

**INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA**

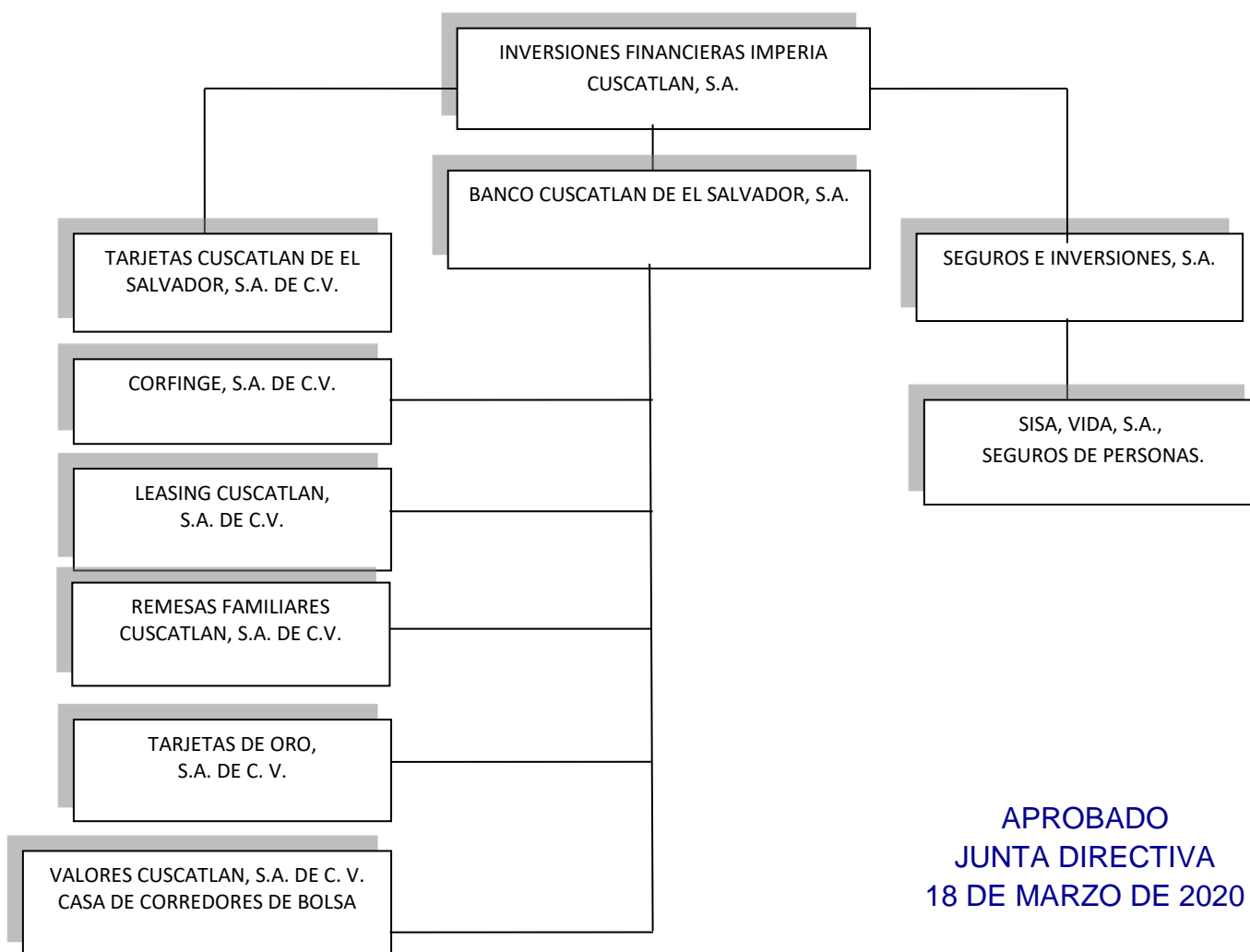
Período Informado: Enero – Diciembre 2019.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero.

El Banco pertenece al Conglomerado Financiero local denominado “Conglomerado Financiero Grupo Imperia Cuscatlán”.

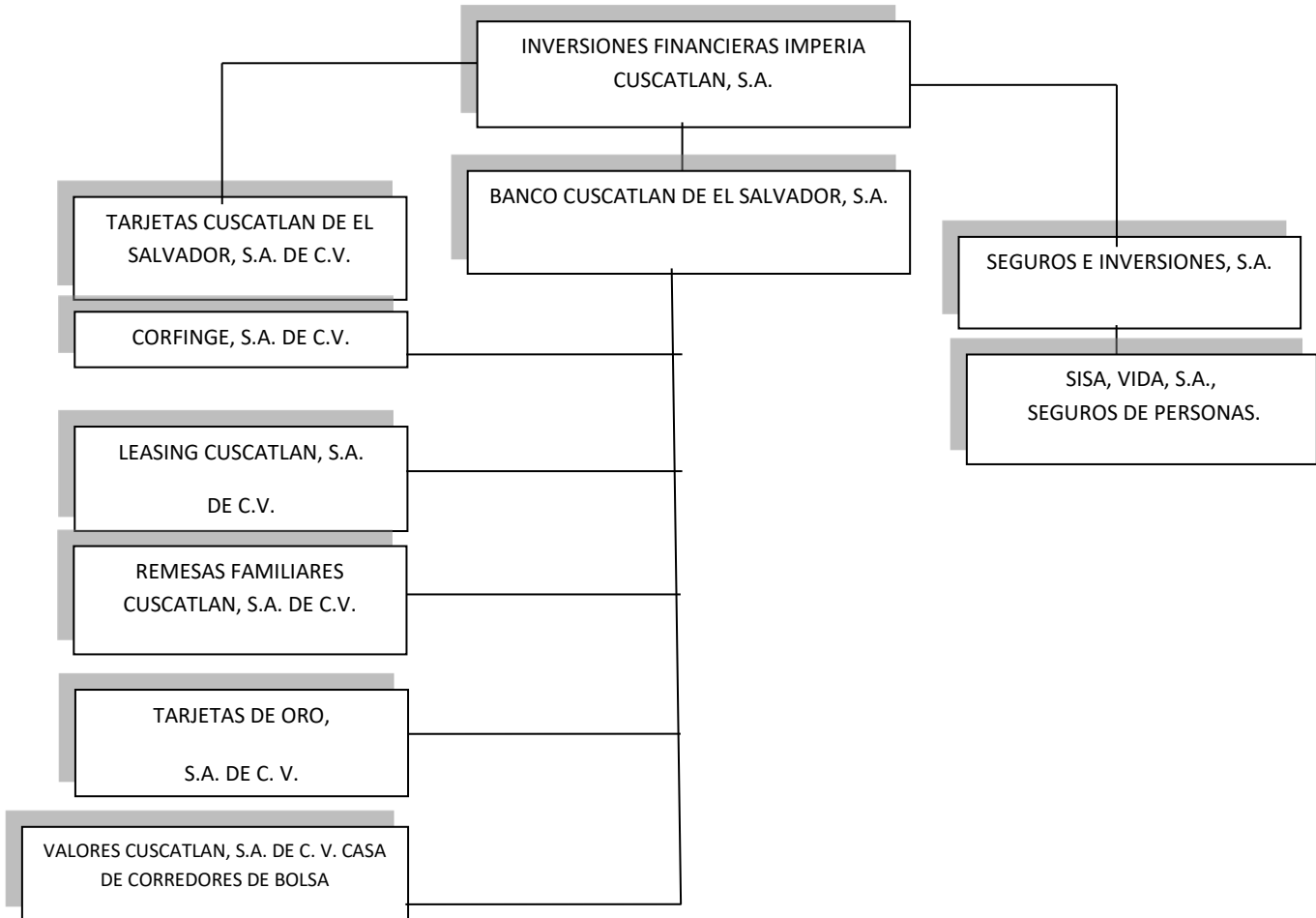
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio de cada una de ellas.



3. Grupo Financiero Internacional.

El Banco NO pertenece a ningún Grupo Financiero Internacional.

4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.



APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

5. Estructura de la propiedad accionaria de Banco Cuscatlán S.A.

BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.		
Participación Accionaria al 25-Febrero-2020		
NOMBRE DEL ACCIONISTA	ACCIONES	% PARTICIPACION
INVERSIONES FINANCIERAS IMPERIA CUSCATLAN,S.A.	88,547,772	97.76653%
429 ACCIONISTAS MINORITARIOS	2,022,868	2.23325%
Total Acciones:	90,570,640	100.00%

II. ACCIONISTAS

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

Se informa que en el año 2019 se han celebrado 2 Juntas Generales Ordinarias de Accionistas.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN	QUÓRUM
84	18-02-2019	Presentes 153,759,977 Acciones, Representando el 98.70% de las Acciones.
86	10-06-2019	Presentes 153,056,515 Acciones, Representando el 98.25% de las Acciones.

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

Se informa que en el año 2019 se ha celebrado 1 Junta General Extraordinaria de Accionistas.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN	QUÓRUM
85	03-05-2019	Presentes 152,834,708 Acciones, Representando el 98.11% de las Acciones.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

III. JUNTA DIRECTIVA

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

Cargo en Junta Directiva	Miembros Actuales*	Miembros Anteriores
Director Presidente.	José Eduardo Montenegro Palomo.	José Eduardo Montenegro Palomo.
Director Vicepresidente.	Roberto Antonio Serrano Lara.	Roberto Antonio Serrano Lara.
Director Secretario.	Ferdinando Voto Lucia.	Ferdinando Voto Lucia.
Primer Director.	Federico Antonio de La Soledad Nasser Facussé.	Federico Antonio de La Soledad Nasser Facussé.
Segundo Director.	Rafael Ernesto Barrientos Zepeda.	Rafael Ernesto Barrientos Zepeda.
Tercer Director.	José Gerardo Corrales Brenes.	José Gerardo Corrales Brenes.
Primer Director Suplente.	Flor de Maria Serrano de Calderón.	Gerardo Emilio Kuri Nosthas.
Segundo Director Suplente.	Alvaro Gustavo Benitez Medina.	Alvaro Gustavo Benitez Medina.
Tercer Director Suplente.	Carlos Ernesto Molina Handal.	Flor de Maria Serrano de Calderón.
Cuarto Director Suplente.	Leobardo Juan González y Adán.	Leobardo Juan González y Adán.
Quinto Director Suplente.	Rigoberto Antonio Conde González.	Rigoberto Antonio Conde González.
Sexto Director Suplente.	Andrea Teresa Molina Castillo.	Regina Lizzeth Castillo.

*La nueva Junta Directiva para el período actual vigente vence el 18 de junio del 2022.

Cambios en el período:

- La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de El Salvador, estableció que a partir del 1 de enero de 2019 quedó sin efecto la aplicación de la Ley de Impuesto a las Operaciones Financieras LIOF (Decreto 764), Así como las Normas para facilitar la aplicación del Decreto legislativo N ° 764 que contiene la Ley de Impuesto a las Operaciones Financieras, y la Guía de Orientación General para la Aplicación de la Ley de Impuesto a las Operaciones Financieras (DG-001/2014) emitidas por la Dirección General de Impuestos Internos, del Ministerio de Hacienda.
- El registro de acciones del Banco transadas del 1 de enero al 31 de diciembre 2019 fue de 18,914 que representan un monto de US\$18.9.

**APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020**

- En enero de 2016 el IASB publicó la NIIF 16, Arrendamientos con el objetivo de que estos sean incluidos en el balance del arrendatario, la nueva norma entró en vigencia el primero de enero de 2019, razón por la cual el Banco estimó en sus Estados Financieros Intermedios el efecto de adopción por primera vez bajo el método "Retroactivo Modificado" calculando originalmente un activo por el derecho de uso y el pasivo de la obligación del arrendamiento por US\$426.4; sin embargo, en fecha 11 de diciembre de 2019 fue recibida la circular CN-19-2019 emitida por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador donde se notificaba que la NIIF 16 no es obligatoria para las entidades del Sistema Financiero durante 2019, por lo que el efecto originalmente calculado fue revertido al cierre de 2019.
- En Junta General Ordinaria de Accionistas número 84 del Banco, celebrada el 18 de febrero de 2019, se acordó la distribución y aplicación de las utilidades de la siguiente manera:
 - No aplicar a reserva legal por encontrarse en cumplimiento con el límite establecido regulatoriamente.
 - Aplicar en la Cuenta de Resultados de Ejercicios Anteriores la utilidad del ejercicio por la cantidad de US\$9,350.0.
 - Aplicar en la Cuenta de Utilidades No Distribuibles un aumento por la cantidad de US\$1,306.5, de acuerdo al Artículo 40 de la Ley de Bancos.
 - No decretar distribución de dividendos.
 - Se nombró como auditores financieros y fiscales para el año 2019 a la firma KPMG, S.A.
- El 19 de junio de 2019 se inscribió la Credencial de Elección y Nombramiento de Junta Directiva, según acuerdo de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Acta número 86 del 10 de junio del 2019, en la cual se acordó la Elección y Nombramiento de Junta Directiva, Credencial inscrita en el Registro de Comercio al número 175, del libro 4,075 del Registro de Sociedades, del folio 479 al folio 481.
- El 30 de septiembre de 2019, el Banco realizó una operación de financiamiento con CREDIT SUISSE AG, por un monto de Ochenta y cinco millones dólares (US\$85,000.00) para un plazo de 5 años. Como parte de la estructura de financiamiento el Banco ha cedido temporalmente los derechos de pago diversificados (DPR) a la sociedad titularizadora de fondos denominada Titularizadora de DPRs Limites.
- Al 31 de diciembre de 2019 las ventas de activos extraordinarios reflejaron una pérdida neta de US\$102.1 e ingresos por liberación de reservas de US\$822.2.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

Durante el período informado se llevaron a cabo 14 sesiones de Junta Directiva.

**APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020**

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN
293	23 de enero de 2019
294	20 de febrero de 2019
295	20 de marzo de 2019
296	12 de abril de 2019
297	24 de abril de 2019
298	22 de mayo de 2019
299	19 de junio de 2019
300	17 de julio de 2019
301	24 de julio de 2019
302	21 de agosto de 2019
303	18 de septiembre de 2019
304	16 de octubre de 2019
305	18 de noviembre de 2019
306	11 de diciembre de 2019

3. Descripción de la política sobre nombramiento de los miembros.

El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se reguló en la cláusula Décimo Primera literal A) numeral 2) del Testimonio de Escritura Matriz de la Modificación al Pacto Social de Baco Cuscatlán de El Salvador S.A., inscrita al número 23 del Libro 3,605 el día 30 de junio de 2016 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio.

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

No hubo operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.

De conformidad con el Pacto Social los miembros de Junta Directiva durarán en sus funciones un período de tres años, disposición que posibilita una renovación de sus miembros en un período relativamente corto, sin embargo, existe la posibilidad que la Junta General de Accionistas reelija a los integrantes de la Junta Directiva que se encuentra en funciones al momento de la celebración de dicha Junta General, ya que no existe limitación en tal aspecto que haya sido establecida por las leyes o la normativa aplicable, siempre y cuando los directores reelectos continúen reuniendo los requisitos exigidos.

Los requisitos para ser miembro de la Junta Directiva, el período del ejercicio de los directores, su reelección, modo de proveer su vacante se encuentra en el Pacto Social del Banco, así como en el Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

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

Se informó a la Junta Directiva sobre el cambio de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, por lo que se envió a la Superintendencia del Sistema Financiero el 31 de mayo de 2019, el Plan de Adecuación del Código de Gobierno Corporativo respecto de las referidas normas.

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

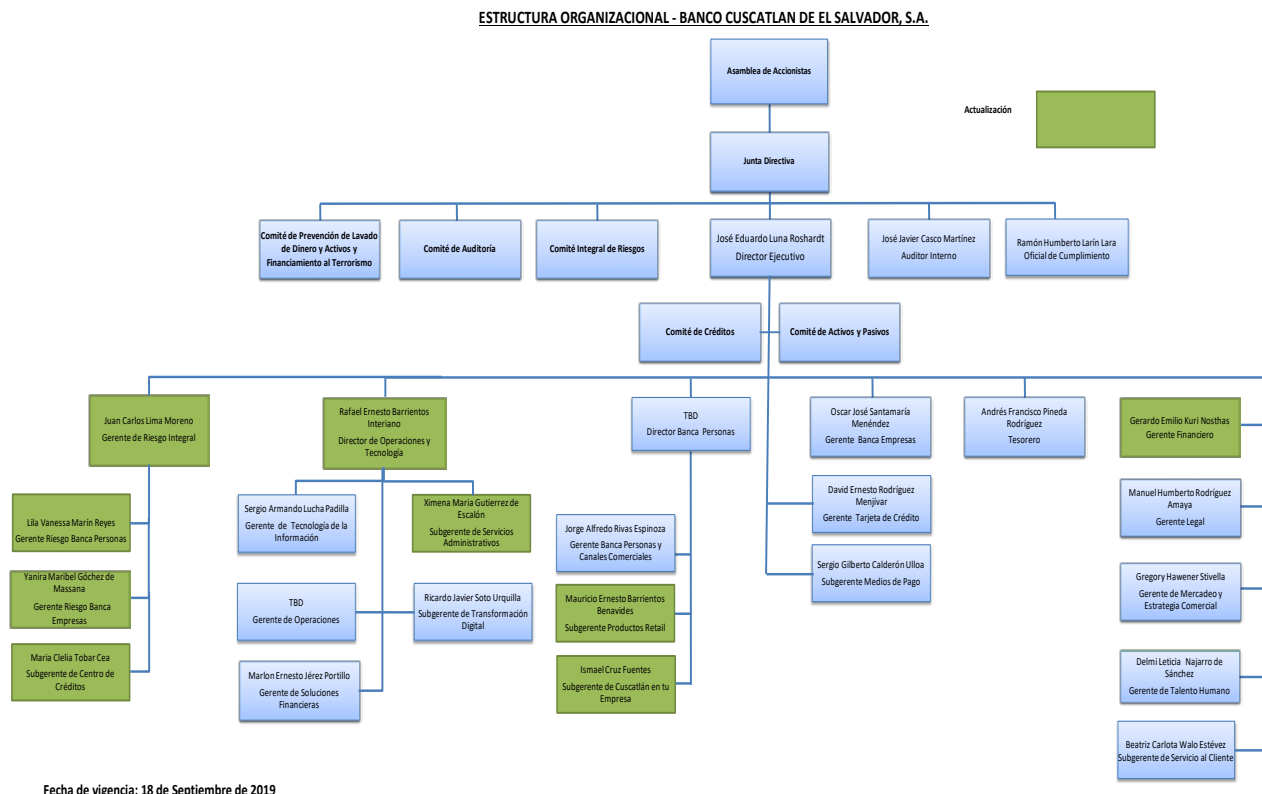
Los emolumentos que reciben los miembros de la Junta Directiva son determinados por la Junta General de Accionistas de acuerdo a la cláusula Décimo Primera literal A) numeral 4) del Testimonio de Escritura Matriz de la Modificación al Pacto Social de Baco Cuscatlán de El Salvador S.A., inscrita al número 23 del Libro 3,605 el día 30 de junio de 2016 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

IV. ALTA GERENCIA

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

Al cierre de 2019, la estructura organizacional de la alta gerencia vigente fue la siguiente:



Cambios durante el periodo informado

- En enero 2019 la Junta Directiva nombró al Gerente de Tecnología de la Información.
- En enero de 2019 se adicionó a la estructura organizacional la posición de Gerente de Operaciones.
- En febrero de 2019 se informó a la Junta Directiva sobre la vacante del Gerente de Mercadeo y Comunicaciones debido al fallecimiento de Pedro Manuel Roberto Martinod Iraheta.
- En febrero de 2019 se cambió el nombre del puesto Gerente de Recursos Humanos a Gerente de Talento Humano.

**APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020**

- En junio de 2019 se informó a la Junta Directiva la terminación del contrato laboral del Director Banca de Personas.
- En julio 2019 la Junta Directivas nombró al Subgerente Productos Retail.
- En julio 2019 la Junta Directiva nombró al Subgerente Medios de Pago.
- En julio 2019 cambió el nombre de la Gerencia de Innovación a Subgerencia de Transformación Digital.
- En julio 2019 la Junta Directiva nombró al Subgerente de Transformación Digital.
- En julio de 2019 se informó que el Gerente de Tarjetas de Crédito pasó a ser subalterno del Director Ejecutivo.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró al Gerente de Mercadeo y Estrategia Comercial.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró al Gerente de Riesgo Integral.
- En septiembre 2019 la Gerencia de Riesgo Integral se dividió en: Gerencia de Riesgo Banca Personas, Gerencia de Riesgo Banca Empresas y Subgerencia de Centro de Créditos.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró a la anterior Gerente de Riesgos Integrales como Gerente Riesgo Banca Personas.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró a la anterior Gerente Riesgos Empresas como Gerente Riesgo Banca Empresas.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró a la anterior Subgerente de Créditos Banca Empresarial como Subgerente de Centro de Créditos.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró al anterior Director General de Administración, Operaciones y Finanzas como Director de Operaciones y Tecnología.
- En septiembre 2019 se informó a la Junta Directiva que la Subgerente de Servicios Administrativos pasó a ser subalterna del Director de Operaciones y Tecnología.
- En septiembre 2019 la Junta Directiva nombró al anterior Gerente Administrativo y Financiero como Gerente Financiero.
- En septiembre 2019 se informó a la Junta Directiva que el Subgerente Productos Retail será en subalterno de Director de Banca de Personas.
- En septiembre 2019 se informó a la Junta Directiva que el Subgerente de Cuscatlán en tu Empresa” será subalterno del Director de Banca de Personas.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

El nombramiento de los miembros de la Alta Gerencia lo decide la Junta Directiva lo cual se estipuló en la cláusula Décimo Séptima literal d) del Testimonio de Escritura Matriz de la Modificación al Pacto Social de Banco Cuscatlán de El Salvador S.A., inscrita al número 23 del Libro 3,605 el día 30 de junio de 2016 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio.

**APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020**

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

Se informa que se han cumplido con los estándares y lineamientos de elección de miembros de la Alta Gerencia según lo estipulado en la Matriz de Aprobaciones de Delegaciones. Además, se ha cumplido con lo estipulado en la Política de Reclutamiento Selección y Contratación para todos los candidatos a ser empleados de cualquiera de las sociedades del Conglomerado Financiero Grupo Imperia Cuscatlán.

V) COMITÉ DE AUDITORIA

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

Roberto Antonio Serrano Lara (Presidente del Comité)	Director Vicepresidente de Junta Directiva
José Javier Casco Martínez (Secretario del Comité)	Gerente de Auditoría Interna
José Eduardo Montenegro Palomo	Director Presidente de Junta Directiva
José Gerardo Corrales Brenes	Tercer Director de Junta Directiva
José Eduardo Luna	Director Ejecutivo
Rafael Ernesto Barrientos Interiano	Director de Operaciones y Tecnología
Gerardo Emilio Kuri Nosthas	Gerente Financiero

En enero 2019 se retiró de la institución Enrique Antonio Granillo Funes, quien era miembro de este Comité.

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

En el año 2019 se realizaron 12 sesiones.

Fechas de las sesiones celebradas:

22 de enero de 2019.

19 de febrero de 2019.

19 de marzo de 2019.

23 de abril de 2019.

23 de mayo de 2019.

20 de junio de 2019.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

24 de julio de 2019.

21 de agosto de 2019.

18 de septiembre de 2019.

16 de octubre de 2019.

18 de noviembre de 2019, y

10 de diciembre de 2019.

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

- Proponer a la Junta Directiva el nombramiento del auditor externo y del auditor fiscal para el ejercicio económico 2019.
- Conocer los resultados de la gestión de KPMG Auditores Externos sobre la auditoría independiente de los Estados Financieros de Banco Cuscatlán de El Salvador referidos al 31 de Diciembre de 2018, sobre el control interno relacionado y el informe de revisión de información financiera intermedia de Banco Cuscatlán de El Salvador al 30 de Junio 2019, preparados según las normas contables regulatorias; así como, los informes sobre: cumplimiento con disposiciones legales y reglamentarias, cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno para administración de riesgos financieros y operacionales, cumplimiento a las políticas internas de crédito del Banco (NCB-022), cédula de las reservas de saneamiento de activos de riesgo, sistemas que emiten estados financieros del banco, cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su marco regulatorio en relación a las Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero, otras comunicaciones al Comité de Auditoría requeridas por las normas internacionales de auditoría externa. Verificar el cumplimiento del contrato de auditoría externa.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- Conocer y discutir sobre los resultados de la gestión de auditoría interna; los informes publicados, sus calificaciones, principales hallazgos resultantes y temas de control interno; así como, verificar el cumplimiento a su plan de trabajo y los indicadores para el Scorecard del Banco.

**APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020**

- Conocer y discutir los informes de la Superintendencia del Sistema Financiero por evaluaciones al banco y filiales; así como, otras comunicaciones de esa entidad o del Banco Central de Reserva.
- Seguimiento a las observaciones planteadas en los informes de las auditorías interna, externa y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Presentar a Junta Directiva informes sobre la gestión del Comité de Auditoría durante el año.
- Revisar el plan de trabajo de auditoría interna para el año 2020 previo a la aprobación de Junta Directiva.

4. Temas Corporativos conocidos en el período:

- Normas Técnicas sobre Gobierno Corporativo.
- Plan General de Auditoría Externa 2019 para el conglomerado financiero IFIC.
- Revisión de los Estatutos del Comité de Auditoría y de Auditoría Interna.
- Actualización de la conformación del Comité de Auditoría.

VI). COMITÉ DE RIESGOS

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

Miembros del 23 de Enero 2018 al 17 de Septiembre 2019:

Cargo	Nombre
Director Externo	Ferdinando Voto
Director Externo	Roberto Serrano
Funcionario de Alta Gerencia	José Eduardo Luna
Suplente de Responsable de Gestión Integral de Riesgos	Rafael Barrientos
Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Vanessa Marín

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

Miembros desde el 18 de Septiembre de 2019, a la fecha.

Cargo	Nombre	Cambios realizados en Miembros
Director Externo	José Eduardo Montenegro	Nuevo nombramiento
Director Externo	Roberto Serrano	Se mantiene
Director Externo	Ferdinando Voto	Se mantiene
Director Externo	Ernesto Barrientos	Nuevo nombramiento
Funcionarios de Alta Gerencia	José Eduardo Luna ó Rafael Barrientos	Cambió
Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Juan Carlos Lima	Nuevo nombramiento
Suplente de Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Vanessa Marín	Cambió

- **Integrantes: Responsables de los Riesgos:**

Crédito (Personas y Empresas).

Operacional.

Reputacional-Legal.

Liquidez y Mercado.

- **Invitados con participación Opcional:**

Gerente de Finanzas.

Gerente de Auditoría Interna.

Gerente de Tesorería.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

- **Cambios durante el período:**
- Renuncia de Gerente de Riesgos Liquidez y Mercado: Irene Varela.
- Renuncia de Encargada en Funciones de Liquidez y Mercado: Zulma Cárcamo.
- Nombramiento Responsable “Acting-Temporal” del seguimiento del Riesgo Liquidez y Mercado.
- Nombramiento de nuevo responsable de la Gestión Integral de Riesgos, a partir del 18 de septiembre 2019: Juan Carlos Lima.
- Se nombraron 2 Directores Externos adicionales a los existentes: José Eduardo Montenegro, y Ernesto Barrientos.
- Se nombró como nuevo Suplente de Responsable de la Gestión Integral de Riesgos a Vanessa Marín.
- En los Funcionarios de Alta Gerencia: Se adicionó a Rafael Barrientos; asimismo, se modificó la participación, siendo necesaria únicamente la presencia de uno de los funcionarios para efectos de Quórum.
- Modificación en el Quórum del Comité Integral de Riesgos, de 4 miembros obligatorios, a 3.

2. Número de sesiones en el período.

Se realizaron 13 sesiones del Comité Integral de Riesgos, en las fechas siguientes:

No. Acta	Fecha
ES01_19	21 de Enero
ES02_19	18 de Febrero
ES03_19	19 de Marzo
ES04_19	25 de Marzo
ES05_19	22 de Abril
ES06_19	31 de Mayo
ES07_19	18 de Junio
ES08_19	23 de Julio
ES09_19	20 de Agosto
ES10_19	17 de Septiembre
ES11_19	15 de Octubre
ES12_19	21 de Noviembre
ES13_19	17 de Diciembre

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

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

- Se propuso a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
- Se actualizó la lista de los miembros que conforman el Comité Integral de Riesgos.
- Aprobación de los distintos Manuales de Gestión de Riesgo:
 - Manual de Gestión Integral de Riesgos.
 - Manual de Gestión de Riesgo de Crédito.
 - Manual de Gestión de Riesgo Operacional.
 - Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado.
 - Plan de Contingencia para la Gestión de la Liquidez.
 - Libro de Jugadas.
 - Política de Seguridad de la Información.
 - Política de Continuidad de Negocio.
 - Plan de Gestión de Crisis de Continuidad del Negocio.
 - Estándares de Continuidad del Negocio.
 - Estándares de Seguridad de la Información.
 - Plan de recuperación de Desastre.
 - Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del año 2017.
 - Modificación al Manual de Políticas Crediticias de Banca de Empresas en lo relacionado a Límites y Excepciones de Banca Empresarial (PYMES).
 - Política de Prestación de Servicios por Terceros.
 - Metodología para elaboración de Stress Test del Portafolio Banca de Empresas con Riesgos superiores a US \$350,000.00

2. Temas corporativos conocidos en el período.

- Estado del portafolio en sus diferentes carteras (Banca de Personas y Empresas).
- Resultados de las auditorías realizadas en las diferentes unidades.
- Avances de temas de interés general para la institución como: Seguridad de la información y Continuidad de Negocio.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

- Seguimiento al cumplimiento de los límites de tolerancia para cada uno de los riesgos de riesgo.
- Revisión de propuesta de mediciones de Liquidez y Mercado.
- Resumen Trimestral Exposición de Riesgo de Liquidez.
- Escenarios de Estrés de Liquidez y Mercado, Riesgo Operativo, Riesgo de Crédito.
- Resultado del cálculo manual de Pérdida Esperada, en cada uno de los portafolios de Banca de Personas y Banca de Empresas.
- Monitoreo trimestral de Indicadores de Riesgo de Créditos.
- Monitoreo del análisis de cosechas de Riesgo de Créditos.
- Saldos de cartera saneada Banca de Personas.
- Seguimiento de Recuperaciones Venta de Cartera Saneada, vista en el Comité Integral de Riesgos en febrero 2019.
- Límites de Tolerancia a la Exposición para cada tipo de riesgo, vistos en el Comité Integral de Riesgos de octubre 2019 y aprobados en la Junta Directiva del 16 de octubre de 2019.
- Estatus de planes de acción de la SSF, correspondientes a visita de Seguimiento a Evaluación a la Gestión Integral de Riesgo.
- Informe de riesgos en los que incurren las sociedades del conglomerado (SISA, Filial y Valores Cuscatlán).
- Informe de la Reserva de Saneamiento a Diciembre 2018.
- Mapa de Riesgos de la Superintendencia del Sistema Financiero del año 2018.
- Distribución de Saldos por Producto y Cosecha de Colocación de Tarjetas y Préstamos.
- Tendencia y comportamiento de Castigos y Recuperaciones.
- Propuesta de límites de Inversión anuales 2019 para emisores (Conglomerado), y sus respectivas excepciones.
- Renovación Pólizas de Seguros Institucionales (IFIC y Subsidiarias).
- Actualización de Miembros del Comité Integral de Riesgos, y nombramiento del Responsable de la Gestión Integral de Riesgos.
- Liquidación de Cartera Saneada ExCredisa.
-

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS.

1. Descripción a los cambios del Código de Gobierno Corporativo en el período informado.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

Se informa que en la Junta Directiva del 24 de Abril de 2019 se conocieron los siguientes cambios en el Código de Gobierno Corporativo:

ART.	Codigo de Buenas Practicas de Gobierno Corporativo Conglomerado Financiero Grupo Imperia Cuscatlan (Actual)	ART.	Codigo de Buenas Practicas de Gobierno Corporativo Conglomerado Financiero Grupo Imperia Cuscatlan (Propuesta)
69. Integración del Comité de Prevención de Lavado y Activos	<p>El comité esta integrado por dos miembros de Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento del Banco, el Oficial de Cumplimiento de cada una de las Entidades supervisadas, el Director Ejecutivo, el Director de Administración Operaciones y Finanzas, Gerentes de Negocio (Banca de Personas y Corporativo) Gerentes de Operaciones y Tecnología, Legal, Gerentes de Riesgos (Banca de Personas, Corporativo y Empresarial), Gerentes de Tarjetas y Auditoria Interna.</p> <p>Conformación SISA-FILIAL</p> <p>El comité estará integrado al menos por: un Director de Junta Directiva, El Presidente de la Junta Directiva, El Gerente de Operaciones, El Gerente Comercial, El Gerente de Riesgos, El Gerente Legal y El Sub Oficial de Cumplimiento.</p>	69. Integración del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.	<p>El Comité de los vehículos que conforman el Conglomerado Grupo Financiero Imperia Cuscatlán estará presidido por el Presidente de Junta Directiva, más dos miembros de Junta Directiva, Director Ejecutivo, Director General AOF, Oficial de Cumplimiento, Sub Oficiales de Cumplimiento, Gerente Legal, Director Banca de Personas, Gerencia Banca de Personas, Gerencia Banca Empresa, Gerente de Operaciones y TI, Gerencia de Riesgos Banca Empresa, Gerencia de Riesgo Banca de Personas y Gerencia Tarjetas.</p> <p>En cuanto para el Comité de SISA y Filial estará presidido por el Presidente de Junta Directiva, un Director de Junta Directiva, Gerente Legal, Gerente de Riesgo, Gerente Comercial, Gerente de Banca Seguros, Gerente de Operaciones y el Oficial de Cumplimiento.</p>
71. Frecuencia de Reuniones	<p>Las frecuencias de reuniones para las siguientes instituciones seran:</p> <p>1. Periodicidad Banco Cuscatlan de El Salvador S.A.: Mensual para los temas de control, y anual para la revisión integral según regulación.</p> <p>2. Periodicidad SISA y Filial: Trimestral</p>	71. Frecuencia de Reuniones	<p>Las frecuencias de reuniones para los vehículos que conforman el Conglomerado Grupo Financiero Imperia Cuscatlán serán:</p> <p>Periodicidad: Mensual, el Presidente o el Oficial de Cumplimiento podrá optar por programar reuniones más frecuentes.</p>

2. Descripción a los cambios del Código de Ética o Conducta durante el período informado.

Se informa que no hubo cambios en el Código de Conducta durante el año 2019.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de intereses y operaciones con partes relacionadas.

Se informa que atendiendo a lo dispuesto en el Código Conducta del Conglomerado Financiero Grupo Imperia Cuscatlán en el año 2019 no hubo conflictos de interés.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

La Subgerencia de Servicio al Cliente es el Área encargada de atender directamente los casos relacionados con la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Defensoría del Consumidor, dicha Área apoya a las Agencias, Contact Center y el Centro de Soluciones al Consumidor en la resolución de los reclamos de los clientes.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

Además, se encarga de llevar métricas tales como Mystery Shopper, encuestas de servicio y Net Promoter Score con el objetivo de analizar la percepción del cliente y la atención que el Banco ofrece, con dicho análisis se implementan y ejecutan planes de acción con las áreas involucradas a fin de reforzar la cultura de servicio de excelencia.

También, se desarrollan entrenamientos de Servicio al Cliente y foros de reclamos a los nuevos colaboradores una vez al mes para transmitir la filosofía de la institución y brindar herramientas necesarias para la resolución de casos.

En cuanto a los canales de atención al cliente, el Banco cuenta con Agencias, Contact Center y Centro de Soluciones al Consumidor a fin de recibir quejas y reclamos de clientes. Estos se ingresan en el sistema correspondiente a fin de realizar el seguimiento respectivo y solventar el problema al cliente dentro de los plazos establecidos internamente.

Adicionalmente se cuenta con el Manual de Normas y Procedimientos de Reclamos y con el Manual de Procedimientos de Controversias donde se describe el procedimiento a realizar ante cada reclamo o queja de los clientes.

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

- ✓ Migración de Sistemas Core de Tarjetas de Crédito desde Citi a Plataforma Adquirida por Banco Cuscatlán.
- ✓ Implementación de Plataforma Sentinel Prevention para prevenir fraudes en tarjetas de débito.
- ✓ Certificación de Emisión Bines Débito y Crédito con Visa y MasterCard.
- ✓ Conectividad para el procesamiento de transacciones de Emisor débito y Adquirente ATM de Banco Cuscatlán a través de acceso a VISA Extended Access (VEA) de Banco Agrícola.
- ✓ Migración de la plataforma electrónica de empresas
- ✓ Desconexión TSA CITI – CUSCATLÁN.
- ✓ Certificación Contactless Adquirencia POS MasterCard.
- ✓ Implementación Remesas Familiares.
- ✓ Implementación Cuenta Remesera.
- ✓ Implementación Banca Digital.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020

- ✓ Implementación Crédito Tasa Fija.
- ✓ Implementación Crédito Full.
- ✓ Implementación Adelanto de Salario en ATM
- ✓ Apertura Agencia Sensutepeque.
- ✓ Apertura Minibanco American Park.
- ✓ Apertura Minibanco Masferrer Norte.
- ✓ Implementación Modelo de Geolocalización Pasivos.

IX. OTROS.

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

El 31 de mayo de 2019 se remitió a la Superintendencia del Sistema Financiero el Plan de Adecuación para las Normas de Gobierno Corporativo NRP-17.

APROBADO
JUNTA DIRECTIVA
18 DE MARZO DE 2020