



2019 Memoria Anual

Banco Promerica 

Grupo Promerica: Guatemala | El Salvador | Honduras | Nicaragua
Costa Rica | Panamá | Ecuador | Islas Caimán | República Dominicana



Banco Promerica 

República Dominicana

Banpro 
Grupo Promerica

Nicaragua

St. Georges Bank 
Grupo Promerica

Islas Caimán

Panamá

Banco Promerica 

Guatemala

El Salvador

Honduras

Costa Rica

Produbanco 
Grupo Promerica

Ecuador



2019 Memoria Anual

Grupo Promerica 

Índice

2 Mensaje del
Presidente
Grupo Promerica

5 Misión
Visión
Valores

6 Mensaje del
Presidente
Ejecutivo

9 Junta Directiva

10 Alta Gerencia

12 Gerencia de
Finanzas

16 Gerencia de
Gestión de la
Información

18 Gerencia de
Administración
Integral de Riesgos

22 Gerencia de
Banca de Personas

24 Gerencia de Banca
Empresarial,
Regional y PYME

28 Gerencia de
Administración de
Créditos

32 Gerencia Legal

33 Gerencia de
Mercadeo,
Comunicaciones y
Servicio al Cliente

36 Gerencia de
Operaciones y
Tecnología

39 Gerencia de
Administración

40 Gerencia de
Desarrollo Humano

42 Eventos 2019



Mensaje del Presidente

Grupo Promerica

Tras más de un cuarto de siglo fomentando el progreso de las comunidades y contribuyendo al éxito de personas y empresas considerando sus capacidades y posibilidades, nos complace compartir que contamos con más de dos millones de clientes y catorce mil quinientos colaboradores en los nueve países donde trabajamos.

A lo largo del año 2019, la consolidación a nivel interno de Grupo Promerica continuó a través de dos eventos importantes. El primero fue el lanzamiento de nuestra Visión, Misión y Valores, conscientes de que una gran marca se construye desde dentro, como se transmiten los valores en una familia. Los colaboradores fueron los primeros en conocer nuestro manifiesto de marca por medio de una serie de actividades relacionadas con la nueva estrategia, que nos motiva a seguir superándonos y a convertirnos en promotores de progreso, tanto dentro como fuera de la organización.

El segundo evento fue la institucionalización del Día Internacional del Voluntariado Promerica, en el que los nueve bancos que forman el Grupo realizaron, en forma simultánea, diversas actividades con fines sociales y ambientales. En Nicaragua se brindó apoyo a los niños y adolescentes con capacidades diferentes del Hogar Pajarito Azul; en El Salvador se instaló un sistema de generación de biogás en una escuela, para que los alumnos aprendan a reciclar y cultiven un huerto escolar. En Honduras se recolectó víveres y ropa que fueron entregados a los hogares para adultos mayores del Hospital San Felipe (Tegucigalpa) y San Vicente de Paúl (San Pedro Sula), y se organizó un día de entretenimiento para ellos. En Guatemala se realizó una jornada de reforestación en San Cristóbal El Alto (Sacatepéquez). En Costa Rica se efectuó una actividad solidaria en el Hogar Siembra, entidad adscrita al Patronato Nacional de la Infancia (PANI), que se dedica al rescate de jóvenes y niñas en riesgo social. En Ecuador, colaboradores realizaron jornadas de reforestación en las reservas de Yanacocha, Ayampe (Puerto López) y Yunguilla. En Gran Caimán se llevó a cabo una limpieza en la playa pública Siete Millas. Aprovechando el mes de lucha contra el cáncer de mama, República Dominicana impartió charlas sobre la importancia de prevenir la enfermedad mediante el autoexamen, además llevó a cabo jornadas de reforestación en Arenoso y Villa Altigracia, al igual que los colaboradores de St. Georges Bank, en el Parque Metropolitano de la República de Panamá.

Reiterando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, realizamos dos actividades significativas: el lanzamiento, en alianza con el Banco de Desarrollo de Holanda (FMO), de la versión en español del libro Banca para un mundo mejor, el cual fue presentado en Ecuador y Costa Rica, por haber sido países que consolidaron un fuerte liderazgo en el fortalecimiento de políticas de banca sostenible. Este libro nos invita a ser agentes de cambio.

La segunda actividad relevante fue la firma entre Banpro Nicaragua, Produbanco Ecuador y Banco Promerica Costa Rica, de la iniciativa financiera Principios de Banca Responsable, promovida por ONU Ambiente y el sector financiero global. Con esta propuesta se establece una hoja de ruta para integrar la sostenibilidad en todas las áreas de negocio, y se define el papel y la responsabilidad del sector bancario en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático de 2015. Con todo este esfuerzo, estamos ratificando nuestro compromiso con las metas de desarrollo sostenible para dejar un mundo mejor a las futuras generaciones.

Continuamos estrechando lazos de trabajo con las instituciones de la comunidad financiera internacional, que nos han brindado acceso a líneas de crédito en diversos países. En El Salvador, Symbiotics Suiza nos ha permitido contribuir al desarrollo y competitividad a través de un financiamiento concedido por medio del Fondo de Inversión Bono de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, S.A.; Norfund nos otorgó deuda subordinada para potenciar planes y oportunidades de crecimiento en la pequeña y mediana empresa (PYME); Proparco nos facilitó recursos para la cartera pyme; el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) aumentaron sus apoyos en destinos orientados al comercio internacional, líneas verdes y equidad de género. En Nicaragua, con el objeto de apoyar los distintos sectores económicos del país y principalmente el sector agroexportador, se suscribió un programa de financiamiento con Credit Suisse, en el que además participan instituciones como BID Invest, China Co-financing Fund for Latin America and the Caribbean, responsAbility, entre otras, y también se obtuvo un aumento importante en la línea global de crédito suscrita con el BCIE. En Guatemala se firmó un acuerdo con la Corporación Alemana para el Desarrollo (DEG) y Proparco, que facilita fondos para el financiamiento de la pyme y de esta manera contribuir a la competitividad de las entidades e impulsar el uso de las líneas de crédito como instrumento de inversión en el desarrollo de nuevos negocios que fortalezcan la economía de ese país. En República Dominicana realizamos nuestra primera emisión de bonos de deuda subordinada, la cual nos permitirá afianzar la estrategia de crecimiento en ese país; por su parte el Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (Bladex) adjudicó fondos para el desarrollo del comercio exterior. En Ecuador recibimos respaldo de diversos organismos tales como: Corporación Financiera Internacional IFC, responsAbility, DW Markets / Actiam Financial Inclusion Fund y FMO / Banco de Desarrollo de Austria (OeEB) entidades que otorgaron fondos de largo plazo para destinos pyme, Financiamiento Verde y Mujeres Pyme, así como el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Bladex, Bicsa IDB y Banco Aliado, que confirieron recursos de corto plazo para comercio exterior y pyme. Costa Rica recibió financiamiento del BID, DEG, Finance in Motion, responsAbility, Symbiotics, Blue Orchard y el BCIE para fortalecer la familia de productos sostenibles: Pyme, Créditos Verdes y Agronegocios. Norfund invirtió en bonos subordinados del Banco Promerica Costa Rica y adicionalmente se ejecutaron asistencias técnicas por parte del BID, Proparco y FMO para medir impacto, efectuar una campaña de comunicación, fortalecer la estrategia de pyme y elevar los estándares del programa de Administración de Riesgo Ambiental y Social (ARAS). En Panamá recibimos un importante apoyo por parte del BID para el financiamiento a la pyme y Bladex concedió recursos para comercio exterior y capital de trabajo. Se renovó con el BCIE la línea de crédito destinada al apoyo a la pyme, sectores productivos y capital de trabajo; de igual manera, recibimos asistencia técnica del BID para el desarrollo de la Política de Sostenibilidad y Productos Verdes.

Continuaremos fortaleciendo y ampliando nuestras instituciones, robusteciendo, aún más, nuestra banca de relaciones con las personas y empresas para que todas ellas puedan aprovechar las oportunidades de crecimiento y superación que se les presenten, a fin de que vayan alcanzando sus metas.

Termino agradeciendo a nuestros accionistas, colaboradores y clientes, que hacen posible transmitir nuestras metas y valores, apoyando el crecimiento de la organización; gracias a ellos, llevamos bienestar y superación a las comunidades que servimos.



Ramiro Ortiz Mayorga
Chairman & CEO
Grupo Promerica





Visión:

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

Misión:

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Valores:

- Empatía permanente
- Emprendedores por naturaleza
- Confianza compartida
- Cultura común



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Estimados accionistas:

Me complace escribirles en nombre de la Junta Directiva y como Presidente Ejecutivo, para darles a conocer los hechos más relevantes sobre Banco Promerica El Salvador en el año 2019.

Para el cierre de este año, priorizamos el fortalecimiento de la operación, con el objetivo de sentar las bases y preparar a Banco Promerica para un crecimiento rentable y sostenible, en línea con la estrategia del Grupo Promerica en apoyo a los países donde operamos.

Es así como logramos un índice de cobertura de cartera vencida por arriba del 100%, 170% incluyendo garantías reales; un robusto índice de solvencia patrimonial de 15.5% y un coeficiente de liquidez de 41.9%, estos dos últimos por encima del promedio de mercado, lo cual resultó en una utilidad neta de US\$2 millones. Con este enfoque, Banco Promerica logra cerrar el año 2019 con un balance sólido y fortalecido, mismo que es reflejado en la calificación de riesgo AA- por parte de Pacific Credit Rating.

En cuanto a negocios, el mercado salvadoreño confirmó su confianza en nuestra institución, evidenciado por un crecimiento en los depósitos del 7.6% anual. Especialmente, es de destacar el incremento a doble dígito en nuestros depósitos de ahorro y corriente con un 17.9% y 15.8% respectivamente. Esto es consistente con nuestra estrategia de crecer en depósitos de bajo costo y convertirnos en la opción de preferencia para los clientes. Nuestros activos totales crecieron 5.5% y nuestra cartera de créditos vigente tuvo un leve decrecimiento del 1.8%, principalmente reflejado por un ajuste en el apetito de riesgo en la cartera empresarial y tarjeta de crédito. Por otro lado, como uno de los bancos líderes en PYME reconfirmamos nuestro apoyo al segmento y logramos una mayor penetración en créditos de consumo y vivienda, posicionándonos como un jugador relevante y que se muestra por un crecimiento superior al mercado con un 20.2% y 5.1% respectivamente.

Respecto a los avances y posicionamiento del banco, es importante mencionar que por segundo año consecutivo, el "eCommerce Institute" nos galardonó con el primer lugar en la categoría de Servicios Financieros y Banca Online. Este evento, que se realiza en 17 países del continente, reunió a los máximos exponentes de la industria de los negocios por Internet.

Así mismo, como Grupo Financiero Regional con presencia en 9 países, desde julio 2019, se definen y unifican nuestros valores: Empatía permanente, Emprendedores por naturaleza, Confianza compartida y Cultura común. Estos valores, van con los lineamientos corporativos de nuestro Grupo con origen regional y con verdadero conocimiento de las necesidades del mercado, de apoyar al desarrollo económico y social de los países en donde tenemos presencia.

Es a mediados del mes de octubre de 2019, que inicié mi gestión como Presidente Ejecutivo. Entre las primeras acciones, buscamos fortalecer la operación al cierre de año y sentar las bases de un crecimiento rentable y sostenible en apoyo al mercado salvadoreño. En paralelo, trabajamos con los líderes de nuestra institución definiendo el Plan Estratégico 2020+, en el cual establecimos cinco prioridades estratégicas: 1. Enfoque al Cliente; 2. Eficiencia y Manejo del Riesgo; 3. Crecimiento Rentable y Sostenible; 4. Transformación Digital y; 5. Talento. Estas prioridades estratégicas esperamos nos conduzcan a la construcción del mejor banco de El Salvador y donde los clientes vean una oportunidad de estar mejor.

La prioridad estratégica número uno es conocer a nuestros clientes. Nuestra orientación está en ser una banca universal que construye relaciones a largo plazo en los diversos segmentos del mercado. Queremos brindarles soluciones acorde a sus necesidades de banca día a día, financiamiento, inversión y protección, con una interacción que nos permita verdaderamente saber lo que necesitan y asistirles en estar mejor. Esto hace la diferencia en un entorno altamente competitivo y estaremos creando las condiciones para preparar a nuestra institución en este nuevo enfoque.

Como segunda prioridad, buscamos eficiencia y manejo del riesgo. Tener una disciplinada administración del gasto y asignación de recursos en virtud a la eficiencia operacional. En materia de nuestro programa de transformación de cumplimiento, somos enfáticos en nuestra política de cero tolerancia en el combate y prevención del lavado de dinero, robusteciendo nuestra institución en la administración del riesgo.

En cuanto al crecimiento rentable y sostenible, estaremos con presencia en los diferentes segmentos con una dirección de ganar mercado sobre la base de un marco de apetito de riesgo prudente y la optimización de la gestión en la administración de la cartera crediticia.

La transformación digital es un hecho y debemos avanzar sobre la base del establecimiento de una verdadera cultura digital donde se priorice la experiencia del cliente, brindándole soluciones para necesidades de vida real. En este sentido, estaremos dirigiendo a la organización en la creación del concepto de Fábrica Digital con las capacidades necesarias para cumplir este objetivo y convertirnos en el banco líder en la adopción digital.

Nuestra quinta prioridad y no menos importante, es el desarrollo y atracción de talento humano. Seremos el empleador de preferencia en el mercado. Para esto, estamos mejorando nuestros programas de selección y sucesión, además de trabajar en crear las condiciones para nuestros colaboradores. De igual manera, apostamos por el avance de la mujer profesional en posiciones estratégicas y de liderazgo.

Soy un fiel creyente que el factor de éxito de una organización se le debe a su recurso más valioso: nuestra gente. Por eso, aprovecho a dar las gracias a nuestro equipo de más de 1,200 colaboradores, que cada día ponen todo su esfuerzo, dedicación y pasión con una mente ganadora.

A todos nuestros clientes y accionistas: muchas gracias por confiar en Banco Promerica.

Atentamente,



Lázaro E. Figueroa
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Banco Promerica, S.A.*

Ramiro Norberto Ortiz Gurdian	Presidente
Oscar Delgadillo Chávez	Vicepresidente (**)
Oscar Marbyn Orozco Abrego	Secretario
Segundo Albino Benito Román Ortíz	Primer Director
María Alicia Lecha de Espinoza	Primera Directora Suplente
Vacante	Segundo Director Suplente
Reinaldo José Hernández Rueda	Tercer Director Suplente
Juan Federico Jokisch Argüello	Cuarto Director Suplente

*Credencial Inscrita en el Registro de Comercio al Número 76 del Libro 4029 del Registro de Sociedades, del Folio 334 al Folio 336. Fecha de Inscripción: trece de marzo de dos mil diecinueve.

**Por acuerdo de Junta Directiva inscrito en el Registro de Comercio al número 9 del Libro 4137 del Registro de Sociedades, del Folio 23 al Folio 24. Fecha de inscripción: dos de octubre de dos mil diecinueve.



Alta Gerencia

Banco Promerica S.A. 2019

Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza

Jorge Galileo Chévez Pineda

Pedro José Castillo

Jesús Antonio Moreno Santeliz

María del Carmen Argueta de Reyes

Martha Ligia Santamaría de González

Raúl Antonio Granados Montecinos

Mauricio Alberto Guirola Vivas

Presidente Ejecutivo

Gerente de Auditoría Interna

Gerente de Cumplimiento

Gerente de Administración de Riesgos

Gerente de Desarrollo Humano

Gerente de Mercadeo y Comunicaciones

Gerente de Administración de Créditos

Gerente de Negocios Empresariales



Emilio Eduardo López Rodríguez
Mariella Orellana Mora de Landaverde
Rafael Ernesto Mercado Albanez
Jenniffer Romero de Henríquez
José Luis Tobar Prieto
Silvia Elena Oliva de Calderón
Miguel Ángel López González
Rony Armando Monterroza Barrientos

Gerente de Banca Empresarial y Regional
Gerente de Banca PYME
Gerente de Finanzas
Gerente de Administración
Gerente de Seguridad
Gerente de Gestión de Información
Gerente de Operaciones
Gerente de Tecnología



Gerencia de Finanzas

En 2019 Banco Promerica alcanzó un 7.2% de participación en el mercado bancario de El Salvador, participación medida por sus activos totales, lo cual lo posiciona como el sexto banco del sistema financiero nacional. El banco logró un nivel de utilidades de \$2.0 millones al cierre del año. Este dato muestra indicadores de rentabilidad sobre patrimonio de 1.8% y sobre activos de 0.2%.

Los activos totales cerraron en 2019 con un saldo de \$1,279.2 millones y un aumento interanual de \$66.3 millones, equivalente a una variación porcentual de 5.5%. El componente con mayor crecimiento fueron las disponibilidades, que se logró en correspondencia con la estrategia de fortalecimiento de los indicadores de liquidez del banco. Por otro lado, la cartera de préstamos bruta registró una reducción anual de \$4.1 millones (-0.5%). La composición de la cartera de préstamos se divide principalmente en \$207.5 millones destinados al sector empresas, \$147.6 millones al sector pyme y \$492.8 millones al sector de personas naturales (particulares y tarjeta de crédito con \$354.5 millones y vivienda \$138.3 millones). Los mayores crecimientos fueron para la cartera de particulares con 20.2% y la cartera de vivienda con un 5.1%. Adicionalmente, los préstamos vencidos representan el 2.8% de dicha cartera y la cobertura de reservas de saneamiento sobre préstamos vencidos cerró el mes de diciembre con 100.0%.

Por el lado de los pasivos, el crecimiento se explicó principalmente por la captación de depósitos proveniente del público, los cuales alcanzaron un saldo de \$941.5 millones. Esto significa un incremento en el año de \$66.7 millones (7.6%). El crecimiento se registra principalmente en cuentas de depósitos a la vista, donde los saldos en cuentas de ahorro crecen \$29.4 millones y la cuenta corriente crece \$39.7 millones. Por su parte, los depósitos a plazo se redujeron en \$2.4 millones. Otras fuentes de fondeo financian el 15.6% de los activos totales, con un saldo de \$198.9 millones.

Entre las principales contrataciones realizadas en 2019 se encuentran PROPARCO por \$15.0 millones, Symbiotics por \$22.0 millones y Norfund quien desembolsó \$10.0 millones de deuda subordinada. Todos estos financiamientos están destinados al apoyo de actividades productivas de las pymes.

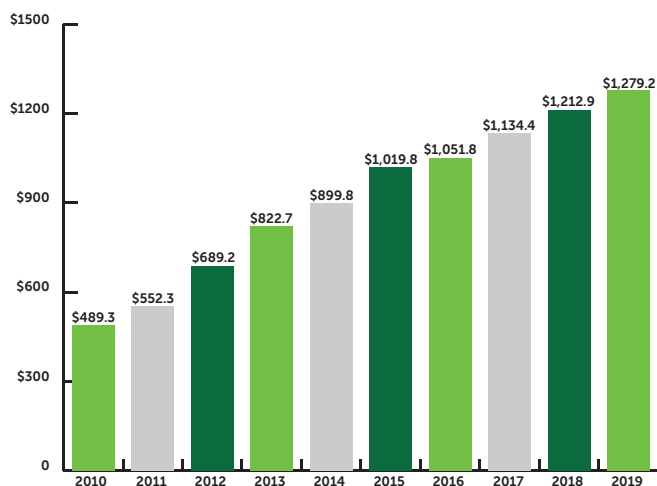
Así también, se obtuvo incrementos en cupos de financiamiento por parte de diferentes organismos: \$7 millones adicionales a los \$3 millones existentes, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para apoyo de operaciones de comercio exterior, \$5 millones adicionales al cupo ya existente de \$5 millones, para apoyo de proyectos verdes con FMO y se desembolsaron \$10 millones de un cupo de \$15 millones provenientes del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) para apoyos financieros en ejes de energías renovables y género. Lo anterior demuestra de parte de estos organismos internacionales la confianza depositada de modo específico en Banco Promerica El Salvador y en el Grupo Financiero Promerica en general.

También el crecimiento de depósitos y de las fuentes de financiamiento externas contribuyó a mantener durante 2019 indicadores de liquidez más robustos. Este fenómeno, además de permitirnos cumplir con holgura las operaciones bancarias, nos comparan favorablemente con el promedio del sistema bancario local.

Al cierre de diciembre de 2019, el fondo patrimonial ascendió a \$138.9 millones, fortaleciéndose con aportes de capital por parte de los accionistas en \$5.0 millones, la incorporación de \$10 millones de deuda subordinada y mediante la incorporación de los resultados del presente ejercicio. Lo anterior permite obtener un ratio de adecuación patrimonial de 15.5%, la cual se mantiene por arriba del 12.0% exigido por la regulación local.

Respecto a los resultados, los ingresos de productos totales alcanzaron un monto de \$132.8 millones. Esta cifra significa un incremento de \$9.4 millones (7.6%). Uno de los componentes de dicha cifra son los intereses sobre préstamo con un crecimiento de \$2.8 millones (7.4%), seguido de los ingresos por inversiones, los cuales registraron crecimiento de 2.6 millones (96.8%). Los costos totales tuvieron un incremento de \$5.2 millones, asociados principalmente a los intereses sobre financiamientos, con un aumento de \$2.9 millones. En consecuencia, el margen de intermediación financiera cerró en 4.9%, como resultado de una tasa financiera activa promedio del 8.2% y una tasa financiera pasiva promedio del 3.3%.

La institución mantiene niveles de eficiencia adecuados con una relación de gastos operativos sobre activos totales del 3.3%, lo que la compara de manera favorable en relación con el promedio del sistema bancario local.

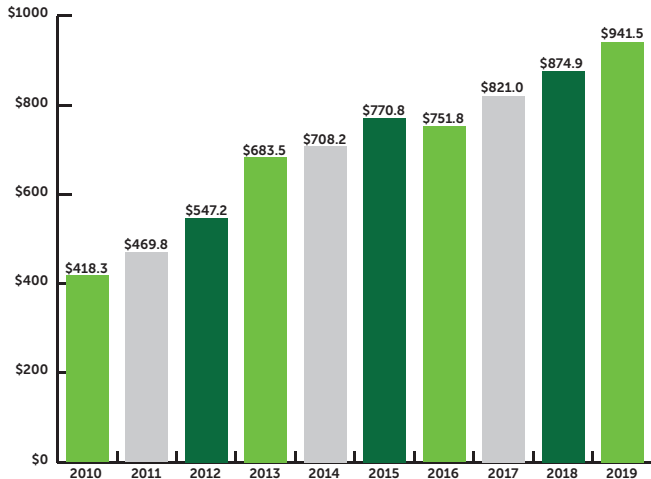
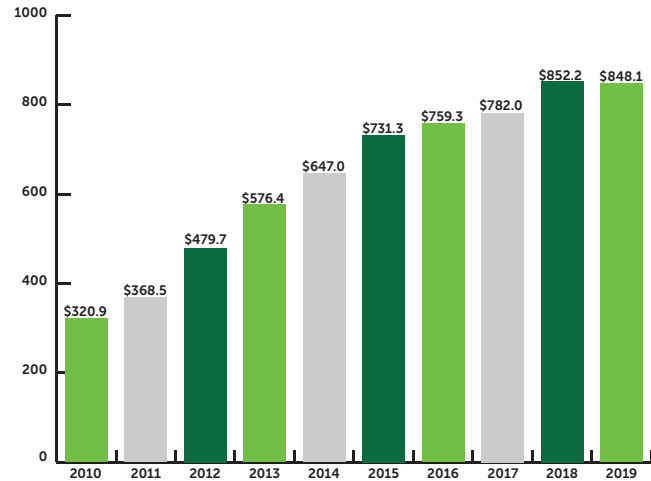


ACTIVOS TOTALES (En millones de US Dólares)

En el 2019, los Activos Totales de Banco Promerica alcanzaron \$ 1,279.2 millones, superior interanualmente en \$66.3 millones(+5.5%), destacando el crecimiento de las disponibilidades en 25.2%. Los principales componentes de los activos totales al cierre del 2019 son la cartera de créditos bruta con el 66.3% y las disponibilidades que representan un 30.8%

CARTERA DE PRESTAMOS BRUTA (En millones de US Dólares)

La cartera de préstamos bruta alcanzó un saldo de \$848.1 millones, registrando una disminución contra el saldo de 2018 de \$4.1 millones (-0.5%). El saldo de la cartera bruta se distribuye de la siguiente manera: empresas 24.5%, Consumo 20.4%, Pyme 17.4%, Vivienda 16.3% y el resto de la cartera que refleja un 21.4%. Las carteras que reflejaron los mayores crecimientos fueron Consumo (+20.2%) y Vivienda (+5.1%).

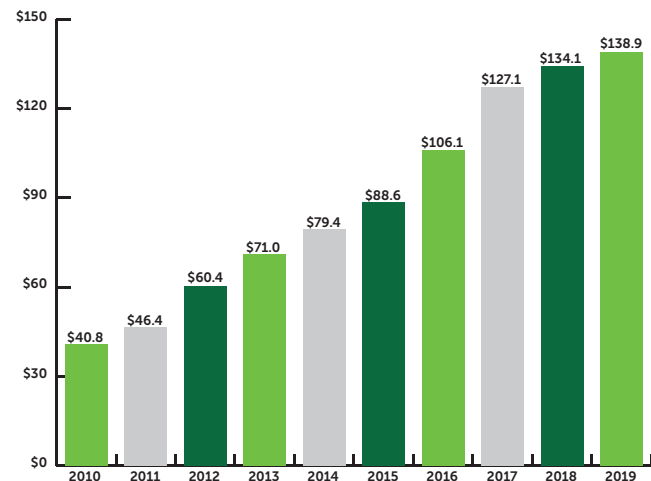


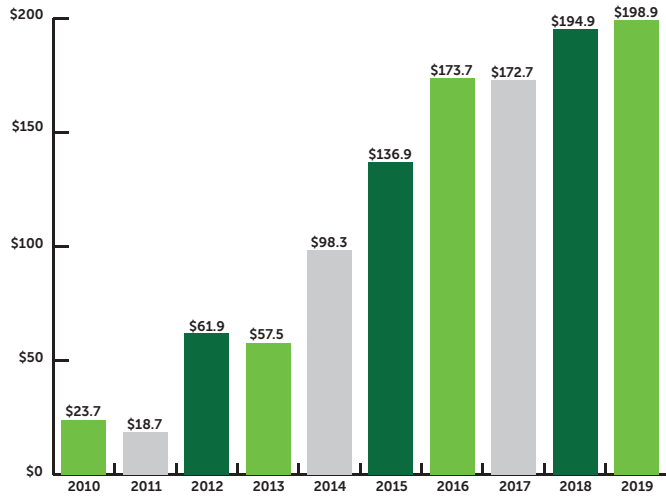
DEPÓSITOS TOTALES (En millones de US Dólares)

Al cierre de 2019, los depósitos aumentaron en \$66.7 millones (+7.6%). Los depósitos alcanzaron \$941.5 millones y estuvieron compuestos por 48.3% de depósitos a plazo y 51.7% de depósitos a la vista.

FONDO PATRIMONIAL (En millones de US Dólares)

En el 2019, el Fondo Patrimonial alcanzó los \$138.9 millones equivalente a un crecimiento de \$4.9 millones respecto al 2018. Su composición se vio fortalecida durante el ejercicio con aportes de capital de los accionistas por \$5.0 millones y la contratación de deuda subordinada por \$10.0 millones. Dicho nivel de Fondo Patrimonial le brinda al Banco, en términos de solvencia, una capacidad de crecimiento de hasta \$84.6 millones. El indicador de solvencia cerró en 15.5% cumpliéndose en todo momento y con holgura los parámetros exigidos por la regulación bancaria salvadoreña.



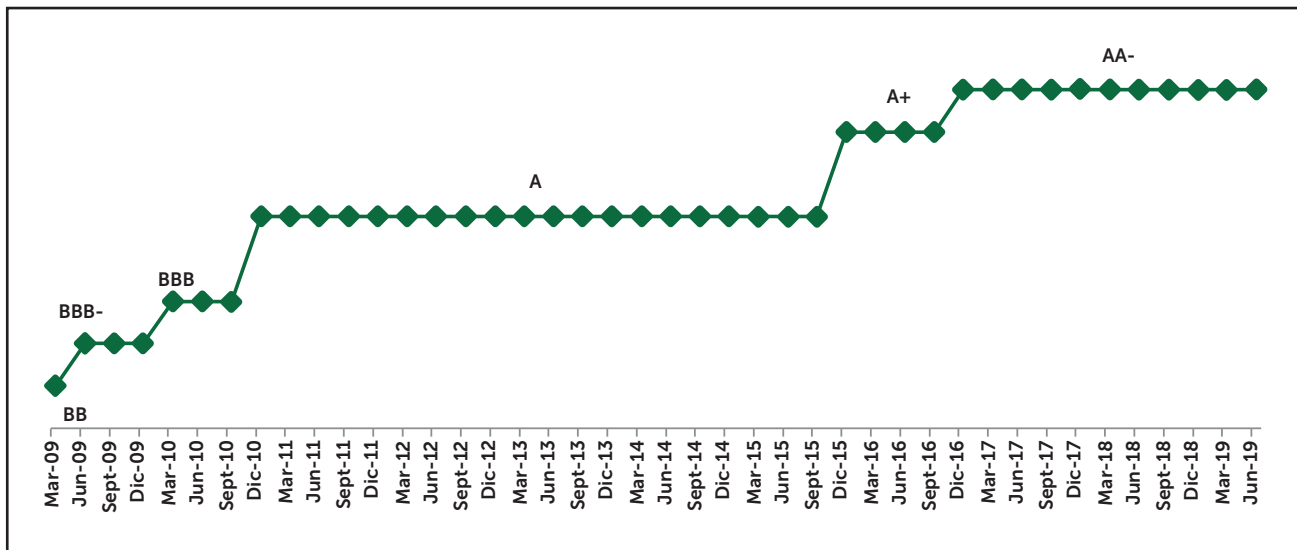


FUENTES DE FINANCIAMIENTO (En millones de US Dólares)

El saldo de fuentes de financiamiento se incrementó durante el 2019, aumentando \$4.0 millones. Relativo al total de activos, las fuentes de financiamiento mantienen una relación del 15.6%. Dentro de las principales contrataciones realizadas en 2019 se encuentran, \$15 millones gestionados con PROPARCO y renovación de \$22 millones con SYMBIOTICS, ambos financiamientos destinados a la promoción de operaciones productivas de pymes. Asimismo, se contrató Deuda Subordinada por \$10 millones con NORFUND.

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

La Clasificación de riesgo otorgada por Pacific Credit Rating se mantiene en AA- con perspectiva estable





Gerencia de Gestión de Información

La Gerencia de Gestión de Información cumplió casi 2 años desde su creación y está desarrollando las capacidades y metodologías para implementar análisis, modelos y estructuras de datos. Estos insumos permitirán un adecuado procesamiento, exposición y consumo de información para cubrir las necesidades de la organización y sus diferentes áreas. De esta manera esperamos garantizar niveles de confiabilidad que permitan identificar insights a través del procesamiento analítico de datos y, además, tomar decisiones de manera ágil para optimizar los beneficios al banco y a los clientes.

Durante 2019 nos enfocamos en continuar con el desarrollo y generar beneficios: Consolidamos el equipo de trabajo, robustecimos el Datawarehouse, atendimos cerca de ochocientos requerimientos de información de diferentes áreas del banco, creamos análisis descriptivos y minería de datos que sirvieron como insumo para desarrollar, en conjunto con las bancas de negocios, estrategias e iniciativas para dinamizar y rentabilizar los portafolios.

A nivel corporativo se cuenta con un líder para todo el grupo sobre gestión de información. Este líder desarrolló, con la participación de todas las áreas de cada subsidiaria, una reunión para compartir visiones y mejores prácticas, en temas como Big Data, Business Intelligence y Data Discovery.

La gerencia está organizada en tres áreas: (i) Administración de información, que se enfoca en identificar, proveer y resguardar la información, administrando el repositorio centralizado de datos, (ii) Inteligencia de negocios, orientada a generar estrategias y oportunidades de negocios, convirtiendo los datos en iniciativas que generan valor agregado al negocio, (iii) Control de gestión, la cual se encarga de suministrar información para valorar la gestión realizada y el grado de cumplimiento de los objetivos, a través de informes, dashboards o reportes. Los principales avances y logros en estas áreas fueron:

- Para robustecer la visión 360 del cliente, se complementó con más información al Datawarehouse sobre productos Activos, Pasivos, Transacciones, Servicios y Cobranza.
- Se implementó modelos de datos que apoyan la gestión y toma de decisiones de las áreas de negocios, tanto en personas como en empresas.
- Se desplegó en el Datawarehouse información con estándar internacional sobre la gestión de cobranza y modelo Collections.
- Para optimizar el desempeño de las herramientas de gestión de información, se inició un proceso de migración de consultas hacia una nueva plataforma de información que facilita la democratización del autoservicio de la información y su análisis.
- Inteligencia de negocios, junto con las gerencias de negocios, generó iniciativas de rentabilización y crecimiento al banco para beneficio de los clientes como:
 - En el sector de personas: Campañas de venta cruzada en tarjetas de crédito y créditos de consumo, y generación de reportes para televentas que favoreció un incremento en el porcentaje de efectividad. Además, se profundizó en el análisis del negocio adquirente con minería de datos para generar oportunidades de negocio.
 - En el sector de empresas y pyme se realizó campañas de venta cruzada para la colocación de productos pasivos y activos dentro del portafolio de clientes de este sector. De esta manera se fortaleció la relación empresa-proveedor.
- Generación y suministro de información para controlar la gestión y procesos de áreas de negocios y otras de soporte del banco. Como ejemplos podemos mencionar la reportería extraída sobre el nuevo proceso de créditos personales y la medición pyme sobre la visión integral del comportamiento transaccional de los clientes.



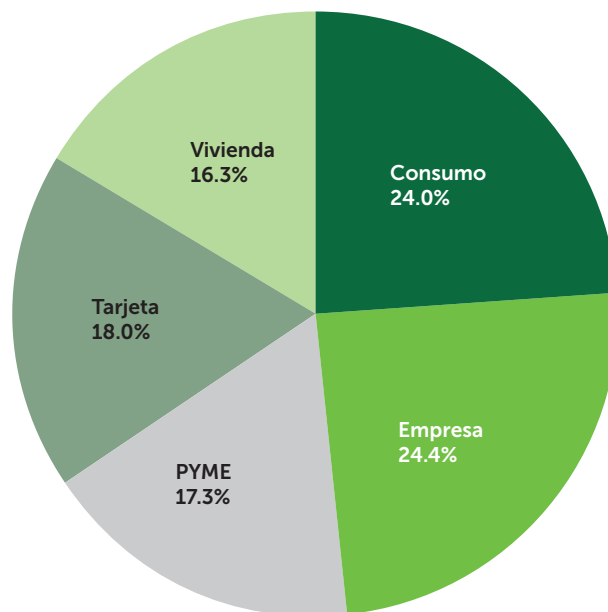
Gerencia de Administración Integral de Riesgos

La Gerencia de Administración Integral de Riesgos controla la gestión de los distintos ámbitos de riesgo a los que Banco Promerica puede estar expuesto con el objetivo de asegurar que las operaciones cumplen con los lineamientos establecidos por la junta directiva. Se detallan a continuación las principales métricas relacionadas con la gestión de riesgo del banco durante 2019.

1. Riesgo de Crédito

1.1 Distribución de Activos de Riesgo

Al cierre de 2019, la cartera de Activos de Riesgo cerró en \$855.1 millones. La cartera se distribuye de la siguiente forma:



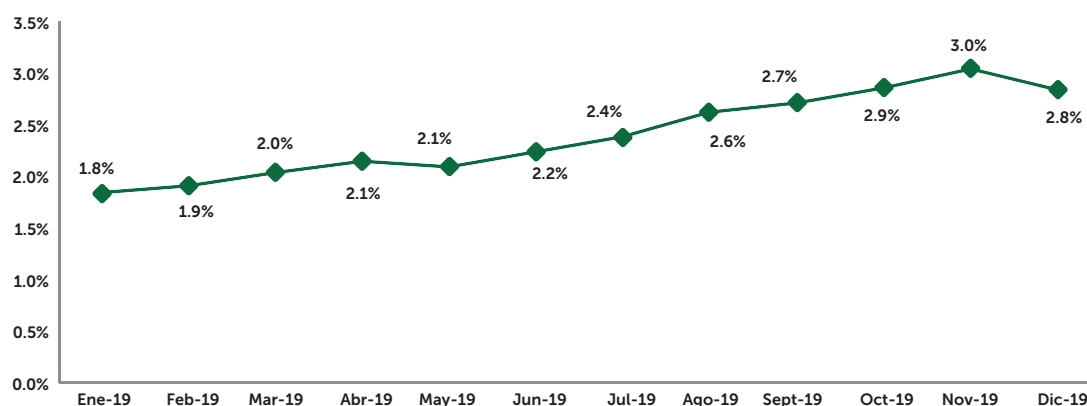
1.2 Calidad de Cartera

La calidad de la cartera está determinada por la clasificación de los deudores por categoría de riesgo, según normativa regulatoria. La clasificación mencionada establece cuáles son las provisiones de reserva de saneamiento adecuadas para cada nivel.

Categoría regulatoria	Dic-18			Dic-19			Variación Saldo		Variación Reserva	
	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	%	Reserva	%
A1	\$ 718,565.45	83.4%	\$ -	\$ 709,727.6	83.0%	\$ -	\$ (8,837.90)	-1.2%	\$ 3.02	0.0%
A2	\$ 45,065.06	5.2%	\$ 243.09	\$ 41,600.0	4.9%	\$ 228.68	\$ (3,465.03)	-7.7%	\$ (17.44)	-7.2%
B	\$ 35,987.52	4.2%	\$ 1,135.37	\$ 31,798.0	3.7%	\$ 878.65	\$ (4,189.54)	-11.6%	\$ (256.72)	-22.6%
C1	\$ 23,875.72	2.8%	\$ 1,716.04	\$ 23,151.3	2.7%	\$ 1,037.88	\$ (724.46)	-3.0%	\$ (678.16)	-39.5%
C2	\$ 17,934.66	2.1%	\$ 2,246.02	\$ 11,853.9	1.4%	\$ 1,767.07	\$ (6,080.74)	-33.9%	\$ (478.95)	-21.3%
D1	\$ 8,832.59	1.0%	\$ 3,233.26	\$ 10,609.9	1.2%	\$ 3,627.91	\$ 1,777.28	20.1%	\$ 394.65	12.2%
D2	\$ 4,416.28	0.5%	\$ 2,430.36	\$ 8,243.8	1.0%	\$ 4,193.42	\$ 3,827.56	86.7%	\$ 1,763.06	72.5%
E	\$ 6,997.31	0.8%	\$ 4,851.83	\$ 18,089.3	2.1%	\$ 9,820.33	\$ 11,092.01	158.5%	\$ 4,968.50	102.4%
TOTAL	\$ 861,674.59	100.0%	\$ 15,855.96	\$ 855,073.8	100.0%	\$ 21,553.94	\$ (6,600.81)	-0.8%	\$ 5,697.98	35.9%

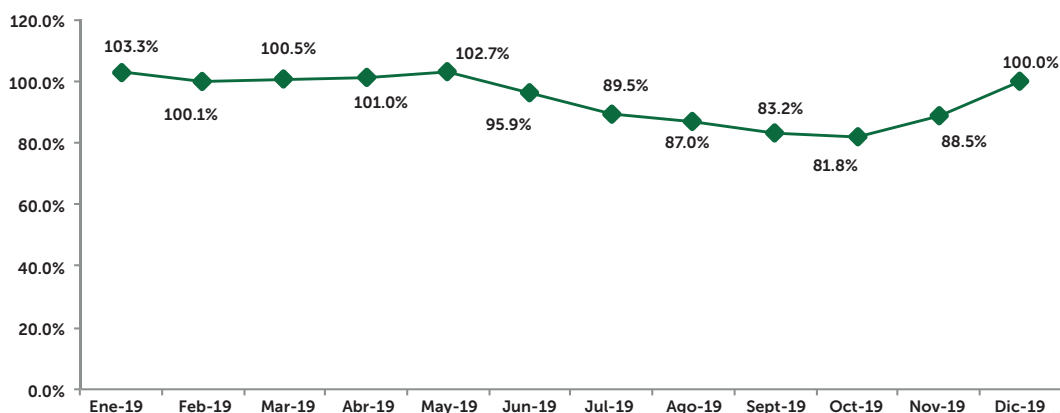
1.3 Índice de Cartera Vencida

El índice de vencidos es la ratio que refleja la relación entre la cartera vencida (mayor a noventa días) y el total de préstamos. Al cierre de diciembre de 2019 alcanzó un nivel de 2.8%, por debajo del límite prudencial del 4.0%. A lo largo del año, en promedio, se mantuvo un indicador igual a 2.4%, oscilando entre un mínimo de 1.8% y un máximo de 3.0%.



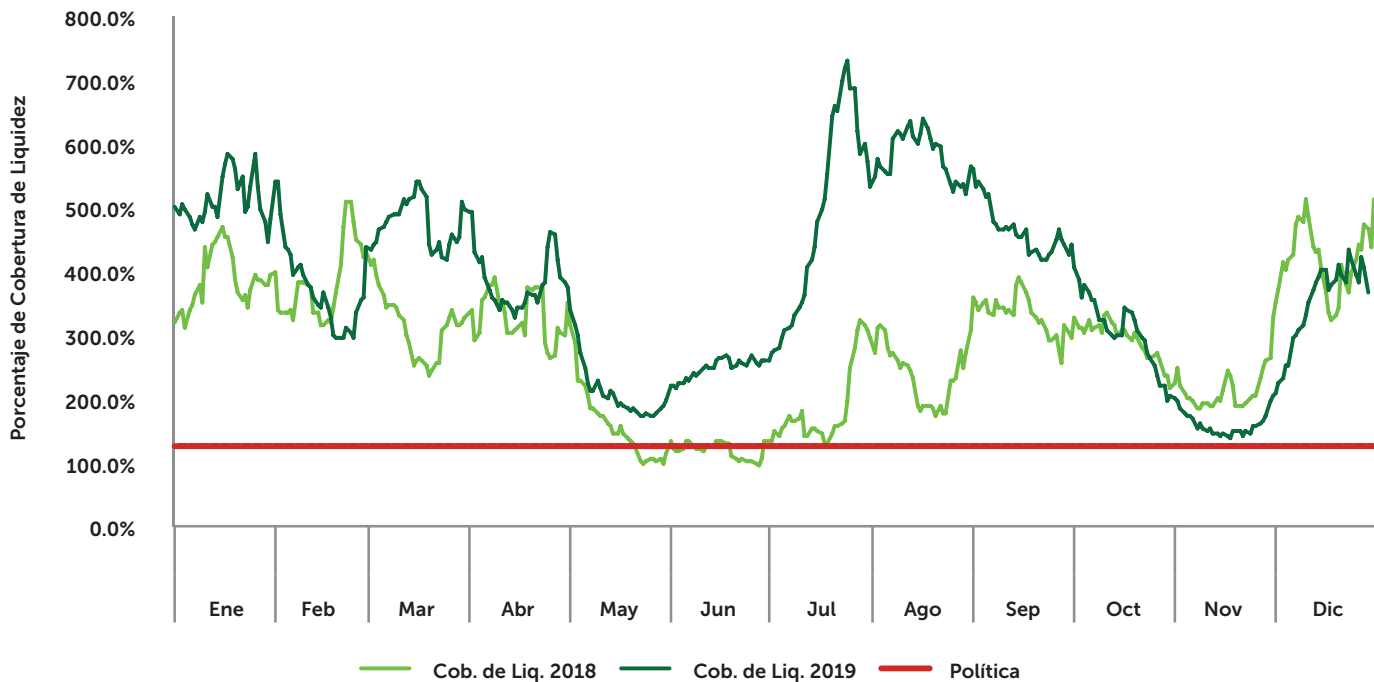
1.4 Índice de Cobertura

Al cierre de diciembre de 2019, el índice de cobertura es del 100.0%, cumpliendo el límite prudencial establecido por la Superintendencia del Sistema Financiero.



2. Riesgo de Liquidez

Los activos líquidos mostraron una cobertura promedio de 3.8 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo, siendo dicho indicador superior al mínimo establecido de 1.3 veces. En relación a lo anterior, el banco mantiene un monitoreo permanente para asegurar que se cuente en todo momento con fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo.



3. Riesgo Operativo

Riesgo operacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, fallas de las personas, fallas en los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos. La administración y gestión del riesgo operacional en Banco Promerica S.A. está basado en las referencias incluidas en Basilea II y en lo regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero en la norma NPB4-50. El banco mantiene un proceso continuo que involucra las etapas para gestionar los riesgos y establece como ejes fundamentales los siguientes: Cultura de Riesgo, Identificación de Matriz de Riesgo (Gestión Cualitativa) y Cuantificación de Pérdidas Operacionales (Gestión Cuantitativa).

Durante 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitaciones presenciales y/o virtuales a todo el personal del banco y divulgación de contenido formativo en la página de Intranet de Riesgos.
- Evaluaciones de Riesgo Operativo a los procesos identificados como procesos críticos.
- Seguimiento a los eventos de riesgo operacional informados por las diferentes áreas del banco.
- Participación en calidad de observadores en prueba global al Plan de Continuidad del Negocio.
- Apoyo en la formulación, actualización y revisión anual de políticas del banco.

4. Riesgo tecnológico

El riesgo tecnológico tiene un nivel de sensibilidad alto en los procesos de la red institucional del banco. Se realizan continuamente procesos de análisis de los riesgos potenciales internos y externos en los distintos ámbitos de la tecnología, con el objetivo de minimizar la probabilidad de impacto en los componentes de la red institucional que puedan comprometer la información al materializarse una eventualidad de riesgo, y alineando las estrategias de protección con las nuevas tendencias tecnológicas conforme a las políticas de seguridad de la información. Estas medidas tienen el fin primario de mantener el servicio continuo en todos los canales electrónicos.

5. Seguridad de la Información

Se fortaleció la seguridad de los servicios bancarios por internet. Constantemente se identifican y publican debilidades encontradas en diferentes tipos de sistemas y aplicaciones utilizados a nivel mundial. Uno de los requerimientos de las normas de seguridad de la información internacionales es evaluar las posibles debilidades que puedan tener los sistemas. Durante 2019 se aplicaron las actualizaciones correspondientes para asegurar la confidencialidad e integridad de la información y de las operaciones de los clientes del banco. Así también se implementó una herramienta para proteger los sistemas ante posibles ataques de denegación de servicio. De esta forma los clientes tendrán la seguridad de utilizar los servicios ofrecidos por el banco por medio de internet sin ninguna interrupción.

6. Riesgo Transaccional

El indicador de fraudes con relación a la facturación de tarjetas de crédito y débito cerró con menos del 0.1%. Dicho indicador se logró aun con el aumento en el mercado del fraude en modalidad no presencial y está en cumplimiento con los lineamientos solicitados por las marcas Visa y Mastercard.

Se brindó capacitaciones a comercios afiliados al banco sobre temas de prevención del fraude en sus negocios.

Se proporcionó una mejor opción de prevención de fraude para afiliados que realizan sus ventas en internet a través de la plataforma Cybersource que está respaldada por Visa. De tal forma, los comercios pueden realizar ventas más seguras e incrementar sus ventas.

Se implementó la tecnología Contactless (Sistema de pago sin contacto) para mayor seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y débito en los diferentes comercios.

Se brindó el servicio de monitoreo de transacciones de veinticuatro horas, los siete días de la semana y los trescientos sesenta y cinco días del año, para cuidar de la seguridad de las cuentas de los clientes y comercios afiliados.

Para 2020, Banco Promerica seguirá fortaleciendo los sistemas tecnológicos con inteligencia artificial para continuar garantizando la seguridad de las transacciones de sus clientes y seguir siendo la mejor opción en el mercado.



Gerencia de Banca de Personas

Continuamos con la consolidación de nuestro modelo de Banca de Personas enfocado en el cliente, la atención integral y el asesoramiento a través de nuestras diferentes fuerzas de ventas. Brindamos a nuestros clientes una atención excepcional y un acompañamiento en sus gestiones, logrando así un desempeño comercial bastante favorable y a cerrar con una participación del 64.2% de los ingresos totales del banco, aportando un total de \$87.2 millones.

Este modelo nos llevó a avanzar y a desarrollar nuevos proyectos en beneficio de nuestros clientes: Nos mantenemos trabajando en nuestras agencias con horarios extendidos de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y abierto de lunes a domingo. Destacando nuestros horarios especiales en Agencia La Skina, donde ofrecemos nuestros servicios hasta las 9:00 p.m.; y en las Ferreterías EPA donde se brinda servicio de cajas de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. durante todo el año.

Incorporamos seis agencias más a nuestra "Garantía de servicio de 20 minutos" de atención en ventanillas, sumando un total de veinte agencias con este servicio. Logramos en el año un cumplimiento del 95.0% de esta garantía, atendimos un total de 3,149,831 visitas en el año y un promedio de atención por cliente menor a once minutos.

Trasladamos de ubicación el Punto Remesero ubicado en Jocoro, departamento de Morazán, donde contamos con modernas y amplias instalaciones para mayor accesibilidad de nuestros clientes.

En el tema de canales digitales:

- Desarrollamos la campaña "Llegamos hasta ti", que promovía el uso de nuestra red de ATM Full y Corresponsales Financieros a nivel nacional.

- Cerramos 2019 con 263 corresponsales financieros a nivel nacional. Tenemos presencia en los 14 departamentos del país y abrimos oportunidades para brindar mejores servicios a nuestros clientes.
- Ampliamos nuestra red de cajeros ATM Full, contando con este servicio en la nueva agencia Santa Rosa de Lima, ubicada en el oriente del país, la cual cuenta con un alto potencial y actividad comercial.
- Se agregó la opción de “Depósito en cuentas” a nuestro servicio de Buzón Express; anteriormente solo se atendían transacciones de pago de préstamos y tarjetas de crédito con cheques propios o de otras instituciones financieras.
- Se creó una división específica para la atención oportuna de las gestiones y consultas que ingresan a través de redes sociales, email y chat.
- Finalmente, el negocio de adquirencia alcanzó un crecimiento del 9% en la facturación durante 2019 con respecto al año anterior. La implementación de nuevas plataformas tecnológicas y desarrollos a la medida nos permitió lograr un crecimiento del 80% en la facturación de canales digitales. Nuestra estrategia de omnicanalidad, enfocada en solucionar las necesidades de pago de nuestros clientes, permitió que Banco Promerica fuera galardonado por segundo año consecutivo con el primer lugar en la categoría de Servicios Financieros y Banca en Línea en los eCommerce Award’s El Salvador 2019, organizado por el eCommerce Institute de América Latina.

En cuanto a la estrategia de productos podemos destacar:

- La cartera vigente de consumo cerró con un saldo de \$165.5 millones, alcanzando un crecimiento de \$30.0 millones durante 2019, equivalente a un 20.2% más que el año anterior, los desembolsos totales fueron \$104.9 millones.
- La cartera de créditos para adquisición de vivienda cerró con un total de \$138.3 millones, logrando un incremento del 5.1% sobre los resultados del año anterior y desembolsando un total de \$24.1 millones. El enfoque estuvo dirigido a proyectos nuevos de vivienda o apartamentos y a clientes del segmento preferencial.
- Tarjeta de crédito logró una facturación total de \$190.3 millones, lo que representa un incremento de 7.4% comparado con la facturación de 2018. Este desempeño fue apoyado por la colocación de nuevas tarjetas, que también tuvieron un incremento con respecto al 2018.
- Otro producto que apoyó la generación de ingresos fue Tarjeta de Débito, que cerró el año con una facturación de \$249.6 millones y un crecimiento anual del 11.4%. Estos resultados se lograron gracias a las actividades que se realizaron dentro de nuestro programa de lealtad, orientado a incentivar el uso de dicho producto, lo que nos permitió un incremento del 22.0% en los montos en compras con relación al 2018.
- La cartera de depósitos creció \$62.5 millones, lo que equivale a un incremento del 11.6% con relación a diciembre de 2018. El enfoque nuevamente estuvo concentrado en el producto Ahorro, en el que logramos un crecimiento de \$27.1 millones en el año. Dicho desempeño fue gracias a nuestra campaña de ahorro “Si estás ahorrando, estás ganando”, la cual busca premiar la lealtad de nuestros ahorrantes y a la vez educarlos en temas de ahorro y presupuesto familiar.



Gerencia Banca Empresarial, Regional y PYME

Negocios Empresariales

El mundo de hoy avanza a pasos agigantados y entendemos que el cliente será leal en la medida en que le demos lo que quiere. En Banco Promerica, 2019 se caracterizó por grandes cambios que impulsaron nuestra misión de ser diferentes y dinamizar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites culturales, económicos, personales y/o geográficos.

En la era de la globalización, nuestra proyección a la región, puesto que somos una red de bancos que opera en nueve países, nos permite conocer estos mercados mejor que nadie. Creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen. En Promerica conectamos a nuestros clientes para que busquen nuevas experiencias, salgan a nuevos mercados, aprendan cosas nuevas, busquen nuevos socios y creen nueva riqueza.

La transformación digital ha sido parte de nuestro ADN. Constantemente estamos innovando como grupo. Contamos con sistemas regionales integrados que permiten manejar tesorerías regionales centralizadas (CTF), cuentas regionales 24/7 (Integra), reportería hecha a la medida para colectores, única red de puntos ágiles que ahorran tiempo valioso a las empresas distribuidoras, horarios extendidos y atendemos los fines de semana. En 2019 trabajamos arduamente en cómo ser un

banco más práctico, siempre sin olvidar que primero es la seguridad de nuestros depositantes. Estamos conscientes en los riesgos inherentes a la banca.

A través de los años, con la experiencia de bancos del grupo y de grandes socios estratégicos como el FMO, BCIE, GCPF, entre otros, estamos convencidos de que la banca debe ser el motor del desarrollo sostenible, promoviendo inversiones que generen riqueza a nuestra sociedad e impacto positivo al medioambiente. Cada día estamos más cerca de convertirnos en el banco referente a través de nuestro programa Líneas Verdes, el cual está orientado no solo al financiamiento en eficiencia energética y energía renovable, sino en superar límites y crear la cultura de que ser verde "paga".

Banca Empresarial y Regional

La gestión de Banca Empresarial y Regional contribuyó en gran medida a los resultados generales del banco, alcanzando una cartera vigente de \$205.5 millones, la cual representa el 24.5% de la cartera total de préstamos. Este nivel de cartera fue posible gracias a los \$160 millones desembolsados en todo el año, lo cual refleja el grado de actividad que se mantuvo durante todo el período. De los \$160 millones desembolsados, el 54.0% fue realizado en la segunda mitad del año, con desembolsos mensuales promedio de \$14 millones. Cabe destacar que nuestro programa de créditos para las municipalidades se mantuvo bastante activo, con lo cual se logró crecer en \$8 millones. Este programa nos permite apoyar directamente el desarrollo de las municipalidades que realizan obras que benefician a sus comunidades. Con relación a los ingresos, la gerencia mantuvo el segundo lugar entre las unidades de negocios, alcanzando \$19 millones en todo el año, lo cual representa el 14.0% de los ingresos totales del banco. Es importante destacar que los ingresos en concepto de comisiones por desembolsos crecieron en el año en \$80 mil, alcanzando un total de \$2 millones.

En seguimiento a nuestra estrategia enfocada en ofrecer un excelente servicio al cliente, seguimos trabajando en el desarrollo de la administración integral de estos, lo que nos lleva a tener dentro de las responsabilidades del área empresarial la importante función de captar fondos de nuestros clientes empresariales e institucionales. Este año los depósitos empresariales alcanzaron los \$260 millones, lo que representa el 27.6% de los depósitos totales del banco. Es importante mencionar que los \$260 millones están repartidos en dos grandes áreas, donde cabe destacar que la mayor participación proviene de los clientes empresariales con \$145 millones y los restantes \$115 millones corresponden a saldos de clientes institucionales.

Comprometido con el desarrollo empresarial, Banco Promerica compartió con sus clientes desayunos de negocios, en los cuales se dio a conocer la filosofía de servicio al cliente que lo caracteriza y todos los beneficios que conlleva trabajar con un grupo financiero regional. En los eventos se dio a conocer que Grupo Promerica cuenta con un área y equipo especializado en brindar la más completa solución a las necesidades de transacciones bancarias con otros países, otorgando el soporte que requieren las empresas en una economía globalizada, y ofreciendo asesoría en operaciones financieras, facilitando el cierre exitoso y seguro de transacciones comerciales de forma local y regional.

Además, fuimos patrocinadores de la XIX edición del Encuentro Nacional de la Empresa Privada, ENADE. Este evento tuvo por nombre: "Infraestructura Sostenible e Innovación Para el Desarrollo". En ENADE 2019 se propuso impulsar una agenda digital, en donde se busca invertir en infraestructura sostenible y la creación de la Autoridad Nacional de Infraestructura (ANI).

DNA Verde

La sostenibilidad es un pilar estratégico para el Grupo Promerica. De manera coherente con este valor, tuvimos varias actividades y proyectos destacables: En primer lugar, destacar que uno de los integrantes del equipo empresarial y regional fue elegido por el Programa de Becas Green Banking de RENAC (Renewables Academy AG) para la formación de capacidades en energía verde y financiamiento climático. Este programa de becas es auspiciado por la Iniciativa Internacional De Protección Del Clima (IKI) con el apoyo del Ministerio Federal de Medio Ambiente de Alemania. Para apoyar el Día del Voluntariado del Grupo Promerica, el 26 de octubre nos hicimos presentes en el Centro Escolar "República de Italia" en la Colonia Escalón, para hacer la entrega oficial de un biodigestor, que será utilizado para procesar los desechos orgánicos y el gas metano que se genera cuando las personas en este recinto cocinan. Este biodigestor ayudará a reducir el consumo de gas para cocinar, lo cual dará como resultado un ahorro que impactará en el crecimiento económico de esta comunidad educativa.

Dentro los proyectos apoyados en el año con financiamiento verde, podemos mencionar dos muy emblemáticos: El primero se desarrolló en la comunidad de Nuevo Gualcho, Usulután, a través del proyecto fotovoltaico de generación de energía eléctrica. Con este proyecto se estará facilitando el acceso a energía eléctrica de origen fotovoltaico solar a más de 2500 familias. El segundo consiste en el financiamiento a la empresa Velesa Energy, S.A. de C.V. del proyecto "Pequeña Central Hidroeléctrica (PCH)". Este proyecto generará energía eléctrica, inyectando a la red unos 712 MWh/año aproximadamente. De esta manera el proyecto contribuirá al desarrollo del municipio de Caluco, Sonsonate, y de la zona occidental de nuestro país. Las comunidades se verán beneficiadas con acceso a energía eléctrica de origen hídrico, lo cual tendrá un impacto positivo en las vidas de más de seiscientas familias que consumen un promedio de 99kw al mes.

Para finalizar, nuestro equipo empresarial y regional, siempre con el ánimo de sensibilizarnos y devolver a la sociedad un poco de las muchas cosas buenas que hemos recibido, realizó una actividad de responsabilidad social, visitando en diciembre el comedor de Emaús de la Parroquia de San Antonio de Padua, en la Colonia América de San Salvador, donde tuvimos la oportunidad de llevar muchos víveres y servir el desayuno a los más necesitados. Lo más importante de esta actividad fue compartir nuestro tiempo, lo que nos lleva a valorar las cosas que la vida nos ofrece a diario.



PYME

A diez años de haber implementado el modelo de pyme en el banco, hemos logrado convertirnos en un referente en el sector. Somos una institución que entiende las necesidades de los clientes de una manera integral y les brinda las herramientas para seguir creciendo.

Durante el año se colocaron alrededor de \$78 millones de dólares, cerrando con una cartera vigente de \$ 140.1 millones y representando esta el 17.4% de la cartera total del banco. Además, se trabajó fuertemente la administración de cartera bajo un enfoque de rentabilización.

Las pymes son el motor dentro de la economía del país y la oportunidad de generar negocios es creciente, razón que nos ha impulsado a buscar una mejora continua dentro del banco, fortaleciendo las capacidades de los ejecutivos y de las unidades de apoyo.

Tres fueron los eventos más relevantes donde tuvimos participación:

- a) La Semana del Empresario, dirigida por la Cámara de Comercio e Industria en El Salvador, donde se reúnen más de setecientos empresarios entre la central y las sedes filiales de la gremial en el interior del país. Este evento tiene como objetivo aportar a socios y clientes nuevos conocimientos y herramientas para elevar su competitividad y eficiencia. Como banco, brindamos el acompañamiento para que los asistentes puedan tener asesoría de primera mano para sus inversiones.
- b) XV Congreso Mujer y Liderazgo denominado “Mujer: Líder Transformacional”, donde participamos en el conversatorio “La Evolución del Liderazgo Femenino”. El objetivo fue brindar conocimientos innovadores a las asistentes para promover en ellas el liderazgo femenino y poder transformar así sus equipos de trabajo.
- c) Stand en la Feria de Ares, Feria de Gastroexpo.

Asimismo, se finalizaron los tres componentes del proyecto BCIE bajo el Programa Dinámica, una iniciativa tripartita del gobierno de Alemania a través de KfW y la Unión Europea como parte de su Facilidad de Inversiones para América Latina (LAIF) y del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Los componentes son:

1. Desarrollo de producto financiero para emprendedores. La empresa que tuvo a cargo este componente fue SIC Desarrollo con sede en Paraguay.
2. Fortalecimiento de capacidades. La finalidad era brindar capacitaciones mediante un diplomado de diez sesiones a empresarios y personal del banco, se le denominó Diplomado Start Up Promerica. Este componente fue liderado por Fiagro/Proinnova.
3. Creación de plataforma E-Learning para educación financiera a emprendedores y pymes. Fue desarrollado por la empresa colombiana Dominio y se implementará en 2020.

La diferenciación es un elemento importante de nuestro modelo pymes en la que son determinantes:

- a) La cercanía, ya que nuestros asesores de créditos están ubicados en puntos estratégicos del país, brindándole a los empresarios mayor comodidad al momento de realizar cualquier tipo de gestión.
- b) La proyección regional, al trabajar con la red de bancos del grupo, acercamos clientes y proveedores.
- c) La atención integral de las necesidades de los clientes, puesto que un solo ejecutivo evalúa los requerimientos de estos.
- d) Las capacitaciones constantes, ya que una de las estrategias del banco es el fortalecimiento de la capacidad empresarial de los clientes para volverlos más competitivos.
- g) Desarrollo de alianzas estratégicas, lo cual ha permitido crear vínculos entre nuestros clientes y las distintas gremiales que apoyan al sector y operan en el país. Entre ellas están la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, USAID y Bandedal, entre otras.

Como banco estamos comprometidos en apoyar el crecimiento del país. Por esta razón, entendemos y atendemos a las pymes.

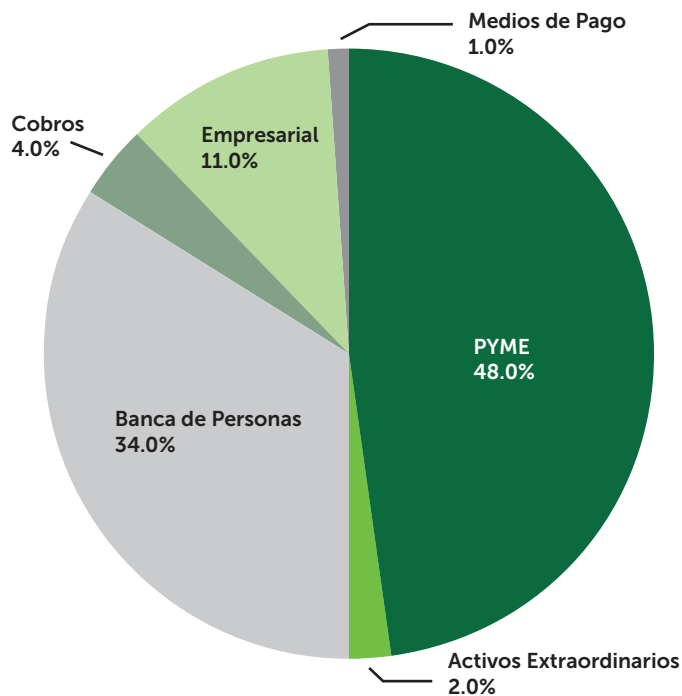


Gerencia de Administración de Créditos

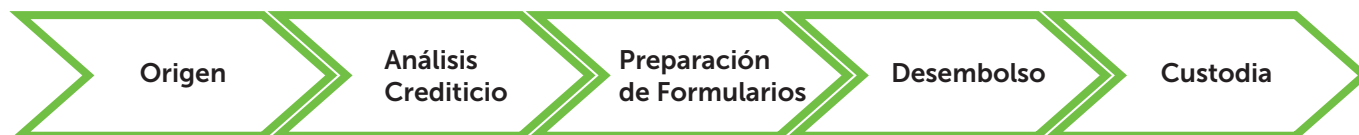
2019 supuso la modernización de los procesos realizados por la Gerencia de Administración de Créditos, gracias a la implementación del Macro Proceso de Créditos en la Etapa I y a la puesta en marcha del nuevo sistema de análisis y aprobación de créditos Business Project Management (BPM) desde el mes de abril, el cual ya cuenta con una certificación internacional. La implementación de este proyecto pasó por diferentes fases clave: 1) Definición de los flujos de solicitudes a atender 2) Instauración de la Jefatura de Créditos, 3) Separación de los roles de analista verificador y analista de créditos que permiten un flujo constante de aprobaciones, 4) Actualización de políticas de crédito de Banca de Personas y 5) Capacitaciones brindadas por el equipo conformado por las áreas de Desarrollo Humano y la Subgerencia de Créditos para facilitar la incorporación de usuarios de las áreas de análisis, ejecutivos de negocios y apoyo operativo.

La segunda parte del proyecto de modernización fue la creación de la Subgerencia de Formalización y Desembolso, cuyo objetivo principal es generar la formalización y desembolso de créditos de forma eficiente y segura, para proporcionar una satisfactoria experiencia a clientes internos y externos. De esta manera cumplimos con la normativa vigente y con las políticas internas del banco. Las principales funciones del área conformada por analistas de preformalización y colaboradores son: preparación de expedientes de crédito, la formalización legal y el desembolso de créditos y la inscripción de garantías constituidas a favor del banco.

Durante 2019 se tuvo la siguiente demanda de desembolsos:

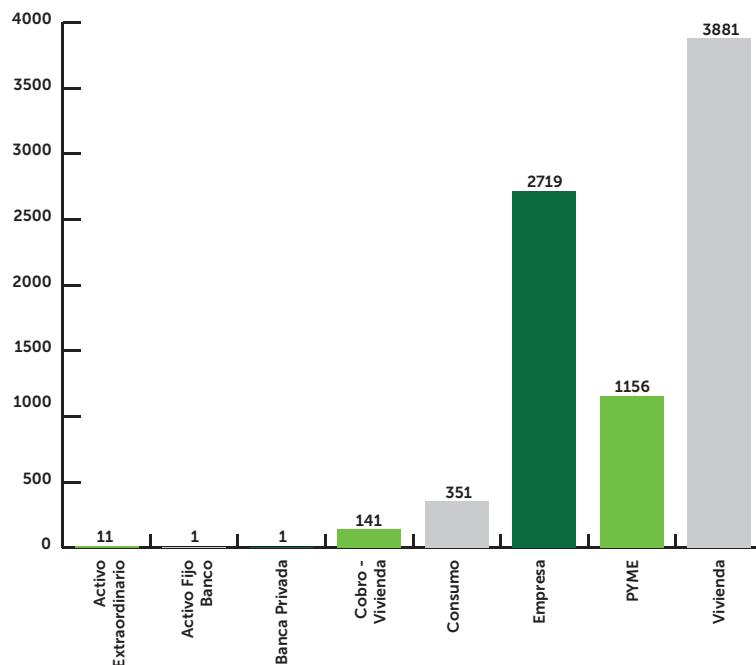


Desde 2019, la Gerencia de Administración de Créditos, contempla los siguientes procesos:



Una de las áreas que brinda mayor soporte al proceso de aprobación de créditos a pymes y empresariales tuvo una reestructura importante al crear la Jefatura de Análisis Financiero. Además, se logró reorganizar el talento y reforzar el número de analistas que atienden a las bancas generadoras de negocios. Asimismo, se aprobó a nivel de Grupo Promerica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Islas Caimán y República Dominicana), la implementación de CreditLens de Moody's, sistema que reemplazará a Risk Analyst, también de Moody's. Con una plataforma actualizada este sistema dará soporte a nivel regional y permitirá el control del proceso de créditos desde la prospección, pasando por el análisis y aprobación, hasta el desembolso de solicitudes pyme y empresariales, convirtiéndose para 2020 en un proyecto estratégico para la consolidación de nuestro grupo regional.

Por su parte, la Jefatura de Administración de Proyectos y Peritajes, también como eslabón de la cadena de atención de créditos, tuvo una contribución en el periodo 2019 con el levantamiento de la información de 8,261 análisis de valor, tanto para insumos de decisión de otorgamiento de créditos, así como parte de las actualizaciones realizadas a la cartera hipotecaria. De esta manera damos cumplimiento a la regulación local para todo el portafolio vigente de las unidades de negocio: empresa, pymes y vivienda.



Junto a la Subgerencia de Formalización y Desembolso, se alcanzó la integración del proceso de registro de garantías, desde el ingreso de los avalúos nuevos y actualizados en el Módulo de Garantías del Sistema Banca 2000. A esto se le da continuidad con un proceso de pago a los tasadores y la administración de los valuadores, hasta la inscripción de garantías a favor del banco, tarea que a su vez se ha reforzado por medio de controles de seguimiento en la emisión de testimonios y en el trámite de registro. Con esto logramos reducir la mora registral y además resolver algunos casos antiguos que se encontraban observados en el Registro de la Propiedad. Otros objetivos alcanzados en el tema del peritaje son: a) Desarrollo y aprobación del manual de tasaciones, b) Diseño e implementación de las plantillas propias del banco para la realización de las tasaciones en las siguientes categorías de tipos de bienes: terrenos – construcciones, terrenos agrícolas y maquinaria.

En 2019 la Subgerencia de Cobros también fue parte activa del proceso de modernización y homologación de buenas prácticas con que cuentan los diferentes países que conforman Grupo Promerica. El cambio más relevante fue la instalación del sistema de cobros regional CreditForce y el sistema telefónico Genesys. A su vez, esto también condujo a modificar la estrategia de recuperación y estructura de la subgerencia, orientándose a realizar una gestión integral por cliente,

con la ayuda de una pantalla única que centraliza la información de los distintos sistemas internos y mejora la eficiencia en la gestión de cobros. Actualmente se cuenta con información robusta y oportuna integrada con las herramientas disponibles en el Data Warehouse (DWH) que fue un trabajo de levantamiento de datos realizado junto a la Gerencia de Gestión de Información, lo que permite diseñar estrategias oportunas, dar seguimiento y realizar ajustes para su exitosa ejecución, así como diseñar métricas y tableros de control para incrementar la productividad y garantizar el cumplimiento de las metas.

A través de la integración de los sistemas CreditForce y Genesys se han colocado parámetros estratégicos más efectivos de acuerdo al tipo de riesgo y saldo del cliente, con prioridad de listas de marcación, incrementando los contactos, la obtención y el cumplimiento de promesas de pago. Esto se ha logrado gracias a los diferentes modos de marcación que permiten mejorar la rotación de cartera y la saturación de listas. El sistema permite, asimismo, la inclusión de soluciones según el perfil y situación del cliente, para convertirnos en su primera opción de pago. Estos logros en eficiencia han sido posibles debido a la formación de unidades especializadas para fortalecer la atención, resolución y contacto a clientes, así como nuestro programa de calidad de la gestión de cobros con estándares del Grupo Promerica.



Gerencia Legal

Durante 2019, la Gerencia Legal transformó su estructura con el objetivo de sumarse a las iniciativas estratégicas de nuestra institución. Como parte de ese proceso se trasladaron a un área del organigrama distinta todos los procesos operativos asociados a la formalización crediticia y el registro de garantías, lo cual dio paso a la creación de un equipo estratégico bajo la denominación: Unidad de Asesoría Legal Corporativa. Esta unidad está a cargo del soporte directo para la toma de decisiones asociadas a temas estratégicos, lo cual incluye, entre otros, el cumplimiento normativo, las relaciones contractuales externas y la mitigación de riesgos de tipo legal en la gestión corporativa del banco, aportando soluciones a iniciativas legales a lo largo de toda la organización.

El alcance de tales actividades abarca, además, la asistencia a distintas áreas de servicio al cliente y negocios, así como la planeación y ejecución de distintas actividades vinculadas con Gobierno Corporativo, Riesgos, Finanzas y Comunicaciones, así como a nivel regional por medio de la Presidencia Ejecutiva.



Gerencia Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente

Durante el año la presencia de Banco Promerica en los medios de comunicación fue muy significativa y permitió difundir de modo oportuno todas las actividades que Promerica desarrolla mes a mes para sus clientes.

La estrategia en 2019 fue ofrecer contenidos de interés diferenciados para los diversos segmentos a quienes atiende el banco, por lo que se seleccionó cuidadosamente la presencia de los voceros en la parrilla de programas de los canales de televisión y programas de radio. Esta estrategia focalizada dio como resultado mayor alcance del mensaje en públicos diversos, mejor penetración y comprensión de las actividades del banco y, por consiguiente, mayor captación de nuevos clientes.

En cuanto a Mercadeo Comercial desarrollamos la campaña “Si estás ahorrando, estás ganando”, que apoyo al área de Banca de Personas a promover el ahorro y fomentar la cultura del mismo.

En el mes de septiembre logramos que los colaboradores conocieran los “Nuevos Valores Regionales” con la celebración de un evento de lanzamiento que contó con la participación del equipo regional y palabras de Don Ramiro Ortiz, presidente del Grupo Promerica.

Durante los meses de noviembre y diciembre desarrollamos para los tarjetahabientes la promoción emblemática de “Black is Back” y “25 Razones para regalar”, ambas promociones tuvieron un crecimiento promedio en la facturación superior al 20% con respecto al año 2018. Y por supuesto la promoción “Vacaciones Soñadas” que se desarrolló en los meses de febrero, mayo y octubre por séptimo año consecutivo, superó los promedios de facturación de años anteriores.

Siempre a la vanguardia en el tema digital, logramos un incremento en redes sociales, cerrando con 138 mil fans en Facebook, más de 9 mil seguidores en LinkedIn y 6 mil en Instagram, lo que ha permitido un acercamiento y mayor interacción con nuestros clientes. Todo esto apoyado en nuestra estrategia diferenciadora centrada en el servicio a nuestros clientes.

2019 fue un año muy activo para el área de comunicaciones. Se desarrollaron más de dieciséis conferencias de prensa y se colocaron más de treinta noticias en los diferentes medios de comunicación de nuestro país. Toda esta actividad se convirtió en el equivalente a ocho horas de espacio en televisión y radio, casi cincuenta páginas de diversos medios digitales, sumadas a veinte páginas completas en prensa escrita.

Compartimos información variada, que incluyó temas económicos y financieros, material educativo, promociones que permitieron vivir experiencias únicas a las audiencias gracias al uso de productos bancarios, nuevos aliados estratégicos, oferta de portafolio de productos segmentados a pymes, empresarios, créditos para líneas verdes, mujer, etc.

Se consolidaron temas liderados por el banco. Por ejemplo, se apoyó al movimiento Dog Friendly. Hoy contamos con más agencias que permiten el ingreso de perros de compañía de raza pequeña y mediana en las agencias.

Finalmente, se dieron a conocer noticias dirigidas a la productividad económica. Gracias a la estabilidad y solidez de Banco Promerica, varias organizaciones otorgaron financiamiento para contribuir al desarrollo y a la competitividad de El Salvador.

Gestión Servicio al Cliente

En Banco Promerica estamos conscientes de que una de nuestras principales funciones es servir a nuestros clientes. En 2019 reforzamos nuestro compromiso con el servicio, renovando en todo nuestro equipo de trabajo la esencia que nos hace diferentes.

Bajo una dinámica conferencia, y utilizando herramientas lúdicas, descubrimos que en Banco Promerica existe una fórmula que nos distingue, y es que cada una de nuestras actividades las desempeñamos con una excelente actitud de servicio, con la que buscamos resolver las necesidades de nuestros clientes con calidad y eficiencia para poder brindarles un servicio “excepcional”, sabiendo que todo esto, únicamente lo podemos desarrollar bajo nuestra cultura de trabajo. Fue así cómo en 2019 todos brindamos a la salud del servicio, porque comprobamos que nuestra esencia es el servicio.



A nivel de agencias entrevistamos a 14,100 clientes que nos visitaron durante 2019, y quienes confirman nuestra esencia de servicio, brindándonos un 93% como nivel de satisfacción y un 83% como nivel de recomendación para que sus colegas o familiares puedan vivir la experiencia del servicio Promerica.



Gerencia de Operaciones y Tecnología

En la Gerencia de Operaciones Bancarias, en coordinación con la Gerencia de Tecnología, nos enfocamos en facilitar los procesos y servicios bancarios, además de garantizar estabilidad transaccional en canales de atención físicos y electrónicos, así como integridad de las operaciones.

El volumen transaccional de operaciones en canales físicos y electrónicos que se atendió durante 2019 se resume en:

Tipo de Canal	Volumen de Transacciones 2019		
	Transacciones	Representatividad	Promedio Mensual
Agencias	6311,255	49.07%	525,938
Puntos Remeseros	342,411	2.66%	28,534
Cajas Express	1069,852	8.32%	89,154
Punto ágiles	142,031	1.10%	11,836
Puntos ágiles tercerizados	69,409	0.54%	5,784
Centro de Contacto	453,843	3.53%	37,820
Phone	384,157	2.99%	32,013
Chat	33,677	0.26%	2,806
Email	8,431	0.07%	703
Social Media	18,786	0.15%	1,566
Tele pagos	8,792	0.07%	733
Corresponsales Financieros	602,032	4.68%	50,169
Canales Electrónicos	3869,619	30.09%	322,468
IB	476,481	3.71%	39,707
CTF	46,498	0.36%	3,875
ATM	2754,509	21.42%	229,542
Promerica Phone	327,247	2.54%	27,271
Cargos Automáticos	76,318	0.59%	6,360
Banca Móvil	60,442	0.47%	5,037
Kiosco Ruteró	87,138	0.68%	7,262
Kiosco Transaccional	40,986	0.32%	3,416
Total general	12,860,452	100%	1,071,704

Los procesos de negocios fueron atendidos en su totalidad en función de cumplir los objetivos financieros según segmentos. Algunos resultados relevantes son:

- **16.2 mil** tarjetas de crédito nuevas emitidas
- **32.5 mil** tarjetas de débito nuevas emitidas
- **5 mil cheques** de extrafinanciamiento a domicilio
- **67 comercios** nuevos de corresponsales financieros
- **184 comercios** nuevos afiliados
- **5.9 mil desembolsos** de préstamos personales a domicilio
- **3.0 mil nuevas cuentas** planilleras

Desembolsos de Préstamos por Cartera:							
Empresa		PYMES		Consumo		Vivienda	
627 casos	\$159.5 millones	1,653 casos	\$78.0 millones	20,986 casos	\$122.4 millones	235 casos	\$26.1 millones

- **13.7 mil transacciones** de envío de transferencias internacionales
- **11.2 mil transacciones** recibidas de transferencias internacionales
- **456.2 mil cheques** ajenos compensados
- **482.6 mil cheques** propios compensados
- **12.6 mil transacciones** de envío de transferencias interbancarias
- **42 mil transacciones** recibidas de transferencias interbancarias

En relación a iniciativas y proyectos del plan de trabajo, lo más destacado fue:

Proyectos e iniciativas ejecutados en 2019:

- Dispensar servicio de transferencias internacionales en Promerica en Línea.
- Migración de 1,513 POS a tecnología contactless en los comercios afiliados.
- Registrarse por medio de la huella digital a Banca Móvil.
- Fortalecimiento de log in a Promerica en Línea sin uso de teclado virtual.
- Ejecución exitosa del plan de continuidad de negocio.
- Implementación:
 - Envío de mensajes Swift a clientes.
 - Transacciones interbancarias UNI en Banca Móvil.
 - Posición consolidada en Banca Móvil.
 - Etapa uno de BPM en todas las agencias del país, así como en los centros de negocios.

Proyectos e iniciativas en curso:

- Simplificación del servicio de transferencias internacionales para uso recurrente.
- Relanzamiento de Payphone.
- Implementación:
 - Servicio GPI – Swift, para poder rastrear transferencias Swift.
 - Notificaciones a los beneficiarios de transferencias internacionales recibidas.
 - Emisión instantánea de tarjetas de crédito en agencias.
 - Workflow para digitalización de expediente de cuentas nuevas.
 - Página web y de la aplicación WhatsApp para el Centro de Contacto y el área de negocios, para agilizar la comunicación con el cliente.
 - Robotización de actividades manuales de alto volumen y repetitivas para optimizar las operaciones. (RPA).
 - Cuenta simplificada desde Banca Móvil y Promerica en Línea.
 - Retiro de efectivo sin tarjeta de débito en los ATM y Corresponsales Financieros.
 - Pago de cheques propios (concepto check 21) en Banca Móvil.
 - Pago de remesas familiares a través de Banca Móvil.
 - Autogestión de favoritos y límites transaccionales desde Banca Móvil y Promerica en Línea.
 - Autogestión de solicitud de chequeras y consulta de cheques pagados a través de Promerica en Línea.



Gerencia de Administración

Se generaron ventas de activos extraordinarios por \$2.7 millones, colocando a través de créditos hipotecarios el 44% de los inmuebles vendidos, contribuyendo a los ingresos del banco por los intereses generados y la liberación de reservas correspondiente por la venta de los inmuebles en aproximadamente \$1.0 millón.

Finalizamos la fase I de nuestro proyecto de Gestión Documental, estableciendo las bases para llevar al banco a ser más eficiente en el resguardo de documentos de nuestros clientes y de toda la documentación que el banco genera.

El banco realizó una inversión de más de \$40 mil en la instalación de un sistema de detección y supresión de incendios específico para centros de datos, un sistema automático con agentes de primera tecnología y amigable con el medioambiente, que nos permite proteger aún más toda nuestra plataforma tecnológica.

Hemos desarrollado una política de compras eficientes y sostenibles, con la cual dimos inicio a validar a todos nuestros proveedores y los productos que el banco consume. Hemos comenzado a consumir productos que sean amigables con el ambiente, esperamos en el futuro poder declararnos libres de consumo de plástico de un solo uso.



Gerencia de Desarrollo Humano

Durante 2019 la Gerencia de Desarrollo Humano se enfocó en implementar y ejecutar proyectos relevantes para el banco que apoyaron la cultura organizacional, y la mitigación del riesgo mediante las diversas actividades realizadas.

Asimismo, se lanzaron los nuevos valores en El Salvador: Empatía Permanente, Emprendedores por Naturaleza, Confianza Compartida y Cultura Común.

Los nuevos valores se dieron a conocer a todos los colaboradores mediante un plan de comunicación interna que permitió vivirlos dentro de cada una de las áreas, lo que generó mucho entusiasmo en todo el banco.

Desde julio a diciembre de 2019 se trabajó fuertemente en el tema de valores, se hizo un concurso interno de vivencia y se premió a los ganadores.

Voluntariado Grupo Promerica

Con el objetivo de contribuir al cuidado del medioambiente, Banco Promerica El Salvador realizó la donación de un biodigestor en el Centro Escolar "República de Italia", ubicada en la Colonia Escalón, en San Salvador.

En esta actividad participaron cuarenta y cinco colaboradores de Banco Promerica, de diferentes áreas.

La Gerencia de Desarrollo Humano coordinó la capacitación para los colaboradores voluntarios, como parte de las actividades realizadas.

El número total de horas invertidas para todo el proyecto fue de treinta y dos horas. La actividad generó un impacto positivo, ya que se enfocó en el cuidado del medioambiente, la responsabilidad social y la generación de ingreso, como parte del apoyo al convenio firmado por el Grupo Promerica en la Cumbre de la ONU, para una banca sostenible.

Clases de inglés

Banco Promerica ofreció clases de inglés a todos sus colaboradores durante 2019, como parte del fortalecimiento profesional del talento humano.

Las clases de inglés se desarrollaron en coordinación con el Programa Nacional de Inglés para el Trabajo impartido por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (Insaforp), bajo dos tipos de modalidad: presencial y virtual.

La presencial tuvo lugar en nuestras instalaciones todos los días de la semana, y la virtual se concretó de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada colaborador.

El objetivo del programa fue fortalecer las competencias laborales de los colaboradores en el idioma inglés.

Eventos 2019



Visita Embajador UE y BCIE
18 de enero de 2019



Inauguración de Agencia Santa Rosa de Lima
25 de enero de 2019



Lanzamiento Corresponsal Financiero Farmacias La Buena
12 de febrero de 2019



Startup PYME
20 de febrero de 2019



Conferencia de Prensa Copa América
5 de marzo de 2019



Evento Mujeres Emblemáticas
12 de marzo de 2019



Feria de Soluciones Financieras LPG
30 y 31 de marzo de 2019



Premiación 5to Ganador de Campaña de Ahorro
29 de Abril de 2019



Bienvenidos a su casa
30 de mayo de 2019



Semana del Empresario CAMARASAL
18 de junio de 2019



Mujer y Liderazgo CAMARASAL
11 de julio de 2019



Networking AMCHAM
18 de julio de 2019



Conferencia de Prensa Canales Alternos
27 de agosto de 2019



Feria de Educación Financiera
30 de Agosto de 2019



Conferencia de Prensa Local Runway
5 de Septiembre de 2019



eCommerce Day
24 de Septiembre de 2019



Conferencia de Prensa Black is Back
25 de Septiembre de 2019



Conferencia de Prensa Campaña Alcanza
10 de Octubre de 2019





Conferencia de Prensa Tarjeta de Crédito La Buena
24 de octubre de 2019



Inauguración Biodigester República de Italia (Voluntariado)
25 de Octubre de 2019



Inauguración de planta Fotovoltaica en Nuevo Gualcho
12 de Octubre de 2019



Visita Guiada Colegio La Sabana
30 de Octubre de 2019



Feria Autoexpo
6 de noviembre de 2019



Segundo Ganador de Ahorro
19 de Diciembre 2019

Grupo Promerica 

www.grupopromerica.com

