

MEMORIA DE
LABORES 2018



BANCO
CUSCATLAN

TU BANCO DIGITAL



CU BANCO DIGITAL

CONTENIDO

- 1** Mensajes Presidente Junta Directiva y Director Ejecutivo
- 3** Equipo Ejecutivo
- 5** Más modernos, más digitales
- 6** Junta Directiva
- 7** Resumen Económico 2018 y perspectivas para 2019
- 13** Indicadores
- 14** Cartera de Préstamos
- 17** Rentabilidad y resultados
- 18** Cuadro resumen Banco Cuscatlán de El Salvador y Subsidiarias
- 21** Banca de personas como eje de crecimiento
- 23** Apertura de Agencia Usulután
- 24** Construimos fuentes de interacción digital
- 25** Lideramos la evolución en Tarjetas de Crédito
- 26** Socios estratégicos de las empresas en El Salvador
- 27** Banco CUSCATLAN en el Mundo
- 28** Vivimos nuestros Valores

Comprometidos con Nuestra Visión

Eduardo Montenegro Palomo

Presidente Junta Directiva de Banco CUSCATLÁN

Señores Accionistas:

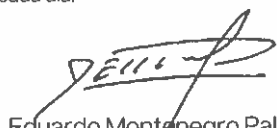
En nombre de nuestra Junta Directiva, me es grato presentarles para su consideración la Memoria de Labores y los Estados Financieros de nuestro Banco, correspondientes al ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2018.

Los positivos resultados obtenidos durante el año recién finalizado reflejan una adecuada implementación de la estrategia diseñada por nuestra Junta Directiva, estrategia centrada en el servicio y la atención a nuestros clientes. Es así como al cierre del ejercicio nuestros activos alcanzaron \$1,544 millones, lo que representa un crecimiento del 6.2%. De la misma forma, los depósitos de clientes superaron los \$1,045 millones reflejando un crecimiento del 7.7%. Los beneficios obtenidos alcanzaron un nivel de \$10.656 millones, lo cual refleja un notable incremento de casi un 50% en comparación al año anterior.

Estos destacados resultados se han alcanzado dentro de un ambiente macroeconómico retador caracterizado por un modesto crecimiento de nuestra economía. Lo anterior aunado a los factores de inseguridad, vuelven más meritorio los niveles de crecimiento alcanzados. Como un factor imprescindible de la gestión del negocio y del compromiso a largo plazo de nuestra entidad, es importante destacar la solvencia patrimonial que al finalizar el ejercicio marcó un valor de 20.40%, bastante superior al requerimiento regulatorio del 12% y del promedio de la industria.

El robusto Gobierno Corporativo de nuestro banco, supervisa y gestiona los riesgos a los que está expuesta nuestra Institución en forma proactiva y constante por lo que este modelo ha sido una herramienta esencial para el logro de nuestros objetivos. Agradezco profundamente a cada uno de mis compañeros, miembros de nuestra Junta Directiva, por su valioso aporte, su dedicación y entusiasmo para definir e impulsar la estrategia que nos ha permitido alcanzar y superar las metas establecidas. De la misma forma, deseo agradecer la labor de toda la administración del Banco, a su equipo de dirección y en particular a nuestro Director Ejecutivo, Ing. José Eduardo Luna, quienes con su liderazgo y determinación han impulsado el logro de las metas estratégicas de la organización. De la misma manera, deseo agradecer a todo nuestro personal quienes han trabajado arduamente en el logro de nuestros objetivos y con tanto orgullo, día a día, ponen en alto la marca Cuscatlán.

A los señores accionistas, un especial agradecimiento por la confianza depositada en esta Junta Directiva y en particular en este servidor como su Presidente. Finalmente, en nombre de todos los miembros de la Familia Cuscatlán, agradezco profundamente a nuestros clientes por darnos la oportunidad de servirles cada día.



Eduardo Montenegro Palomo
Presidente Junta Directiva





Cercanía: Pieza Clave de nuestra estrategia

José Eduardo Luna

Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN

Este año hemos ejecutado importantes iniciativas en cumplimiento a nuestros valores de tener al cliente como eje principal de nuestra cultura corporativa.

Con el uso de las nuevas tecnologías a nuestro favor, estamos cambiando la forma de comunicarnos con nuestros clientes, ser más digitales, como ellos y que nos sientan cercanos. Por ello ahora, más allá de correo directo con nuestras promociones, educamos a nuestros clientes por medio de Youtube, compartimos consejos de educación financiera y promociones interactivas en Facebook e Instagram y acercamos las oportunidades laborales en nuestro LinkedIn.

Con la implementación de nuestra Banca Digital, logramos desvincularnos de los sistemas anteriores y ofrecer una plataforma innovadora que responde a las necesidades de nuestros clientes. La respuesta al cambio de sistema fue masiva y nuestros futuros clientes conocerán a Banco CUSCATLAN como su Banco Digital a partir del 2019.

Adicionalmente, estamos en el proceso de ejecutar importantes proyectos de expansión territorial que nos permiten estar más cerca de nuestros clientes.

La inauguración de nuestra agencia Usulután representa el compromiso con la inclusión financiera de los salvadoreños y en simultáneo la oportunidad de atender con mayor cercanía y crecer nuestra cartera de clientes de la pequeña y mediana empresa como grandes motores de desarrollo en su municipio.

Ampliar el servicio de pago de remesas a usuarios y clientes del banco en nuestros 53 puntos de atención a nivel nacional, nos ayudó a satisfacer una necesidad urgente de los pobladores de los municipios donde tenemos presencia y a estar cerca de potenciales nuevos clientes para todo nuestro portafolio de productos de banca de personas.

Estar así de cerca de nuestros clientes, implica trabajar de cerca de nuestros colaboradores. El 89% obtenido en el Índice de Satisfacción general de la Compañía nos dice que vamos por buen camino y nuestro compromiso es ser cada vez más una gran familia.

Agradezco la confianza de nuestra Junta Directiva por permitirnos invertir en esta cercanía, que sin duda se traducirá en mayor crecimiento en 2019.

José Eduardo Luna
Director Ejecutivo



Equipo Ejecutivo

Manuel Humberto Rodríguez Amaya

Gerente Legal

Oscar José Santamaría Menéndez

Gerente Banca Empresas

Jorge Alfredo Rivas Espinoza

Gerente Banca de Personas y Canales Comerciales

Gerardo Emilio Kuri Nosthas

Gerente de Administración y Finanzas

Marlon Ernesto Jeréz Portillo

Gerente Soluciones Financieras

Yanira Maribel Góchez de Massana

Gerente de Riesgos Empresas

Lila Vanessa Marín Reyes

Gerente de Riesgos Integrales

José Javier Casco Martínez

Auditor Interno



Ramón Humberto Larín Lara

Oficial de Cumplimiento

Beatriz Walo

Subgerente de Servicio al Cliente

Roberto Llach Guirola

Gerente de Banca Comercial

David Ernesto Rodríguez Menjivar

Gerente Tarjetas

Maria Clelia Tobar Cea

Subgerente de Créditos Banca Empresarial

Andrés Francisco Pineda Rodríguez

Gerente de Tesorería

Roberto Martinod Iraheta

Gerente de Mercadeo y Comunicaciones

Hazel Beatriz Guzmán de Bizarro

Gerente de Servicios Empresariales

Sergio Armando Lucha Padilla

Gerente de Tecnología de la Información

Delmi Leticia Najarro de Sánchez

Gerente de Recursos Humanos

Más de
30 millones
de transacciones

Más de **75% de**
de transacciones
Electrónicas

Más ágiles, más modernos,

Más Digitales

La renovación de nuestra banca digital, la implementación de flujos automatizados de trabajo y así como el enfoque de nuestros equipos comerciales hacia la diferenciación en servicio personalizado al cliente fueron importantes catalizadores del crecimiento alcanzado en este 2018. Los resultados comienzan a ser tangibles con la alta productividad alcanzada en colocación de créditos personales gracias al recorte de tiempos que permite los procesos digitales implementados. Las inversiones del plan de renovación de cajeros automáticos de última generación se concretaron y reafirman el objetivo de nuestro banco de convertirse en el Banco Digital de El Salvador.



Rafael Ernesto Barrientos Interiano
Director General de Administración,
Operaciones y Finanzas

Arturo García Londoño
Director Banca de Personas

Junta Directiva



Federico Antonio Nasser Facussé
Primer Director



José Eduardo Palomo Montenegro
Director Presidente



Rafael Ernesto Barrientos Zepeda
Segundo Director Propietario



Roberto Antonio Serrano Lara
Director Vicepresidente



José Gerardo Corrales Brenes
Tercer Director



Ferdinando Voto Lucía
Director Secretario

Gerardo Emilio Kuri Nosthas
Primer Director Suplente

Alvaro Gustavo Benitez Medina
Segundo Director Suplente

Flor de María Serrano de Calderón
Tercer Director Suplente

Leobardo Juan Gonzalez
Cuarto Director Suplente

Rigoberto Antonio Conde Gonzalez
Quinto Director Suplente

Regina Lizzeth Castillo Bonilla
Sexto Director Suplente

Resumen Económico 2018 y Perspectivas para 2019

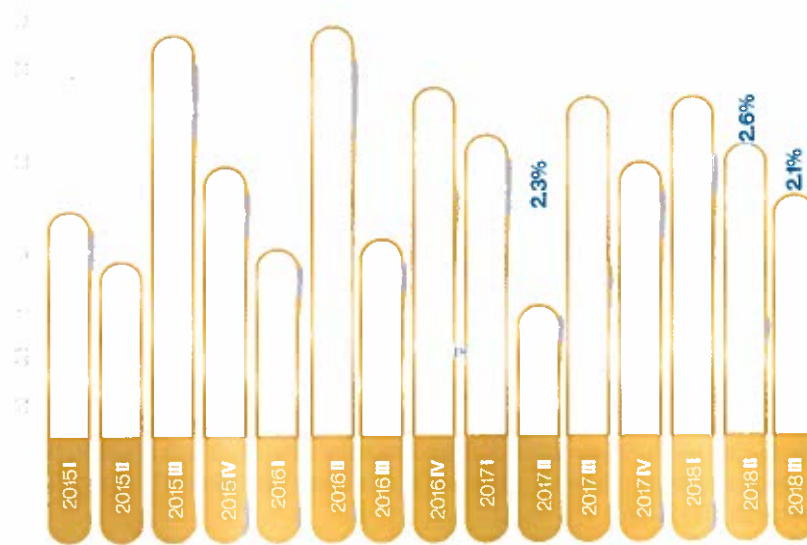


Resumen Económico

El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) proyecta un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) al cierre de 2018, en 2.6 %, impulsado por mayores exportaciones asociadas al dinamismo de la economía de Estados Unidos y por un aumento de las remesas. La tasa de crecimiento durante el primer trimestre fue de 3.1 %, menor al 3.4 % previsto por el BCR en marzo; entre enero y junio del 2018 el PIB incrementó un 2.8 %, es decir, 0.9 % más que durante el mismo período en 2017. Los sectores que más contribuyeron al crecimiento económico fueron la Industria Manufacturera y Construcción que sumaron 0.4% cada una, mientras que Comercio y Reparación de Vehículos Automotores aportó 0.3%.

Producto Interno Bruto Trimestral al Tercer Trimestre

Tasa de variación anual del Índice de Volumen Encadenado Ajustado estacionalmente.



La tasa de variación anual de la inflación ha sido del 1.1% durante el 2018, disminuye levemente comparado con los niveles del 2017 que se vio influenciado principalmente por los aumentos de precio del petróleo. La inflación se ubicará en 1.7% y 1.9% el 2018 y 2019, respectivamente, siguiendo la tendencia alcista frente al 0.6% de 2016 y 1% de 2017.

Inflación por divisas anual 2017-2018

Contribución al crecimiento y tasa de variación hasta noviembre de 2018

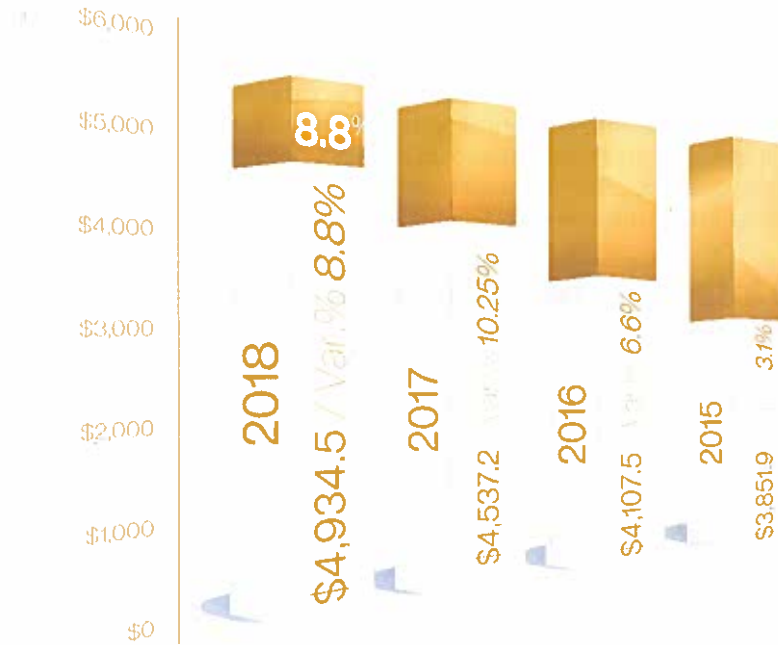


Banco Central de Reserva (BCR) prevé que las remesas familiares superen de nuevo los \$5,000 millones en 2018, pese a que durante este año han crecido a un menor ritmo que durante 2017.

Hasta noviembre, las remesas familiares sumaron \$4,934 millones, un crecimiento del 8.8% respecto al mismo periodo de 2017. Se anticipa que al cierre 2018 el crecimiento sea de 8.4 % respecto a 2017, superando los \$5,000 millones por segundo año consecutivo. Durante el año 2017, la economía recibió \$5,043.05 millones en remesas, llegando a esa cifra por primera vez en la historia. Detrás de las cifras históricas de las remesas también está lo que el Banco Central ha llamado efecto precaución: desde la llegada de Donald Trump a la Casa Blanca, los salvadoreños envían más dinero para crear ahorros en El Salvador por temor a la política migratoria de EE.UU

Remesas Familiares acumuladas a noviembre de cada año

Fujos en US\$ y tasa de crecimiento anual



Fuente: BCR

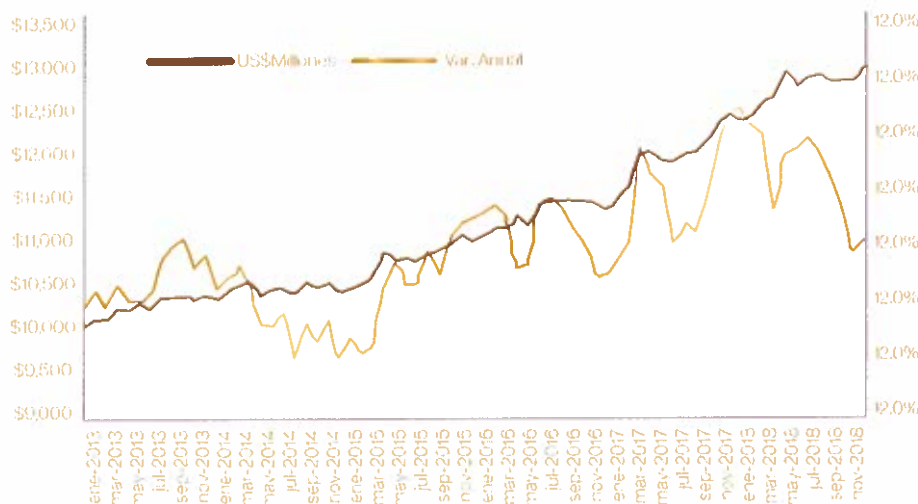
Durante el 2018 los aumentos de inversión extranjera directa (IED) totalizaron \$1,221.8 millones reflejando una variación del 24.1% respecto al 2017. Destacaron en dichas transacciones el sector industrial, información y comunicaciones y financiero, los cuales representaron más del 70% del total. Las disminuciones brutas de IED totalizaron \$765 millones, principalmente al pago de deuda con la casa matriz o relacionadas, y a los recursos enviados en concepto de renta de la inversión (dividendos), favorecidas por los incentivos en el mercado de Estados Unidos en el marco de la reforma tributaria aprobada al cierre del año 2017.

Sistema Financiero

Durante el 2018 los depósitos en el sistema financiero alcanzaron \$12,954 millones (Nov 2018) mostrando un crecimiento de 4.4% comparado con el mismo periodo del 2017. Dicho crecimiento estuvo sustentado en el incremento de los depósitos del sector privado y en el alza de los depósitos públicos. Por tipo, los depósitos hasta un año plazo concentran un estimado de 40% del total, seguido por los depósitos en cuenta corriente con 30% y por los depósitos en cuenta de ahorro con 30%.

Depósitos Totales

Tasa de crecimiento anual, dato hasta noviembre de 2018

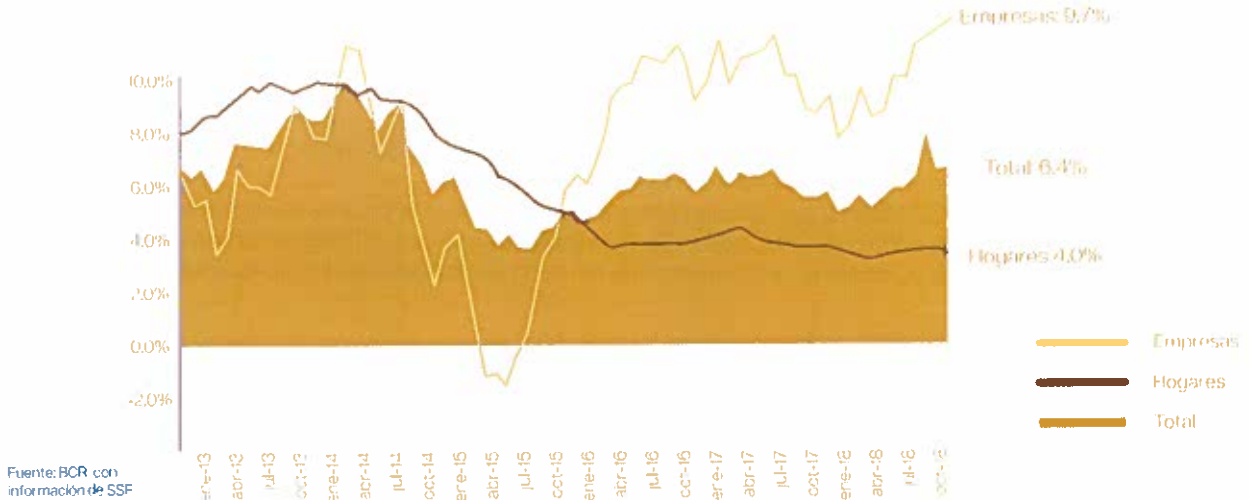


Fuente: Elaboración propia en base a datos de SSF

Durante el 2018 la cartera de créditos en el sistema financiero muestra un crecimiento de 6.4% (Oct 2018) principalmente generado por Empresas. Las proyecciones es que la cartera de préstamos aumente 5%, una tasa similar a la registrada en 2017. Los datos oficiales indican que el año pasado alcanzaron \$13,026 millones, 5 % más (\$585.84 millones) que en 2016, cuando sumó \$12,440 millones. La mayor parte del financiamiento concedido se orientó a consumo, vivienda, comercio e industria manufacturera lo que vino a dinamizar en cierta manera la actividad productiva.

Cartera de Créditos

Tasa de crecimiento anual, dato hasta noviembre de 2018

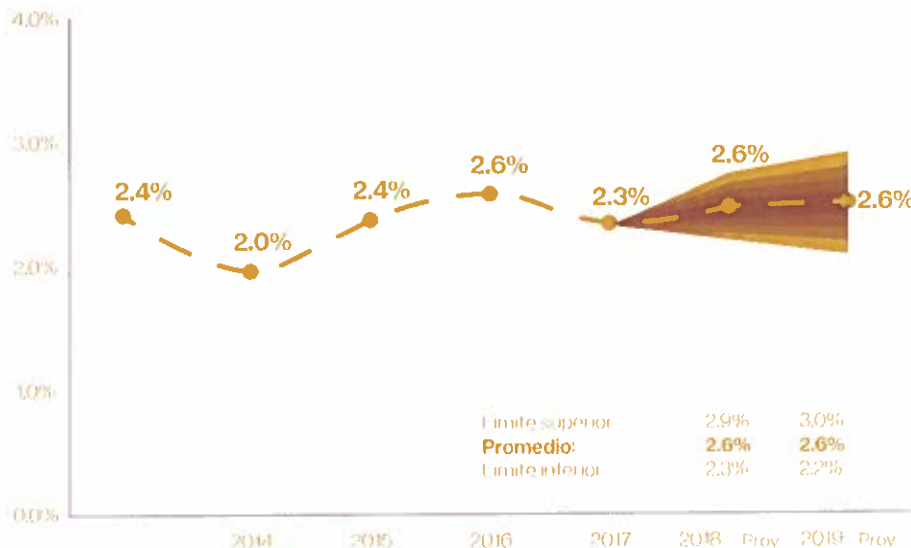


El crecimiento en los depósitos, los excedentes de liquidez, un crecimiento de las remesas y cada vez más productos financieros a los que se puede acceder a través de los teléfonos celulares están consolidando el sistema financiero en El Salvador.

Perspectivas 2019

La tendencia registrada por la actividad económica en el 2018 y la evolución de los indicadores de corto plazo, unido a la buena dinámica de crecimiento económico de los principales socios comerciales de El Salvador, permiten confirmar la proyección de crecimiento del PIB real de 2.6% para el 2019. Estados Unidos, principal comprador de bienes y servicios salvadoreño mantiene una economía sólida en términos de crecimiento económico y empleo, lo cual genera efectos económicos favorables en El Salvador

Proyección BCR Crecimiento Económico de El Salvador 2018-2019



El flujo de remesas familiares tenderá a reducirse en el 2019 debido a la terminación de la prórroga del Estatus de Protección Temporal (TPS, por sus siglas en inglés) que otorgó Estados Unidos a inicios de este año, según el análisis de fin de año del Banco Central de Reserva (BCR). Otros factores que pudieran afectar proyecciones económicas en el 2019 incluyen los efectos en precios de materias primas para países emergentes por la guerra comercial entre EE.UU. y China, las presiones al alza en tasas de interés internacionales, además de los efectos negativos en la producción agrícola por la sequía, entre otros factores.

Con base a los datos del anteproyecto del Presupuesto General de la Nación de 2019, se prevé que el déficit del Sector Público no Financiero (SPNF) para el 2019 llegue al 3.7% del PIB. Las estimaciones indican que el peso del déficit en el SPNF representará \$614.5 millones y al sumarle los compromisos previsionales, que serían \$358 millones, el déficit fiscal global para el próximo año llegaría a los \$972.5 millones.

Mercados Capital

La colocación del segundo tramo de la emisión CICUSCA\$01, por un monto de \$20 millones, cuyo agente estructurador y colocador es la Casa de Corredores de Bolsa Valores Cuscatlán fue exitosa.

El tramo 2 de la emisión CICUSCA\$01 se colocó a un plazo de 5 años, con una tasa de rendimiento fija anual de 5.80% y cuyos intereses serán pagados cada mes y su capital al vencimiento. Banco Cuscatlán cuenta con una emisión autorizada de US\$150 millones, monto que colocará oportunamente de acuerdo a sus necesidades de liquidez.



Fuentes

- Banco Central de Reserva de El Salvador: www.bcr.gob.sv
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe: www.cepal.org/es
- Banco Mundial: www.bancomundial.org/es/country/elsalvador/overview#1
- Bolsa de Valores de El Salvador: www.bolsadevalores.com.sv/
- Revista El Economista: www.eleconomista.net

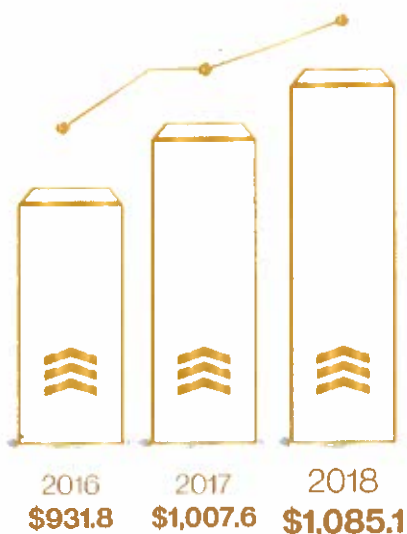


**EXCELENCIA
OPERACIONAL**

Indicadores

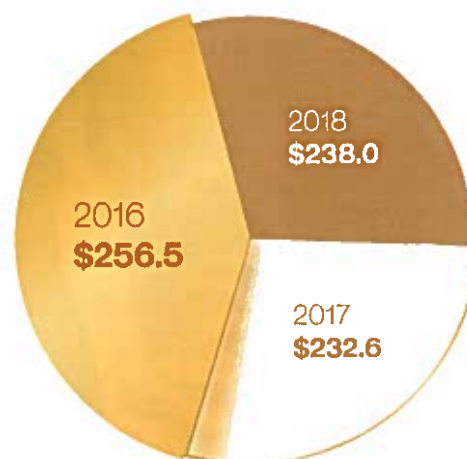
Depósitos

Los depósitos totales del Banco Cuscatlán de El Salvador, registraron durante el 2018 un crecimiento de 7.7%, alcanzando un saldo de US\$1,085.1 millones. La estructura de estos depósitos está conformada en un 42.21% por depósitos a la vista, 31.77% depósitos de ahorro y 26.03% depósitos a plazo.



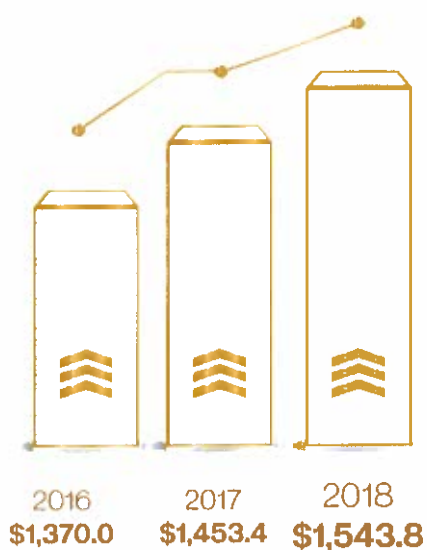
Patrimonio

El patrimonio de Banco Cuscatlán de El Salvador al cierre del año 2018, totalizó US\$238.0 millones, que representó un incremento de US\$5.4 millones en comparación con el saldo al cierre de 2017.



Activo total

Banco Cuscatlán de El Salvador alcanzó al cierre de 2018, activos totales por \$1,543.8 Millones, que representan un aumento anual de 6.2%, en comparación con el cierre de 2017.



RECURSOS CAPTADOS

(Cifras en millones de dólares)

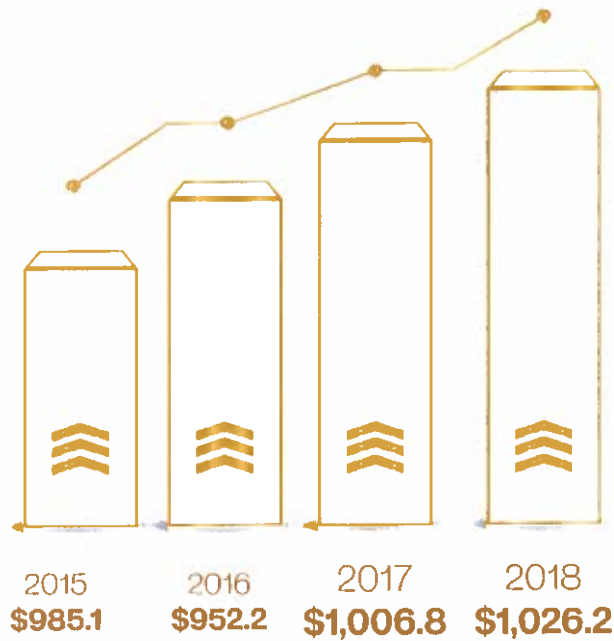
	2018	2017	2016
Depósitos Totales	1,085.1	1,007.6	931.8
A la vista	458.0	399.4	387.7
Ahorro	344.7	327.9	305.5
A plazo	282.4	280.3	238.6
Prestamos totales	122.5	131.7	133.8
Emisiones	45.1	25.1	0.0
% de los depósitos como fuente de fondos	86.62%	86.53%	87.44%
Estructura de los Depósitos			
A LA VISTA	42.21%	39.64%	41.61%
DE AHORRO	31.77%	32.54%	32.79%
A PLAZO	26.03%	27.82%	25.61%

Cartera de préstamos

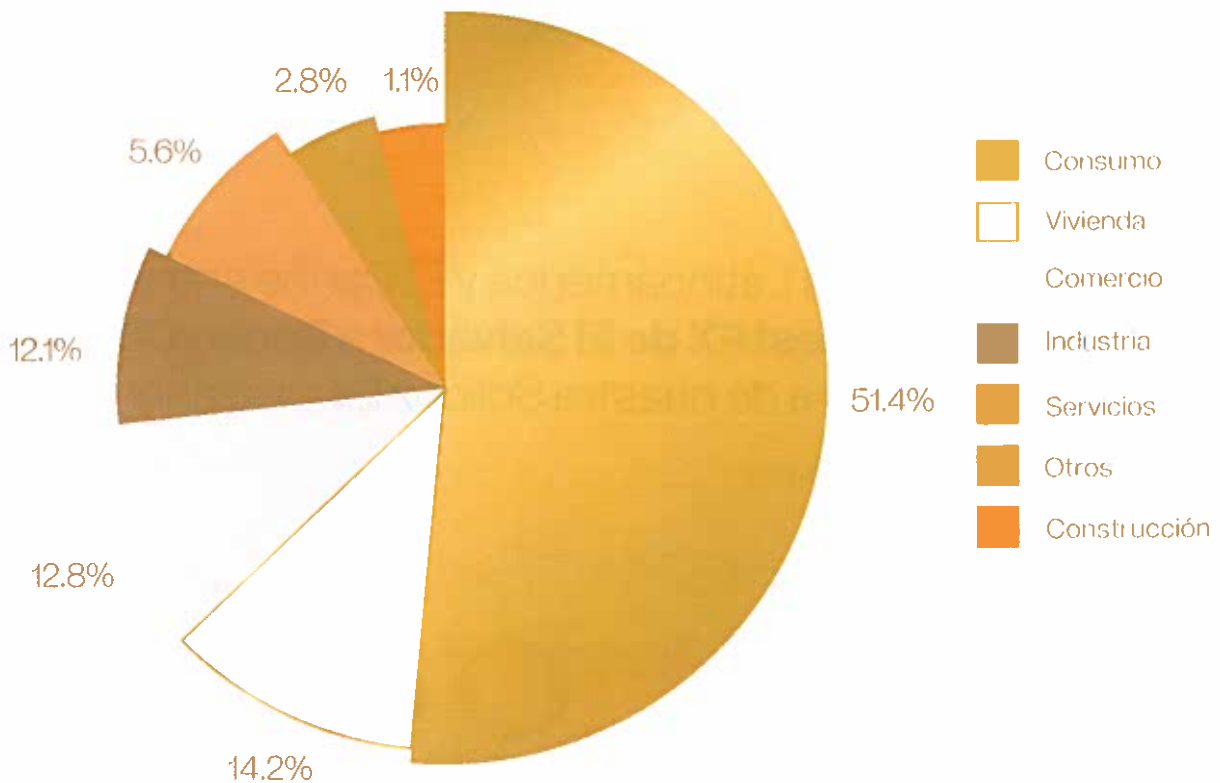
El saldo de la cartera de préstamos, presentó al cierre de 2018 un aumento del 2.3% en comparación con el cierre de 2017. Refleja una mayor participación de los créditos A y B de un 94.0% vs 93.2% en 2017, así como también la morosidad de la cartera mejoró de 3.1% en 2017 versus un 2.6% en 2018.

Cartera de Préstamos Brutos

(Cifras en Millones de Dólares)



Cartera de Préstamos por Sectores 2018



BEST FX PROVIDER AWARD
2018



GLOBAL
FINANCE

BEST FX DE EL SALVADOR

Global Finace para Latinoamérica y El Caribe entregó el reconocimiento como **Best FX de El Salvador a Banco CUSCATLAN** como muestra de nuestra Solidez Empresarial



BANCO
CUSCATLAN

TU BANCO, TU FUTURO



CONFIANZA

Rentabilidad y resultados

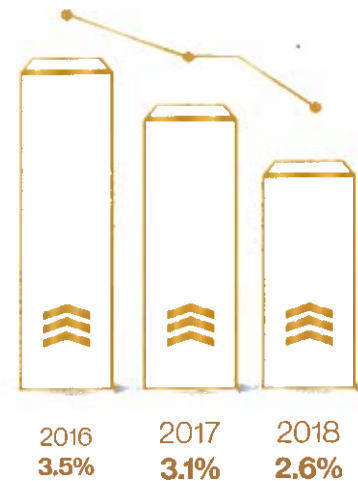
RUBRO	2018	2017	VARIACIÓN	%
Gastos de Operación				
De Funcionarios y empleados	35,703.5	39,428.7	(3,725.2)	-9.4%
Bonificaciones	10,872.2	11,666.7	(794.5)	-6.8%
Indemnizaciones	502.7	3,302.1	(2,799.4)	-84.8%
Salarios ordinarios	18,445.9	18,632.7	(186.8)	-1.0%
Salarios extraordinarios	4,586.4	4,418.9	167.5	3.8%
Otras prestaciones	1,296.3	1,408.3	(112.0)	-8.0%
Gastos Generales	27,059.6	29,893.1	(2,833.5)	-9.5%
Reparación y Mantto de activos fijos	1,569.3	2,503.9	(934.6)	-37.3%
Comunicaciones	1,722.2	2,464.2	(742.0)	-30.1%
Energía eléctrica y agua potable	1,589.3	1,827.5	(238.2)	-13.0%
Impuestos fiscales y municipales	6,061.9	6,487.2	(425.3)	-6.6%
Publicidad y promoción	1,013.6	1,946.9	(933.3)	-47.9%
Seguro sobre bienes	435.2	469.3	(34.1)	-7.3%
Arendamientos y mantenimientos	2,120.4	2,033.7	86.7	4.3%
Honorarios profesionales	5,133.2	4,830.4	302.8	6.3%
Cuota obligatoria SSF	1,224.2	1,208.7	15.5	1.3%
Otros gastos (netos)	6,190.3	6,121.3	69.0	1.1%
Depreciaciones y amortizaciones	5,472.3	3,916.8	1,555.5	39.7%
Total	68,235.4	73,238.6	(5,003.2)	-6.8%

RUBRO	2018	2017	VARIACIÓN	%
Reservas de Saneamiento de Préstamos				
Reserva de saneamiento para Cartera de Tarjeta	35.8	30.0	5.8	19.3%
Reserva de saneamiento para Cartera de Préstamos	12.8	16.3	(3.50)	-21.5%
Reconocimiento de pérdidas de capital por préstamos	-	-	-	0.0%
Saneamientos de cartas de créditos, avales, finanzas	0.3	0.3	-	0.0%
Total	48.9	46.6	2.3	4.9%

Cobertura



Morosidad



Cuadro Resumen

Banco Cuscatlán de El Salvador y Subsidiarias

(En Millones de Dólares)

	2018	2017	2016
BALANCE			
Activo Total	1,543.8	1,453.4	1,370.0
Inversiones	94.9	48.6	44.9
Préstamos Netos	998.3	975.8	920.7
Depósitos y Títulos de Emisión Propia	1,130.2	1,032.6	931.8
Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador	0.3	0.4	0.8
Préstamos de Bancos Locales	0.0	0.0	0.0
Préstamos de Bancos Extranjeros	122.5	131.7	133.8
Patrimonio	238.0	232.7	256.5
Rvas. de Saneamiento de Préstamos	(27.9)	(31.0)	(31.6)
Morosidad (Cartera Vencida/Cartera Total)	2.6%	3.1%	3.5%
Cobertura (Reservas de Saneamiento/Cartera Vencida)	104.1%	99.5%	95.6%
RESULTADO			
Ingresos Financieros	142.7	136.2	129.3
Costos Financieros	27.3	22.8	14.6
Margen Financiero	115.4	113.4	114.7
Margen de Intermediación	119.3	117.4	116.7
Gastos Administrativos	68.2	73.2	83.1
Rvas. de Saneamiento	48.9	46.6	50.5
Utilidad antes de Impuestos	17.2	12.0	0.5
Impuestos Directos	(6.6)	(4.9)	(1.2)
Utilidad Neta (después de Impuestos)	10.6	7.1	(0.7)
RENTABILIDAD			
Margen Financiero/Activos Totales Promedio	7.6%	8.0%	8.1%
Utilidad antes de Impuestos/Activos Totales Promedio (ROA)	1.1%	0.8%	0.0%
Utilidad antes de Impuestos/Patrimonio (RCE)	7.4%	5.2%	0.2%
EFICIENCIA			
Gastos Administrativos/Margen de Intermediación	57.2%	62.4%	71.2%
Gastos Administrativos/Activos Totales Promedio	4.5%	5.1%	5.8%
Activos por Empleado	97.9%	92.5%	80.2%
LIQUIDEZ			
Activos Liquidos/Total Pasivos	34.6%	32.0%	32.4%
Activos Productivos/Activos Totales	90.3%	90.6%	90.9%
APALANCAMIENTO			
Activos/Patrimonio	6.5	6.2	5.3
ACCIONES			
Número de Acciones	155,770,640	155,770,640	155,770,640
Utilidad por Acción	0.07	0.05	(0.00)
Valor Contable por Acción	1.5	1.5	1.6
EMPLEADOS Y REDES			
Empleados	1577	1571	1709
Agencias	28	27	27
MiniBancos	25	25	21
Cajeros Automáticos	216	210	170
Remesas Familiares	0	0	0
Centros de Negocios	0	0	0
Centros de Servicio de Tarjetas	0	0	0
CALIFICACIÓN DE RIESGO			
Local			
Zumma Ratings, S.A. de C.V. (antes Equilibrium, S.A. de C.V.)	EAA	EAA	AA+
Fitch Centroamerica S.A.	EAA+	EAA+	AAA

Banca Digital
CUSCATLAN
¡Ahórrate tanta vuelta



INNOVACIÓN

Apuesta a la Banca de Personas como eje de crecimiento

Lanzamientos clave como Remesas y Banca Digital se proyectan como pilares sólidos para la estrategia de largo plazo de Banco CUSCATLAN en El Salvador, proyectos que forman parte de una inversión de más de \$25 Millones que el Banco ha dedicado para la renovación total de sus plataformas tecnológicas.

BANCA DIGITAL. Cerramos el 2018 con la implementación de la nueva Banca Digital el 1 de diciembre. Este primer gran paso a la era de la digitalización del Banco, implicó meses de desarrollo para integrar todos los productos y servicios a canales digitales, coordinación interna para asegurar los tiempos de atención adaptados a la era digital y así satisfacer la expectativa de nuestros clientes. Durante el mes de implementación se crearon cerca de 50,000 usuarios en la nueva plataforma y 20,000 de ellos descargaron la aplicación.

Expansión territorial. Una importante clave del crecimiento del Banco viene dado por incursionar en mercados que en el pasado no formaban parte de la estrategia de los antiguos accionistas del Banco, por lo que entrar en mercados como el de USULUTÁN se volvió clave para la expansión. En el mes de noviembre alcanzamos los 53 puntos de atención a nivel nacional con la inauguración de la agencia Usulután, la cual representó una inversión de \$500,000 entre infraestructura y equipo y habilitó una línea de \$3 millones de financiamiento para inversión en créditos productivos además de créditos personales.

Alianzas estratégicas. Se realizaron acercamientos con gremiales claves para el desarrollo de productos de vivienda. Por un lado, se firmó una alianza con la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción, CASALCO por medio de quien canalizamos líneas de financiamiento con condiciones especiales para adquisición de vivienda nueva de 30 millones de dólares, con lo que se apoyó indirectamente también al sector construcción.

De igual forma, realizamos un importante acercamiento con la Cámara de Corredores de Bienes Raíces con el objetivo de visibilizar al Banco como actor relevante dentro de la oferta de productos de este tipo. Ambas iniciativas tendrán seguimiento a lo largo de 2019 para garantizar que el porcentaje de crecimiento en este rubro tenga noticias positivas en 2019.



A black and white photograph of a woman in profile, facing left. She is wearing a white collared shirt and a headset with a microphone. She is holding a mobile phone to her ear with her right hand. The background is bright and out of focus, showing some architectural lines. An orange rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text 'SERVICIO AL CLIENTE' in white, bold, uppercase letters.

SERVICIO AL CLIENTE

Nueva agencia Usulután



Inauguración de la nueva agencia de Usulután junto al alcalde Municipal.

Expansión territorial. Una importante clave del crecimiento del banco viene dado por incursionar en mercados que en el pasado no formaban parte de la estrategia de los antiguos accionistas del banco, por lo que entrar en mercados como el de USULUTÁN se volvió clave para la expansión. En el mes de noviembre alcanzamos los 53 puntos de atención a nivel nacional con la inauguración de la agencia Usulután, la cual representó una inversión de \$500,000 entre infraestructura y equipo y habilitó una línea de \$3 millones de financiamiento para inversión en créditos productivos además de créditos personales.

Como un acto simbólico de bienvenida a nuestros clientes a nuestra nueva agencia creamos "La Gran Paella CUSCATLAN", la cual se compartió con 500 pobladores de Usulután en el marco de una feria de productos financieros y diversión para los más pequeños del hogar. La actividad tuvo una gran aceptación por la comunidad, con la cual esperamos trabajar de la mano durante los próximos años.



La nueva agencia cuenta con horario amplio para cobro de remesas.



Nuestro equipo apoya "La gran paella CUSCATLAN" ofreciendo nuestros servicios a los clientes.

Construimos fuentes de interacción digital con nuestros clientes

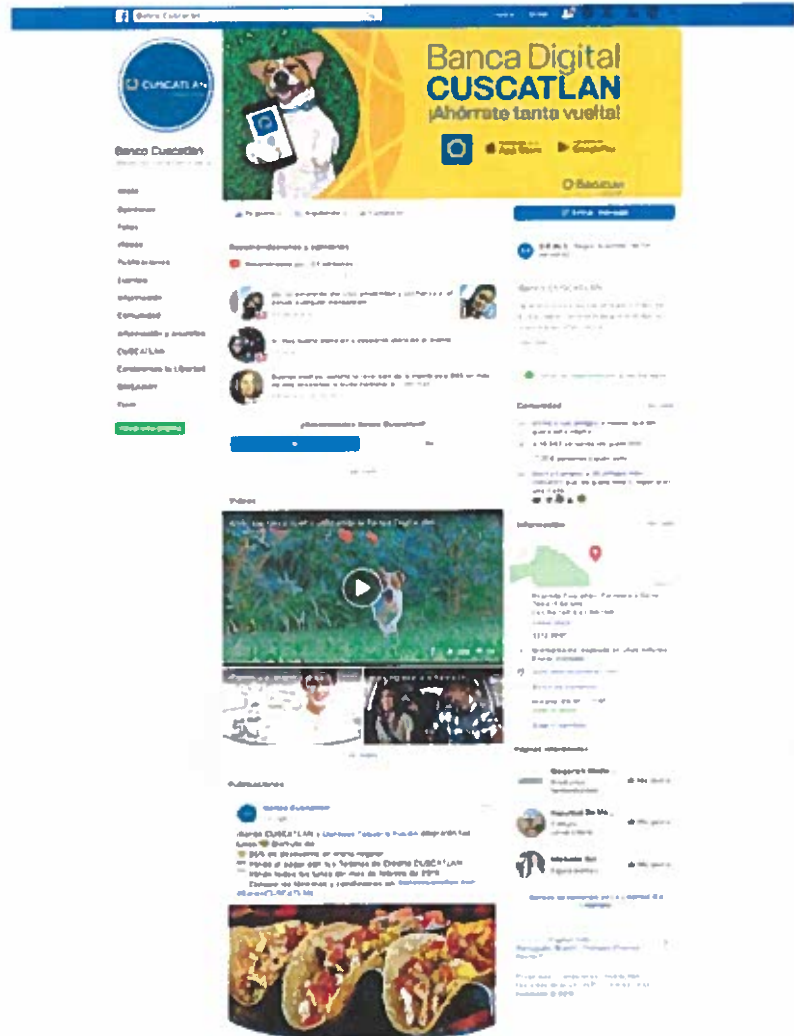
Facebook fue la primera red a la que ingresamos con una fuerte campaña digital donde invitamos a nuestros clientes a formar parte del "Círculo de amigos CUSCATLAN" la cual tuvo un alcance importante dentro de los 5.6 millones de personas a quienes llegamos en el año por medio de nuestras redes sociales con nuestros mensajes.

El canal de Youtube del banco nos permite ampliar de manera didáctica la información de nuestros productos y servicios, y se ha convertido en una importante herramienta para impulsar la educación financiera de nuestros clientes.

Como parte del impulso hacia la comunicación digital, estamos trabajando la comunicación directa de nuestras promociones a clientes basándonos en su estilo de vida, haciendo que la tasa de éxito de las mismas se más alta que con la comunicación tradicional.

Gracias a la implementación del Chat CUSCATLAN estamos mucho más cerca de nuestros clientes, ya que nos permite atender las consultas sin que tengan que llamarnos, pueden acceder desde su móvil o su computadora. Esto facilita también la atención para los clientes que se encuentren fuera de nuestro país. Permitiendo así mayor facilidad para realización de consultas o gestiones.

En 2019, ya como el Banco Digital de El Salvador, la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones estima que cada vez más la interacción digital con los clientes será clave para el éxito de las diferentes campañas y promociones que se hagan virales por medio de las redes y tiene planificado desde ya, dentro de su estrategia, superar las expectativas ante clientes cada vez más digitales e informados.



Año de completa evolución con el objetivo de introducirnos a la nueva era del negocio de Tarjeta de Crédito

Lideramos la evolución en Tarjetas de Crédito

Nuestros clientes nos acompañaron durante el 2018 como medio de pago para sus necesidades. Durante el año registramos un nuevo crecimiento significativo en la cantidad total de facturación o uso de nuestras tarjetas, a lo que se facturó en el 2017. Para apoyar este resultado llegamos al mercado con iniciativas diferentes y únicas en lo que escucha el cliente, ejemplos fueron promociones como "Carretilla Selectos", promoción "Megashopping Cuscatlán" y la correspondientes a final de año que ya ha sido por tercer año consecutivo la insignia de la temporada con "Papá Cuscatlán".

Sin duda 2018 también nos ha incorporado oportunidades a perseguir en 2019, pues de esto se trata nuestro negocio, ser exitosos con el objetivo ser los mejores en lo que hacemos vía enfoque e innovación para cumplir así con la Visión de ser el Banco número Uno en El Salvador.



Ganadores Megashopping CUSCATLAN Santa Ana.



Ganadores Megashopping CUSCATLAN Multiplaza



Ganador de la Promoción Papá CUSCATLAN.



Firma alianza con CASALCO

Socios estratégicos de las empresas en El Salvador

El crecimiento generado por los equipos de Banca Empresas es el resultado de una estrategia consistente con el compromiso de contribuir al desarrollo de la economía salvadoreña.

En el 2018 la cartera de créditos de la Gerencia de Banca Empresas creció \$47.6MM con relación al cierre 2017, alcanzado un saldo total de \$347.4MM. Esto representó un crecimiento anual de 15.9%, por encima del crecimiento observado en el mercado. Los equipos de Banca Corporativa, Banca Comercial y Banca Empresarial lograron este resultado desarrollando estrategias comerciales muy específicas, como la profundización y rentabilización de relaciones, así como la prospectación y gestión de nuevas relaciones comerciales, las cuales han sido acompañadas con un alto enfoque en el servicio al cliente.

Comprometidos con la visión de convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes y acompañarlos en sus proyectos y crecimiento, anticipamos un 2019 lleno de nuevas oportunidades para continuar con el crecimiento mostrado en el 2018.



Reconocen a **Banco CUSCATLAN** como mejor proveedor del mercado de divisas en El Salvador



Como parte del 18º Premio Anual de Proveedores de Intercambio de Divisas del Mundo, Global Finance seleccionó a Banco CUSCATLÁN como el mejor de El Salvador junto más de 100 instituciones financieras y siete regiones globales.

Banco CUSCATLAN se adhiere al programa de facilitación de comercio exterior del BID

Banco CUSCATLÁN y el BID Invest, institución del sector privado del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID) firmaron un acuerdo para ampliar su oferta de financiamiento para el comercio exterior, que le permita a las empresas salvadoreñas seguir creciendo en mercados internacionales.



A black and white photograph of a man in a dark suit and tie, with his arms raised in a celebratory gesture. He has a beard and is looking upwards with a joyful expression. A solid blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the word "PASIÓN" in white, bold, uppercase letters. The background is bright and slightly blurred, suggesting an outdoor setting.

PASIÓN

En 2018 vivimos nuestros valores y garantizamos la satisfacción de nuestros equipos

Durante nuestro segundo año como el Nuevo Banco CUSCATLAN, desarrollamos una intensa campaña orientada a reforzar los valores de nuestra institución por medio de acciones tanto tradicionales como disruptivas que se tradujeron en la identificación y apropiación de los mismos por parte de nuestros colaboradores.

En cuanto a oportunidades de desarrollo para mujeres en nuestra institución financiera hemos alcanzado un 60% de talento femenino, el cual se desempeña en un 33% en gerencias y subgerencias, 54% en jefaturas y en un 59% como personal especializado.

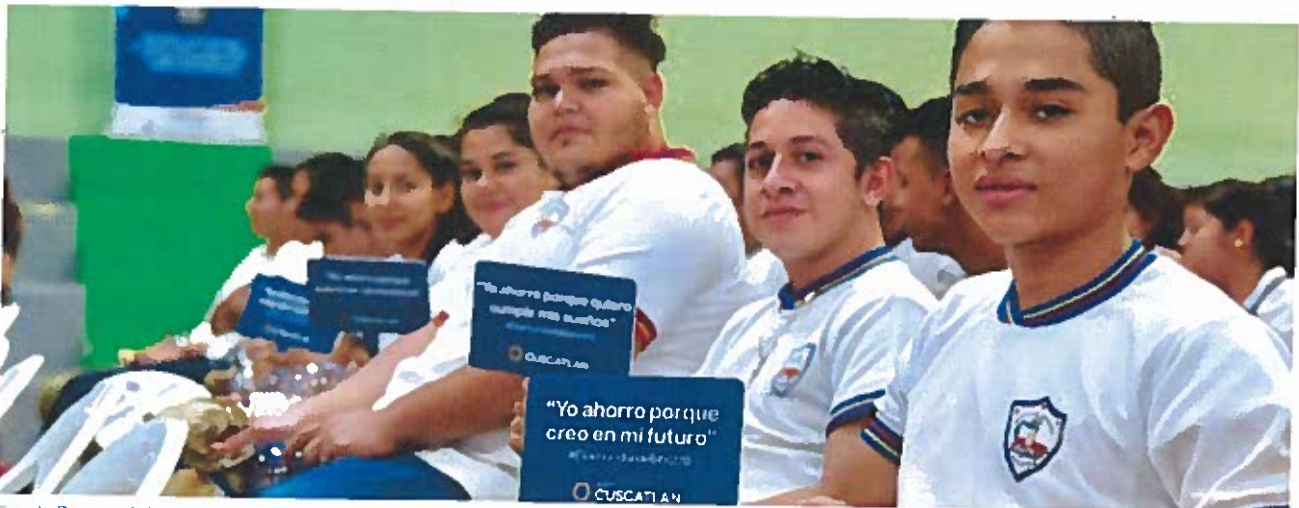


Forjando la educación financiera de las futuras generaciones

Estudiantes, colaboradores y familiares fueron capacitados en el manejo de sus finanzas de forma responsable. Como parte del compromiso con la educación financiera, realizamos una importante alianza con la Superintendencia del Sistema Financiero para apoyar la capacitación en centros escolares de la red nacional, universidades e instituciones del estado que permitieron afianzar estos conocimientos.

A lo largo del año, el banco participó en las tres ferias de Educación Financiera de la Superintendencia del Sistema Financiero. En dichos eventos realizados en San Salvador, Santa Ana y San Miguel se llevó a los estudiantes, para conocer en forma didáctica e innovadora cómo funcionan los productos financieros y cómo cultivar la cultura del ahorro.

Banco CUSCATLAN también estuvo presente en el GLOBAL MONEY WEEK realizado entre el 12 y el 16 DE MARZO participando en la Exposición Temporal sobre el Sistema Financiero en el Tin Marin, donde se logró un alcance aproximado de 15,000 niños y jóvenes. Y posteriormente en la celebración del "Día Mundial del Ahorro" que se realizó en el Centro Juvenil INJUVE, en el mes de octubre.



Evento Día mundial del ahorro



Creemos en nuestros emprendedores

Queremos asesorarte en grande para que tengas más tiempo para innovar sin preocuparte por la planilla, verte crecer en nuevos mercados, para que puedas disfrutar del fruto de tu esfuerzo.

Banca Empresarial CUSCATLAN

Productos Banca Empresarial

Créditos-Diferentes modalidades, para:

- Capital de Trabajo
- Compra Inmueble
- Maquinaria y Equipo
- Remodelación y Ampliación
- Consolidación de Deudas
- Pago Impuestos
- Líneas de Crédito Rotativa para Capital de Trabajo
- Credi Express Empresarial
- Tarjeta de Crédito Empresarial

Servicios Electrónicos:

- Pago de Planilla
- Pago de Proveedores
- Pago de Impuestos
- Transferencias Internacionales
- AFP, ISSS
- ACH
- Entre Otros.

Comercio Exterior:

- Cartas de Crédito de Importación y Exportación
- Cobranzas
- Moneda extranjera

Otros Servicios:

- POS
- Traslado de Valores
- Colecturía
- Garantías Bancarias



TU BANCO DIGITAL

