

**BANCO PROMERICA, S.A.**

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO  
CORPORATIVO**

**2020**

***Banco Promerica*** 

## Contenido

I. INFORMACIÓN GENERAL.....	4
1. Conglomerado Financiero local.....	4
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local .....	4
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece .....	4
4. Estructura de la propiedad accionaria.....	4
II. ACCIONISTAS.....	4
1. Número de Juntas Ordinarias y Extraordinarias celebradas durante el período. ....	4
III. JUNTA DIRECTIVA.....	4
1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2020, y cambios en el período informado. ....	4
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado .....	5
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva. ....	5
4. Operaciones con otras partes vinculadas .....	5
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.....	5
6. Informe de las capacitaciones recibidas .....	6
7. Política de remuneración de la Junta Directiva.....	6
IV. ALTA GERENCIA.....	6
1. Miembros de la Alta Gerencia al 31 de diciembre de 2020 y cambios durante el período informado. ....	6
2. Política de selección de la Alta Gerencia. ....	8
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.....	8
V. COMITÉ DE AUDITORÍA .....	9
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado. ....	9
2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron. ....	9
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período. ....	10
4. Temas corporativos conocidos en el período. ....	10
VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS .....	11
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado. ....	11
2. Número de sesiones en el período.....	11

3.Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período. ....	11
4.Temas corporativos conocidos en el período. ....	12
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.....	13
1.Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período. ....	13
2.Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período. ....	13
3.Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas. ....	13
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	14
1. Atención de los Clientes.....	14
2.Hechos relevantes .....	16
IX. APROBACIÓN .....	20

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Conglomerado Financiero local.

Inversiones Financieras Promerica, S.A.

### 2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local

Inversiones Financieras Promerica S.A., sociedad de finalidad exclusiva  
Banco Promerica, S.A., entidad bancaria comercial

### 3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

Promerica Financial Corporation (PFC o Grupo Promerica)

### 4. Estructura de la propiedad accionaria

Las acciones que conforman el capital social de Banco Promerica, S.A. al 31 de diciembre de 2020 son 7, 078,887 acciones comunes, con un valor nominal de \$10.00 cada una, las cuales se encuentran debidamente suscritas y pagadas.

El principal accionista es Inversiones Financieras Promerica, S.A, titular del 99.99% del total de acciones.

## II. ACCIONISTAS

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

Se celebró UNA Junta General Ordinaria y Extraordinaria:

Fecha	Quorum
19 de febrero de 20209	100%

## III. JUNTA DIRECTIVA

### 1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2020, y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente	Ramiro Norberto Ortiz Gurdían
Vicepresidente	Mario Sebastian Rappaccioli Mc Gregor
Secretario	Oscar Marbyn Orozco Ábrego
Primer Director	Segundo Albino Benito Román Ortiz
Primer Director Suplente	María Alicia Lecha de Espinoza
Segundo Director Suplente	Oscar Delgadillo Chávez
Tercer Director Suplente	Reinaldo Hernández Rueda
Cuarto Director Suplente	Juan Federico Jokisch Arguello

Para llenar la vacante existente, la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2020, nombró Director Vicepresidente a Mario Sebastian Rappaccioli Mc Gregor, cuya credencial fue inscrita el 10 de marzo de 2020.

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

Durante el período informado, se llevaron a cabo QUINCE sesiones de Junta Directiva en las siguientes fechas:

1. 16 de enero de 2020
2. 13 de febrero de 2020
3. 12 de marzo de 2020
4. 14 de abril de 2020
5. 14 de mayo de 2020
6. 11 de junio de 2020
7. 09 de julio de 2020
8. 13 de agosto de 2020
9. 21 de agosto de 2020
10. 11 de septiembre de 2020
11. 18 de septiembre de 2020
12. 16 de octubre de 2020
13. 23 de octubre de 2020
14. 16 de noviembre de 2020
15. 15 de diciembre de 2020

## 3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son nombrados por la Junta General de Accionistas a propuesta de la primera.

Para su nombramiento se observan lo previsto en el Pacto Social, el Código de Gobierno Corporativo y el marco regulatorio aplicable.

## 4. Operaciones con otras partes vinculadas

No se han realizado operaciones vinculadas de los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

## 5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros

De acuerdo con lo establecido en el Pacto Social, los miembros de la Junta Directiva, Propietarios y Suplentes serán electos por la Junta General de Accionistas y durarán en sus funciones tres años, pudiendo ser reelectos.

Se establece como causal de remoción para los miembros de la Junta Directiva, tanto propietarios como suplentes, las actuaciones indebidas que puedan afectar la imagen del Banco.

Queda establecida en el Pacto Social la forma de llenar las vacantes de los Directores Propietarios, en caso de ausencia temporal o definitiva. En el evento de que no pudiera llevarse a cabo la sustitución en la forma ahí prevista, los Directores decidirán por mayoría de votos, la forma de llenar la vacante.

## 6. Informe de las capacitaciones recibidas

Tema de la Capacitación	Fecha
Toma Efectiva de Decisiones y Pensamiento Estratégico de la Junta Directiva en Tiempos de Cambio.	21- julio- 2020
Prevención de Riesgos de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y OFAC	31-agosto-2020

## 7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son remunerados mediante dietas por su participación en las sesiones.

## IV. ALTA GERENCIA

### 1. Miembros de la Alta Gerencia al 31 de diciembre de 2020 y cambios durante el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza
Director de Administración de Riesgos	Jorge Eduardo Barrientos López
Director de Auditoría Interna	Jorge Galileo Chévez Pineda
Director de PLD/ PFT	Pedro José Castillo Zepeda
Director de Banca de Personas y Agencias	Cindy Elisabeth Miranda Flores
Director de Banca Empresa y PYME	Mauricio Alberto Guirola Vivas
Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio	Enrique Ulises Flores Navarro
Directora de Recursos Humanos y Talento	María del Carmen Argueta de Reyes
Director de Operaciones	Miguel Angel López González
Gerente de Tecnología	Rony Armando Monterroza Barrientos
Director de Servicios de Soporte	Rafael Ernesto Mercado Albanez
Directora de Productos, Mercadeo y Comunicaciones	Lesbia Carolina Gochez de Guillen
Director de Estrategia y Transformación Digital	José Eliseo Ramírez Melgar

Los cambios durante el período informado fueron los siguientes:

A partir del 3 de febrero de 2020 renunció Raúl Antonio Granados Montecinos del cargo de Gerente de Administración de Créditos.

El 17 de febrero de 2020 ingresó Luciana Isabel Lainez de Angel en la nueva plaza de Directora de Cobranzas.

El 2 de marzo de 2020 ingresó Jorge Eduardo Barrientos López en la nueva plaza de Director de Riesgos.

El 12 de marzo de 2020, con aprobación de la Junta Directiva, se modificó la Estructura Operativa del Banco, ocurriendo los siguientes cambios:

Nombre del Ejecutivo	Cargo a partir del 12/03/2020	Cargo Anterior	Reporte a:
Jorge Ernesto Barrientos López	Director de Administración de Riesgos	Director de Riesgos	Presidencia Ejecutiva
Pedro José Castillo Zepeda	Director de PLD/PPFT	Gerente de Cumplimiento	Presidencia Ejecutiva
Jorge Galileo Chávez Pineda	Director de Auditoría Interna	Gerente de Auditoría Interna	Presidencia Ejecutiva
Mauricio Alberto Guiróla Vivas	Director Banca Empresas y Pyme	Gerente de Negocios Empresariales	Presidencia Ejecutiva
Miguel Angel López Gonzalez	Director de Operaciones	Gerente de Operaciones	Presidencia Ejecutiva
María del Carmen Argueta de Reyes	Directora de Recursos Humanos y Talento	Gerente de Desarrollo Humano	Presidencia Ejecutiva
Rony Armando Monterroza Barrientos	Gerente de Tecnología	Gerente de Tecnología	Presidencia Ejecutiva
Rafael Ernesto Mercado Albanez	Director de Servicios de Soporte	Gerente de Finanzas	Presidencia Ejecutiva
Emilio Eduardo López Rodríguez	Director Comercial y Corporativo	Gerente de Banca Empresarial y Regional	Dirección Banca Empresa y Pyme
Mariella Orellana Mora	Gerente Pyme	Gerente Pyme	Dirección Banca Empresa y Pyme
Jennifer Romero de Henríquez	Gerente de Bienes Inmuebles y Administración	Gerente de Administración	Dirección de Servicios de Soporte
José Luis Tobar Prieto	Gerente de Seguridad	Gerente de Seguridad	Dirección de Servicios de Soporte
Luciana Isabel Lainez de Angel	Directora de Centro de Soluciones	Directora de Cobranzas	Dirección de Servicios de Soporte
Silvia Elena Oliva de Calderon	Gerente de Gestión de la Información	Gerente de Gestión de la Información	Dirección de Servicios de Soporte

El 12 de marzo de 2020, se modificó la estructura operativa, y se crearon las siguientes plazas:

Nombre del cargo	Reporte a:
Director de Banca de Personas y Agencias	Presidencia Ejecutiva
Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio	Presidencia Ejecutiva
Director de Productos, Mercadeo y Comunicaciones	Presidencia Ejecutiva
Director de Estrategia y Transformación Digital	Presidencia Ejecutiva
Director de Seguros	Presidencia Ejecutiva
Director de Finanzas	Dirección de Servicios de Soporte
Director de Tesorería	Dirección de Servicios de Soporte

- A partir del 25 de marzo de 2020 se nombró a Christian Ricardo Tomasino Reyes en el cargo de Director de Banca de Personas y Agencias, quien renunció el 1 de julio de 2020, quedando nuevamente la plaza vacante.

- El 1 de Junio de 2020 se incorporó Enrique Ulises Flores Navarro llenar la vacante de Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio y Carlos Leonel García Rivera en la nueva plaza de Director de Riesgos de Banca de Personas con reporte a la Dirección de Administración de Riesgos.

- A partir del 12 de junio de 2020, fue nombrado Julio Alberto Girón Murillo en la nueva plaza de Gerente de Riesgos Banca Empresa con reporte a la Dirección de Administración de Riesgos.
- El 15 de junio de 2020 ingresó Gladys Esthela Figueroa Figueroa al cargo de Gerente de Finanzas.
- El 1 de julio de 2020 ingresó Ana Marcela Trabanino de Barrios a ocupar el cargo de Directora de Tesorería.
- El 10 de agosto de 2020 se incorporó Cindy Elizabeth Miranda Flores al cargo de Directora de Banca de Personas y Agencias.
- A partir del 21 de agosto de 2020, Rodolfo Esteban Ramirez Fuentes fue nombrado Gerente de Operaciones Legales, Asesoría y Litigios con reporte a la Dirección Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio.
- A partir del 24 de agosto de 2020 ingresó Lesbia Carolina Góchez de Guillén para llenar la vacante de Directora de Productos, Mercadeo y Comunicaciones.
- El 7 de diciembre de 2020 se incorporó al Banco, Hugo Ernesto Ordoñez Gómez al cargo de Gerente de Banca Seguros con reporte a la Dirección de Servicios de Soporte.

## 2. Política de selección de la Alta Gerencia.

La selección de la Alta Gerencia la lleva a cabo la Junta Directiva, a propuesta de la Presidencia Ejecutiva. Cuando se trata de la Presidencia Ejecutiva, la propuesta y designación corresponde a la Junta Directiva.

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

Sobre el cumplimiento de las políticas y controles internos, este se verifica mediante las funciones que cumplen el Comité de Auditoría, el Comité de Administración de Riesgos y el Comité de Cumplimiento, y los informes de gestión que son presentados por las diferentes áreas en las sesiones de Junta Directiva. Asimismo, se llevan a cabo procesos de auditoría, con el propósito de corroborar que los controles que se aplican a los procesos y áreas operativas son idóneos, a fin de asegurar que la gestión del Banco se realiza en un ambiente controlado de riesgos.

## V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Segundo Albino Benito Román	Primer Director JD- Presidente del Comité
Reinaldo José Hernández Rueda	Tercer Director Suplente JD- miembro
Juan Federico Jokisch Arguello	Cuarto Director Suplente JD- miembro
Jorge Galileo Chevez Pineda	Director de Auditoría Interna- Secretario del Comité
Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza	Presidente Ejecutivo - miembro
Rafael Ernesto Mercado Albanez	Director de Servicios de Soporte - miembro
Miguel Angel López Gonzalez	Director de Operaciones - miembro

Durante el período informado se actualizaron los cargos de los siguientes miembros:

Jorge Galileo Chevez Pineda de Gerente de Auditoría Interna a Director de Auditoría Interna  
Rafael Ernesto Mercado Albanez de Gerente de Finanzas a Director de Servicios de Soporte, y Miguel Angel López González de Gerente de Operaciones a Director de Operaciones.

La actualización quedó formalizada por actualización del respectivo Reglamento, aprobada por la Junta Directiva el 11 de junio de 2020.

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

Durante el período informado se celebraron TRECE sesiones del Comité de Auditoría en las siguientes fechas:

1. 23 de enero de 2020
2. 10 de febrero de 2020
3. 12 de febrero de 2020
4. 9 de marzo de 2020
5. 17 de abril de 2020
6. 11 de mayo de 2020
7. 8 de junio de 2020
8. 7 de julio de 2020
9. 18 de agosto de 2020
10. 7 de septiembre de 2020
11. 6 de octubre de 2020
12. 12 de noviembre de 2020
13. 14 de diciembre de 2020

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

- Seguimiento a las observaciones contenidos en los informes del auditor interno, auditor externo y la Superintendencia del Sistema Financiero para contribuir a su corrección o desvanecimiento.
- Colaborar con el diseño y aplicación del control interno, proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- Supervisar del cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el auditor externo en su carta de gerencia.
- Evaluar la calidad de la labor de auditoría interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.

### 4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Seguimiento a los acuerdos de Junta General, Junta Directiva, de las normativas emitidas por el Banco Central de Reserva y las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero, a fin de velar por su cumplimiento.
- Revisión de la propuesta del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, previa presentación a Junta Directiva y seguimiento al cumplimiento del mismo.
- Propuesta a la Junta Directiva para que esta a su vez lo haga a la Junta General, sobre el nombramiento del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- Correspondencia recibida de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Informe sobre auditoría de Estados Financieros al 31/12/2019, por parte de la firma Deloitte; previamente a la celebración de la Junta General de Accionistas.
- Seguimiento de indicadores de atención a observaciones de Auditoría Interna.
- Informe de Auditoría Interna, emitidos durante el período 2020.
- Propuesta de modificación al Reglamento del Comité de Auditoría.
- Resultado de auditoría Fiscal al 31/12/2019 realizada por la Firma Asesores y Consultores de Negocios.
- Revisión de Propuesta de Plan estratégico de Auditoría Interna 2021-2024.

## VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

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

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
María Alicia Lecha de Espinoza	Primera Directora Suplente JD- Presidenta del Comité
Oscar Isidro Delgadillo Chávez	Segundo Director Suplente JD - miembro
Juan Federico Jokisch Arguello	Cuarto Director Suplente JD- miembro
Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza	Presidente Ejecutivo - miembro
Jorge Eduardo Barrientos López	Director de Admón de Riesgos- Secretario del Comité

Durante el período informado se produjeron los siguientes cambios:

- A partir del 14 de mayo de 2020 ingresó como Secretario del Comité, Jorge Eduardo Barrientos López, Director de Administración de Riesgos, en sustitución de Jesús Antonio Moreno Santeliz.

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

Durante el período informado se llevaron a cabo DOCE sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos, en las siguientes fechas:

1. 20 de enero de 2020
2. 23 de enero de 2020
3. 26 de febrero de 2020
4. 23 de abril de 2020
5. 21 de mayo de 2020
6. 25 de junio de 2020
7. 23 de julio de 2020
8. 19 de agosto de 2020
9. 10 de septiembre de 2020
10. 13 de octubre de 2020
11. 13 de noviembre de 2020
12. 10 de diciembre de 2020

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

- Proponer a la Junta Directiva los objetivos, lineamientos, políticas, niveles de tolerancia y límites de exposición por cada tipo de riesgos.
- Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución y sus efectos en los niveles patrimoniales.
- Velar porque la entidad cuente con una adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral del riesgo.

- Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- Monitorear las exposiciones de riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva.
- Aprobar las metodologías y sistemas de gestión propuestos por la Dirección de Administración de Riesgos previa su presentación a la Junta Directiva.
- Proponer a la Junta Directiva las políticas para la gestión de los diferentes tipos de riesgos, y los límites de tolerancia a la exposición de los mismos.
- Conocer de los análisis y evaluaciones de riesgo, llevados a cabo por la Dirección de Administración de Riesgos.

#### 4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Resumen de Portafolio e Indicadores de Riesgos (KRI's).
- Monitoreo de posición de Activos de Riesgos, Cartera Covid-19, NIIF9, Criticidad de Cartera e indicadores de Riesgo de Liquidez.
- Nueva Estructura Funcional de la Dirección de Administración de Riesgos.
- Seguimiento de Apetito del Riesgo.
- Modificación al Reglamento del Comité de Administración de Integral de Riesgos.
- Seguimiento al Plan Anual y Cronograma de Revisión y Actualización de Políticas.
- Informe de Resultados: Gestión del Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico, Prevención de Fraudes, Seguridad de información y Continuidad del Negocio.
- Aprobación y/o visto bueno de: Informes Anuales Regulatorios, Metodología Riesgo País Regional, Límites y empoderamiento RMTs, Plan de Adecuación de Norma Integral de Riesgos, Políticas Especiales COVID-19, Manuales y Políticas de Riesgos, Estrategias y Políticas Covid-19, Plan de Adecuación de la Norma Seguridad de Información y Continuidad del Negocio e Iniciativas 2021 de la Dirección de Administración de Riesgos.
- Presentación de Informes Especiales: Plan de Trabajo BCF-22962, Fondo Patrimonial Ajustado por Riesgo, Informe Centro de Soluciones, Análisis Balloon Payment, Campaña Card to Card, Informe operativo de aplicación de crédito y débito para TC, Propuesta de alivio económico por rubro, Análisis y re proyección del costo de crédito, Iniciativas Banca de Personas / Banca Empresa, Resultados proyección 9+3, Evaluación de nuevos productos y servicios cuenta inicia, Modelo de calificación pagadores cluster analysis, Propuesta de inversión FICO, Informe Portafolio de Empresas , Plan Costo de Crédito 2021, Resultados Autoevaluación SWIFT e Informe y seguimiento de resultados de la evaluación Superintendencia del Sistema Financiero.

## VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

### 1.Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

El 12 de marzo de 2020 se efectuaron los siguientes cambios:

- Incorporación del Comité de Cumplimiento y del Comité de Activos y Pasivos como parte de la estructura de Gobierno Corporativo.
- Ajustes generales conforme al estándar previsto en la NRP-17 Norma Técnica de Gobierno Corporativo.

### 2.Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

El 12 de marzo de 2020 se aplicaron los siguientes cambios:

- Actualización de los valores corporativos.
- Incorporación de elementos relativos a la prevención del riesgo de lavado de dinero.
- Ampliación en cuanto a la Política de Conflictos de Interés y el registro de eventos, la Comisión de ética y el régimen de sanciones.
- Establecimiento de la obligación de declaración de conocimiento y adhesión al Código de Ética para todos los colaboradores.

### 3.Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

De conformidad a lo establecido en el Código de Ética, la política del Banco frente a los conflictos de interés es la obligación que tienen los colaboradores de evitarlos, identificarlos y reportarlos. En ese sentido, se reportaron los siguientes:

AREA DE REPORTE	FECHA DE REVELACION	MOTIVO QUE ORIGINO EL REPORTE
Junta Directiva	16 de enero de 2020	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	14 de abril de 2020	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos

Junta Directiva	21 de agosto de 2020	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	15 de diciembre de 2020	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos

## VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

### 1. Atención de los Clientes

Las relaciones con los consumidores y usuarios se rigen por los siguientes principios:

- a) **Primero el Consumidor:** Reconocemos que los derechos de los consumidores son una prioridad que respetar y, por lo tanto, Banco Promerica, S.A. brinda sus servicios en especial apego al respeto de tales derechos.
- b) **Transparencia:** Ponemos a disposición de los consumidores toda la información de nuestros productos o servicios, informando comisiones, tasas o recargos.
- c) **Cercanía:** Uno de los objetivos principales del Banco es construir sólidas relaciones a largo plazo con nuestros consumidores, enfatizando la empatía permanente y la confianza compartida.
- d) **Emprendedores por Naturaleza:** Trabajamos para ser la mejor opción financiera de nuestros consumidores.

Los canales de atención al cliente son los siguientes:

-  Red de agencias, ATM's y corresponsales financieros, cuyas ubicaciones pueden consultarse en el siguiente enlace:  
<https://www.promerica.com.sv/agencias-y-atms/agencias/>
-  Centro de Servicios +503 2513-5000
-  email: [soluciones@promerica.com.sv](mailto:soluciones@promerica.com.sv)
-  Sitio web: [www.promerica.com.sv](http://www.promerica.com.sv)
-  Asistente virtual Erica: +503 7110 3099

Redes sociales:

 Banco Promerica El Salvador

 @Banco Promerica

 Banco Promerica SV

 Banco Promerica El Salvador

El mecanismo de atención de quejas y reclamos consta de las siguientes etapas:

**1 Recepción de solicitudes, quejas o reclamos:**

Los consumidores podrán presentar sus solicitudes, quejas o reclamos por los siguientes medios

- a) Presencialmente: Mediante la red de agencias establecidas a nivel nacional.
- b) No presencial:
  - Correo electrónico: [soluciones@promerica.com.sv](mailto:soluciones@promerica.com.sv)
  - Chat Promerica ([www.promerica.com.sv](http://www.promerica.com.sv))
  - Centro de Servicios: (503) 2513-5000

**2. Registro:**

Se asignará un número de gestión para que el consumidor pueda consultar el estado y seguimiento de su caso. Así mismo, se le informará la fecha de resolución de la gestión, la cual puede variar de acuerdo con el tipo de reclamo.

**3. Resolución:**

Cada reclamo recibido será dirigido al área de apoyo que brinde la evaluación y resolución pertinente para poder otorgar una respuesta oportuna

**4. Comunicación de la Resolución:**

Se notificará al consumidor la resolución de su reclamo de manera digital o física dirigiéndose a los medios de contacto que haya brindado el consumidor.

**5. Reconsideración**

Si la resolución a la gestión no es satisfactoria, el consumidor puede iniciar un proceso de reconsideración, el cuál será evaluada por una instancia diferente a la que dio la respuesta inicial y se notificará nuevamente al consumidor sobre la resolución final

## 2.Hechos relevantes

### 2.1 ACUERDOS DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 19 DE FEBRERO DE 2020

En la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2020 se tomaron los siguientes acuerdos:

- a) Nombramiento de Auditores para el ejercicio fiscal 2020:
  - Auditor Externo: DELOITTE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
  - Auditor Fiscal: AUDITORES Y CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A. DE C.V.
  
- b) Nombramiento de Mario Sebastian Rappaccioli Mc Gregor en la vacante de Director Vicepresidente de Junta Directiva, a credencial fue inscrita en el Centro Nacional de Registros el 10 de marzo de 2020.
  
- c) Aplicación de los resultados del ejercicio fiscal 2019 de la forma siguiente:

De la utilidad neta del Ejercicio 2019 que asciende a	<u>US\$ 2,016,000.85</u>
A Reserva Legal (el 10% de utilidades antes de impuestos),	US\$ (408,800.30)
<b>Utilidades del Presente Ejercicio</b>	<b>US\$ 1,607,200.55</b>
A Utilidades no Distribuibles	US\$ 0.00
Aumento a ejercicios anteriores por liberación de utilidades restringidas	US\$ <u>1,206,544.59</u>
<b>A Resultados de Ejercicios Anteriores-Utilidades</b>	<b>US\$ <u>2,813,745.14</u></b>

Modificación del Pacto social en sus cláusulas Décimo novena, Vigésimo Primera y Vigésimo Tercera; y autorización para reunir todas las cláusulas en un sólo documento. La modificación de las cláusulas DECIMO NOVENA, VIGESIMO PRIMERA Y VIGESIMO TERCERA del Pacto Social de Banco Promerica, S.A. fue aprobada en los términos siguientes:

**-CLAUSULA DECIMO NOVENA. QUÓRUM DE LA JUNTA DIRECTIVA Y MAYORÍA PARA RESOLVER.**

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente al menos una vez cada tres meses y extraordinariamente cuando sea convocada al efecto. Las convocatorias a reunión serán efectuadas por el Presidente, el Secretario o al menos por dos de los miembros de la Junta Directiva, pudiendo celebrarse las reuniones dentro o fuera de las oficinas del Banco o por medio de video conferencia debiendo documentar las sesiones de acuerdo con lo señalado en el Código de Comercio. La convocatoria se hará por escrito acompañando la Agenda, a cada uno de los miembros propietarios de la Junta. Si la misma Junta lo creyere conveniente se convocará también a los Suplentes quienes tendrán voz, pero no voto. La Junta Directiva se tendrá por legalmente

reunida y sus decisiones serán válidas cuando concurren la mayoría de sus miembros con derecho a voto. Se necesitará la mayoría de los votos de los miembros de la Junta Directiva presentes en la sesión de que se trata para cualquier resolución. En caso de empate decidirá el Presidente con voto de calidad. Los acuerdos de la Junta se harán constar en el Libro de actas respectivo y serán firmadas por todos los directores asistentes o por directores con cuyos votos se tome la resolución. Los disidentes podrán dejar constancia de su voto razonado.

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTOR PRESIDENTE Y DIRECTOR VICEPRESIDENTE.** La representación Legal Judicial y Extrajudicial del Banco, corresponderá al Director Presidente y al Director Vicepresidente o al que haga sus veces. Adicionalmente y sin detrimento de las atribuciones del Director Presidente y Director Vicepresidente, la Junta Directiva podrá, por un período igual al del ejercicio sus de funciones, otorgar la representación legal extrajudicial y el uso de la firma social al Presidente Ejecutivo. Quienes ejerzan la representación legal extrajudicial podrán actuar conjunta o separadamente, pudiendo celebrar toda clase de actos y contratos, contraer toda clase de obligaciones y suscribir toda clase de documentos públicos y privados; otorgar Poderes Generales y Especiales; gravar los bienes inmuebles, muebles, valores o derechos de la sociedad, adquirir toda clase de bienes; conferir y revocar en su caso los respectivos poderes de administración que confiera y, en general ejecutar toda clase de actos, todo de acuerdo a las resoluciones de la Junta Directiva, para todo lo cual se le confiere a las personas que ejercen los cargos de Director Presidente, Director Vicepresidente de la Sociedad y, en su caso, Presidente Ejecutivo del Banco, las facultades generales del mandato y las especialmente comprendidas en el artículo sesenta y nueve del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, inclusive la de transigir, todas las cuales expliqué a los comparecientes para cerciorarme de que las conocen, comprenden y por ello conceden. Corresponderá también al Presidente o Vicepresidente presidir las sesiones de la Junta General y las de Junta Directiva. Así mismo, la Junta Directiva podrá delegar la representación judicial de la sociedad en la persona designada por ésta, quien deberá tener facultades para ejercer la procuración, ejercerá sus funciones por un período igual al de la Junta Directiva que lo designe y tendrá las facultades que indique la credencial correspondiente inscrita en el Registro de Comercio.

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. FACULTADES DEL DIRECTOR SECRETARIO** El Director Secretario llevará el Libro de Actas de las sesiones de la Junta Directiva y de la Junta General; emitirá la certificación de los acuerdos de la sociedad. Sin perjuicio de lo anterior, la Junta Directiva podrá autorizar a cualquiera de sus miembros para emitir certificaciones de sus propios acuerdos.”

Así mismo y para evitar que el pacto social se encuentre disperso en dos documentos distintos, se aprobó reunir en un solo instrumento todas las cláusulas del pacto social.

## **2.2 MODIFICACION DEL PACTO SOCIAL**

Previa autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero, se modificó el Pacto Social de Banco Promerica, S.A. para ejecutar los acuerdos tomados por las Juntas Generales de Accionistas, en las clausulas siguientes:

- a) **CLAUSULA QUINTA: CAPITAL SOCIAL.** En Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 4 de diciembre de 2019 se acordó aumentar el capital social del Banco, mediante el aporte en efectivo de los accionistas por un monto en al menos \$2,005.8; producto de dicho aporte, el capital social del Banco ascendió a un monto de \$70,788,870.00 representado por 7,078,887 acciones comunes y nominativas de un valor nominal de Diez Dólares de los Estados Unidos de América cada una.
- b) **CLAUSULA DECIMO NOVENA. QUÓRUM DE LA JUNTA DIRECTIVA Y MAYORÍA PARA RESOLVER.** Por acuerdo de la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas del 19 de febrero de 2020, se acordó modificar la frecuencia de las reuniones de la Junta Directiva, estableciendo celebrar reuniones ordinariamente al menos una cada tres meses y extraordinariamente cuando sea convocada al efecto.
- c) **CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTOR PRESIDENTE Y DIRECTOR VICEPRESIDENTE.** Por acuerdo de la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2020, quedo establecida la facultad a la Junta Directiva para otorgar por un período igual al del ejercicio sus de funciones, otorgar la representación legal extrajudicial y el uso de la firma social al Presidente Ejecutivo, detallando las facultades de los representantes legales extrajudiciales. Así mismo, se estableció que la Junta Directiva podrá delegar la representación judicial de la sociedad en la persona designada por ésta, quien deberá tener facultades para ejercer la procuración, ejercerá sus funciones por un período igual al de la Junta Directiva que lo designe y tendrá las potestades que indique la credencial correspondiente inscrita en el Registro de Comercio.
- d) **CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. FACULTADES DEL DIRECTOR SECRETARIO.** Por acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2020, la Junta Directiva podrá facultar a cualquiera de sus miembros, distintos del Secretario, para emitir certificaciones de sus propios acuerdos.

El Pacto Social modificado fue inscrito en el Registro de Comercio al NÚMERO 62 del LIBRO 4266 del Registro de Sociedad, del folio 276 al folio 297, el 21 de octubre de 2020.

### **2.3 MEDIDAS PARA ATENDER LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**

En marzo de 2020 la Asamblea Legislativa decretó Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia COVID-19 facultando al Comité de Normas del Banco Central de Reserva a dictar normativas especiales que permitieran a las instituciones del Sistema Financiero, atender lo dispuesto en la Ley. En tal contexto, del BCR, en la sesión No. CNBCR-04/2020 de fecha 18 de marzo de 2020 emitió las “Normas Técnicas Temporales para enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales” con el objeto de incentivar la búsqueda de mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que puedan presentar dificultades de pago en sus préstamos, dicha norma estuvo vigente del 19 de marzo al 14 de

septiembre de 2020. En sesión CNBCR-14/20 de fecha 10 de septiembre 2020 el Comité de Normas del Banco Central de Reserva aprobó las “Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19” (NPBT-01) con el objeto de posibilitar mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que presenten o hayan presentado dificultades de pagos en sus préstamos, norma con vigencia del 15 de septiembre de 2020 al 13 de marzo de 2021.

Lo anterior ha dado paso a implementar acciones que permitan mantener el negocio en marcha, con todos los servicios disponibles para los clientes, pero limitados a la situación particular de la pandemia y en cumplimiento a las disposiciones oficiales y de las entidades reguladoras.

En esa línea el Banco activó un programa de alivio financiero a través del establecimiento de lineamientos y acciones para atender las necesidades crediticias de los clientes y el manejo de las implicaciones de la pandemia, entre los cuales contamos con:

- A. Medidas Temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales
- B. Medidas Técnicas temporales para el otorgamiento de créditos
- C. Medidas Técnicas temporales para el cálculo de la reserva de liquidez sobre depósitos y otras obligaciones.

El Banco estableció controles internos para el otorgamiento de créditos en cualquier modalidad, la gestión del portafolio existente, la consolidación, la reestructuración y el refinanciamiento de los créditos de los clientes afectados por el COVID-19, lo cual fue notificado oportunamente a la Superintendencia del Sistema Financiero en la medida que se fueron generando a lo largo de 2020.

A nivel de los colaboradores también se implementaron medidas sanitarias para salvaguardar tanto la salud de los mismos empleados como también la de nuestros clientes y usuarios.

Entre las medidas ejecutadas se encuentra la adopción de la modalidad de trabajo “home office” para todos aquellos colaboradores que debido a sus funciones fue factible realizar sus labores bajo esa modalidad, a quienes se les otorgo permisos para conectarse a la red del Banco por medio de una red privada virtual (VPN); asimismo durante 2020, se proveyó transporte a todos los colaboradores de las agencias para asegurar su bienestar al tener que presentarse a los puestos de trabajo; se dotaron a todas las oficinas de suplementos para sanitización de manos y calzado, y mecanismos de control de temperatura, todo ello en cumplimiento adicional a las normas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud.

La emergencia sanitaria aceleró nuestros procesos de transformación digital con el objetivo de mantener la disponibilidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes y usuarios, de manera ágil y segura, adaptados a la nueva normalidad en las que no colocó la crisis sanitaria.

## 2.4 CIERRE DE AGENCIAS

En el mes de agosto 2020, se cerraron definitivamente las siguientes agencias, las cuales se encontraban cerradas temporalmente desde mayo 2020:

- Mini agencia Galerías, San Salvador.
- Agencia Metrocentro 8ª etapa, San Salvador
- Agencia de Banca Privada, Santa Ana.

El cierre de las agencias detalladas fue autorizado por la Junta Directiva el 11 de junio de 2020, notificado a la Superintendencia del Sistema Financiero y comunicado con la debida anticipación a los clientes y usuarios, ofreciéndoles alternativas de atención por medio de agencias cercanas a los puntos de servicio que fueron cerrados.

A partir del 4 de diciembre de 2020 se cerró el punto de servicio “Caja Express Lotería Nacional de Beneficencias Apopa”, ubicada en el interior de las oficinas de dicha Institución en la ciudad de Apopa, departamento de San Salvador, debido a la decisión comunicada por la Lotería Nacional de Beneficiencia de dar por terminado el contrato por motivos administrativos, lo cual fue notificado a la Superintendencia del Sistema Financiero.

## IX. APROBACIÓN

El presente Informe Anual de Gobierno Corporativo de Banco Promerica, S.A. correspondiente al año 2020, fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión no. JD 464-03/2021 celebrada en la ciudad de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, el 23 de marzo de 2021.