

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

## BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA

Período Informado: Enero – Diciembre 2021.

### 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.

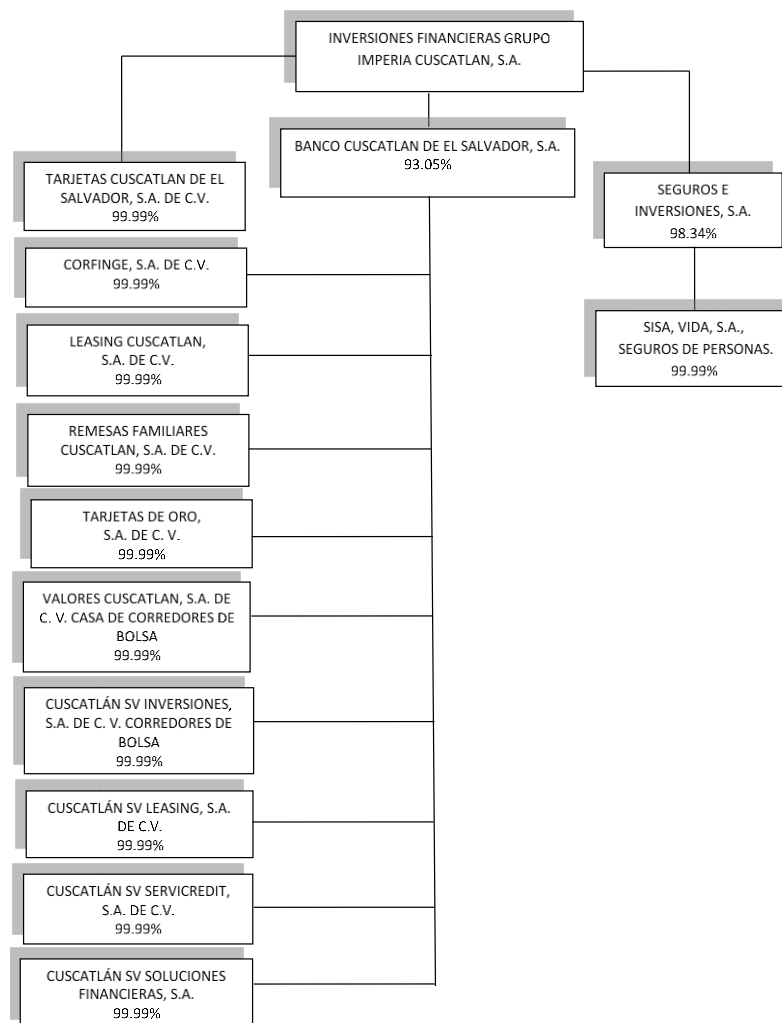
Sociedades miembros del Conglomerado	Principales negocios
<b>INVERSIONES FINANCIERAS GRUPO IMPERIA CUSCATLÁN, S.A.</b>	Invertir en el capital de entidades del sector financiero.
<b>BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.</b>	Dedicarse de manera habitual a la actividad bancaria comercial, haciendo llamamientos 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.
<b>SEGUROS E INVERSIONES, S.A.</b>	Comercialización de pólizas de todo tipo de seguros de daños y fianzas.
<b>SISA VIDA, S.A. SEGUROS DE PERSONAS</b>	Comercialización de pólizas de todo tipo de seguros de personas en el territorio nacional.
<b>TARJETAS CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.</b>	Arrendamiento de inmuebles y equipo a compañías relacionadas y la cobranza de tarjetas de crédito y extrafinanciamientos otorgados por medio de las mismas.
<b>TARJETAS DE ORO, S.A. DE C.V.</b>	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.
<b>CUSCATLÁN SV SERVICREDIT, S.A. DE C.V.</b>	Recuperación de cartera castigada.
<b>VALORES CUSCATLÁN EL SALVADOR, S.A. DE C.V.</b>	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.
<b>CUSCATLÁN SV INVERSIONES, S.A. DE C.V., CORREDORES DE BOLSA</b>	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.



## 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%
TOTAL DE ACCIONES	<b>204,701,840</b>	\$204,701,840	<b>100.0000%</b>
TOTAL DE ACCIONISTAS	<b>897</b>		

## II. ACCIONISTAS

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

Se informa que en el año 2021 se han celebrado 3 Juntas Generales Ordinarias de Accionistas.

NÚMERO DE ACTA	FECHA DE CELEBRACIÓN	QUÓRUM
91	15-02-2021	Presentes 202,615,087 Acciones, Representando el 98.98% de las Acciones.
92	02-08-2021	Presentes 202,260,859 Acciones, Representando el 98.80% de las Acciones.
93	20-09-2021	Presentes 202,260,859 Acciones, Representando el 98.80% de las Acciones.

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

Se informa que en el año 2021 no se han celebrado Juntas Generales Extraordinarias de Accionistas.

## III. JUNTA DIRECTIVA

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

#### Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2021

Cargo	Nombre
Director Presidente	José Eduardo Montenegro Palomo
Director Vicepresidente	Roberto Antonio Serrano Lara
Director Secretario	Ferdinando Voto Lucia
Primer Director	José Eduardo Luna Roshardt
Segundo Director	Rafael Ernesto Barrientos Zepeda
Tercer Director.	José Gerardo Corrales Brenes.
Primer Director Suplente	Flor de Maria Serrano de Calderón
Segundo Director Suplente	Alvaro Gustavo Benitez Medina
Tercer Director Suplente	Andrés Felipe Obando Ramírez
Cuarto Director Suplente	Pedro Artana Buzo
Quinto Director Suplente	Rigoberto Antonio Conde González
Sexto Director Suplente	Diana Hazel Dowe Rodríguez

## Cambios en el período informado

En Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 15 de febrero de 2021 se acordó reestructurar la Junta Directiva de la sociedad, dicha credencial se inscribió en el Registro de Comercio al número 5 del Libro 4333 del Registro de Sociedades el día 3 de marzo de 2021 y fue rectificada según inscripción número 85 del Libro 4381 del Registro de Sociedades el día 8 de junio de 2021. De acuerdo a dicho documento la Junta Directiva a esa fecha estaba estructurada de la siguiente forma:

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
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 Maria Serrano de Calderón
Segundo Director Suplente	Alvaro Gustavo Benitez Medina
Tercer Director Suplente	Regina Lizeth Castillo Bonilla
Cuarto Director Suplente	Leobardo Juan González y Adán
Quinto Director Suplente	Rigoberto Antonio Conde González
Sexto Director Suplente	Vanessa Lizzette Velásquez Lanza

En Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 20 de septiembre de 2021 se acordó reestructurar la Junta Directiva de la sociedad, dicha credencial se encuentra inscrita en el Registro de Comercio al número 37 del Libro 44455 del Registro de Sociedades el día 7 de octubre de 2021 y fue rectificada según inscripción número 35 del Libro 4459 del Registro de Sociedades el día 14 de octubre de 2021. La Junta Directiva para el período actual vigente vence el 18 de junio de 2022. A partir de esa fecha, la Junta Directiva, quedó estructurada de la siguiente forma:

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Director Presidente	José Eduardo Montenegro Palomo
Director Vicepresidente	Roberto Antonio Serrano Lara
Director Secretario	Ferdinando Voto Lucia
Primer Director	José Eduardo Luna Roshardt
Segundo Director	Rafael Ernesto Barrientos Zepeda
Tercer Director.	José Gerardo Corrales Brenes.
Primer Director Suplente	Flor de Maria Serrano de Calderón
Segundo Director Suplente	Alvaro Gustavo Benitez Medina
Tercer Director Suplente	Andrés Felipe Obando Ramírez
Cuarto Director Suplente	Pedro Artana Buzo
Quinto Director Suplente	Rigoberto Antonio Conde González
Sexto Director Suplente	Diana Hazel Dowe Rodríguez

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

Durante el período informado se llevaron a cabo 13 sesiones de Junta Directiva.

<b>NÚMERO DE ACTA</b>	<b>FECHA DE CELEBRACIÓN</b>
319	27 de enero de 2021
320	17 de febrero de 2021

321	17 de marzo de 2021
322	21 de abril de 2021
323	19 de mayo de 2021
324	23 de junio de 2021
325	22 de julio de 2021
326	18 de agosto de 2021
327	22 de septiembre de 2021
328	20 de octubre de 2021
329	17 de noviembre de 2021
330	3 de diciembre de 2021
331	15 de diciembre de 2021

### **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 se identificaron 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.

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

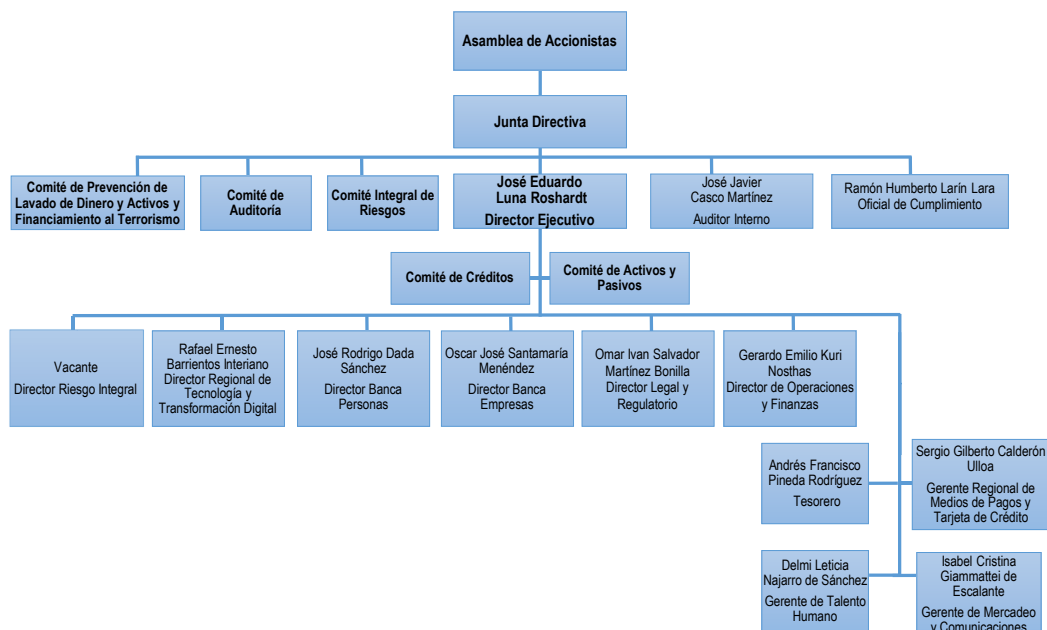
Los emolumentos que reciben los miembros de la Junta Directiva son determinados por la Junta General de Accionistas de acuerdo a la cláusula Décimo Primera literal A) numeral 4) de la Escritura de Fusión por absorción e incorporación del texto íntegro del Pacto Social de Banco Cuscatlán de El Salvador 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.

## **IV. ALTA GERENCIA**

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

Al cierre de 2021, la estructura organizacional de la alta gerencia vigente fue la siguiente:

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, S.A.**



Fecha de vigencia: 20 de Octubre 2021

**Cambios durante el periodo informado**

**23 - de Junio 2021**

Se actualizó la Estructura Organizacional de Banco Cuscatlán El Salvador S.A. Debido al cambio en la alta gerencia por la renuncia de de Gregory Hawener Stivella “Gerente Mercadeo y Comunicaciones”, efectiva el 31 de mayo del año 2021.

**20 de Octubre 2021**

1. Se nombró a Rafael Ernesto Barrientos Interiano como “Director Regional de Tecnología y Transformación Digital”.
2. Se nombró a Gerardo Emilio Kuri Nosthas como “Director de Operaciones y Finanzas”.
3. Se nombró a Sergio Gilberto Calderón Ulloa como “Gerente Regional de Medios de Pagos y Tarjeta de Crédito”.
4. Se contrató a Isabel Cristina Giammattei de Escalante a partir del 03 de junio del presente año, como “Gerente de Mercadeo y Comunicaciones”.

**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 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 Tecnología y Transformación Digital
Gerardo Emilio Kuri Nosthas	Director de Operaciones y Finanzas

### **1. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.**

En el año 2021 se realizaron 12 sesiones.

Fechas de las sesiones celebradas:

22 de enero de 2021,  
15 de febrero de 2021,  
10 de marzo de 2021,  
15 de abril de 2021,  
13 de mayo de 2021,  
16 de junio de 2021,  
15 de julio de 2021,  
20 de agosto de 2021,  
20 de septiembre de 2021,  
15 de octubre de 2021,  
11 de noviembre de 2021, y  
14 de diciembre de 2021.

### **2. 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 2021.
- 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 2020, sobre el control interno relacionado, así como, los informes sobre: el Cumplimiento de Políticas y Procedimientos de Control Interno para la Administración de Riesgos Financieros y Operacionales y la Administración de "Conoce a los Clientes"; Cumplimiento con la Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos; Cumplimiento de Disposiciones Legales y Reglamentarias; Cédula de Reservas de Saneamiento de Activos de Riesgo; 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.

- 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.

#### 4. Temas Corporativos conocidos en el período:

- Revisar el plan de trabajo de auditoría interna para el año 2022 previo a la aprobación de Junta Directiva.
- Conocer el Plan General de Auditoría Externa para el año 2021
- Actualización al manual de Auditoría interna y 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 2021.

Cargo	Nombre	Voz	Voto
Director Externo	José Eduardo Montenegro	X	X
Director Externo	Roberto Serrano	X	X
Director Externo	Ferdinando Voto	X	X
Director Externo	Ernesto Barrientos	X	X
Funcionarios de Alta Gerencia	José Eduardo Luna o Rafael Barrientos	X	X
Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Vacante		
Suplente de Responsable de la Gestión Integral de Riesgos	Vanessa Marín	X	

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

Crédito (Personas y Empresas).  
Operacional.  
Reputacional-Legal.  
Liquidez y Mercado.

- **Invitados con participación Opcional:**

Director de Operaciones y Finanzas.  
Gerente de Auditoría Interna.  
Gerente de Tesorería.

- **Cambios durante el período:**

Renuncia de Subgerente de Liquidez y Mercado, efectiva a partir del 12 de junio 2021; asimismo, según la nueva estructura dicha área depende de la Gerencia de Riesgo Operacional, bajo la responsabilidad del Subgerente de Activos de Riesgos.

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

Se realizaron 14 sesiones del Comité Integral de Riesgos, en las fechas siguientes:

No. Acta	Fecha
CIR01_21	26 de Enero
CIR02_21	24 de Febrero
CIR03_21	24 de Marzo
CIR04_21	28 de Abril
CIR05_21	26 de Mayo



<b>No. Acta</b>	<b>Fecha</b>
CIR06_21	29 de Junio
CIR07_21	28 de Julio
CIR08_21	27 de Agosto
CIR09_21	13 de Septiembre
CIR10_21	28 de Septiembre
CIR11_21	27 de Octubre
CIR12_21	11 de Noviembre
CIR13_21	29 de Noviembre
CIR14_21	17 de Diciembre

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

- Aprobación de los distintos Manuales y Políticas de Gestión de Riesgo los cuales se propusieron para la Junta Directiva:
  - Manual de Gestión Integral de Riesgos
  - Manual de Gestión de Riesgo Operacional
  - Política de Seguridad de la Información
  - Estándares de Seguridad de la Información
  - Política de Continuidad del Negocio
  - Estándares de Continuidad del Negocio
  - Plan de Recuperación de Desastres
  - Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado
  - Actualización de Plan de Contingencia de Liquidez
  - Metodología de Límites de Inversión
  - Ratificación de Libro de Jugadas
  - Políticas de Crédito de Banca de Personas
  - Aprobación de Políticas de Herramientas de Mitigación actualizada a NRP-25 Banca de Personas
  - Aprobación de Política actualizada de Cartera Covid bajo NRP-25 Banca Empresas, y Definición de Cartera Covid
  - Manual de Políticas Crediticias de Banca PYME
  - Manual de Políticas Crediticias de Banca de Empresas
  - Política para la evaluación ambiental y social del Portafolio de Banca de Empresas y PYMES
- Otros puntos que fueron propuestos a la Junta Directiva:
  - Plan anual de Gestión Integral de Riesgos 2021
  - Límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
  - Límites de Inversión por Emisores para Conglomerado 2021
  - Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del año 2020
  - Informe Reserva Saneamiento para aprobación y pronunciamiento de Junta Directiva NCB-022
  - Propuesta de Plan de Gradualidad de Reserva de Saneamiento para Cartera crediticia clasificada como COVID-19 bajo normativa NRP-25
  - Certificación del Nombramiento del Oficial de Seguridad de la Información en Cumplimiento a Normativa NRP23
  - Propuesta de Umbrales de reporte de incidentes de SI y Ciberseguridad a SSF

### **2. Temas corporativos conocidos, entre otros, en el período.**

- Resumen del Mapa de Riesgos
- Informe Trimestral de principales indicadores de Crédito Banca de Personas
- Informe de Perdida Esperada para productos Banca de Personas y Banca de Empresas
- Informe de Seguimiento de Recuperación de Venta de Cartera Saneada por cosecha de castigo
- Estado del portafolio en sus diferentes carteras Portafolios de Banca de Personas y Empresas
- Avances de temas de interés general para la institución como: Seguridad de la información y Continuidad de Negocio
- Iniciativas de herramientas y recursos para fortalecer la Seguridad de la Información

- Actualización de Procedimiento de Reporte al Regulador por interrupción de prestación de servicios financieros
- Aprobación de Actividades del Plan de adecuación de la normativa NRP-24
- Presentación de Resultados del Análisis de Amenazas de Continuidad del Negocio
- Estrategia de Recuperación de Continuidad del Negocio
- Resumen Trimestral Exposición de Riesgo de Liquidez
- Propuesta de Actualización de Limite Operativo de Liquidez
- Escenarios de Estrés de Liquidez y Mercado, Riesgo Operativo, Empresas
- Plan2021 de Morosidad por rangos, castigos y recuperaciones (saldos operativos) para los productos de Banca de Personas
- Informe trimestral de Indicadores de Riesgo de Crédito
- Informe trimestral del análisis de cosechas de Riesgo de Crédito
- Tipos de Alivios COVID-19 para Banca de Personas y comportamiento de pagos
- Informe Portafolios Balloon Banca de Personas
- Propuesta de Políticas para la Administración de la Cartera con Balloon
- Resumen del Portafolio COVID-19 de Banca de Empresas y PYMES
- Estatus de Revisiones Anuales Banca Corporativa, Gran Empresa y Comercial
- Modificaciones al Manual de Funcionamiento del Comité de Créditos
- Informes de Cumplimiento Regulatorio: Notas relevantes, Estatus de los requerimientos pendientes de responder; Estatus de observaciones determinadas en visitas de supervisión; Informe de Privacidad; entre otros; y Gestión sobre depuración de notas y requerimientos regulatorios
- Informe de Activos de riesgos y Avalúos, e Informe de Asunción de Riesgos
- Informes de Riesgo de Fraude
- Informe sobre Sociedades Miembros del Conglomerado - Informe de la Sociedad SISA y Filial
- Informe de resultados de la Visita de supervisión focalizada para evaluar la cartera crediticia con medidas temporales COVID-19 – SABAO BCF – 22109, y aprobación de los Planes de acción
- Informe de Resultados de Visita Remota Cartera Covid-19-SABAO-BCF-10721
- Informe de Resultados “Visita de Evaluación a las acciones implementadas para solventar error en el Sistema de Tarjetas de Crédito- SABAO BCF 22223
- Renovación de las pólizas de seguros que protegen los activos del Banco.

## **VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS.**

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

Se informa que en la Junta Directiva del 27 de enero de 2021 se conoció el siguiente cambio en el Código de Gobierno Corporativo:

- Se incorporó dentro del alcance del documento a las sociedades Cuscatlán SV Inversiones, S.A. de C.V. Corredores de Bolsa, Cuscatlán SV Leasing, S.A. de C.V., Cuscatlán SV Servicredit, S.A. de C.V. y Cuscatlán SV Soluciones Financieras, S.A.

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

Durante el período informado no hubo cambios al Código de Conducta del Conglomerado.

### **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 2021 no se identificaron 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 período del informe anual.**

- I) En Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 15 de febrero de 2021 se acordó:
  - Nombrar como auditores financieros y fiscales para el año 2021 a la firma KPMG, S.A.
  - Decretar dividendos por un total de US\$10,000,000.0
  - Reestructurar la Junta Directiva de la sociedad, dicha credencial se inscribió en el Registro de Comercio al número 5 del Libro 4333 del Registro de Sociedades el día 3 de marzo de 2021 y fue rectificadas según inscripción número 85 del Libro 4381 del Registro de Sociedades el día 8 de junio de 2021.
- II) El registro de acciones del Banco transadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, no muestra movimientos.
- III) En Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 2 de agosto de 2021 se acordó decretar distribución de dividendos por US\$30,000.0.
- IV) En Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 20 de septiembre de 2021 se acordó reestructurar la Junta Directiva de la sociedad, dicha credencial se encuentra inscrita en el Registro de Comercio al número 37 del Libro 44455 del Registro de Sociedades el día 7 de octubre de 2021 y fue rectificadas según inscripción número 35 del Libro 4459 del Registro de Sociedades el día 14 de octubre de 2021.

## **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 período informado.