

BANCO PROMERICA, S.A.

**INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2022**

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 celebradas durante el período y quórum.....	4
2. Numero de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.	4
III. JUNTA DIRECTIVA	4
1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2022, 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 2022 y cambios durante el período informado.....	6
2. Política de selección de la Alta Gerencia.....	6
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva	6
V. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	7
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.....	7
2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.....	7
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.	7
4. Temas corporativos conocidos en el período.	8
VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS	8
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.....	8
2. Número de sesiones en el período.....	8
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.	9

4. Temas corporativos conocidos en el período.	9
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.	10
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.	10
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.	10
3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.	11
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.	12
1. Atención de los Clientes.	12
2. Hechos relevantes.	13
IX. APROBACIÓN.	17

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 2022 son 7, 078,887 (SIETE MILLONES SETENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTAS OCHENTA Y SIETE) 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 celebradas durante el período y quórum.

Se celebraron DOS Juntas Generales Ordinarias:

Fecha	Quorum
25 de febrero de 2022	99.99%
14 de diciembre de 2022	99.99%

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

Durante el período informado no se celebró ninguna Junta Extraordinaria.

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2022, y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente	Ramiro José Ortiz Mayorga
Vicepresidente	Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza
Secretario	Carlos Quintanilla Schmidt
Primer Director	Segundo Albino Benito Román Ortiz
Primer Director Suplente	María Alicia Lecha de Espinoza
Segundo Director Suplente	Juan Federico Jokisch Argüello
Tercer Director Suplente	Oscar Marbyn Orozco Abrego
Cuarto Director Suplente	Enrique Javier Gutiérrez Quezada

No se reportan cambios durante el período informado.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado

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

1. 18 de enero de 2022
2. 22 de febrero de 2022
3. 24 de marzo de 2022
4. 21 de abril de 2022
5. 17 de mayo de 2022
6. 14 de junio de 2022
7. 21 de julio de 2022
8. 16 de agosto de 2022
9. 13 de septiembre de 2022
10. 13 de octubre de 2022
11. 17 de noviembre de 2022
12. 20 de diciembre de 2022

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

Los miembros de la Junta Directiva no han realizado operaciones 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
1- Prevención de Lavado de Dinero y Anticorrupción	7,14-marzo-2022
2- Gobierno Corporativo: Cumplimiento y Cultura de Integridad	6 -abril-2022
3- Riesgos Ambientales y Sociales: Finanzas Sostenibles	31-mayo-2022
4- Claves y Tendencias en la Gestión del Riesgo Reputacional	30-junio-2022

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son remunerados mediante dietas por su participación en las sesiones, las cuales han sido previamente aprobadas por la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia al 31 de diciembre de 2022 y cambios durante el período informado.

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

No se reportan cambios durante el período informado.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

La selección de la Alta Gerencia la lleva a cabo la Presidencia Ejecutiva con la ratificación de la Junta Directiva. 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 Comités 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.

Nombre	Cargo
Segundo Albino Benito Román	Primer Director JD- Presidente del Comité
Carlos Quintanilla Schmidt	Secretario 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

No se reportan cambios durante el período informado.

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

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

1. 13 de enero de 2022
2. 17 de febrero de 2022
3. 17 de marzo de 2022
4. 18 de abril de 2022
5. 12 de mayo de 2022
6. 7 de junio de 2022
7. 18 de julio de 2022
8. 10 de agosto de 2022
9. 5 de septiembre de 2022
10. 7 de octubre de 2022
11. 16 de noviembre de 2022
12. 7 de diciembre de 2022

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 el 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 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 de este.
- 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 de suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno contable al 31/12/2021, por parte de la firma Deloitte.
- Seguimiento de indicadores de atención a observaciones de Auditoría Interna.
- Informe de Auditoría Interna, emitidos durante el período 2022.
- Presentación del plan de trabajo 2022 de Auditoría externa PriceWaterhouseCoopers (PwC).
- Actualización de Política de Auditoría Interna y Reglamento del Comité de Auditoría.
- Participación en Comité Técnico Regional.
- Autoevaluación de control interno de PFC al 30/09/2022.
- Plan anual de trabajo 2023 de Auditoría Interna.

VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

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

Nombre	Cargo
María Alicia Lecha de Espinoza	Primera Directora Suplente JD- Presidenta del Comité
Carlos Quintanilla Schmidt	Secretario de 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

No se reportan cambios durante el período informado.

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. 12 de enero de 2022
2. 16 de febrero de 2022
3. 22 de marzo de 2022
4. 19 de abril de 2022
5. 11 de mayo de 2022
6. 8 de junio de 2022
7. 19 de julio de 2022
8. 11 de agosto de 2022
9. 9 de septiembre de 2022
10. 11 de octubre de 2022
11. 14 de noviembre de 2022
12. 8 de diciembre de 2022

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 estos.
- 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 Ejecutivo
- Monitoreo de posición de Activos de Riesgos, Cartera Covid-19 y NIIF9
- Dashboard Apetito del Riesgo & Reporte de Cartera
- Aprobación y/o visto bueno de: Manuales y Políticas de Riesgos, Estrategias periodos de gracia para Cartera Covid, Informes Anuales Regulatorios, Código de Ética, Plan de Recuperación Financiera, Propuesta de Absorción Anticipada de Cartera Vencida Covid, Metodología, Plan y Pruebas de Continuidad del Negocio y Plan Estratégico 2022 de la Dirección de Administración de Riesgos
- Presentación de Informes Especiales: Informe Centro de Soluciones, Seguimiento Fraudes Phishing, Comparativo Sistema Financiero, Análisis de Impacto Conflicto Rusia Ucrania, Ajustes de Tasa PYME, Reproyección Costo de Crédito 3+9, Seguimiento Informes SSF, Gestión Crédito Débitos COVID PG – Tarjetas, Propuesta de Incremento de Tasa de Interés, Informe de Comisión de Ética, Pilotos PYME, Informe de Tecnología, Escenario Acelerar Absorción PG, Informe sobre piloto score, Scores FICO, Desempeño RMTS Fixpayment Parcial & Promesa de Pago, Clientes Top 25 Banca Empresa y Pyme, Informe Certificación de SWIFT y Resumen Mapa de Riesgos
- Informe de Resultados: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo de Contraparte, Riesgo de Inversiones, Riesgo Operacional & Tecnológico, Riesgo Legal, Comisión de Ética, Riesgo Reputacional, Riesgos de Blanqueo de Capitales, Informe de Reclamos, Seguridad de la información y Continuidad del Negocio
- Seguimiento al Plan Anual y Cronograma de Revisión y Actualización de Políticas

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

Durante 2022 se realizaron los siguientes cambios al Código de Gobierno Corporativo:

El 18 de enero de 2022, con el objetivo de fortalecer las prácticas de Gobierno Corporativo, mediante la adopción de los lineamientos regionales de la materia y la incorporación de otras mejoras, se realizaron las siguientes modificaciones:

- Se incorpora el concepto de “las tres líneas de defensa”.
- Se fortalece la estructura de Gobierno Corporativo, cambiando Órganos de Verificación por Órganos de Control, en los que se incluyen a las siguientes unidades: Dirección de Auditoría Interna, Dirección de Administración de Riesgos y Dirección de PLD/FT., estableciendo sus lineamientos generales y específicos aplicables a dichas unidades de control.
- Se incluyen las definiciones expresas para Director Ejecutivo, Director Externo y Director Independiente.
- Se agrega a las atribuciones de la Junta Directiva el nombramiento de los líderes de las unidades que conforman los Órganos de Control
- Se incorpora el Comité de Continuidad de Negocio como comité de Apoyo a la Presidencia Ejecutiva, formando parte de los Órganos Auxiliares de Gobierno; se detalla su objetivo, composición, funcionamiento, periodicidad de reuniones y funciones.

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

Durante el año 2022 se efectuaron las siguientes modificaciones al Código de Ética:

El 17 de mayo de 2022, con el objetivo de darle cumplimiento a lo establecido en el Art. 5 inciso segundo literal c) del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera, relativo a la Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como el de incorporar los lineamientos regionales y otras mejoras, se realizaron las siguientes modificaciones:

- Se define como responsable de imponer sanciones a la Comisión de Ética, conforme a las previstas en su Reglamento.
- Se incorporan las definiciones de Misión y Visión de Banco Promerica.
- En el “Principio 1: Cumpla con las Leyes, Normas, Reglamentos, Políticas y Procedimientos Establecidos” se agrega de manera expresa, la obligación de todo colaborador de cumplir el marco regulatorio establecido en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; anteponiéndolo al cumplimiento de metas comerciales, así como el deber de reportar inmediatamente a la Oficialía de Cumplimiento, cualquier señal de alerta o de la ocurrencia de operaciones inusuales.
- En el “Principio 2 Respete la Confidencialidad y Proteja la Integridad y Seguridad de Activos, Comunicaciones, Información y Transacciones”, se agrega expresamente el deber de guardar el Secreto Bancario y la Reserva de información de conformidad al art. 232 de la Ley de Bancos.
- En el “Principio 3: Actúe con Honestidad e Integridad” se agrega que, en la contratación de Proveedores, se velará por que estos se encuentren alineados a los principios éticos del Banco; y se adiciona el numeral 9, sobre “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”, reconociéndola

como parte fundamental de los valores del Banco.

- En el “Principio 4: Trate Con Justicia, Equidad y Respeto a Todas Las Personas”, se reconoce la importancia del equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores, lo cual será apoyado desde las prácticas y políticas institucionales.

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:

ÁREA DE REPORTE	FECHA DE REVELACION	MOTIVO QUE ORIGINO EL REPORTE
Comité de Créditos	22/03/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	24/03/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	17/05/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	17/05/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Comité de Créditos	07/06/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Comité de Créditos	07/06/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	14/06/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	21/07/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	16/08/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	13/10/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	17/11/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	17/11/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	17/11/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	20/12/2022	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante 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/>



Contact Center +503 2513-5000



email: soluciones@promerica.com.sv



Chat web: www.promerica.com.sv



WhatsApp: +503 7211 6000

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
 - Chat web (www.promerica.com.sv)
 - Contact Center: (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. Revisión

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

Para llevar a cabo un proceso de revisión el cliente puede ingresarlo desde el sitio web www.promerica.com.sv o escribiendo al correo electrónico: aclaraciones.clientes@promerica.com.sv

2. Hechos relevantes

2.1 ACUERDOS DE JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

El 25 de febrero de 2022, se celebró Junta General de Accionistas Ordinaria de Accionistas número 53/2022, con un quorum de 99.99 % de acciones presentes o representadas, en la que se tomaron los siguientes acuerdos:

- 1- Aprobación de Memoria de Labores y Estados Financieros correspondiente al ejercicio 2021
- 2- Dictamen e informe de los Auditores externos para el año 2021 sin salvedades
- 3- Nombramiento de Auditor externo y fijación de sus emolumentos para el año 2022:
- 4- Nombramiento de auditor fiscal y fijación de sus emolumentos para el año 2022:
- 5- Aplicación de resultados del ejercicio financiero del año 2021

2.2 CIERRE DEFINITIVO DE ESTABLECIMIENTO BANCARIO DENOMINADO "CAJA EXPRESS EPA BOULEVARD DE LOS PROCERES"

A partir del 25 de marzo de 2022, con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero comunicada mediante nota SABAO-BCF-6440 de fecha de 14 de marzo de 2022, se procedió al cierre definitivo del establecimiento bancario denominado "Caja Express EPA Boulevard de Los Proceres", ubicada en el interior de las instalaciones del comercio "Ferretería Epa" situado en Bulevar de los Próceres y Calle 1, Centro Comercial Florencia, Colonia San Francisco, San Salvador.

El cierre fue comunicado a clientes, usuarios y público en general mediante:

a) Un aviso que fue publicado por una sola vez en dos periódicos de circulación nacional el día 11 de febrero de 2022; y,

b) Un afiche que se colocó en el establecimiento desde el 14 de febrero de 2022

Como alternativa de atención para nuestros clientes, usuarios y público en general, contamos con las siguientes agencias:

-Agencia Multiplaza, ubicada en el Centro Comercial Multiplaza, Centro Financiero, nivel 1, sobre carretera Panamericana, Antiguo Cuscatlán, La Libertad; y

- Agencia Alameda Roosevelt, localizada en Alameda Roosevelt # 2919 entre 55 y 59 av. Sur, San Salvador.

2.3 INSCRIPCIÓN EN LA BOLSA DE VALORES DE EL SALVADOR DE LA EMISIÓN DE BONOS SOSTENIBLES

El 6 de abril de 2022, se inscribió la Emisión de Bonos Sostenibles denominada: BSOBAPROM1 por el monto de US\$ 100,000,000.00 asentada en el Registro Público Bursátil con el número de asiento EM-0013 -2022, y notificada al Banco el 7 de abril de 2022.

Dicha emisión fue autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión del Consejo Directivo número CD-14/2022 de fecha 25 de marzo de 2022.

2.4 APERTURA DE AGENCIA PLAZA MUNDO APOPA

El 13 de junio de 2022, con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero, comunicada mediante circular SABAO-BCF-13559 de fecha 3 de junio de 2022, se abrió la nueva agencia denominada "Agencia Plaza Mundo Apopa" ubicada en Local No. 43, nivel 1, Centro Comercial Plaza Mundo Apopa, situado en Km 12 carretera Troncal Del Norte, Apopa, San Salvador. El horario de atención establecido es: de lunes a viernes de 9am a 5pm, y sábados, de 9am a 1pm.

2.5 COLOCACION DEL PRIMER TRAMO DE LA PRIMERA EMISIÓN DE BONOS SOSTENIBLES EN EL SALVADOR

El 13 de junio de 2022 se colocó el Primer Tramo de la primera Emisión de Bonos Sostenibles realizada en El Salvador, bajo las siguientes características:

Emisor: Banco Promerica, S.A.

Denominación de la Emisión: BSOBAPROM1

Tramo: 1

Monto Negociado: US \$20 millones

Forma de negociación: A través de la Bolsa de Valores de El Salvador

Tasa de Interés: Variable, Trimestral. SOFR 3 meses más sobretasa fija de 4.5%.

Garantía: Cartera de Préstamos Hipotecarios con categoría de Riesgo A1, representando al menos al 125% del monto del tramo.

Plazo: 5 años

Calificación de Riesgo Inicial: " AA (slv)"

Destino de los Recursos: Financiamiento de proyectos Verdes, proyectos liderados por mujeres, jóvenes emprendedores y cartera pyme.

2.6 ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA “LLAMAMIENTO DE DIRECTOR POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PRIMER DIRECTOR”

En sesión de Junta Directiva de Banco Promerica, S.A. celebrada el 14 de junio de 2022, se conoció previo al desarrollo de la agenda de la ausencia temporal de Segundo Albino Benito Román Ortíz, Primer Director de la Junta Directiva.

Con base la cláusula Vigésima Segunda del Pacto Social, se llamó para conformar el quorum necesario para llevar a cabo la sesión, al Tercer Director Suplente, Oscar Marbyn Orozco Abrego, para que ejerciera el cargo de Primer Director de la Junta Directiva, confiriéndole para ello las facultades que conforme al Pacto Social dicho cargo conlleva únicamente para el adecuado desempeño de la sesión, con vigencia de veinticuatro horas contados a partir del inicio de esta.

Dicho nombramiento, así como la constancia de reincorporación, serán presentadas al Registro de Comercio para su debida inscripción.

2.7 CAMBIO DE NÚMERO DE WHATSAPP PARA ATENCION DE CLIENTES

A partir del 29 de junio de 2022, se cambió el número de WhatsApp del 7110-3099 al 7211-6000 La notificación a los clientes fue automática al escribir al número anterior y por información colocada en la página web del Banco www.promerica.com.sv

2.8 ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA “LLAMAMIENTO DE DIRECTOR POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PRIMER DIRECTOR”

En sesión de Junta Directiva de Banco Promerica, S.A. celebrada el 16 de agosto de 2022, se conoció previo al desarrollo de la agenda, de la ausencia temporal de Segundo Albino Benito Román Ortíz, Primer Director de la Junta Directiva.

Con base la cláusula Vigésima Segunda del Pacto Social y al artículo 264 del Código de Comercio, se llamó para conformar el quorum necesario para llevar a cabo la sesión, al Tercer Director Suplente, Oscar Marbyn Orozco Abrego, para que ejerciera el cargo de Primer Director de la Junta Directiva, confiriéndole para ello las facultades que conforme al Pacto Social dicho cargo conlleva únicamente para el adecuado desempeño de la sesión, con vigencia de veinticuatro horas contados a partir del inicio de la misma.

Dicho nombramiento, así como la constancia de reincorporación, serán presentadas al Registro de Comercio para su debida inscripción.

2.9 AJUSTE EN LA TASA DE INTERÉS QUE DEVENGARÁ DURANTE EL PRÓXIMO TRIMESTRE EL TRAMO1 DE LA EMISIÓN DE BONOS SOSTENIBLES DE BANCO PROMERICA, S.A.

La nueva tasa de interés se mantendrá vigente durante el período que inicia el 15 de septiembre 2022 y finaliza el 14 de diciembre de 2022. Dicha tasa de interés se obtiene como resultado de sumar la tasa base de referencia Secured Overnight Financing Rate a plazo (SOFR a Plazo) a 3 meses, publicada por el CME Group Benchmark Administration Limited el 13 de septiembre de 2022, 3.21%, más una sobretasa fija del 4.50%. Tasa Final 7.71%.

2.10 CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

El 21 de noviembre de 2022 se convocó a todos los accionistas de Banco Promerica, S.A., con el objeto de instalar Junta General Ordinaria de Accionistas, programada para llevarse a cabo a las 9:30 a.m. del día miércoles 14 de diciembre del año 2022 en primera convocatoria, y para la misma hora del jueves 15 de diciembre de 2022, en segunda convocatoria, en el sexto nivel del Edificio Banco Promerica, ubicado en Centro de Estilo de Vida La Gran Vía, entre carretera Panamericana y Calle Chiltiupán, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad; para conocer de la siguiente Agenda: Punto Único: Aplicación de Resultados

Se hizo del conocimiento a los accionistas que para que la Junta pueda conocer asuntos de carácter ordinario, el quórum necesario para celebrar sesión en la primera fecha de la convocatoria será de la mitad más una de las acciones con derecho a voto que conforman el capital social y para formar resolución se necesitará de la mayoría de los votos presentes. El quórum necesario para celebrar sesión en la segunda fecha de la convocatoria será conformado con cualquier número de votos presentes y para tomar resolución se necesitará de la mayoría de los votos presentes.

2.11 APERTURA DE AGENCIA AHUACHAPÁN

El 28 de noviembre de 2022 y con autorización de la SSF, comunicada mediante circular SABAO-BCF-29917 de fecha 9 de noviembre de 2022, se abrió la nueva agencia denominada "Agencia Ahuachapán" ubicada en Avenida Francisco Menéndez Sur #1-3, Barrio El Centro, Ahuachapán, departamento de Ahuachapán.

El horario de atención al público es: de lunes a viernes de 8am a 4pm, y sábados, de 8am a 12m.

2.12 AJUSTE EN LA TASA DE INTERÉS QUE DEVENGARÁ DURANTE EL PRÓXIMO TRIMESTRE EL TRAMO1 DE LA EMISIÓN DE BONOS SOSTENIBLES DE BANCO PROMERICA, S.A.

La nueva tasa se mantendrá vigente durante el período que inicia el 15 de diciembre de 2022 y finaliza el 14 de marzo de 2023. Dicha tasa de interés final se obtiene como resultado de sumar la tasa base de referencia Secured Overnight Financing Rate a plazo (SOFR a Plazo) de 3 meses, publicada por el CME Group Benchmark Administration Limited el 13 de diciembre de 2022, que es de 4.52789%, más una sobretasa fija del 4.50%. Tasa final: 9.02789%

2.13 ACUERDOS DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

En la sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Promerica, S.A. no. 54/2022 celebrada en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, departamento de Libertad, a las 9:30 horas del día 14 de diciembre de 2022, con un quorum de 99.99 % de acciones presentes o representadas, en la cual se conoció de la siguiente agenda: Punto Único: Aplicación de Resultados; por unanimidad de votos, la Junta General tomo el siguiente acuerdo: Aprobar la aplicación de resultados de ejercicios anteriores para absorber de forma anticipada los castigos asociados a la Cartera Vencida Covid-19 hasta por el monto de US \$11,000,000.00

IX. APROBACIÓN

El presente Informe Anual de Gobierno Corporativo de Banco Promerica, S.A. correspondiente al año 2022, fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión no. JD 489-04/2023 celebrada en la ciudad de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, el 16 de marzo de 2023.