

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



17 MAR. 2021

Periodo Informado: Enero – Diciembre 2020.

**I. INFORMACIÓN GENERAL** JUNTA DIRECTIVA

**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.**

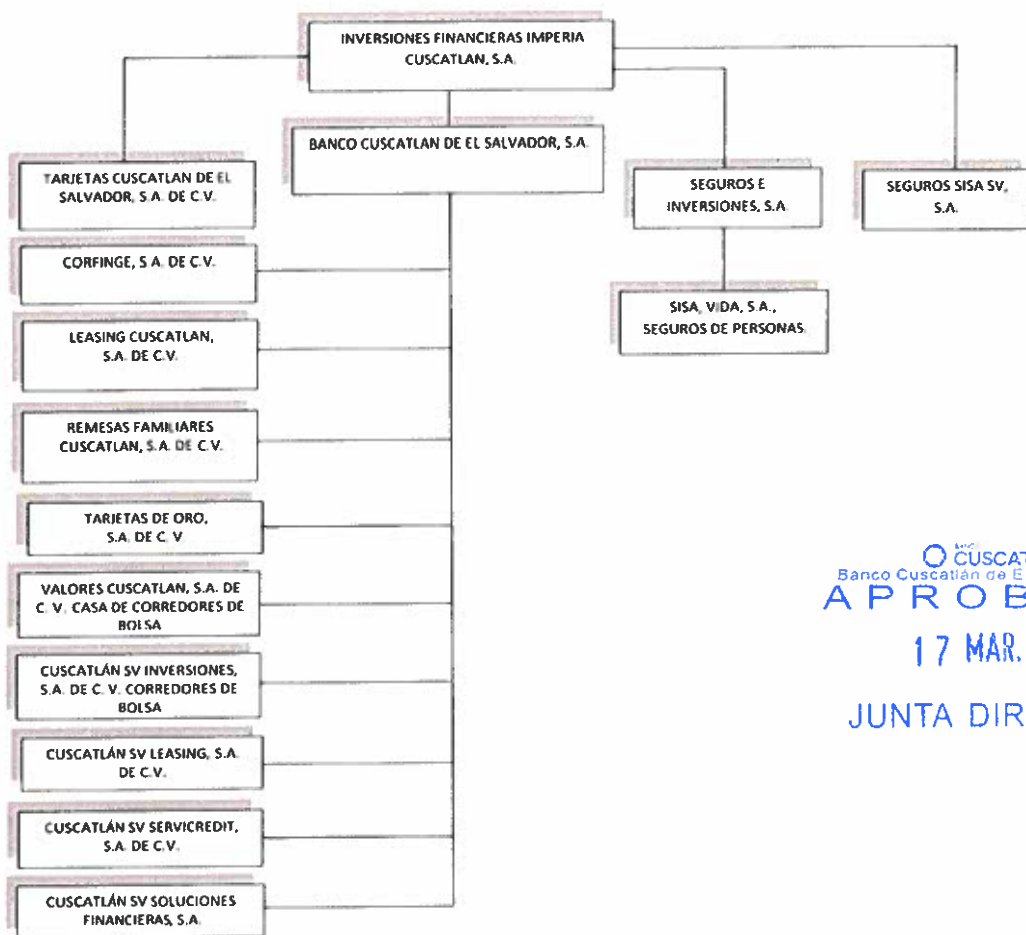
Sociedades miembros del Conglomerado	Principales negocios
INVERSIONES FINANCIERAS GRUPO IMPERIA CUSCATLÁN, S.A.	Invertir en el capital de entidades del sector financiero.
BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.	Dedicarse de manera habitual a la actividad bancaria comercial, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos a la vista, de ahorro y a plazo, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva de crédito, quedando obligado el Banco a cubrir el principal e interés y otros accesorios de dichos fondos, para su colocación en el público en operaciones activas de crédito.
SEGUROS E INVERSIONES, S.A.	Comercialización de pólizas de todo tipo de seguros de daños y fianzas.
SISA VIDA, S.A. SEGUROS DE PERSONAS	Comercialización de pólizas de todo tipo de seguros de personas en el territorio nacional.
SEGUROS SISA SV, S.A.	Realización de operaciones de seguros generales, seguros de personas y operaciones de fianzas en el mercado nacional.
TARJETAS CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	Arrendamiento de inmuebles y equipo a compañías relacionadas y la cobranza de tarjetas de crédito y extrafinanciamientos otorgados por medio de las mismas.
TARJETAS DE ORO, S.A. DE C.V.	Prestación de servicios de tarjetas de crédito, la colocación de tarjetas entre sus clientes, la afiliación de comercios, alianzas estratégicas con otras instituciones de tarjetas de crédito, pudiendo internacionalizar las tarjetas que se promovieren y efectuar todo tipo de actos complementarios como empresa emisora.
CUSCATLÁN SV SERVICREDIT, S.A. DE C.V.	Recuperación de cartera castigada.
VALORES CUSCATLÁN EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	Intermediación de valores y servicios financieros en el mercado bursátil a través de la Bolsa de Valores, incluyendo las operaciones de mercado primario, mercado secundario y operaciones de reporte establecidas por la Bolsa de Valores de El Salvador, S.A. de C.V.
CUSCATLÁN SV INVERSIONES, S.A. DE C.V., CORREDORES DE BOLSA	Prestación de servicio de compra y venta de títulos valores en el mercado bursátil primario y secundario, operaciones de reporte, trámite y asesoría financiera.

<b>LEASING CUSCATLÁN, S.A. DE C.V.</b>	Celebrar contratos de arrendamientos financieros y operativos, pudiendo todos ellos recaer sobre bienes muebles, inmuebles, valores o derechos.
<b>CUSCATLÁN SV LEASING, S.A. DE C.V.</b>	Otorgamiento de operaciones de arrendamiento financiero y operativo.
<b>REMESAS FAMILIARES CUSCATLÁN, S.A. DE C.V.</b>	Servicio de remesas que consiste en el envío de dinero a través de medios electrónicos desde cualquier lugar del exterior, pudiendo realizar cualquier otro acto que según determinen las respectivas leyes especiales de la materia, se considere como válido, necesario, conveniente y/o relacionado con la prestación del servicio anterior.
<b>CORPORACIÓN FINA DE LA NUEVA GENERACIÓN, S.A. DE C.V.</b>	Compraventa y cambio de moneda extranjera.
<b>CUSCATLÁN SV SOLUCIONES FINANCIERAS, S.A.</b>	Prestar servicios complementarios a los servicios financieros prestados a las Sociedades miembros del Conglomerado.

**3. Grupo Financiero Internacional.**

El Banco no pertenece a ningún Grupo Financiero Internacional.

**4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.**



  
 Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.  
**APROBADO**  
 17 MAR. 2021  
 JUNTA DIRECTIVA

17 MAR. 2021

**JUNTA DIRECTIVA**

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

BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.			
ACCIONISTAS	NO. DE ACCIONES	VALOR POR ACCION	PARTICIPACION %
IMPERIA INTERCONTINENTAL INC.	5,768,339	\$5,768,339	2.8179%
INVERSIONES IMPERIA EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	6,019,071	\$6,019,071	2.9404%
INVERSIONES FINANCIERAS GRUPO IMPERIA CUSCATLÁN, S.A.	190,473,449	\$190,473,449	93.0492%
OTROS.	2,440,981	\$2,440,981	1.1925%
<b>TOTAL DE ACCIONES</b>	<b>204,701,840</b>	<b>\$204,701,840</b>	<b>100.0000%</b>
<b>TOTAL DE ACCIONISTAS</b>	<b>897</b>		

**II. ACCIONISTAS**

1. **Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el periodo y quórum.**  
Se informa que en el año 2020 se han celebrado 3 Juntas Generales Ordinarias de Accionistas.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN	QUÓRUM
87	17-02-2020	Presentes 89,398,416 Acciones, Representando el 98.70% de las Acciones.
88	05-06-2020	Presentes 88,606,059 Acciones, Representando el 97.83% de las Acciones.
89	05-10-2020	Presentes 101,545,544 Acciones, Representando el 98.04% de las Acciones.

2. **Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el periodo y quórum.**  
Se informa que en el año 2020 se ha celebrado 2 Juntas Generales Extraordinarias de Accionistas.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN	QUÓRUM
87	17-02-2020	Presentes 89,398,416 Acciones, Representando el 98.70% de las Acciones.
90	12-10-2020	Presentes 101,450,929 Acciones, Representando el 97.95% de las Acciones.

**III. JUNTA DIRECTIVA**

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

**Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2020**

Cargo	Nombre
Director Presidente	José Eduardo Montenegro Palomo
Director Vicepresidente	Roberto Antonio Serrano Lara
Director Secretario	Ferdinando Voto Lucia
Primer Director	Federico Antonio de La Soledad Nasser Facussé
Segundo Director	Rafael Ernesto Barrientos Zepeda
Tercer Director.	José Gerardo Corrales Brenes.
Primer Director Suplente	Flor de María Serrano de Calderón
Segundo Director Suplente	Alvaro Gustavo Benitez Medina
Tercer Director Suplente	Vacante
Cuarto Director Suplente	Leobardo Juan González y Adán
Quinto Director Suplente	Rigoberto Antonio Conde González
Sexto Director Suplente	Vacante

### Cambios en el período informado

Cargo	Nombre	Cambio	Fecha de cambio
Tercer Director Suplente	Carlos Ernesto Molina Handal	Renuncia	09-diciembre-2020
Sexto Durector Suplente	Andrea Teresa Molina Castillo	Renuncia	11-diciembre-2020

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

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

Durante el período informado se llevaron a cabo 12 sesiones de Junta Directiva.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN
307	22 de enero de 2020
308	19 de febrero de 2020
309	18 de marzo de 2020
310	22 de abril de 2020
311	20 de mayo de 2020
312	24 de junio de 2020
313	22 de julio de 2020
314	19 de agosto de 2020
315	24 de septiembre de 20120
316	21 de octubre de 2020
317	18 de noviembre de 2020
318	16 de diciembre de 2020

  
APROBADO  
17 MAR. 2021  
JUNTA DIRECTIVA

### 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) de la Escritura de Fusión por absorción e incorporación del texto íntegro del Pacto Social de Banco Cuscatlán de El Salvador S.A., inscrita al número 64 del Libro 4,273 el día 3 de noviembre de 2020 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.

### 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.

Durante el período informado, los miembros de la Junta Directiva del Banco recibieron la capacitación anual de Gobierno Corporativo para dar cumplimiento a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.





#### 24 JUNIO 2020:

1. Se nombró a Gracia María Guillen de Arrieta como Subgerente de Servicio al Cliente quien sustituyó a Beatriz Carlota Walo Estévez cuya finalización de contrato fue efectiva el 21 de mayo 2020.
2. Gracia Guillen se integró al personal de conformidad al artículo 133 literal c) de la Ley de Bancos y a la Resolución de la SSF N° DS- SABAO- 1930.

#### 24 SEPTIEMBRE 2020:

1. Se nombró a Sergio Gilberto Calderón Ulloa como "Gerente Medios de Pago y Tarjetas".
2. Se presentó la renuncia de Lesbia Carolina Góchez de Guillen "Gerente Tarjeta de Crédito".

#### 18 NOVIEMBRE 2020:

1. Debido a la fusión por absorción de la sociedad Banco Cuscatlán de El Salvador S.A. con la sociedad Banco Cuscatlán SV., S.A. (antes Scotiabank El Salvador) de fecha 3 de noviembre de 2020 se aprobó la actualización de la estructura organizacional de Banco Cuscatlán El Salvador S.A.

#### 19 DE DICIEMBRE 2020

1. Se actualizó la Estructura Organizacional de Banco Cuscatlán El Salvador S.A. Debido al cambio en la alta gerencia por la renuncia de Juan Carlos Lima Moreno Director Riesgo Integral", efectiva el noviembre 30 de noviembre del año 2020-

#### 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) de la Escritura de Fusión por absorción e incorporación del texto íntegro del Pacto Social de Baco Cuscatlán de El Salvador S.A., inscrita al número 64 del Libro 4,273 el día 3 de noviembre de 2020 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio.

#### 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 periodo 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

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

En el año 2020 se realizaron 11 sesiones.

Fechas de las sesiones celebradas:

- 22 de enero de 2020.
- 20 de febrero de 2020.
- 21 de abril de 2020.

  
APROBADO

17 MAR. 2021

JUNTA DIRECTIVA

17 MAR. 2021

**JUNTA DIRECTIVA**

28 de mayo de 2020.  
 19 de junio de 2020.  
 24 de julio de 2020.  
 25 de agosto de 2020.  
 30 de septiembre de 2020.  
 26 de octubre de 2020.  
 25 de noviembre de 2020, y  
 10 de diciembre de 2020.

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

- Proponer a la Junta Directiva el nombramiento del auditor externo y del auditor fiscal para el ejercicio económico 2020.
- 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 2019, sobre el control interno relacionado 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.
- 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 2021 previo a la aprobación de Junta Directiva.

**4. Temas Corporativos conocidos en el periodo:**

- Modificaciones al Plan de Trabajo de Auditoría Interna año 2020.
- Actualización de los Estatutos del Comité de Auditoría y de Auditoría Interna.

**VI). COMITÉ DE RIESGOS**

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

Miembros desde el 18 de Septiembre de 2019, a Diciembre 2020.

Cargo	Nombre	Cambios realizados en Miembros
Director Externo	José Eduardo Montenegro	Se mantiene
Director Externo	Roberto Serrano	Se mantiene
Director Externo	Ferdinando Voto	Se mantiene
Director Externo	Ernesto Barrientos	Se mantiene
Funcionarios de Alta Gerencia	José Eduardo Luna ó Rafael Barrientos	Se mantiene
Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Juan Carlos Lima**	Hasta noviembre 2020 **Nombramiento vacante desde diciembre 2020
Suplente Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Vanessa Marín	Se mantiene

- **Integrantes: Responsables de los Riesgos:**  
 Crédito (Personas y Empresas)  
 Operacional  
 Reputacional-Legal  
 Liquidez y Mercado
- **Invitados con participación Opcional:**  
 Director de Finanzas.  
 Gerente de Auditoría Interna.  
 Gerente de Tesorería.
- **Cambios durante el período:**
  - Renuncia de Director de Riesgo Integral
  - Sustitución de Subgerente de Riesgo Operacional.
  - Nombramiento de Gerente de Riesgo Operacional
  - Nombramiento de Subgerente del Riesgo Liquidez y Mercado.
  - Nombramiento de Subgerente de Activos de Riesgo
  - Nombramiento de Subgerente de Cumplimiento Regulatorio

  
**APROBADO**  
 17 MAR. 2021  
 JUNTA DIRECTIVA

**2. Número de sesiones en el período.**

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

No. Acta	Fecha
ES01_20	21 de Enero
ES02_20	18 de Febrero
ES03_20	26 de Marzo
ES04_20	29 de Abril
ES05_20	26 de Mayo
ES06_20	26 de Junio
ES07_20	28 de Julio
ES08_20	27 de Agosto
ES09_20	30 de Septiembre
ES10_20	27 de Octubre
ES11_20	24 de Noviembre
ES12_20	08 de Diciembre
ES13_20	18 de Diciembre

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

- Se propuso a la Junta Directiva:
  - Los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
  - Límites de Inversión por Emisores para Conglomerado 2020
  - Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del año 2019
  - Límites Crediticios Máximos y Niveles de Aprobación Crediticia para Banca Empresas
  - Aprobación de Venta de Cartera de Portafolio de Tarjeta de Crédito Saneada.
  - Informe Reserva Saneamiento para aprobación y pronunciamiento de Junta Directiva NCB-022
- Aprobación de los distintos Manuales de Gestión de Riesgo:
  - Manual de Gestión de Riesgo Operacional.
  - Metodología de pruebas de tensión del Riesgo Operacional
  - Políticas de Crédito de Banca de Personas
  - Políticas de Iniciación de Crédito de Banca de Personas Aplicación de las Normas Técnicas Temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales



- Extensión de vigencia de Políticas para la aplicación de las Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos afectados por COVID-19 (NPBT-01) para Iniciación de Créditos Banca de Personas
- Políticas para la aplicación de las Norma Técnicas Temporales para el tratamiento de Créditos afectados por Covid-19 NPBT-01 Banca de Personas, y Banca de Empresas
- Extensión de vigencia de Políticas para la aplicación de las Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos afectados por COVID-19 (NPBT-01) para las Herramientas de Mitigación de Riesgos para Banca de Personas y de Empresas
- Informe trimestral de Indicadores de Riesgo de Créditos.
- Manual de Políticas Crediticias de Banca PYME
- Manual de Políticas Crediticias de Banca de Empresas

## 2. Temas corporativos conocidos en el período.

- Estado del portafolio en sus diferentes carteras (Banca de Personas y Empresas).
- Informe de resultados de la Visita de supervisión focalizada para evaluar la cartera crediticia con medidas temporales COVID-19
- Avances de temas de interés general para la institución como: Seguridad de la información y Continuidad de Negocio
- Resumen Trimestral Exposición de Riesgo de Liquidez
- Escenarios de Estrés de Liquidez y Mercado, Riesgo Operativo
- Seguimiento a recuperación de Venta de Cartera Castigada de Tarjeta de Crédito, con datos de las Ventas realizadas en: Septiembre 2015, Marzo 2016, Noviembre 2016, y Noviembre y Diciembre 2019
- Informe Reserva Saneamiento para aprobación y pronunciamiento de Junta Directiva NCB-022
- Informes de Pérdida Esperada, portafolios de Banca de Personas y Banca de Empresas.
- Seguimiento de recuperación de cartera saneada por cosecha de castigo
- Informe trimestral de Indicadores de Riesgo de Créditos.
- Informe trimestral del análisis de cosechas de Riesgo de Crédito.
- Límites de Tolerancia a la Exposición para cada tipo de riesgo, vistos en el Comité Integral de Riesgos
- Informe de riesgos en los que incurren las sociedades del conglomerado.
- Cesión de Cupos entre Banco Cuscatlán SA y SV
- Resumen de Pagos y Alivios Financieros, Reestructuras, y Refinanciamientos por portafolio de productos PYME
- Tipos de Alivios COVID-19 para Banca de Personas y comportamiento de pagos
- Actualización de Primas de Pólizas Institucionales del Banco
- Renovación Pólizas de Seguros Institucionales (IFIC y Subsidiarias).

## VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS.

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

- Se informa que en la Junta Directiva del 22 de enero de 2020 se conocieron los siguientes cambios en el Código de Gobierno Corporativo:
  - Artículo 2: se sustituyó la palabra Aspiración por Visión.
  - Artículo 3: En el ámbito de aplicación se incorporaron a los vehículos legales Remesas y Valores, el último estaba regulado en una norma que derogó la NRP- 17.
  - Artículo 4: Se incorporaron los Valores del Conglomerado para cumplir con el Art. 3 g) de la NRP- 17.
  - Artículo 5: Se incorporaron las definiciones del Art 3. de la NRP-17.
  - Artículos del 7 al 12: Se incorporó lo relativo a la Junta General de Accionistas para cumplir con lo estipulado en el Art 13. a) de las NRP-17.
  - Artículo 17: Se incorporó lo estipulado en el Art 11 inc. 4° de la NRP- 17 sobre los requisitos de los Directores Externos.
  - Artículo 20: Se incorporó un artículo sobre la inducción a los nuevos directores para cumplir con lo estipulado en el Art 11 inc. 8° de la NRP- 17.
  - Artículo 21: Se incorporaron las responsabilidades de la Junta Directiva que estipula el Art. 12 literales b), g), k), l), m), n), o), p) y q) de la NRP-17.


  
 BANCO CUSCATLÁN
   
 Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

17 MAR. 2021

JUNTA DIRECTIVA

- Artículo 26: Se incorporó lo relacionado con el Derecho de Información de los Directores según lo estipula el Art. 15 de la NRP-17.
  - Artículo 29: Se agregó lo relativo a las causales de remoción de los miembros de Junta Directiva según el Art 18. de las NRP-17.
  - Artículo 37 al 52: Se separaron los Comités Regulatorios y los de Apoyo los cuales deben estar contemplados en el Código de Gobierno Corporativo según el Art 20 de la NRP- 17.
  - Modificación General: Todo lo relativo a Conflictos de Interés se centralizó en el Código de Conducta según lo dispone el Art 14. de la NRP- 17.
2. Se informa que en la Junta Directiva del 21 de octubre de 2020 se conocieron los siguientes cambios en el Código de Gobierno Corporativo:
- Artículo 41: se modificó para adecuarlo según lo exigen las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).

### 3. Descripción a los cambios del Código de Ética o Conducta durante el periodo informado.

- Se informa que en la Junta Directiva del 22 de enero de 2020 se conocieron los siguientes cambios en el Código de Conducta:
  - Se modifica la política de conflicto de intereses del Código de Conducta del Conglomerado Financiero, en cumplimiento al artículo 14 de la NRP-17.
- Se informa que en la Junta Directiva del 20 de mayo de 2020, se conocieron los siguientes cambios en el Código de Conducta:
  - Se modifica a efecto de adaptarlo a los requerimientos exigidos por la NRP-17, incluyéndose nuevos apartados y eliminando aquellos que se encuentran ya contemplados en otras políticas internas del Conglomerado. Específicamente se incorporaron aspectos relacionados a conflictos de interés, grupos de interés, descripción de puestos (segregación de funciones).

### 4. 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 2020 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, Centro de soluciones financieras y el Centro de Soluciones al Consumidor en la resolución de los reclamos de los clientes.

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, Centro de soluciones financieras, 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 periodo del informe anual.**

- En Junta General Ordinaria y extraordinaria de Accionistas número 87 del Banco, celebrada el 17 de febrero de 2020, se acordó la distribución y aplicación de las utilidades de la siguiente manera:
  - i. No aplicar a reserva legal por encontrarse en cumplimiento con el límite establecido regulatoriamente.
  - ii. Aplicar en la cuenta de Resultados de Ejercicios Anteriores la utilidad del ejercicio por la cantidad de US\$12,756.4.
  - iii. Aplicar en la cuenta de Utilidades no Distribuibles un aumento por la cantidad de US\$162.8, de acuerdo con Artículo 40 de la Ley de Bancos.
  - iv. No decretar distribución de dividendos.
  - v. Se nombró como auditores financieros y fiscales para el año 2020 a la firma KPMG, S.A.
  
- Con fecha 24 de enero de 2020, queda asentada el Testimonio de Modificación al Pacto Social por Disminución del Capital Social, acordado en Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, el día tres de mayo de dos mil diecinueve, según acta 85, se acordó aprobar la reducción del capital social de Banco Cuscatlán de El Salvador, S. A., en un monto de US\$65,200.0, quedando el capital social en la cantidad de US\$90,570.6, el cual se encuentra suscrito y pagado en su totalidad.
  
- En Junta General Ordinaria y extraordinaria de Accionistas número 87 del Banco, celebrada el 17 de febrero de 2020, se acordaron los asuntos de carácter extraordinario siguientes:
  - i. Aumento de capital social, por unanimidad la Junta acuerda aprobar un aumento de capital por un monto de US\$13,000.0 quedando el capital social de la entidad en US\$103,570.6, dicho aumento deberá realizarse en efectivo y se dará en un plazo de quince días contados a partir de la última publicación del acuerdo de aumento para ejercer el derecho de suscripción preferente legalmente aplicable por cada accionista, así mismo se aprueba la modificación del pacto social en lo que se refiere al capital social. Este aumento fue inscrito en el registro de comercio al número 67 del libro 4242 del Registro de Sociedades, del folio 197 al folio 206 en fecha 07 de septiembre de 2020.
  - ii. Se acuerda aprobar la Fusión por absorción entre las sociedades Banco Cuscatlán SV, S.A. (antes Scotiabank El Salvador, S.A.), como sociedad absorbida y Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. como sociedad absorbente y dar cumplimiento a la legislación aplicable, aclarando que la fusión y formalización estarán sujetas a cualquier autorización regulatoria aplicable.
  
- En Junta General Ordinaria de Accionistas número 88 del Banco, celebrada el 05 de junio de 2020, se acordó la Distribución de Dividendos por la cantidad de US\$2,500.0 provenientes de resultados de ejercicios anteriores año 2017 y sujeto a la retención del 5.0% de impuesto sobre la renta.
  
- En Junta General Ordinaria de Accionistas número 89 del Banco, celebrada el 05 de octubre de 2020, se acordó la Distribución de Dividendos por la cantidad de US\$5,350.0 provenientes de resultados de ejercicios anteriores, correspondientes al ejercicio 2017 US\$312 y del ejercicio 2018 por un valor de US\$5,038, dicha distribución sujeta a la retención del 5.0% de impuesto sobre la renta.
  
- La escritura de fusión por absorción e incorporación íntegra del nuevo texto del pacto social de la sociedad Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. en calidad de absorbente y Banco Cuscatlán SV, S.A. en calidad de absorbida, se encuentra inscrito en el Registro de Comercio al número 64 del Libro 4273 del Registro de Sociedades del folio 279 al 310, el 03 de noviembre de 2020.

## **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.**

No se tiene información adicional que reportar durante el periodo informado.

  
**APROBADO** 11  
17 MAR. 2021  
JUNTA DIRECTIVA