



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2020

DE

BANCO ABANK, S.A.



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Entidad: BANCO ABANK, S.A.

Período Informado: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece, cuando aplique.

No aplica a Banco Abank, S.A.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local, cuando aplique y principal negocio.

No aplica a Banco Abank, S.A.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece, cuando aplique.

No aplica a Banco Abank, S.A.

4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.

Banco Abank, S.A. tiene como principal accionista a la sociedad Perinversiones, S.A. de C.V. de la cual son accionistas los señores Adolfo Salume Artiñano y Adolfo Miguel Salume Barake.

5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

El Capital Social de Banco Abank, S.A. está conformado por 655,925 acciones, con un valor nominal de US\$31.00.

La estructura de la participación accionaria de Banco Abank, S.A. a diciembre de 2020 se detalla a continuación:

No.	Accionistas	Cantidad de Acciones	Participación Total (%)
1	Perinversiones, S.A. de C.V.	655,916	99.99%
2	Accionistas minoritarios	9	0.009%

II. ACCIONISTAS

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

No	Fecha	Quórum
1	07-02-2020	100%
2	27-11-2020	100%

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

No se realizaron Junta Extraordinarias durante el periodo en referencia.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

Al cierre del 2020 la Junta Directiva quedó conformada de la siguiente manera:

No.	Cargo	Nombre
1	Director Presidente	Adolfo Salume Artiñano
2	Director Vicepresidente	Adolfo Miguel Salume Barake
3	Director Secretario	Francisco Orantes Flamenco
4	Primer Director Propietario	Manuel Arturo Valiente Peralta
5	Director Suplente	Luis Ramón Portillo Ayala
6	Director Suplente	Jorge Luis Salume Palomo
7	Director Suplente	Francisco Alejandro Battle Gardiner
8	Director Suplente	Pedro Enrique Suarez Mantilla

Cambios:

No.	Fecha	Cambio
1	13-03-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Christian Ricardo Tomasino Reyes a su cargo como Director Suplente de Junta Directiva, para hacerse efectiva el día 25 de ese mismo mes y año.
2	18-06-2020	La Junta Directiva realizó llamamiento para cubrir la vacante temporal del Vicepresidente de la Junta Directiva
3	22-07-2020	La Junta Directiva conoció la reincorporación del Vicepresidente de la Junta Directiva y se dejó sin efecto el llamamiento realizado.
4	27-11-2020	La Junta General de Accionistas nombra al Licenciado Pedro Enrique Suárez Mantilla como Director Suplente de la Junta Directiva.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de estas.

No	Fecha
1	28-01-2020
2	07-02-2020
3	13-03-2020
4	16-03-2020
5	17-04-2020
6	13-05-2020
7	18-06-2020
8	22-07-2020
9	19-08-2020
10	23-09-2020
11	21-10-2020
12	18-11-2020
13	23-12-2020

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

De conformidad al Código de Gobierno Corporativo y Pacto Social, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas es el órgano facultado para nombrar los miembros de la Junta Directiva, debiendo notificarlo a la Superintendencia del Sistema Financiero dentro de los quince días siguientes a su nombramiento.



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

Al cierre de 2020 se tenían operaciones con las siguientes sociedades relacionadas:

No.	Sociedad
1	Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A.
2	Sistemas Comestibles, S.A. de C.V.
3	Inmobiliaria Constelación, S.A. de C.V.

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

Nombramiento

La Junta General de Accionistas deberá elegir a los miembros de la Junta Directiva observando los requisitos e inhabilidades contenidas en este Código o cualquier otra detallada en las Leyes o normativa aplicable.

El nombramiento y cambio de los miembros de la Junta Directiva deberá ser comunicado a la Superintendencia del Sistema Financiero dentro de los quince días siguientes a su nombramiento. La Junta General de Accionistas nombrará a los miembros de la Junta Directiva, de entre los candidatos que cumplan los requisitos.

En la Junta General de Accionistas donde se nombre a la Junta Directiva o algún miembro de ésta deberá discutirse el perfil profesional de cada uno de los miembros propuestos a fin de evaluar las competencias técnicas para ejercer el cargo, para lo cual se deberá presentar la Hoja de Vida de cada uno de dichos miembros.

Periodo de Ejercicio

Los miembros de la Junta Directiva serán elegidos por la Junta General de Accionistas para un periodo de tres años, no obstante, la Junta General Ordinaria de Accionistas tendrá la obligación de hacer el nuevo nombramiento de sus administradores, a más tardar dentro del plazo de seis meses de vencido el periodo de funciones de los anteriores administradores.

Reelección

Los miembros de Junta Directiva podrán ser reelectos, pero continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando concluya el plazo para el cual han sido designados mientras no se elijan los sustitutos y los nombrados no tomen posesión de sus cargos

Modo de Proveer a las Vacantes

En caso de fallecimiento, renuncia, licencia, ausencia o cualquier impedimento temporal o definitivo del Director Presidente de la Junta Directiva, su vacante será ocupada por el Director Vicepresidente y la de éste por su respectivo Suplente; la vacancia simultánea será ocupada por sus respectivos Suplentes; y la de los restantes Propietarios por su correspondiente Suplente, mediante llamamiento del o de los otros miembros de la Junta, dejando constancia en el Libro de Actas de tal llamamiento y de la toma de posesión, de conformidad a lo establecido en el Código de Comercio.

Si la vacante fuere definitiva para concluir el período de ésta, se hará nueva elección por la Junta General de Accionistas en la sesión inmediata siguiente a la fecha en que se presentó la vacante, fungiendo mientras tanto el Director Vicepresidente o el Suplente respectivo.

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

Como consecuencia de la pandemia COVID-19 la capacitación a los miembros de la Junta Directiva será desarrollada en el año 2021.

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

La remuneración de la Junta Directiva se realiza según lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y en el Pacto Social, siendo facultad de la Junta General Ordinaria de Accionistas su establecimiento.

IV. ALTA GERENCIA

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

Miembros: En atención a lo establecido en el Art. 3 literal b) de la norma denominada “Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras” la Alta Gerencia quedó conformada al 31 de diciembre de 2020 de la siguiente manera:

Cargo	Nombre
Director Ejecutivo	Juan Carlos Lima Moreno
Director de Finanzas y Administración	Marco José Ramiro Mendoza Zacapa
Director de Sistemas y Operaciones	Jelpi Remberto Larios Rubio
Director de Recursos Humanos	Rebeca María Guzmán de Olano
Director de Banca de Consumo	Luis Ernesto Arévalo Morales
Director de Banca Privada	José Luis Colocho Ayala
Director de Mercadeo	Roxana Janet Calderón de Telles
Gerente Legal	Francisco Ignacio Argumedo Lagos
Gerente de Riesgos	Joel Antonio Vásquez Salazar
Gerente de Productos	Erika Esmeralda Valle de Carranza

Cambios:

No.	Fecha	Cambio
1	28-01-2020	La Junta Directiva ratifica la contratación de Jelpi Remberto Larios Rubio como Director de Sistemas y Operaciones
2	13-03-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Christian Ricardo Tomasino Reyes a su cargo como Director Ejecutivo, para hacerse efectiva el día 25 de ese mismo mes y año.
3	16-03-2020	La Junta Directiva nombró al Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltenius como Director Ejecutivo.
4	13-05-2020	La Junta Directiva ratifica la contratación de José Luis Colocho Ayala como Director de Banca Privada.
5	19-08-2020	<p>La Junta Directiva conoció las siguientes renunciaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carlos Leonel García Rivera, Director de Riesgos, misma que fue efectiva a partir del 30 de mayo de ese mismo año. ✓ Gloria Inés Palencia de Mata, Directora Legal, a hacerse efectiva el día 20 de ese mismo mes y año. <p>Se realizó el siguiente cambio de estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Dirección de Productos cambió a Dirección de Mercadeo. ✓ Se crea la Gerencia de Productos. <p>Se realizaron los siguientes nombramientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Joel Antonio Vásquez Salazar como Gerente de Riesgos, ✓ Francisco Ignacio Argumedo Lagos como Gerente Legal, ✓ Erika Esmeralda Valle de Carranza como Gerente de Productos.
6	21-08-2020	Es aprobado nuevo organigrama por parte de la Directora de Recursos Humanos y Director Ejecutivo
7	18-11-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltenius al cargo de Director Ejecutivo del Banco, para hacerse efectiva el día 30 del mismo mes y año, así mismo se nombró al Licenciado Juan Carlos Lima Moreno como Director Ejecutivo del Banco, nombramiento a hacerse efectivo a partir del 1 de diciembre de 2020.



2. Política de selección de la Alta Gerencia.

El Banco cuenta con una política de selección de miembros de la Alta Gerencia contenida en el Código de Gobierno Corporativo, la cual establece lo siguiente:

Elección del Director Ejecutivo

Es responsabilidad de la Junta Directiva, elegir al Director Ejecutivo, procurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente y pacto social, fijarle su remuneración, así como sus cláusulas de indemnización, considerando para ello la política establecida al respecto.

En casos de sustitución del Director Ejecutivo, tal decisión debe quedar asentada dentro de los acuerdos de la Junta Directiva, quienes tendrán la responsabilidad de elegir a la persona que lo ocupará el cargo.

Elección de los miembros de la Alta Gerencia

Será responsabilidad de la Junta Directiva contratar y remover a los demás miembros de la Alta Gerencia, además de fijarles su remuneración y las cláusulas de indemnización.

Esta responsabilidad podrá ser delegada al Director Ejecutivo, dichas contrataciones y remociones deberán ser ratificadas por la Junta Directiva. Esto no será aplicable cuando, por mandato legal, la elección o remoción de algunos miembros de la Alta Gerencia sea atribución de otro órgano de administración.

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

El Banco cuenta con una Política aprobada por Junta Directiva denominada "Política para el Desarrollo Procedimental y Sistema de Control Interno" con la finalidad de definir el marco procedimental para la elaboración de políticas, procesos, procedimiento y guías de usuario, enfocado a la eficiencia y eficacia operativa de cada una de las áreas y/o su interacción entre ellas, conformando con ello el sistema de control interno del Banco.

Al cierre de 2020 las Políticas son aprobadas por Junta Directiva así como informadas a la Superintendencia del Sistema Financieros.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Miembros:

El Comité de Auditoría quedó conformado, al 31 de diciembre de 2020, de la siguiente manera:

Puesto	Cargo	Nombre
Miembro de Junta Directiva	Presidente	Pedro Enrique Suarez Mantilla
Miembro de Junta Directiva	Vocal	Francisco Orantes Flamenco
Director Ejecutivo	Vocal	Juan Carlos Lima Moreno
Director de Operaciones y Servicio de Soporte	Vocal	Jelpi Remberto Larios Rubio
Director de Finanzas y Administración	Vocal	Marco José Ramiro Mendoza Zacapa
Gerente de Auditoría Interna	Secretario	Óscar Alejandro López López

Cambios:

No.	Fecha	Cambio
-----	-------	--------

1	13-03-2020	Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Christian Ricardo Tomasino Reyes a su cargo como Director Ejecutivo y en consecuencia al cargo de Vocal dentro del Comité.
2	16-03-2020	La Junta Directiva nombró al Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltenius como Director Ejecutivo Interino, quien por su cargo fue incorporado como Vocal del Comité.
3	21-10-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Ingeniero Manuel Arturo Valiente Peralta al cargo de Presidente del Comité.
4	18-11-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltenius al cargo de Director Ejecutivo del Banco y en consecuencia al cargo de Vocal dentro del Comité, para hacerse efectiva el día 30 del mismo mes y año. Además nombró a Juan Carlos Lima Moreno como nuevo Director Ejecutivo del Banco, para hacerse efectivo a partir del primero de diciembre 2020.
5	23-12-2020	La Junta Directiva nombró al Licenciado Pedro Enrique Suárez Mantilla, Director Suplente de Junta Directiva y como Presidente del Comité.

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

Se detallan a continuación las fechas de sesiones del Comité de Auditoría:

Sesión	Fecha de sesiones
1	12-02-2020
2	14-04-2020
3	16-06-2020
4	18-08-2020
5	13-10-2020
6	15-12-2020

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

- Seguimiento a los principales proyectos y aspectos relevantes para la organización.
- Evaluar la función del área de Auditoría Interna y seguimiento al grado de cumplimiento de su plan anual de trabajo.
- Informar a la Junta Directiva el seguimiento de las observaciones relacionadas a los informes del Auditor Interno, Externo, y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Emitir una opinión técnica sobre la función de auditor externo y realizar propuesta a la Junta Directiva.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Cambios en la estructura organizativa del Banco.
- Información principal de los estados financieros.
- Seguimiento al proceso de migración de data.
- Aprobación del nuevo sistema Core bancario.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

Miembros:

El Comité de Riesgos quedó conformado, al 31 de diciembre de 2020, de la siguiente manera:

Puesto	Cargo	Nombre
Miembro de la Junta Directiva	Presidente	Luis Ramón Portillo Ayala
Miembro de la Junta Directiva	Vocal	Francisco Orantes Flamenco

Gerente de Riesgos	Secretario	Joel Antonio Vásquez Salazar
Director Ejecutivo	Vocal	Juan Carlos Lima Moreno
Gerente de Auditoría Interna	Vocal	Oscar Alejandro López López
Gerente de Productos	Vocal	Erika Esmeralda Valle de Carranza
Director de Finanzas y Administración	Vocal	Marco José Ramiro Mendoza Zacapa
Gerente de Normatividad	Vocal	Gerber Antonio Romero Velasco
Gerente Legal	Vocal	Francisco Ignacio Argumedo Lagos

Cambios:

No.	Fecha	Cambio
1	13-03-2020	Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Christian Ricardo Tomasino Reyes a su cargo como Director Ejecutivo y en consecuencia al cargo de Vocal dentro del Comité, para hacerse efectiva el día 25 de ese mismo mes y año.
2	17-04-2020	La Junta Directiva conoció la incorporación del Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltinius como Vocal dentro del Comité, esto derivado de su nombramiento como Director Ejecutivo Interino del Banco.
3	19-08-2020	<p>La Junta Directiva conoció las siguientes renunciaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carlos Leonel García Rivera, Director de Riesgos y secretario del comité, misma que fue efectiva a partir del 30 de mayo de ese mismo año. ✓ Gloria Inés Palencia de Mata, Directora Legal y vocal del comité, a hacerse efectiva el día 20 de ese mismo mes y año. <p>Se realizó el siguiente cambio de estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Dirección de Productos cambió a Dirección de Mercadeo. ✓ Se crea la Gerencia de Productos. <p>Se realizaron los siguientes nombramientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Joel Antonio Vásquez Salazar como Gerente de Riesgos, ✓ Francisco Ignacio Argumedo Lagos como Gerente Legal, ✓ Erika Esmeralda Valle de Carranza como Gerente de Productos. <p>La Junta Directiva aprobó la modificación del Código de Gobierno Corporativo en cuanto a la estructura del Comité de Riesgos, debido a las renunciaciones, cambios y nombramientos conocidos.</p>
4	18-11-2020	La Junta Directiva conoció la renuncia del Licenciado Samuel Antonio Quirós Noltinius al cargo de Director Ejecutivo del Banco y en consecuencia al cargo de Vocal dentro del Comité, para hacerse efectiva el día 30 del mismo mes y año, así mismo se nombró al Licenciado Juan Carlos Lima Moreno como Director Ejecutivo del Banco, y por consiguiente Vocal del Comité, nombramiento a hacerse efectivo a partir del 1 de diciembre de 2020.

2. Número de sesiones en el período.

Las sesiones del Comité de Riesgos durante 2020 se realizaron mensualmente, sesionando doce veces durante el año, como se detalla a continuación:

Sesiones	Fecha
1	23-01-2020
2	20-02-2020
3	30-03-2020
4	30-04-2020
5	28-05-2020
6	26-06-2020
7	27-07-2020
8	27-08-2020
9	24-09-2020
10	29-10-2020

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

El Comité de Riesgos recomendó a la Junta Directiva los siguientes temas:

- a) Aprobó las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos.
- b) Aprobó las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos y las áreas involucradas, así como los mecanismos para la implementación de estas, en el caso que exista desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c) Evaluó, avaló y propuso para aprobación de la Junta Directiva, las estrategias, políticas y manuales para la gestión integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos;
- d) Evaluó, avaló y propuso para aprobación de la Junta Directiva, los límites de tolerancia a la exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad, acordes al apetito de riesgo de ésta,
- e) Informó a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos, en especial en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como sus acciones correctivas;
- f) Informó a la Junta Directiva sobre las exposiciones, desviaciones y excepciones de los riesgos que son gestionados en la entidad,
- g) Informó a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos,
- h) Aprobó los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y control de los riesgos que proponga la Unidad de Administración Integral de Riesgos, mismos que deberán ser acordes con la tecnología de la Institución,
- i) Propuso a la Junta Directiva la estructura del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- j) Revisó, evaluó y propuso para aprobación de la Junta Directiva el programa y recursos de seguridad de la información, el cual actualmente está liderado por la Dirección de Sistemas-Operaciones.
- k) Ejecutó y revisó el cumplimiento de los objetivos, políticas, procedimientos, metodologías y estrategias en materia de gestión de Riesgo Operacional,
- l) Analizó, evaluó y autorizó el reconocimiento de pérdidas relacionadas a los eventos de riesgo operacional,
- m) Evaluó y revisó los Niveles de Tolerancia y Apetito al Riesgo Operacional, la cercanía o trasgresión de dichos niveles, así como tomar las medidas correctivas establecidas al efecto, informando al Comité de Riesgos,
- n) Propuso a la Junta Directiva la estructura del SGSI y SGCN.
- o) Creó Comités, áreas o cargos especializados para el cumplimiento de las responsabilidades relacionadas con la gestión de la seguridad de la información,

4. Temas corporativos conocidos en el período.

El Comité de Riesgos conoció de los siguientes temas:

- a) Se informó al Comité que en el marco de las acciones tomadas por el Gobierno para mitigar el impacto de COVID19.
- b) Se informó al Comité que sensibilizando el stress testing existente para situaciones de reducción de remesas familiares y empleo local se tendrían los impactos de incremento de pérdida esperada por riesgo crediticio
- c) Se informó al Comité que, si bien se ha observado un incremento en volatilidad y un breve período de reducción de depósitos a la vista, éste se normalizó sin tener un impacto significativo. En adición, las acciones implementadas por la Dirección de Finanzas y la reducción del requerimiento de liquidez de BCR han sido apropiadas
- d) Se presentó al Comité, metodología de Valor al Riesgo (VAR) para estimar en impacto al incumplimiento de la cartera. El comité discutió sobre los impactos que tendría entorno actual sobre la cartera y sobre los segmentos mayormente afectados.
- e) Se presentó a aprobación behavior score para clientes existentes.
- f) Se solicitó modificación Marco de Inversión.
- g) Se sometió a aprobación modificaciones a las herramientas de mitigación para la cartera de créditos en las cuales, por motivos de cambios estructurales, se solicitan cambios en las delegaciones.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

No.	Fecha	Descripción
1	13/05/2020	La Junta Directiva Aprobó el Código de Gobierno Corporativo para Banco ABANK, S.A.

2	19/08/2020	La Junta Directiva acordó la modificación de los siguientes apartados:
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 7.6. "Inducción y Capacitación de los Miembros de Junta Directiva" ✓ 7.10 "Funciones de la Junta Directiva" ✓ 8.1.2. "Elección de los miembros de la Alta Gerencia" ✓ 8.3. "Archivo de Correspondencia" ✓ 9. "Comités" ✓ 9.1. Política de rotación de los miembros de los comités ✓ 9.2 literal a. "Comité de Auditoría" ✓ 9.2 literal b. "Comité de Riesgos" ✓ 9.2 literal c. "Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo" ✓ Incorporación del apartado 9.2 literal d. "Comité de Activos y Pasivos" ✓ Incorporación del apartado 9.2 literal e. "Comité de Crédito" ✓ Eliminación del apartado 9.3 "Otros Comités" ✓ 10. "Conflicto de Interés" ✓ 12. "Informe Anual de Gobierno Corporativo" ✓ 14. "Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo" ✓ Anexo 2. "Guía para el Manejo de los Comités del Banco"
3	21/10/2020	La Junta Directiva acordó la modificación del apartado 9.2 literal b. "Comité de Riesgos"
4	23/12/2020	La Junta Directiva acordó la modificación del apartado 7.10. "Funciones de la Junta Directiva"

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

No.	Fecha	Descripción
1	13/05/2020	La Junta Directiva Aprobó el Código de Ética para Banco ABANK, S.A.

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

Conflicto de Interés: Durante el año 2020, la Unidad de Riesgos, no fue notificada de ningún tipo de conflicto de interés.

Operaciones con partes relacionadas: Durante el año 2020, se solicitó análisis de crédito para el otorgamiento de crédito con una sociedad relacionada a BANCO ABANK, S.A., dado que se cumplió con toda la documentación requerida y siendo el análisis favorable, se recomendó el otorgamiento del crédito.

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.

En cumplimiento a las Normas Para la Transparencia de Información de Servicios Financieros, Banco ABANK, S.A. cuenta con un servicio formal para atender todos los reclamos y consultas de clientes, a través de los siguientes medios:

30 agencias en todo el país.

Teléfonos: 2537-6000

Correo Electrónico: atencionalcliente@abank.com.sv

Dicha información se encuentra disponible en el sitio web, acompañado de las preguntas más frecuentes de clientes y usuarios, con sus respectivas respuestas, y en carteleras a la vista de todo público en las todas las Agencias de ABANK.

Los tiempos máximos de respuesta son 30 días para reclamos por transacciones locales y 120 días para aquellos reclamos por transacciones internacionales."

Además, se cuenta con una Política de Atención al Cliente, debidamente aprobada por la Junta Directiva.



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

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el año 2020, se resumen a continuación:

1. Con fecha 28 de enero de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y DOS, en la cual se conocieron:
 - a. Punto dos: se aprobaron los Estados Financieros Anuales
 - b. Punto tres: se aprobó el Informe Financiero Trimestral
 - c. Punto seis: se aprobaron los informes de Auditoría Interna, Riesgos, entre otros.
 - d. Punto ocho: Informe del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo,
 - e. Punto diez: Ratificación del nombramiento del Director de Sistemas y Operaciones,
 - f. Punto once: Modificación a la conformación del Comité de Auditoría,
 - g. Punto doce: Modificación a la conformación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo,
 - h. Punto trece: Cambio de horario de agencias.

2. Con fecha 07 de febrero de 2020, se celebró Junta General de Accionista, según acta número TREINTA Y DOS, en la cual se conocieron:
 - a. Punto sexto: Aprobación de la Memoria de Labores, Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo correspondiente al ejercicio dos mil diecinueve;
 - b. Punto séptimo: nombramiento del Auditor Externo propietario para el período dos mil veinte, nombrando a la firma BDO representada por Figueroa Jiménez & Co.; y como Auditor Externo Suplente para el mismo período a la firma Consultores Integrales, S.A. de C.V.
 - c. Punto octavo: nombramiento del Auditor Fiscal propietario para el período dos mil veinte a la firma BDO representada por Figueroa Jiménez & Co.; y como Auditor Fiscal Suplente para el mismo período a la firma Consultores Integrales, S.A. de C.V.
 - d. Punto noveno: Aplicación de resultados,
 - e. Punto décimo: Autorización para celebrar operaciones con parte relacionada.

3. Con fecha 07 de febrero de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y TRES, en la cual se conocieron:
 - a. Punto cuatro: aprobación de la emisión y depósito en el Banco Central de Reserva del Certificado de Acciones de Tesorería por un monto de \$ 25,490,766.94
 - b. Punto cinco: Aprobación de la Inscripción de las Acciones de Tesorería en la Bolsa de Valores de El Salvador.

4. Con fecha 13 de marzo de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y TRES A, en la cual se conocieron:
 - a. Punto cinco: Aprobación de Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2019.



- b. Punto seis: Resultado Final de Visita de Supervisión Bajo la Gestión de Riesgo por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero
 - c. Punto siete: Conocimiento de renuncia del Director Ejecutivo / Director Suplente de Junta Directiva
 - d. Punto ocho: Propuesta cierre de agencia y apertura de un establecimiento Abank.
5. Con fecha 16 de marzo de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y CUATRO, en la cual se conocieron:
 - a. Punto dos: Nombramiento de Director Ejecutivo Interino
6. Con fecha 17 de abril de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y CINCO, en la cual se conocieron:
 - a. Punto tres: Aprobación de contratos de Corresponsalia Financiera y Recolección de Valores,
 - b. Punto dieciséis: Incorporación del Director Ejecutivo en el Comité de Auditoría, Riesgos y Prevención de Lavado de Activos.
7. Con fecha 13 de mayo de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y SEIS, en la cual se conocieron:
 - a. Punto siete: Ratificación de Contratación de Jose Luis Colocho Ayala como Director de Banca Privada,
 - b. Punto ocho: Aprobación de Código de Gobierno Corporativo Abank,
8. Con fecha 18 de junio de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y SIETE, en la cual se conocieron:
 - a. Punto uno: Llamamiento a llenar la vacante de Vicepresidente de la Junta Directiva
 - b. Punto seis: Prorroga de nombramiento de Director Ejecutivo y Ratificación de actuaciones
 - c. Punto ocho: Código de Ética
 - d. Punto once: Contrato de arrendamiento Spatium y Apertura de Establecimiento
 - e. Punto catorce: Gestora de Fondos de Inversión
9. Con fecha 22 de julio de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y OCHO, en la cual se conocieron:
 - a. Punto uno: Reincorporación del Vicepresidente de la Junta Directiva y revocatoria de llamamiento de vacante.
 - b. Punto tres: Presentación de Estados Financieros al cierre de junio 2020.
 - c. Punto cuatro: Aprobación de Informe Financiero Trimestral correspondiente al segundo trimestre 2020.
 - d. Punto ocho: Incorporación de miembros a la Composición de los Comités de Auditoría y Prevención de Lavado de Dinero y Designación de sus Miembros.
 - e. Punto nueve: Modificación de Junta Directiva de Gestora de Fondos de Inversión.
10. Con fecha 19 de agosto de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CUARENTA Y NUEVE, en la cual se conocieron:
 - a. Punto cinco: Conocimiento de las renuncias de Directores y nombramientos de cargos de Alta Gerencia
11. Con fecha 23 de septiembre de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CINCUENTA, en la cual se conocieron:



- a. Punto tres: Prórroga de nombramiento de Director Ejecutivo.
12. Con fecha 21 de octubre de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CINCUENTA Y UNO, en la cual se conocieron:
 - a. Punto seis: Conocimiento de Renuncia del Presidente del Comité de Auditoría.
 13. Con fecha 18 de noviembre de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CINCUENTA Y DOS, en la cual se conocieron:
 - a. Punto tres: Aprobación de Plan Anual de Auditoría Interna y Cronograma de Actividades para 2021,
 - b. Punto cinco: Conocimiento de renuncia del Director Ejecutivo,
 - c. Punto seis: Nombramiento de Director Ejecutivo.
 14. Con fecha 27 de noviembre de 2020, se celebró Junta General de Accionista, según acta número TREINTA Y TRES, en la cual se conocieron:
 - a. Punto tres: Nombramiento de Junta Directiva.
 15. Con fecha 23 de diciembre de 2020, se celebró Junta Directiva, según acta número CIENTO CINCUENTA Y TRES, en la cual se conocieron:
 - a. Punto tres: Presentación del Plan Estratégico y Presupuesto para 2021,
 - b. Punto siete: Aprobación de Plan de Trabajo y Programa de Capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento para el 2021