



MEMORIA DE LABORES 2023
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO







Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Carta del Presidente de la República | 06 |
| 2. Acerca del BFA | 10 |
| 2.1 BFA en resumen | 10 |
| 2.2 Misión, Visión y Valores BFA | 14 |
| 2.3 Gobernanza Corporativa | 15 |
| 2.4 Certificación y Calificaciones | 18 |
| 3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental | 20 |
| 3.1 Gestión Comercial | 20 |
| 3.2 Gestión Financiera | 30 |
| 3.3 Gestión de Riesgo Integral | 33 |
| 3.4 Gestión de Cumplimiento y Prevención contra el LDA/FT/FPADM | 36 |
| 3.5 Gestión de Desarrollo Sostenible | 37 |
| 4. Experiencia al cliente | 48 |
| 4.1 Atención a clientes y usuarios | 48 |
| 4.2 Gestión de quejas, reclamos y denuncias | 48 |
| 4.3 Comunicación por redes sociales | 48 |
| 5. Mejora Continua | 50 |
| 5.1 Cambios de Procesos | 50 |
| 5.2 Mejoras en Infraestructura tecnológica | 50 |
| 5.3 Proyectos Estratégicos | 51 |
| 6. Desarrollo Organizacional | 53 |
| 6.1 Gestión de Talento Humano | 53 |
| 6.2 Aniversario BFA | 55 |





Desde hace cuatro años, comenzamos a escribir una nueva historia. Hoy, El Salvador es otro país. Y aunque hemos logrado mucho en tan poco tiempo, debemos seguir avanzando.

Ahora que vivimos en el país más seguro de América, las oportunidades son infinitas, y nosotros estamos trabajando para garantizar igualdad de oportunidades para todos. El país más pequeño de América es ahora ejemplo para países más grandes, que cuentan con más recursos.

Sin embargo, lograr lo que aquí hemos logrado no ha sido trabajo de pocas personas, sino una labor titánica de miles de salvadoreños. Algunos de ellos incluso perdieron su vida para salvar la de otros. Pero, para que todo esto valga la pena, debemos continuar este proceso de transformación, para que las futuras generaciones también puedan tener un mejor país para vivir.

Perdimos el miedo y ganamos paz, libertad y tranquilidad. Detuvimos la caída libre en la que veníamos, y hemos comenzado a volar por encima de nuestras propias expectativas.

Hoy, la normalidad de los salvadoreños es caminar a las 9 de la noche en su comunidad, o cruzar una calle antes prohibida, o jugar en el parque con amigos de otra colonia. Hasta hace poco tiempo, esas cosas, sencillas en otros países, eran impensables.

Los salvadoreños vivían en la zozobra por una estructura terrorista eficientemente organizada, con tentáculos en todo el aparato del Estado y con un control casi absoluto del territorio, a excepción de pequeñas burbujas donde vivíamos unos pocos. La muerte hizo a algunos muy ricos, mientras que la mayoría de las familias vivían encerradas por el miedo, en comunidades donde todos los días estaban de luto.

Cambiar un país toma tiempo. Por eso tuvimos que crear nuestro propio método, sin permitir que nadie, nacional o extranjero, nos ordenara qué hacer, sin tener que cumplir compromisos bajo la mesa. Porque los únicos poderes detrás de este Gobierno han sido siempre Dios y el pueblo. Nosotros solo le rendimos cuentas a los salvadoreños. Por eso hemos podido tomar las decisiones que había que tomar.

En El Salvador hemos hecho lo que ningún país de Latinoamérica pudo hacer, ni siquiera algunas potencias del continente: cambiamos el viejo sistema político y le arrebatamos a los delincuentes el control del Estado.



Pero, quizás, a cuatro años de gobierno, nuestro principal logro no sea la seguridad, sino haber alcanzado la capacidad de reinventarnos.

Desde el principio tuvimos el liderazgo, la visión, la valentía y la determinación de cambiar este país, pero nos hacían falta las condiciones. Cuando eso cambió, hicimos lo que aquellos que concentraban el poder no quisieron hacer, porque el orden de las cosas pasadas solo los beneficiaba a ellos.

Hemos ido arreglando lo que estaba mal y cada vez somos más conscientes de que otra forma de vivir es posible. Para un país como el nuestro, que estaba al borde del colapso por la violencia, reinventarse no solo era una necesidad, sino que era vital. Hoy, cuatro años después, podemos decirlo sin que suene exagerado: ya no somos los mismos.

Al fin, los salvadoreños ya pueden pensar en otra cosa que no sea evitar que los maten. Ya podemos aspirar a más. El Salvador es otro país. Ahora de verdad es nuestro. Lo que antes era un privilegio de unos pocos, ahora es lo cotidiano para todos.

La necesidad de reinventarnos siempre la tuvimos, la diferencia es que ahora tenemos la capacidad y la voluntad para hacerlo. Todavía no estamos donde queremos; sin embargo, con Dios y el pueblo de nuestro lado, vamos a lograrlo. El Salvador ya es otro país. Y este solo es el inicio.

Nayib Bukele
Presidente de la República de El Salvador

Banco de Fomento Agropecuario

2023



GOBIERNO DE
EL SALVADOR





2. Acerca del BFA

2.1 BFA en resumen

(GRI 2-6)

2.1.1 Activos totales

\$476.5 M

2.1.2 Clientes

39,946
de crédito

169,822
de cuentas
de depósito

100,780
de servicios financieros
complementarios

6,668
nuevos
de crédito

1,187
bancarizados

35,518
fidelizados

83,257
digitalizados

22,454
de crédito
del área rural

2.1.3 Canales de atención

Canales físicos

29
Agencias

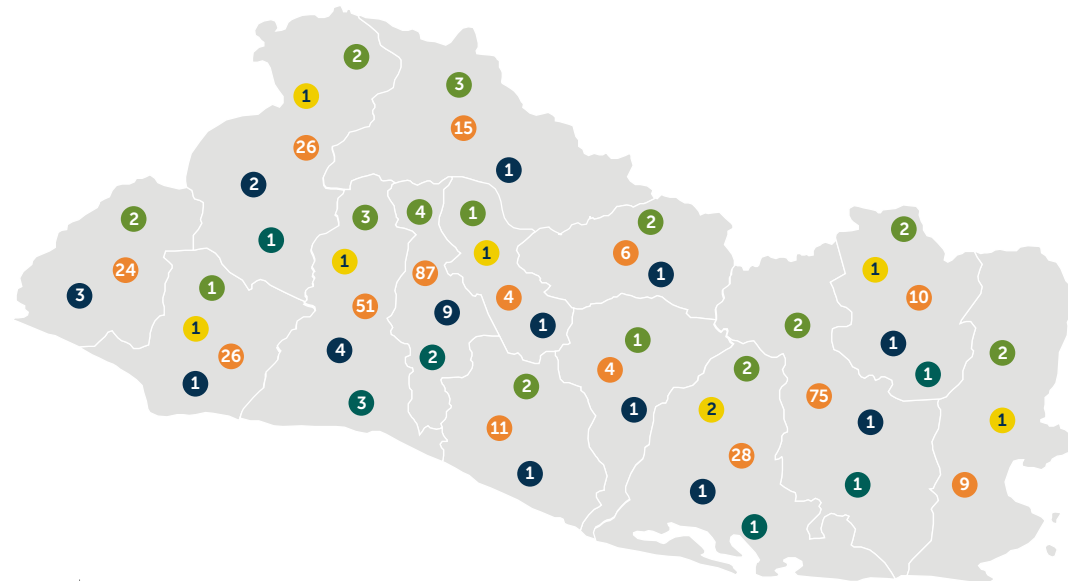
8
Cajas rurales

376
Corresponsales financieros

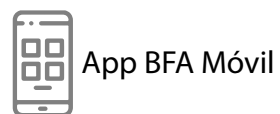
28
Cajeros automáticos

9
Cajas Exprés

5
Kioscos de atención EEUU
(Los Ángeles, Houston, Charlotte, Duluth, Silver Spring)



Canales electrónicos



App BFA Móvil



TELEBFA



BFA en Línea



2.1.4 Productos y servicios

Productos de Crédito

- Crédito Agropecuario
- Microcrédito
- Crédito PYME
- Crédito Personal
- Crédito Sostenibles

Productos de Depósito

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
 - Tradicional
 - Electrónica
 - Infantil "Fomentito"
 - Mi Cuenta Simple
- Depósito a Plazo

Servicios financieros complementarios

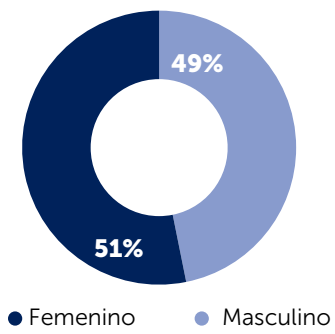
- Transferencias
 - Locales
 - Internacionales
- Remesas
- Seguros
 - Seguro paramétrico "Produce Seguro"
 - Seguro de daños
 - Seguro de automotores
 - Seguro de deuda
 - Seguro para la protección de la Tarjeta de Débito (PRF)
- Servicio de pagaduría
- Servicio de colecturía
- Otros servicios financieros complementarios
 - Cheques de Gerencia/Chequeras
 - Liberación de fondos
 - Gestión de fondos



2.1.5. Empleados

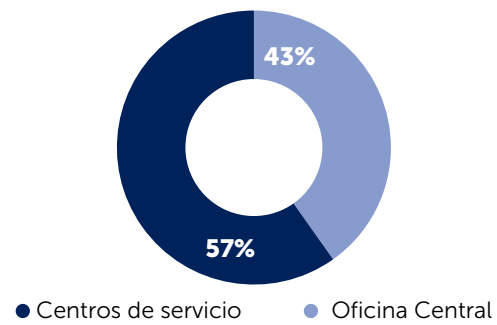
(GRI 2-7; GRI 2-8)

Género



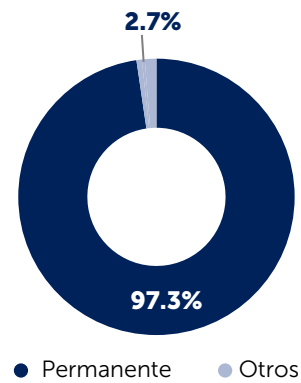
| GÉNERO | EMPLEADOS | % |
|--------------|------------|-------------|
| Femenino | 482 | 51% |
| Masculino | 468 | 49% |
| Total | 950 | 100% |

Ubicación de trabajo



| UBI. DE TRABAJO | EMPLEADOS | % |
|---------------------|------------|-------------|
| Centros de Servicio | 539 | 57% |
| Oficina Central | 411 | 43% |
| Total | 950 | 100% |

Tipo de contrato



| TIPO DE CONTRATO | EMPLEADOS | % |
|------------------------|------------|-------------|
| Permanente | 924 | 97.3% |
| Servicio profesionales | 18 | 1.9% |
| Interino | 4 | 0.4% |
| Temporal | 3 | 0.3% |
| Pasantía | 1 | 0.1% |
| Total | 950 | 100% |





2.2 Misión, Visión y Valores BFA

(GRI 2-1)

2.2.1 Nuestra Misión

Somos un Banco de desarrollo que brinda soluciones financieras integrales y sostenibles, con énfasis en el sector rural, contribuyendo al crecimiento empresarial, la inclusión financiera y a la soberanía alimentaria.

2.2.2 Nuestra Visión

Convertirnos en 2030 en el Banco de desarrollo rural, que contribuya al crecimiento sostenible e inclusivo de El Salvador.

2.2.3 Nuestros Valores

CONFIANZA

INTEGRIDAD

COMPROMISO

INNOVACIÓN

SERVICIO



2.3 Gobernanza Coporativa

(GRI 2-9; GRI 2-11)

2.3.1 Asamblea de Gobernadores

| COMPOSICIÓN | |
|---|---|
| 1. Oscar Enrique Guardado Calderón Ministro de Agricultura y Ganadería (Ad Honorem y Ad ínterin) Presidente de la Asamblea de Gobernadores | 9. José Edgardo Molina ^[3] Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Propietario |
| 2. Jerson Rogelio Posada Molina ^[1] Ministro de Hacienda (Ad Honorem y Ad ínterin) Gobernador Propietario | 10. Danilo Alex Ramírez Ramírez ^[4] Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Suplente |
| 3. María Luisa Hayem Brevé Ministra de Economía Gobernadora Propietaria | 11. José Tulio Rodríguez Sánchez ^[5] Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Propietario |
| 4. Juana Alexandra Hill Tinoco Ministra de Relaciones Exteriores Gobernadora Propietaria | 12. Fernando Silva Maradiaga Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Suplente |
| 5. Douglas Pablo Rodríguez Fuentes Presidente del Banco Central de Reserva Gobernador Propietario | 13. José Roberto Sánchez Velásquez ^[6] Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Propietario |
| 6. Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo ^[2] Presidente del Banco Hipotecario Gobernador Propietario | 14. José Antonio Escamilla Ramírez ^[7] Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Suplente |
| 7. Oscar Enrique Guardado Calderón Presidente del ISTA Gobernador Propietario | 15. Carlos Alfredo Monterroza Vásquez Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Propietario |
| 8. José Eduardo Aguilar Molina Presidente de la Junta de Directores del BFA Secretario de la Asamblea de Gobernadores | 16. Vacante Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Suplente |

[1] Desde el 17 de julio de 2023 se nombró a Jerson Rogelio Posada Molina, en sustitución de José Alejandro Zelaya.

[2] Desde el 08 de septiembre de 2023 se nombró a Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo, en sustitución de Celina María Padilla de O'Byrne

[3] Desde el 01 de agosto de 2023 se nombró a José Edgardo Molina, en sustitución de Oscar Alejandro Lemus

[4] Desde el 01 de agosto de 2023 se nombró a Danilo Alex Ramírez Ramírez, en sustitución de Luis Napoleón Torres Berríos

[5] Desde el 31 de julio de 2023 se nombró a José Tulio Rodríguez Sánchez, en sustitución de Francisco Javier Arévalo Castaneda

[6] Desde el 01 de agosto de 2023 se nombró a José Roberto Sánchez Velásquez, en sustitución de Roberto José Zelaya Arango

[7] Desde el 01 de agosto de 2023 se nombró a José Antonio Escamilla Ramírez, en sustitución de José Amílcar Vega Magaña



2.3.2 Junta de Directores

| COMPOSICIÓN | |
|--|--|
| 1. José Eduardo Aguilar Molina Presidente de la Junta de Directores del BFA | 7. Erick Mauricio Guzmán Zelaya Director Suplente por el Banco Central de Reserva |
| 2. Rossie Natalee Castro Elías Directora Propietaria por el Ministerio de Agricultura y Ganadería | 8. Héctor David Ríos Robredo Director Propietario por las Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias |
| 3. Edgardo Reyes Calderón ^[1] Director Suplente por el Ministerio de Agricultura y Ganadería | 9. Paulino Francisco Herrera Martínez Director Suplente por las Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias |
| 4. Francisco Javier López Badia Director Propietario por el Ministerio de Economía | 10. Rene Antonio Rivera Magaña Director Propietario por las Asociaciones Cooperativas del Sistema |
| 5. Mónica Beatris Reyes Coto Directora Suplente por el Ministerio de Economía | 11. Jose León Bonilla Bonilla Director Suplente por las Asociaciones Cooperativas del Sistema |
| 6. Ana Guadalupe Escobar de Hernández Directora Propietaria por el Banco Central de Reserva | |

[1] Juramentado desde el 09 de octubre 2023, en sustitución de Ricardo Isaías Iraheta López



2.3.3 Alta Gerencia

COMPOSICIÓN

| | |
|--|---|
| 1. José Eduardo Aguilar Molina Presidente de la Junta de Directores del BFA | 13. Carla Eugenia Portillo Artiga Gerente de Productos y Mercadeo |
| 2. Nelson Orlando Rivas Hernández ^[1] Gerente General | 14. Víctor Alfonso Flores Urrutia Gerente de Negocios |
| 3. Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo ^[2] Vicepresidente | 15. Andrés Recinos Abarca Gerente de Créditos y Cobros |
| 4. Gerber Adrián Martínez Sánchez Gerente de División Comercial | 16. Karla Vanessa Maria Durán Bermúdez Gerente de Administración |
| 5. William Ernesto Quiñonez Corado ^[3] Gerente de División Soporte | 17. Violeta Eugenia Herrera de Díaz Gerente de Operaciones |
| 6. José David Ángel Reyes Gerente de Auditoría Interna | 18. Ivett Alejandrina Rodríguez de Díaz Gerente de Tecnología de Información |
| 7. Cristian Alexander Martínez Menjivar Gerente de Cumplimiento | 19. Daniel Anselmo Sánchez Aguilar Gerente de Finanzas |
| 8. Rodrigo Rafael Carranza Aparicio ^[4] Gerente de Gobierno Corporativo Ad Interin | 20. Juan Carlos Zamora Ramos Jefe de Unidad de Seguridad Bancaria |
| 9. Carlos Mauricio Posada Gerente de Riesgo Integral Ad ínterin | 21. Gabriela Estefani Mejía Jefe de Unidad de Experiencia al Cliente |
| 10. Patricia Agar Zepeda Mendoza Gerente de Estrategia y Sostenibilidad | 22. Isamar Tevez Alfaro Jefe de Unidad de Compras Públicas |
| 11. Hazel Lilianne Vega Godoy Gerente de Talento Humano | 23. Juan Armando Urquilla Urrutia Jefe de Unidad de Comunicación Institucional |
| 12. Diego Gerardo Gómez Herrera Gerente de Gestión de Fondos y Cooperación | |

[1] Hasta el 21 de diciembre de 2023.

[2] Hasta el 07 de septiembre de 2023.

[3] Desde el 01 de diciembre de 2023.



[4] Hasta el 31 de octubre de 2023.



2.3.4 Sesiones de órganos de gobierno

| ÓRGANO DE GOBIERNO | Nº DE SESIONES |
|--|----------------|
| Asamblea de Gobernadores | 1 |
| Sesiones de Junta de Directores | 53 |
| Comité Gobierno Corporativo | 17 |
| Comité de Auditoría | 15 |
| Comité de Administración Integral de Riesgos | 15 |
| Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM | 12 |
| Comité Comercial | 49 |

2.4 Certificación y Calificaciones

| CERTIFICACIÓN | |
|---|--|
|  | <p>Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001:2015</p> |
| CALIFICACIONES | |
|  | <p>Calificación Social y Ambiental sA-</p> <p>Esta calificación hace constar que manejamos buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.</p> |
|  | <p>Calificación de riesgo EA- (SLV)</p> <p>Esta calificación certifica que somos una institución de muy buen grado de inversión, y factible para generar alianzas comerciales de interés entre ambas partes.</p> |





3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental

3.1 Gestión comercial

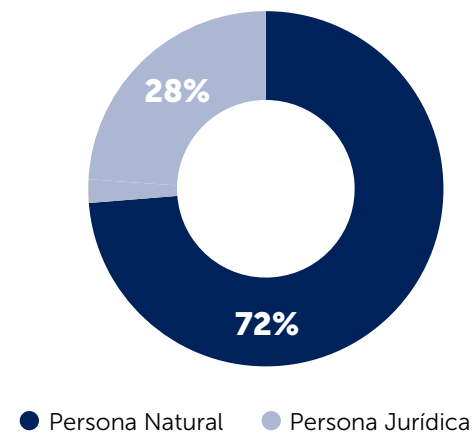
(GRI 2-6)

3.1.1 Cartera de créditos

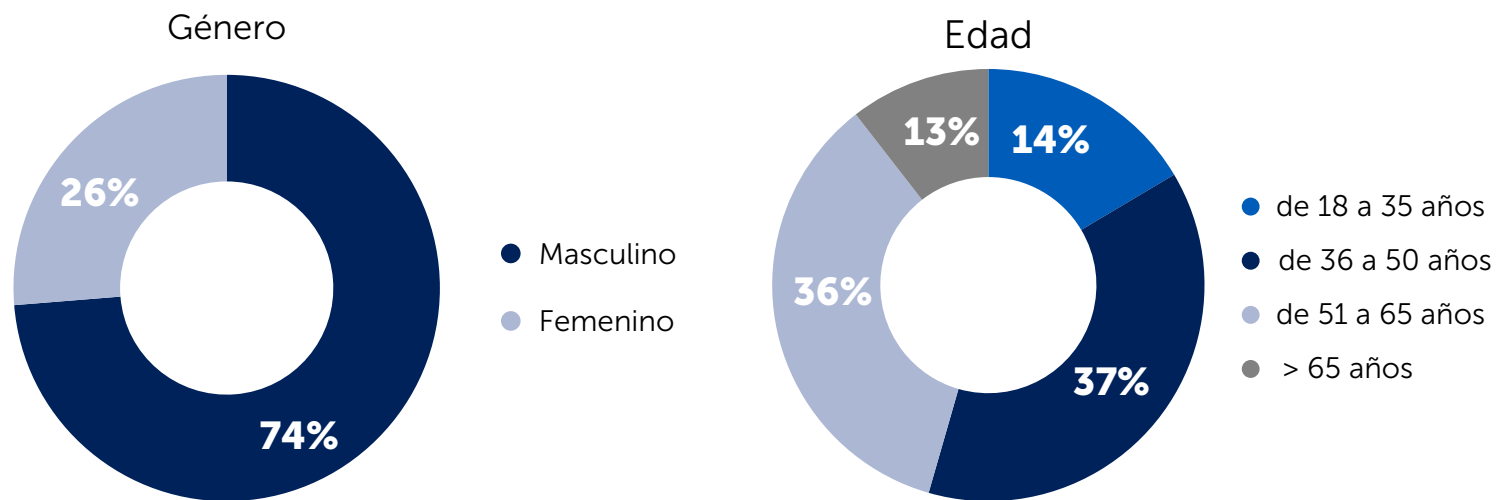
3.1.1.1 Generalidades

| TOTAL DE CARTERA | |
|----------------------|----------|
| Monto | \$326.4M |
| Variación anual | 7.3% |
| No. de créditos | 50,056 |
| Promedio de créditos | \$6.5K |
| No. de clientes | 39,946 |

Tipo de persona



| CARTERA / BANCA | AGRO | PERSONAS | PYME | MICRO |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 48% | 17% | 24% | 11% |
| Monto | \$157.4M | \$54.1M | \$77.8M | \$37.1M |
| Variación anual | -1.5% | -7.4% | 59.2% | -0.1% |
| N° de créditos | 28,764 | 8,684 | 780 | 11,828 |
| Monto promedio de créditos | \$5.5K | \$6.2K | \$99.7K | \$3.1K |
| N° de clientes | 22,051 | 8,249 | 626 | 10,667 |



*Información referida a género y edad de persona natural

43.68% **Porcentaje de cartera otorgada en municipios con pobreza alta, severa y moderada**

3.1.1.2 Banca Agropecuaria

Seguridad Alimentaria

| DESTINOS | % DE CARTERA AGRO | SALDO DE CARTERA | VARIACIÓN ANUAL | NO. DE CRÉDITOS | PROMEDIO DE CRÉDITOS |
|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| Granos básicos | 25.6% | \$40.3M | 11.1% | 19,100 | \$2.1K |
| Ganadería | 21.3% | \$33.6M | 4.4% | 4,962 | \$6.8K |
| Especies Menores | 2.2% | \$3.5M | 56.7% | 522 | \$6.6K |
| Hortalizas | 2.1% | \$3.4M | 93.5% | 859 | \$3.9K |
| Frutas | 1.2% | \$1.9M | 261.0% | 343 | \$5.5K |
| Total | 52.4% ^[1] | \$82.6M | 13.3% | 25,786 | \$3.2K |

[1] Seguridad alimentaria representa un 52.4% del total de la Banca Agropecuaria.



3.1.1.3 Banca Microcréditos

| DESTINOS | % DE CARTERA MICRO | SALDO DE CARTERA | VARIACIÓN ANUAL | NO. DE CRÉDITOS | PROMEDIO DE CRÉDITOS |
|----------------------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| Capital de trabajo | 69.3% | \$25.7M | 4.2% | 9,679 | \$2.6K |
| Capital de inversión | 22.0% | \$8.2M | -19.3% | 1,867 | \$4.4K |
| Deuda productiva | 8.7% | \$3.2M | 37.7% | 282 | \$11.4K |
| Total | 100% | \$37.1M | -0.1% | 11,828 | \$3.1K |

3.1.1.4 Banca PYME

| DESTINOS | % DE CARTERA PYME | SALDO DE CARTERA | VARIACIÓN ANUAL | Nº DE CRÉDITOS | PROMEDIO DE CRÉDITOS |
|----------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Deuda productiva | 37.6% | \$29.3M | 85.6% | 158 | \$185.1K |
| Capital de trabajo | 28.8% | \$22.4M | 33.1% | 254 | \$88.2K |
| Capital de inversión | 33.6% | \$26.1M | 60.7% | 368 | \$70.9K |
| Total | 100% | \$77.8M | 59.2% | 780 | \$99.7K |

3.1.1.5 Banca Personas

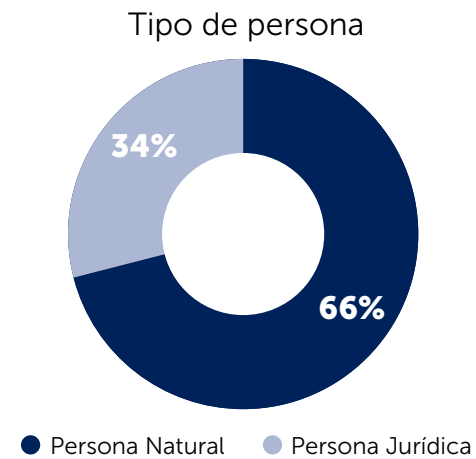
| DESTINOS | % DE CARTERA PERSONAS | SALDO DE CARTERA | VARIACIÓN ANUAL | Nº DE CRÉDITOS | PROMEDIO DE CRÉDITOS |
|-------------------|-----------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Vivienda | 43.7% | \$23.6M | -0.1% | 2,353 | \$10.0K |
| Gastos personales | 29.8% | \$16.1M | -18.0% | 4,139 | \$3.9K |
| Pago de deuda | 25.1% | \$13.6M | -4.0% | 2,042 | \$6.7K |
| Estudios | 1.4% | \$734.5K | -24.0% | 150 | \$4.9K |
| Total | 100% | \$54.0M | -7.4% | 8,684 | \$6.2K |



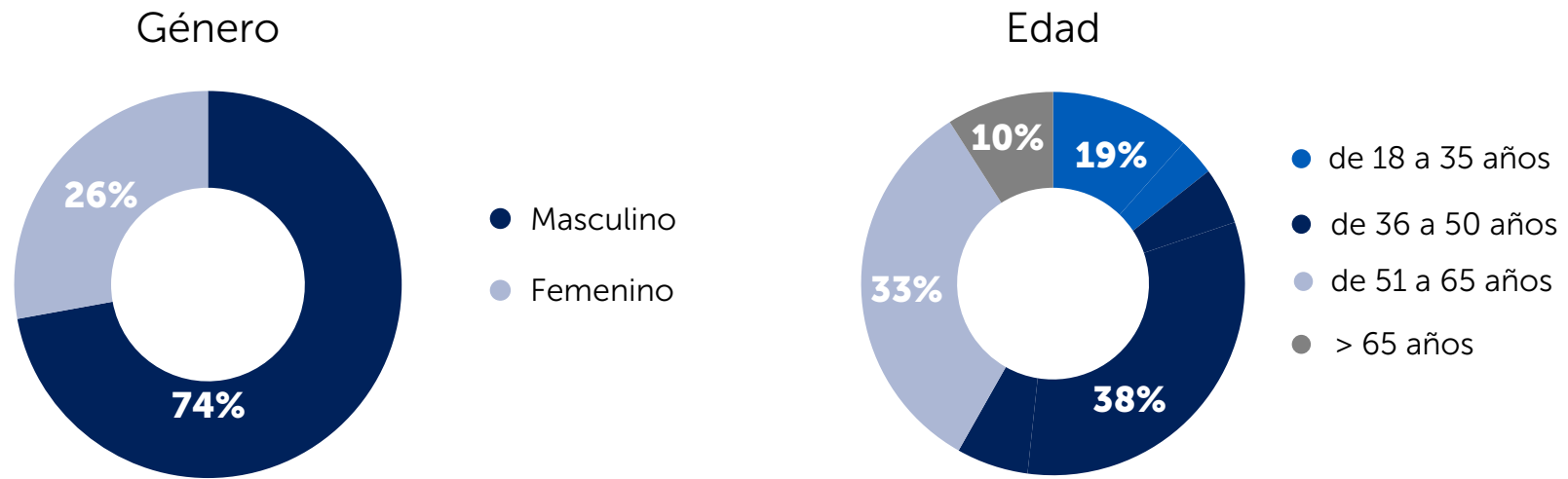
3.1.2 Desembolsos

3.1.2.1 Generalidades

| TOTAL DE DESEMBOLSOS | |
|-------------------------|-----------------|
| Monto | \$206.6M |
| Variación anual | 3.7% |
| N° de desembolsos | 32,287 |
| Promedio de desembolsos | \$6.4K |
| N° de clientes | 24,419 |



| DESEMBOLSOS / BANCA | AGRO | PYME | MICRO | PERSONAS |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | 51% | 29% | 13% | 7% |
| Monto | \$105.3M | \$59.9M | \$27.1M | \$14.3M |
| Variación anual | -6.4% | 51.5% | 12.6% | -38.4% |
| N° de desembolsos | 22,838 | 413 | 7,289 | 1,747 |
| Promedio de desembolsos | \$4.6K | \$144.9K | \$3.7K | \$8.2K |
| N° de clientes | 17,273 | 253 | 5,830 | 1,545 |



*Información referida a género y edad de persona natural

42.35%

Porcentaje de desembolsos otorgados en municipios con pobreza alta, severa y moderada.

3.1.2.2 Banca Agropecuaria

Seguridad Alimentaria

| DESTINOS | % DE DESEMBOLSO AGRO | MONTO DESEMBOLSADO | VARIACIÓN ANUAL | Nº DE DESEMBOLSOS | PROMEDIO DE DESEMBOLSOS |
|------------------|----------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| Granos básicos | 39.3% | \$41.4M | 2.0% | 18,638 | \$2.2K |
| Ganadería | 13.2% | \$13.9M | -32.5% | 1,635 | \$8.5K |
| Especies Menores | 2.8% | \$2.9M | -6.9% | 359 | \$8.2K |
| Hortalizas | 3.9% | \$4.1M | 62.9% | 933 | \$4.4K |
| Frutas | 1.5% | \$1.6M | 176.6% | 269 | \$6.0K |
| Total | 60.7% [1] | \$63.9M | -5.1% | 21,834 | \$2.9K |

[1] Seguridad alimentaria representa un 60.7% del total de la Banca Agropecuaria.



3.1.2.3 Banca Microcréditos

| DESTINOS | % DESEMBOLSO MICRO | MONTO DESEMBOLSADO | VARIACIÓN ANUAL | N° DE DESEMBOLSOS | PROMEDIO DE DESEMBOLSOS |
|----------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| Capital de trabajo | 78.6% | \$21.3M | 17.7% | 6,463 | \$3.3K |
| Capital de inversión | 17.6% | \$4.8M | 0.5% | 747 | \$6.4K |
| Deuda productiva | 3.7% | \$1.0M | -15.9% | 83 | \$12.2K |
| Total | 100% | \$27.1M | 12.6% | 7,293 | \$3.7K |

3.1.2.4 Banca PYME

| DESTINOS | % DESEMBOLSO CARTERA PYME | MONTO DESEMBOLSADO | VARIACIÓN ANUAL | N° DE DESEMBOLSOS | PROMEDIO DE DESEMBOLSOS |
|----------------------|---------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| Deuda productiva | 41.9% | \$25.1M | 221.1% | 212 | \$118.4K |
| Capital de trabajo | 29.8% | \$17.8M | -18.8% | 152 | \$117.2K |
| Capital de inversión | 28.3% | \$17.0M | 73.9% | 49 | \$346.0K |
| Total | 100% | \$59.9M | 51.5% | 413 | \$144.9K |

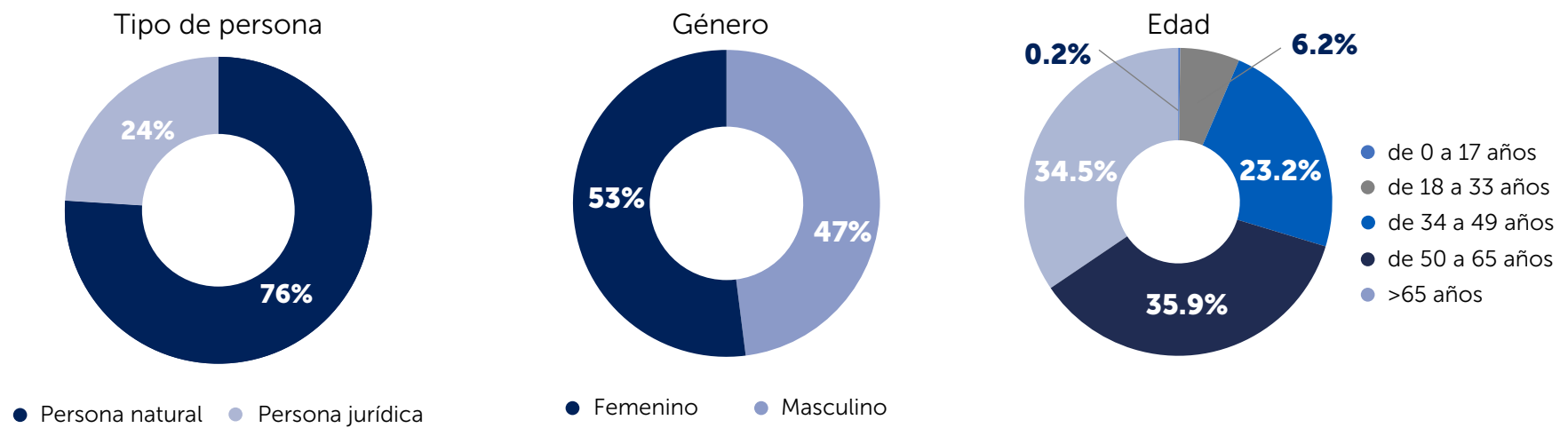
3.1.2.5 Banca Personas

| DESTINOS | % DESEMBOLSO PERSONAS | MONTO DESEMBOLSADO | VARIACIÓN ANUAL | N° DE DESEMBOLSOS | PROMEDIO DE DESEMBOLSOS |
|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| Vivienda | 55.0% | \$7.9M | -11.8% | 802 | \$9.8K |
| Gastos personales | 34.3% | \$4.9M | -52.7% | 707 | \$6.9K |
| Pago de deuda | 10.3% | \$1.5M | -61.1% | 197 | \$7.5K |
| Estudios | 0.4% | \$58.1K | -62.0% | 41 | \$1.4K |
| Total | 100.0% | \$14.3M | -38.4% | 1,747 | \$8.2K |



3.1.3 Cartera de Depósitos

3.1.3.1 Generalidades



*Información referida a género y edad de persona natural

| CARTERA / DEPÓSITOS | CUENTA DE AHORRO | DEPÓSITO A PLAZOS | CUENTA CORRIENTE | TOTAL DEPÓSITOS |
|-----------------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| | 56% | 28% | 15% | 100% |
| Monto | \$200.6M | \$101.1M | \$54.5M | \$356.2M |
| Variación anual | 2.3% | -2.8% | 9.4% | 8.9% |
| N° de cuentas | 174,233 | 4,503 | 4,159 | 182,895 |
| Monto promedio de depósitos | \$1.2K | \$22.4K | \$13.1K | \$1.9K |
| N° de clientes | 166,061 | 3,795 | 2,933 | 172,789 |



3.1.3.2 Depósitos por sector

| SECTOR PRIVADO | CUENTA DE AHORRO | DEPÓSITO A PLAZOS | CUENTA CORRIENTE |
|-----------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| | 55% | 27% | 11% |
| Monto | \$194.4M | \$97.0M | \$41.1M |
| Variación anual | 2.7% | -3.0% | 29.1% |
| Nº de cuentas | 174,103 | 4,490 | 2,231 |
| Monto promedio de depósitos | \$1.1K | \$21.6K | \$18.4K |
| Nº de clientes | 166,009 | 3,792 | 2,038 |

| SECTOR PÚBLICO | CUENTA DE AHORRO | DEPÓSITO A PLAZOS | CUENTA CORRIENTE |
|-----------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| | 2% | 1% | 4% |
| Monto | \$6.2M | \$4.0M | \$13.4M |
| Variación anual | -8.6% | 4.2% | -25.5% |
| Nº de cuentas | 130 | 13 | 1,928 |
| Monto promedio de depósitos | \$47.5K | \$309.6K | \$6.9K |
| Nº de clientes | 52 | 3 | 895 |



3.1.4 Servicios financieros complementarios

| | TRANSFERENCIAS: LOCALES E INTERNACIONALES | REMESAS | SERVICIO DE COLECTURÍA | SERVICIO DE PAGADURÍA | OTROS: CHEQUES DE GERENCIA, LIBERACIÓN DE FONDOS. |
|-----------------------|---|---------|---------------------------|--------------------------|---|
| Monto Transaccionado | \$78.1M | \$95.7M | \$62.1M | \$5.2M | \$104.6M |
| N° de Transacciones | 3,637 | 180,979 | 857,450 | 19,214 | 6,021 |
| Variación anual Tx. | 37.7% | 15.7% | 15.3% | -69.5% | -26.5 |
| Monto promedio de Tx. | \$21.5K | \$0.5K | \$0.1K | \$0.3K | \$17.4K |

| | SEGURO DE DAÑO | SEGURO PARAMÉTRICO "PRODUCE SEGURO" | SEGURO PRF | SEGURO DE AUTOMOTORES | SEGURO DE DEUDA |
|----------------------------|-------------------|--|---------------|--------------------------|--------------------|
| COMERCIALIZACIÓN | | | | | |
| Monto asegurado | \$19.8M | \$14.5M | \$3.6M | \$91.7K | \$129.7M |
| Variación anual | -17.7% | 23.3% | 83.7% | -22.9% | - |
| Monto de primas emitidas | \$78.9K | \$673.8K | \$8.1K | \$ 3.7K | \$1.1M |
| N° de pólizas emitidas | 756 | 10,310 | 6,972 | 5 | 31,104 |
| N° de clientes | 753 | 9,270 | 6,961 | 5 | 24,716 |
| SINIESTRALIDAD | | | | | |
| Monto indemnizado | \$49.5K | \$56.2K ^[1] | \$0.0 | \$5.4K | \$38.8K |
| Variación anual | 13.7% | 83.8% | - | -39.7% | - |
| N° de pólizas indemnizadas | 11 | 951 | 0 | 5 | 15 |
| N° de clientes | 10 | 926 | 0 | 4 | 13 |

El seguro de vida dejó de comercializarse en 2023. El monto indemnizado en siniestralidad fue de \$977.2K- para 124 clientes.

[1] Referente al monto indemnizado el 98% corresponde lluvias y el 2% a sequía.



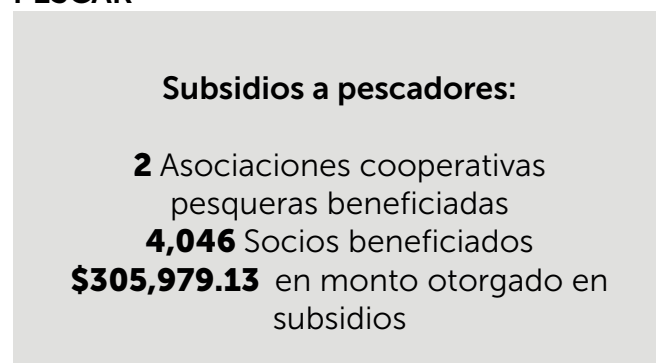
3.1.5 Apoyo a Políticas Públicas

3.1.5.1 Gestión de Fideicomisos y Fondos

FIDEAGRO



PESCAR

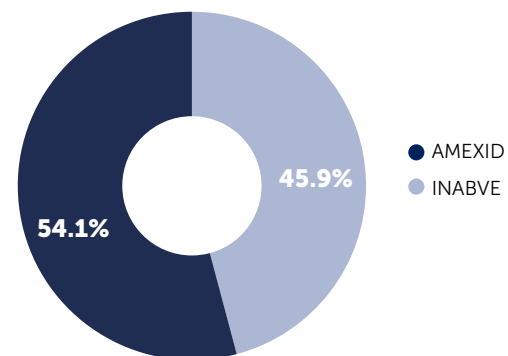


FIREMPRESA



3.1.5.2 Pagaduría de Gobierno

| | INABVE | AMEXCID | TOTAL |
|-----------------|--------|----------|--------|
| Monto pagado | \$3.3M | \$878.8K | 4.1 M |
| Nº De pagaduría | 6,169 | 7,284 | 13,453 |
| Nº de usuarios | 4,131 | 5,983 | 10,114 |





3.2 Gestión financiera

3.2.1 Balance General

Banco de Fomento Agropecuario
Balances generales 01 de enero al 31 de diciembre de cada año
Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Activos de intermediación | | | |
| Caja y bancos | \$152,818.9 | \$115,341.2 | \$110,110.0 |
| Reportos y otros operaciones bursátiles | \$1,215.6 | \$0.0 | \$84.4 |
| Inversiones financieras (neto) | \$11,590.5 | \$15,944.8 | \$12,706.4 |
| Cartera neta | \$275,593.1 | \$301,629.6 | \$324,139.1 |
| Otros Activos | | | |
| Bienes recibidos en pago (neto) | \$1,406.9 | \$1,222.0 | \$1,007.7 |
| Diversos (neto) | \$5,563.1 | \$6,818.8 | \$7,798.8 |
| | \$6,970.0 | \$8,040.8 | \$8,806.5 |
| Activo fijo (neto) | \$20,452.2 | \$20,776.4 | \$20,674.7 |
| Total activos | \$468,640.3 | \$461,732.8 | \$476,521.1 |
| Pasivos y patrimonios | | | |
| Pasivos de intermediación | \$382,159.0 | \$368,569.3 | \$378,659.1 |
| Depósitos de clientes | \$369,255.5 | \$350,700.3 | \$357,081.8 |
| Préstamos de Bandesal | \$8,026.1 | \$5,397.0 | \$3,870.0 |
| Préstamos de otros bancos | \$3,655.4 | \$12,336.5 | \$17,589.1 |
| Diversos | \$1,222.0 | \$135.5 | \$118.2 |
| Otros pasivos | | | |
| Cuentas por pagar | \$23,824.1 | \$25,081.6 | \$23,078.0 |
| Provisiones | \$3,082.0 | \$2,965.5 | \$2,763.7 |
| Diversos | \$10,973.5 | \$11,365.0 | \$11,260.0 |
| | \$37,879.6 | \$39,412.1 | \$37,101.7 |
| Total Pasivos | \$420,038.6 | \$407,981.4 | \$415,760.8 |
| Patrimonio | | | |
| Capital social pagado | \$25,205.9 | \$28,311.7 | \$28,311.7 |
| Reservas de capital, resultados | | | |
| Acumulados y patrimonio no ganado | \$23,395.8 | \$25,439.7 | \$32,448.6 |
| Total patrimonio | \$48,601.7 | \$53,751.4 | \$60,760.3 |
| Total pasivos y patrimonio | \$468,640.3 | \$461,732.8 | \$476,521.1 |



3.2.2 Estado de resultados

Banco de Fomento Agropecuario
Estado de resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año
Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ingresos de operación | | | |
| Intereses de préstamos | \$30,230.6 | \$30,929.8 | \$32,713.1 |
| Comisiones y otros ingresos de préstamos | \$4,766.9 | \$4,911.7 | \$5,463.3 |
| Intereses de inversiones | \$400.8 | \$581.8 | \$697.8 |
| Reportos y operaciones bursátiles | \$19.0 | \$19.5 | \$9.3 |
| Intereses sobre depósitos | \$3,061.7 | \$3,373.9 | \$3,534.4 |
| Otros servicios y contingencias | \$2,184.1 | \$2,422.7 | \$2,249.7 |
| | \$40,663.1 | \$42,239.4 | \$44,685.0 |
| Menos: | | | |
| Costos de operación | \$8,148.2 | \$7,924.4 | \$8,675.4 |
| Intereses y otros costos de depósitos | \$5,238.0 | \$4,854.2 | \$4,629.0 |
| Intereses sobre préstamos | \$617.6 | \$647.7 | \$1,214.7 |
| Pérdida por venta de títulos valores | \$0.0 | \$1.9 | \$0.0 |
| Operaciones en moneda extranjera | \$85.4 | \$74.5 | \$83.7 |
| Otros servicios y contingencias | \$2,207.2 | \$2,346.1 | \$2,748.0 |
| Total | \$8,148.2 | \$7,924.4 | \$8,675.4 |
| Reservas de saneamiento | \$993.8 | \$481.9 | \$929.5 |
| Utilidad antes de gastos | \$31,521.1 | \$33,833.1 | \$35,080.1 |
| Gastos de operación | | | |
| De funcionarios y empleados | \$15,698.4 | \$15,826.2 | \$16,224.5 |
| Generales | \$6,375.6 | \$7,477.7 | \$7,455.7 |
| Depreciaciones y amortizaciones | \$2,442.6 | \$2,695.7 | \$2,921.1 |
| | \$24,516.6 | \$25,999.6 | \$26,601.3 |
| Utilidad o pérdida de operación | \$7,004.5 | \$7,833.5 | \$8,478.8 |
| Dividendos | \$2.1 | \$2.1 | \$2.1 |
| Otros ingresos y gastos | (\$1,302.0) | \$234.7 | \$1,222.3 |
| Utilidad antes de impuestos | \$5,704.6 | \$8,070.3 | \$9,703.2 |
| Impuesto sobre la renta | \$2,138.4 | \$2,920.6 | \$2,694.3 |
| Contribución especial para la seguridad ciudadana | \$0.0 | \$0.0 | \$0.0 |
| Utilidad del período | \$3,566.2 | \$5,149.7 | \$7,008.9 |



3.2.3 Indicadores financieros de alerta temprana

| INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA | | | | | |
|--------------------------------------|--------|--------|---------|------------------|-------|
| INDICADORES | DIC-21 | DIC-22 | DIC -23 | PARÁMETRO SSF | RANGO |
| I. Indicadores legales | | | | | |
| Coeficiente patrimonial | 13.1 | 13.7 | 14.7 | 12 | MÍN |
| Endeudamiento legal | 10.6 | 12.2 | 13.4 | 7 | MÍN |
| Inversión en activos fijos | 37.62 | 34.42 | 30.45 | 75 | MÁX |
| Coeficiente de Liquidez | 43.89 | 37.21 | 34.11 | 17 | MÍN |
| II. Rentabilidad y Gestión | | | | | |
| Capacidad absorción G.O. | 77.86 | 78.4 | 75.36 | 75 | MÁX |
| Retorno patrimonial (ROE) | 7.34 | 9.58 | 11.54 | | |
| Retorno sobre activos (ROA) | 0.76 | 1.11 | 1.47 | | |
| III. Calidad de los Activos | | | | | |
| Índice de vencimiento | 2.83 | 2.65 | 2.68 | 4 | MÁX |
| Cobertura de reservas | 127 | 114.95 | 106.97 | 100 | MÍN |
| IV. Financiamiento y liquidez | | | | | |
| Variación de depósitos | 10.24 | -5.03 | 1.82 | | |
| Variación en préstamos | 1.73 | 8.83 | 7.26 | | |

Los resultados 2023 obtenidos por el Banco reflejan solidez financiera, superando los parámetros establecidos por el ente regulador. Los indicadores de Rentabilidad sobre Activos y Rentabilidad sobre el Patrimonio fueron superiores al 2022, como parte de las estrategias de mejorar ingresos y reducción de costos, reflejándose en crecimiento de cartera de préstamos y una disminución en la cartera de los depósitos.

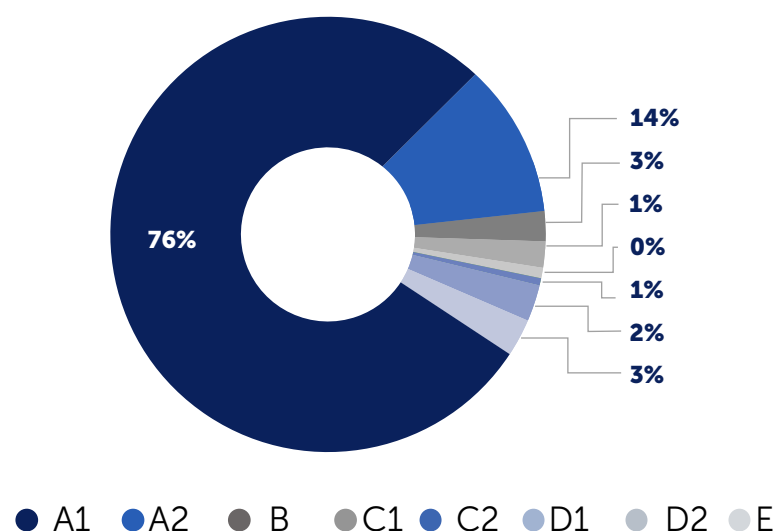


3.3 Gestión de Riesgo Integral

3.3.1 Riesgos financieros

En el 2023, el BFA continuó mostrando un sólido desempeño en la gestión del riesgo crediticio. El índice de vencimiento al 31 de diciembre de 2023 se sitúa en un 2.75%, mostrando un ligero aumento respecto al 2.72% registrado en 2022; es necesario resaltar que solo se obtuvo un crecimiento neto del 0.03% en este indicador a pesar del crecimiento en la cartera bruta, que pasó de \$311.33 millones a \$333.95 millones en 2023. En cuanto a los refinanciamientos; estos disminuyeron notablemente, pasando de representar el 9.78% del total de la cartera en 2022 a ser el 7.77% en diciembre de 2023. Todos estos resultados reafirman la satisfactoria gestión de riesgos del Banco.

Categoría de riesgo de la cartera



Cobertura en temas de Riesgos financieros

Al cierre de diciembre 2023, el Banco refleja una sana cobertura de reservas sobre la cartera vencida con 104.06%.

Riesgos de liquidez y mercado

En lo relativo a la gestión de riesgo de liquidez y mercado, el Banco destaca por su superávit considerable de \$60.33 millones sobre el límite de reservas, tanto en términos operativos como estratégicos. Todos los indicadores de liquidez se mantienen por debajo de los límites internos prudenciales, reflejando una posición sólida.

El calce de plazos por brechas de vencimiento muestra un saldo positivo en todo el periodo analizado.

En el análisis de rentabilidad, el BFA se sitúa en el cuadrante conservador, con niveles aún por debajo de lo que da en promedio el mercado, pero también asumiendo una menor volatilidad. A pesar de esto, se registra un aumento del 0.1% en el rendimiento con respecto al Q3-2023.

Al cierre de diciembre, las inversiones bursátiles del banco se encuentran exclusivamente en el mercado primario. La duración promedio de la cartera de inversión se establece en 10.12 meses, equivalente a 304 días; el portafolio está expuesto a un riesgo de mercado muy bajo al ser un portafolio que se liquida en un periodo inferior a un año.



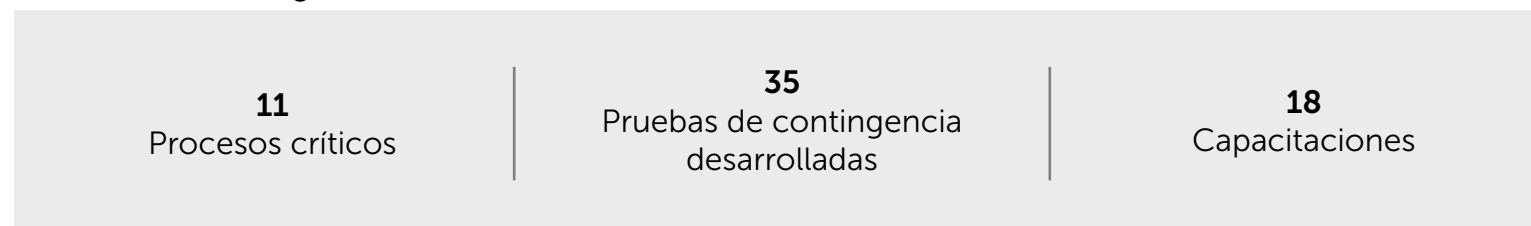
3.3.2 Riesgos no financieros

(GRI 403-2)

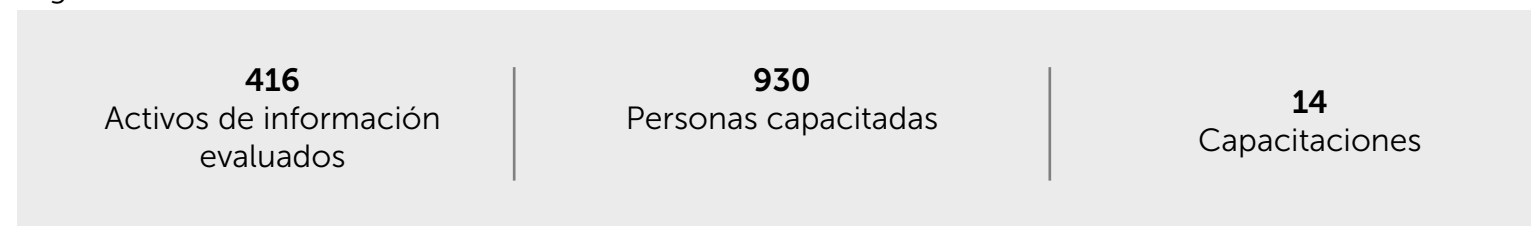
Riesgos Operacionales



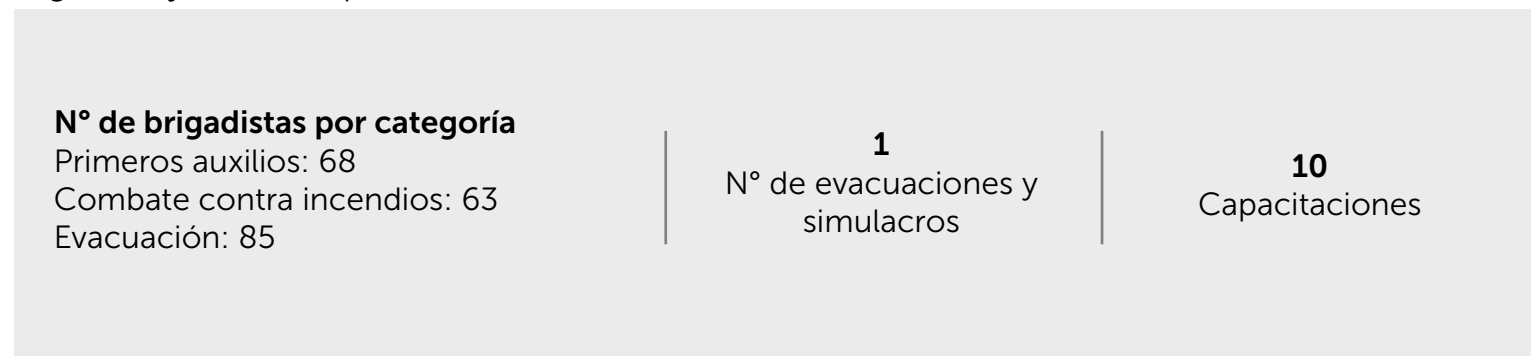
Continuidad del negocio



Seguridad de la información



Seguridad y Salud Ocupacional





3.3.3 Gestión de recuperación

| | RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA | RECUPERACIÓN JUDICIAL |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Monto total | \$213.1M | \$754.8K |
| Variación Anual | 5.0% | 22.0% |
| Monto promedio | \$0.6K | \$75.4K |
| N° de operaciones | 347,799 | 16 |
| N° de clientes | 39,891 | 10 |

| | VENTA DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | HONRA DE GARANTÍAS |
|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| Monto total | \$577.7K | \$1.0M |
| Variación Anual | 44.8% | 70.2% |
| Monto promedio | \$16.5K | \$1.3K |
| N° de operaciones | 35 | 780 |
| N° de clientes | 30 | 780 |

\$215.5M Monto recuperado



3.4 Gestión de Cumplimiento y prevención contra el LDA/FT/FPADM

(GRI 205-2)

El BFA cuenta con un programa de cumplimiento para la prevención, detección y control de los riesgos de lavado de dinero y activos, financiamiento del Terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM) de conformidad a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento, las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, financiación al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. (NRP-36) y el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera.

Al respecto, se han diseñado Políticas, Procedimientos, manuales metodológicos y otros documentos complementarios con el objeto de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio local y buenas prácticas internacionales en la materia, para así evitar que el Banco sea utilizado como instrumento y/o como canalizadora de recursos para el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo u otros fondos provenientes de dichas actividades delictivas. Los documentos referidos anteriormente son actualizados de forma anual, de conformidad a las políticas internas para la gestión documental.

El Banco cuenta con un Comité para la Prevención de lavado de dinero y activos, financiamiento del Terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM), dicho Comité es un órgano colegiado que se reúne de forma mensual y está liderado por Directores de la JD. En este Comité se presentan los principales resultados de la gestión del riesgo de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento del Terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva previo a su presentación.

Entre los principales resultados obtenidos durante el año 2023 podemos mencionar la actualización de las Políticas y Procedimientos para la prevención, detección y control de los riesgos de lavado de dinero y activos, financiamiento del Terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM), en atención a los cambios regulatorios, especialmente por las reformas al Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, financiación al Terrorismo y la Proliferación de armas de destrucción masiva. (NRP-36). Así mismo, se mantuvo un seguimiento y monitoreo periódico de operaciones de los clientes en los diferentes canales del Banco, y se ejecutaron otras actividades contenidas en el plan de trabajo de la Gerencia de Cumplimiento, tales como el desarrollo del plan de capacitación anual a todo el personal, atención y respuesta a los requerimientos de información provenientes de las autoridades competentes, el envío de reportes de operaciones reguladas y sospechosas a la Unidad de Investigación Financiera, entre otras.



3.5 Gestión de Desarrollo Sostenible

(GRI 2-22)

3.5.1 Compromisos con el Desarrollo Sostenible



Principios de Banca
Responsable



Sistema Financiero
de El Salvador



Calificación Social
y Ambiental

3.5.2 Gestión de Impactos

| Bienestar de las personas | Prosperidad económica | Protección del planeta |
|--|--|---|
| 1 FIN DE LA POBREZA | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | 13 ACCIÓN POR EL CLIMA |
| 2 HAMBRE CERO | 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | |
| 5 IGUALDAD DE GÉNERO | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Población con acceso a servicios financieros.• Apoyo a la soberanía y seguridad alimentaria en granos y alimentos agropecuarios básicos.• Créditos para actividades agropecuarias.• Productores agrícolas beneficiados con asistencia técnica.• Otorgar a las mujeres igualdad de derechos en lo concerniente a servicios financieros. | <ul style="list-style-type: none">• Fomentar y ampliar el acceso a los servicios financieros y de seguros para todos.• Aumentar el acceso a las pequeñas industrias y otras empresas a servicios financieros, incluidos créditos asequibles y su integración a cadenas de valor y a los mercados. | <ul style="list-style-type: none">• Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los Países.• Sensibilizar sobre la mitigación y adaptación al cambio climático, y la reducción de sus efectos. |



3.5.3 Fortalecimiento del desarrollo sostenible

BFA se ha comprometido con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su operación con sus grupos de interés.

3.5.3.1 Frente a empleados

(GRI 2-29; GRI 401-2)

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

1,352 horas

Otorgadas en tardes libres por celebración de cumpleaños

1,925 horas

Otorgadas en permisos para estudios

200 horas

Otorgadas en permisos por contraer matrimonio.

311 empleados

Habilitados para efectuar teletrabajo parcial

13 empleadas

Con permiso de lactancia.

27

Salas de lactancia equipadas.

Desarrollo continuo de capacidades y habilidades

58,808 horas

Invertidos en capacitación para los empleados

\$135,930.37

Invertidos en desarrollo continuo de capacidades y habilidades



Fomento de la cultura de sostenibilidad











| | |
|---|---|
| 15 Días conmemorados | Promovidos por la ONU y que están vinculados al quehacer del Banco. |
| 7 Campañas | Ejecutadas para sensibilizar y/o capacitar en materia de sostenibilidad. |
| 14 ODS impulsados | Mediante el fomento de la cultura de sostenibilidad interna. |
| 10 Voluntariados | Desarrollados para impactar a las comunidades donde operamos. |
| 210 empleados | Inscritos como voluntarios Héroes BFA, logrando una participación del 22.6% de los colaboradores del Banco. |
| 612 horas | Invertidas para el desarrollo de voluntariados 2023. |
| 3 Jornadas de sensibilización | En la Escuela Nacional de Agricultura en prácticas de agroindustria. |
| 1 Entrenamiento con causa | 60 participantes internos/externos y 118 libras de residuos recolectadas. |
| 5 Capacitaciones | Realizadas al personal interno en materia ambiental, social y económico. |
| 1 Gestión de residuos | En apoyo a campaña "intercambio verde" liderada por MARN. |



3.5.3.2 Frente a clientes y comunidad

(GRI 2-29)

Nuestra contribución mediante voluntariados

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
|  <p>Limpieza de Playa</p> <p>2022 0.45 tonelada</p> <p>2023 1 tonelada</p> <p>De desechos recolectados.</p> <p>Total 1.45 Toneladas</p> |  <p>Siembra de árboles</p> <p>2022 200 árboles</p> <p>2023 900 árboles</p> <p>Reforestación en áreas protegidas.</p> <p>Total 1,100 árboles</p> |  <p>Educación financiera</p> <p>2022 144 estudiantes</p> <p>2023 134 estudiantes</p> <p>Estudiantes capacitados.</p> <p>Total 278 estudiantes</p> |  <p>Donación de Sangre</p> <p>2022 7,000 ml</p> <p>2023 9,000 ml</p> <p>Donados a Cruz Roja Salvadoreña.</p> <p>Total 16,000 ml</p> |  <p>Recolecta de residuos RAEE</p> <p>2022 505.60 lb</p> <p>2023 50 lb</p> <p>Gestionando su disposición final.</p> <p>Total 555.60 lb</p> |
|  <p>Equilibrio de los océanos</p> <p>2022 105 neonatos</p> <p>2023 200 neonatos</p> <p>liberados para la conservación de la especie y ecosistemas.</p> <p>Total 305 neonatos</p> |  <p>Dona un juguete, regala una sonrisa</p> <p>2022 272 juguetes</p> <p>2023 394 juguetes</p> <p>Entregados al hogar de niños Adalberto Guirola y San Vicente de Paul.</p> <p>Total 666 juguetes</p> |  <p>Navidad Solidaria</p> <p>2022 31 personas</p> <p>2023 32 personas</p> <p>Beneficiando a personal de outsourcing.</p> <p>Total 63 personas</p> |  <p>Tejidos de Esperanza</p> <p>2022 n/a</p> <p>2023 52 gorros</p> <p>Donados a Hogar de Ancianos y Hospital Divina Providencia.</p> <p>Total 52 gorros</p> |  <p>Niñas con un PLAN</p> <p>2022 n/a</p> <p>2023 12</p> <p>Niñas apadrinadas.</p> <p>Total 12 voluntarios</p> |



Cooperación y apoyo a la comunidad



Programa Educación Financiera



Mediante 121 capacitaciones del Programa de Educación Financiera, con la participación de 58% mujeres y 42% hombres.

Asistencia Productiva Empresarial

Asistencia técnica



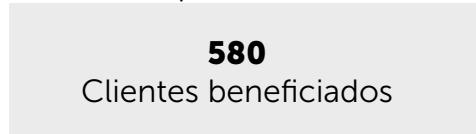
Mediante 17 jornadas de asistencia técnica, con la participación de 18% mujeres y 82% hombres.

Enlaces comerciales



Mediante 48 enlaces comerciales, con la participación de 66% mujeres y 34% hombres.

Gestión empresarial



Mediante 47 diplomados orientados a mejorar la calidad administrativa de los clientes, con la participación de 83% mujeres y 17% hombres.



3.5.3.3 Frente a la gestión de Gobierno Corporativo

(GRI 2-29)

El Banco en el desarrollo de sus actividades, promueve el estricto cumplimiento y observancia del Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética, con el fin de mantener un alto nivel de excelencia en el cumplimiento de sus compromisos y responsabilidades.



* Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ONUMUJERES; el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional (CSSO) del BFA.

3.5.3.4 Frente al Gobierno Central, Reguladores y Fiscalizadores

(GRI 2-29)

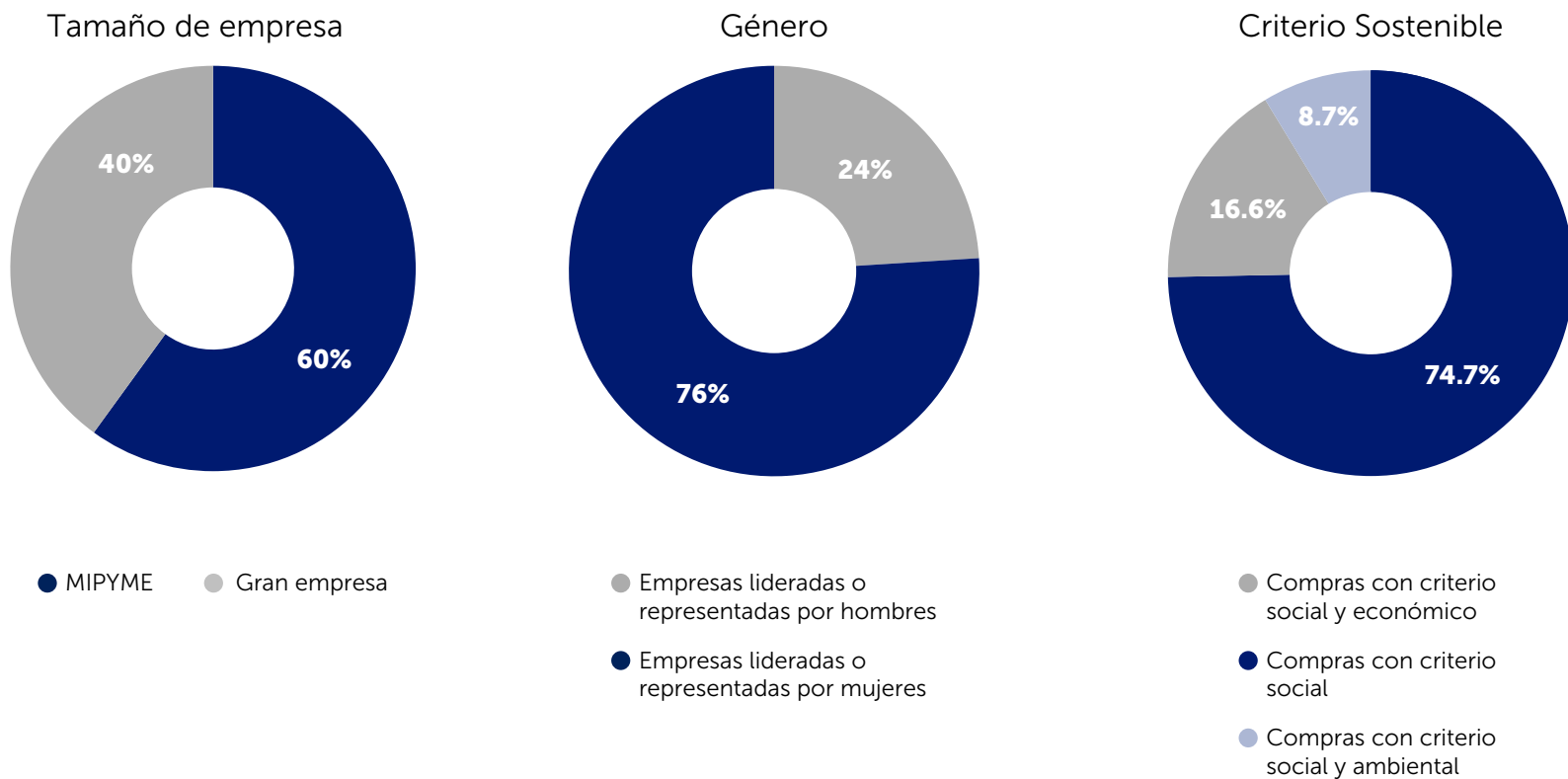
El Banco desarrolla su operación respetando la regulación y normativa vigente y promueve el desarrollo e implementación de las políticas públicas a su ámbito de acción; alineando su planeación estratégica a los planes e iniciativas del Gobierno Central, colabora con entidades que velen por los derechos humanos y garantiza el cumplimiento de la legislación fiscal vigente como principio impulsor de la sostenibilidad.



3.5.3.5 Frente a proveedores

(GRI 2-29; GRI 401-2)

Montos adjudicados



Nuestras contrataciones garantizan:





- La transparencia en las contrataciones, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la institución que participan en los procesos de selección.
- Respeto a los intereses de ambas partes, buscando el máximo nivel de calidad en las obras, bienes y servicios contratados.
- La observación de prácticas sostenibles.
- Cumplimiento de los compromisos contractuales con los proveedores, en especial a los relativos a las condiciones de obras, formas de pago, bienes y servicios.



3.5.3.6 Frente al medio ambiente

(GRI 301-2; GRI 302-4)

Gestión ambiental interna

| |  Agua |  Energía |  Papel |  Combustible |
|------------------|--|---|---|---|
| | M ³ | (KW H) | Resmas | Galones |
| Consumo anual | 14,375.0 | 2,518,142.8 | 16,298 | 47,348.29 |
| Consumo anual PP | 15.4 | 2,704.77 | 17.5 | 51.1 |
| Variación anual | -19% | -4% | 8% | -10% |

Huella de Carbono 2,308,105.74kg Co2 (-4%)

Combustible calculado considerando: flota vehicular, plantas eléctricas y galones consumidos por kilometraje autorizado a colaboradores.

Gestión ambiental del negocio

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|--------------------------------|
| Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) | 1,229 N° de solicitudes evaluadas | 1,227 N° de créditos otorgados | \$20.0M Monto otorgado | 1,227 N° de clientes |
|---|---|--|----------------------------------|--------------------------------|

Declaratoria de cumplimiento en el marco normativo ambiental

Aseguramos que nuestra operación cumpla con las normas ambientales, las regulaciones de salud y seguridad laboral de acuerdo con las leyes de El Salvador y tratados internacionales para la generación de un desarrollo sostenible.



3.5.3.7 Frente a Socios Estratégicos

(GRI 2-29; GRI 303-1)

Convenios al 2022



Convenios 2023





Afiliaciones y alianzas comerciales al 2022



Afiliaciones y alianzas comerciales 2023



Membresías al 2022



United Nations Environment
Programme Finance Initiative (UNEP FI)



Asociación Latinoamericana de Instituciones
Financieras para el Desarrollo (ALIDE)



Smallholder and Agri-SME Finance and
Investment Network (SAFIN)

Membresías al 2023



Red Iberoamericana
de Garantías (REGAR)





4. Experiencia al cliente

(GRI 2-3)

4.1 Atención a clientes y usuarios

Actualmente el banco mantiene a disposición de sus clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

| | | |
|---|---|--|
| Centro de Contacto: 2241-7400 | Correo electrónico: servicioalcliente@bfa.gob.sv Sitio web: www.bfa.gob.sv | Buzones de sugerencia En Centros de servicio |
| Correspondencia | Redes Sociales     | Atención presencial en centros de servicio |





4.2 Gestión de reclamos, quejas y denuncias

A continuación, se detallan los reclamos, quejas y denuncias recibidas en los diferentes canales de atención.

| | | |
|------------------------|---------------------|------------------------|
| 364 Reclamos | 61 Quejas | 52 Denuncias |
|------------------------|---------------------|------------------------|

En 2023, **el Banco no recibió ninguna sanción** que hiciera referencia a incumplimientos en la atención de quejas, reclamos y denuncias de clientes.

4.3 Comunicación por redes sociales

| |  |  |  |  |
|---------------------|---|---|---|---|
| Nº de seguidores | 56,009 | 8,673 | 3,023 | 405 |
| Nº de publicaciones | 515 | 515 | 18 | 9 |
| Interacciones | 7,199 | 3,240 | 310 | n/a |
| Visualizaciones | 707,952 | 105,898 | 315,661 | 8,397 |





5. Mejora Continua

5.1 Cambios por procesos

A lo largo del año 2023, hemos consolidado y reforzado nuestros procedimientos como parte fundamental de la implementación de ciclos de mejora en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, alineándolos estratégicamente.

En el marco de esta iniciativa de mejora continua, destaca la formalización de los cambios, los cuales quedan reflejados de manera concreta en nuestra gestión documental. De esta manera, aseguramos la actualización y disponibilidad de la información. A continuación, se presenta un detallado análisis de los documentos pertinentes:

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD |
|-------------------|-----------|
| Códigos | 1 |
| Reglamentos | 3 |
| Normas | 1 |
| Políticas | 29 |
| Planes | 4 |
| Manuales | 14 |
| Procedimientos | 7 |
| Guías operativas | 6 |
| Total | 65 |

5.2 Mejoras en Infraestructura Tecnológica

El Banco se encuentra en constante modernización de su infraestructura tecnológica, con un enfoque dedicado a la mejora continua de sus productos, servicios y canales para beneficio de sus clientes y usuarios.

Durante el 2023, se destacan las siguientes mejoras en infraestructura tecnológica:

- Instalación de firewalls nuevos en cajas rurales para brindar servicios de manera segura a clientes.
- Integración de herramientas de monitoreo para reforzar la seguridad de la información bancaria.
- Mejora de la seguridad en la actualización de firewalls, con medidas de continuidad implementadas.
- Mejoras al almacenamiento para el core bancario.
- Optimización de la infraestructura en el sitio alterno con mejoras en el sistema de respaldo.



5.3 Proyectos estratégicos

| PROYECTOS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Cajas Rurales | Hemos expandido nuestra presencia en el sector rural aperturando una Caja Rural en Suchitoto. |
| Banca Móvil | Continuamos modernizando nuestros canales electrónicos. En nuestra banca móvil, hemos incorporado nuevas funcionalidades a Transfer 365, incluyendo Transfer 365 CA-RD, así como la opción de Favoritos. |
| Kioskos Informativos en el Exterior | Hemos conectado con más salvadoreños en el exterior mediante la apertura de Kioskos Informativos en Duluth, y re-aperturamos Silver spring. |
| Infraestructura Física | El banco mejoró la infraestructura en 4 Centros de Servicio: Zacatecoluca, Sociedad, Rosario de la Paz y Sensuntepeque. Se adecuaron 27 espacios para Salas de Lactancia Materna en cumplimiento a la Ley "Amor Convertido en Alimento" |
| Digitalización del Expediente Único del Cliente | Hemos incorporado en el alcance de digitalización del Expediente Único del Cliente a 14 Centros de Servicios. |
| Factura Electrónica | Hemos implementado la factura electrónica en el Banco para la generación de Facturas, CCF, Retenciones y Factura de Sujeto Excluido, contribuyendo a la política de cero papeles. |
| Implementación del Business Process Management | Con el objetivo de asegurar la mejora continua en nuestra operación implementamos herramientas de modelados de procesos en: <ul style="list-style-type: none">•Gestión de Atención al Cliente y Usuario•Gestión documental. |





6. Desarrollo Organizacional

6.1 Gestión de Talento Humano

6.1.1 Indicadores de Talento Humano

(GRI 401-2)

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| Tasa de Rotación 26.46% | Nota de clima laboral 74.41 | Nota de evaluación de desempeño 87.94 | Nota de cultura organizacional 79.36 |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---|--|

* Resultados obtenidos en año 2023

6.1.2 Bienestar de los empleados y sus familiares

(GRI 401-2; GRI 401-3; GRI 403-1)

| Licencias/ Incapacidades | Monto invertido por el pago de incapacidades al 100% | N° de empleados beneficiados |
|--------------------------|--|------------------------------|
| Accidente Común | \$3,910.28 | 33 |
| Accidente de Trabajo | \$1,113.93 | 11 |
| Enfermedad Común | \$105,013.91 | 564 |
| Maternidad | \$5,436.25 | 20 |



Servicios clínicos, nutrición y odontología empresarial

Clínica empresarial

| | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|
| 1,379 Consultas brindadas | \$9,219.86 Otorgado en medicamentos | 438 Empleados beneficiados | 782 Exámenes efectuados |
|--|--|---|--------------------------------------|

En el 2023, la clínica lideró la campaña de salud preventiva y desparasitación en Centros de Servicio.

Nutrición

| | |
|--------------------------------------|--|
| 360 Consultas brindadas | 59 Empleados beneficiados |
|--------------------------------------|--|

Odontología

| | |
|--------------------------------------|--|
| 480 Consultas brindadas | 98 Empleados beneficiados |
|--------------------------------------|--|

Fondo de protección de funcionarios y empleados

| | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|
| \$291,059.57 Aporte del BFA | \$512,586.11 Monto indemnizado | 171 Empleados beneficiados |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|



6.2 Aniversario BFA

Actividades realizadas en el marco del 50 Aniversario

| Actividad | Descripción |
|---|---|
| Spot de 50 años | Capturamos experiencias y perspectivas de 15 colaboradores y 7 clientes, en una narrativa sobre los hitos más relevantes de la historia del Banco, destacando nuestra contribución a la seguridad alimentaria del país. |
| Draw My Life | Dibujamos 50 años de historia de una forma creativa y animada destacando la contribución del Banco al desarrollo del país con énfasis en los sectores productivos. |
| Testimoniales | A través de 51 testimonios de empleados y clientes, se destaca el impacto del Banco en los sectores productivos del país, así como la vida de sus colaboradores y familias. |
| BFA Comparte | Organizamos un evento con 100 asistentes para destacar la contribución del Banco en sus 50 años de servicio, resaltando logros y el crecimiento de nuestros clientes, demostrando nuestro impacto positivo en el crecimiento empresarial, la inclusión financiera y la soberanía alimentaria. |
| Conversatorio Desarrollo del Sector Rural | Generamos un espacio de diálogo sobre iniciativas que impulsan el desarrollo del sector rural, abordando discusiones estratégicas acerca de acciones para fortalecer el sector productivo del país. |





Comprometidos con el Desarrollo Sostenible e inclusivo del país seguimos trabajando en brindar soluciones financieras integrales y sostenibles, con énfasis en el sector rural, contribuyendo al crecimiento empresarial, la inclusión financiera y a la soberanía alimentaria.





MEMORIA DE LABORES 2023
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO