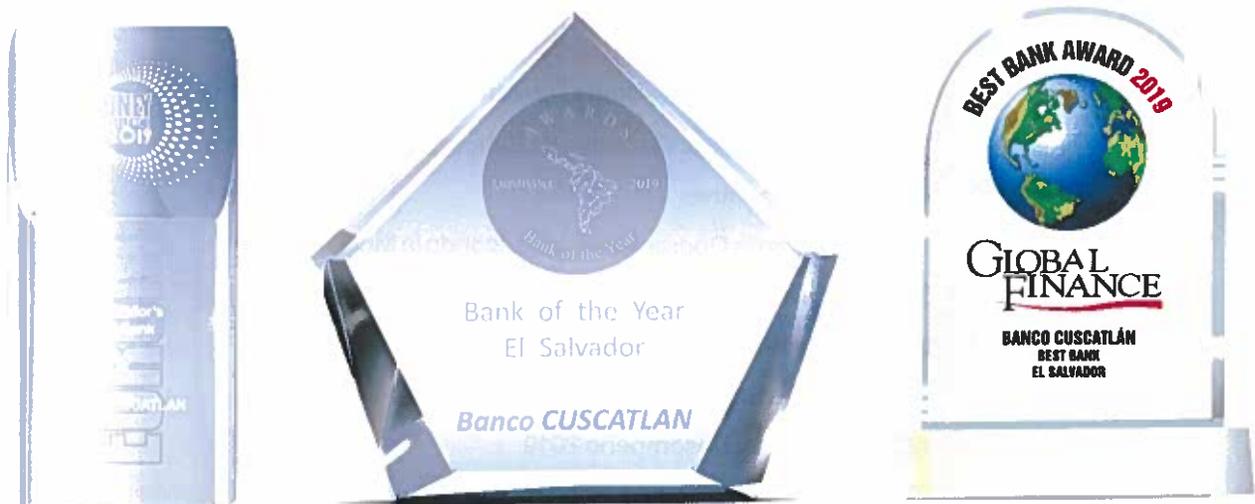


Memoria de labores



“MEJOR BANCO 2019”

Contenido

2. Mensaje Presidente Junta Directiva
3. Mensaje Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN
4. Equipo Ejecutivo
6. Dirección de Operaciones: Impulsando la Modernización
7. Junta Directiva
8. Perspectiva 2020
10. Resumen Económico
12. Indicadores: Desempeño 2019
13. Cartera de Préstamos
14. Reconocimiento Internacional a nuestra solidez
15. Rentabilidad y Resultados
16. Cuadro Resumen Banco Cuscatlán de El Salvador y Subsidiarias
18. Fomentando la inclusión financiera
20. Crecimiento que traspasa fronteras
21. Más cerca de nuestros clientes
22. Centrados en la satisfacción de nuestros clientes
23. Socios estratégicos del desarrollo sostenible de El Salvador
24. Educación Financiera como eje de nuestra Responsabilidad Social Corporativa
26. Apoyamos la excelencia
27. Protegemos el futuro de nuestros niños

Mensaje Presidente Junta Directiva

Señores Accionistas:

En nombre de nuestra Junta Directiva, me complace presentarles la Memoria de Labores y los Estados Financieros de Banco Cuscatlán S.A. y Subsidiarias, correspondientes al ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

Marca importantes hitos en el desarrollo de nuestro plan estratégico. En el ámbito financiero cabe destacar el continuo y prudente crecimiento de nuestros activos los cuales, al cierre del ejercicio, alcanzaron un nivel de \$1,724.1 millones lo que representa un crecimiento del 11.7% en comparación con el año anterior. De igual forma, los depósitos del público crecieron un 9.5% logrando un nivel de \$1,188.7 millones. Este incremento se ha visto apoyado con un crecimiento del 5.3% en nuestro patrimonio, sobrepasando los \$250 millones al final del 2019.

Paralelamente a la gestión financiera en 2019, completamos todos los procesos de migración de sistemas tecnológicos a plataformas modernas. Lo anterior ha significado mejores herramientas para el procesamiento de nuestras operaciones y nuevas tecnologías y aplicativos a disposición de nuestros clientes.

El destacado desempeño de nuestro Banco en el ejercicio anterior refleja una adecuada implementación de la estrategia diseñada por nuestra Junta Directiva, estrategia centrada en el servicio y la atención a nuestros clientes. Ese desempeño, ha sido objeto de análisis por las más prestigiosas publicaciones internacionales especializadas en Banca. Queremos compartir con todos nuestros accionistas que las revistas Global Finance, Euromoney y Latin Finance, premiaron a nuestro Banco con la distinción de Mejor Banco de El Salvador 2019. Dicho reconocimiento llena de orgullo a todos los miembros de la familia Cuscatlán y a la vez nos compromete, aún más, para trabajar arduamente, día a día, para lograr ser el banco preferido de los salvadoreños, reconocido por su excelencia en el servicio a nuestros clientes.

Nuestra Junta Directiva, trabaja activamente en la definición y dirección estratégica de nuestra institución. Al mismo tiempo, en forma proactiva y constante, dirige el gobierno corporativo del Banco y administra precavidamente los diferentes riesgos que enfrenta el negocio. Esta gestión permanente ha sido fundamental para el logro de nuestros planes y metas.



Deseo expresar mi especial agradecimiento a cada uno de los miembros de nuestra Junta Directiva quienes con sus valiosos aportes, participación, empeño y entusiasmo impulsan cada día a nuestra organización a superar las metas fijadas. De igual forma, quiero reconocer y agradecer a la alta administración liderada por nuestro Director Ejecutivo, Ing. José Eduardo Luna, por su dedicación, enfoque y compromiso en la ejecución del plan estratégico del Banco. A todos nuestros más de 1,600 colaboradores, nuestra gratitud por su arduo trabajo para lograr nuestros objetivos y por poner en alto cada día, con mucho orgullo, nuestra marca y nuestro Banco.

A los señores accionistas, nuestro agradecimiento por la confianza depositada en esta Junta Directiva y en particular en este servidor como su Presidente. De igual forma, de parte de todos los miembros de la Familia Cuscatlán, agradezco encarecidamente a cada uno de nuestros clientes por su preferencia y por darnos la oportunidad de servirles cada día.

Eduardo Montenegro Palomo
Presidente

365 días de grandes logros



Estimados accionistas: con toda certeza, este 2019 fue un gran año. Nuestros equipos tienen un enfoque claro de aportar valor de forma responsable para nuestros clientes y el país.

Una muestra tangible de este compromiso, es que superamos el plan del año y alcanzamos un crecimiento de 19.6% en otorgamiento de créditos a empresas de diferentes industrias que operan en El Salvador. (El 14% de este total se destinó para PYME).

De igual forma como parte de esta visión, apoyamos a miles de familias a cumplir su sueño de tener su propio hogar, lo que se tradujo también en un importante crecimiento en nuestra cartera de créditos de vivienda superando 11% respecto a 2018. Un crecimiento muy por encima del sistema financiero, el cual llegó a un 2.8%.*

La confianza de nuestros clientes se vio reflejada en 2019. Más de \$650 millones provenientes de personas naturales que han creído en nuestra propuesta de valor, y muchos de ellos se han integrado por primera vez al sistema financiero.

Otro importante factor decisivo para este importante crecimiento en depósitos, ha sido la asesoría en el buen manejo de las finanzas personales.

Nuestros ejecutivos en agencias han sido clave para concientizar a nuestros clientes sobre la importancia del ahorro. Producto de ello, entre los nuevos depositantes se destacan los usuarios del servicio de cobro de remesas familiares, quienes ahorraron más de \$6 Millones con nosotros en 2019 gracias a la asesoría de nuestros equipos.

Todos estos logros han sido posibles gracias a un equipo profesional comprometido y a la constante innovación en nuestras operaciones y procesos.

Renovamos toda nuestra plataforma tecnológica, lo que nos ha permitido ganar eficiencias y duplicar nuestros clientes digitales, mejorar nuestros tiempos de respuesta en aprobación de créditos y brindarle una mejor experiencia al cliente.

Cada uno de estos importantes logros se han alcanzado gracias al apoyo y la confianza de nuestra Junta Directiva, confiamos que los resultados obtenidos nos colocan en una posición de sólido crecimiento y que 2020 nos traerá importantes triunfos como parte de nuestro compromiso con la excelencia operacional.

José Eduardo Luna

Director Ejecutivo Banco CUSCATLAN

*Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero.

Equipo Gerencial



Primera Fila:

Beatriz Waló, Subgerente de Servicio al Cliente; David Rodríguez, Gerente de Tarjetas; Yanira Maribel Góchez de Mazana, Gerente Riesgo Banca Empresas; Javier Casco, Auditor Interno; María Clelia Tobar, Subgerente Centro de Créditos; Ismael Cruz, Subgerente de CUSCATLAN En Tu Empresa; Delmi Leticia Najarro de Sánchez, Gerente de Talento Humano; Mauricio Barrientos, Subgerente de Productos Banca Personas, Juan Carlos Lima, Gerente de Riesgo Integral; Manuel Humberto Rodríguez Amaya, Gerente Legal.



Segunda Fila:

Sergio Gilberto Calderón Ulloa, Subgerente de Medios de Pago, Andrés Pineda, Gerente de Tesorería; Roberto Llach Guirola, Gerente de Banca Comercial; Ramón Humberto Larín Lara, Oficial de Cumplimiento; Oscar José Santamaría Menéndez, Gerente de Banca Empresas; Lila Vanessa Marín Reyes, Gerente de Riesgos de Banca de Personas; Gregory Hawener Stivella, Gerente de Mercadeo y Estrategia Comercial; Gerardo Emilio Kuri Nosthas, Gerente de Finanzas; Jorge Alfredo Rivas Espinoza, Gerente Banca Personas y Canales Comerciales.

Dirección de Operaciones

Impulsando la modernización de nuestro banco



Líderes de la Dirección. **Rafael Barrientos** Director de Operaciones y Tecnología, **Rafael Morales**, Subgerente Senior de Centro de Servicio Cuscatlán, **Ricardo Soto** Subgerente de Transformación Digital, **Marlon Jeréz**, Gerente de Soluciones Financieras, **Ximena Gutiérrez de Escalón**, Subgerente de Servicios Administrativos, **Sergio Lucha**, Gerente de Tecnología de la Información.

Principales Hitos de la Modernización del Banco en 2019

- Gracias a la modernización de la plataforma de Tarjeta de Crédito, el equipo comercial ahora cuenta con un sistema de pre aprobación inmediata. Esta acción es parte de la estrategia centrada en el cliente (Time to Yes), por medio de la cual alcanzamos un 58% de mejora en tiempos de aprobación en Tarjetas de Crédito.
- De igual forma, se actualizaron procesos que permitieron un 30% mejora en tiempos de aprobación en créditos de vivienda y un 33% reducción de espera por aprobación e instalación de POS a comercios afiliados.
- El desarrollo de una nueva Banca Digital enfocada a la experiencia al usuario (UX) tuvo gran aceptación entre nuestros clientes, duplicando el número de usuarios y un 300% de crecimiento en descargas de la aplicación móvil, lo que permitió al año registrar un 40% de crecimiento en transacciones monetarias.
- La estrategia de digitalización logró un crecimiento del 21% de clientes que reciben su estado de cuenta de forma electrónica, lo que se traduce en una importante mejora en la comunicación directa con ellos y se reduce sustancialmente el uso de papel impactando de forma positiva al medio ambiente.
- A partir de 2019 se migró a una nueva plataforma (Switch ATM) la cual permite brindar nuevos servicios a nuestros clientes como depósitos y pagos en ATM, activar nuevas funcionalidades como otorgamiento de microcréditos entre otras.
- Como resultado de la habilitación de las transacciones interbancarias por medio de la aplicación móvil, se triplicaron por medio del servicio UNI (antes ACH).
- La exitosa implementación del Token Digital ha permitido que más del 60% de nuestros clientes empresariales cuenten con una solución de acceso más conveniente a la plataforma NETBANKING garantizando agilidad, siempre bajo robustos estándares de seguridad.

Nuestra Junta Directiva



Directores Propietarios

Primera línea al centro:

- José Eduardo Montenegro Palomo
Director Presidente

Segunda línea sentados:

- Federico Antonio Nasser Facussé
Primer Director
- Roberto Antonio Serrano Lara
Director Vicepresidente

Tercera línea de pie:

- Rafael Ernesto Barrientos Zepeda
Segundo Director
- Ferdinando Voto Lucia
Director Secretario
- José Gerardo Corrales Brenes
Tercer Director

Directores Suplentes

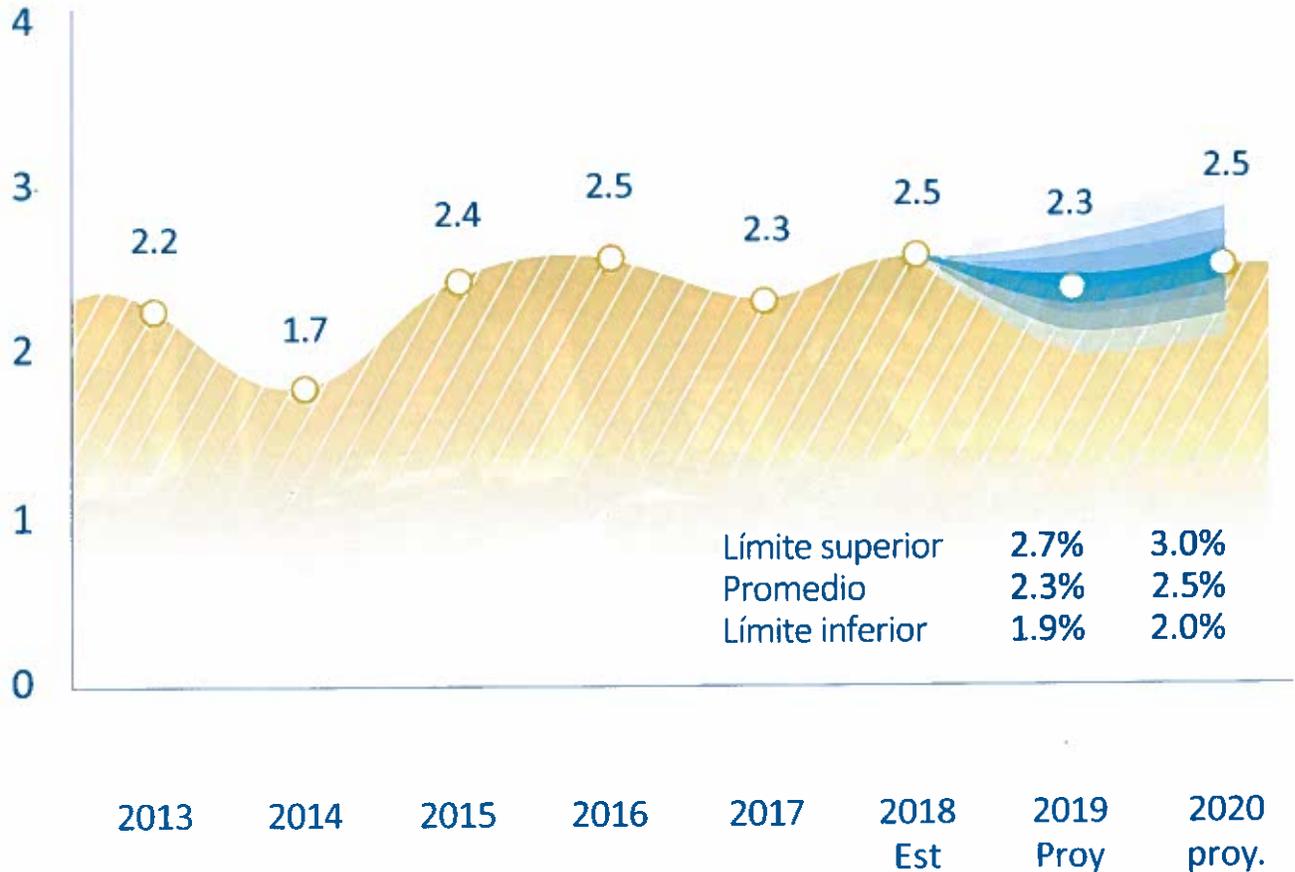
- Flor de María Serrano de Calderón
Primer Director
- Álvaro Gustavo Benítez Medina
Segundo Director
- Carlos Ernesto Molina Handal
Tercer Director
- Leobardo Juan González y Adán
Cuarto Director
- Rigoberto Antonio Conde González
Quinto Director
- Andrea Teresa Molina Castillo
Sexta Directora

Perspectivas 2020

La continuidad en la aplicación de políticas públicas tendientes a mejorar el ambiente de consumo e inversión local permiten prever a la fecha para el año 2020 un ritmo de crecimiento estimado de 2.5%, informó el Banco Central de Reserva. De igual forma, el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, consensos en temas claves como el presupuesto gubernamental, así como la búsqueda de mayor cooperación internacional e inversión pública, facilitarán un mejor clima de negocios que debería traducirse en una mayor inversión efectiva.

Proyección BCR de Crecimiento Económico de El Salvador 2019 - 2020

Tasa anual %



Las proyecciones realizadas incluyen riesgos tales como la agudización de los conflictos comerciales a nivel mundial, mayor deterioro en el desempeño de la economía norteamericana y de la región centroamericana y su impacto en la actividad local.

Fuentes:

- Banco Central de Reserva de El Salvador: www.bcr.gob.sv

CONFIANZA



Colocación primera piedra de Estación del CASCO. El Ingeniero Luna, Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN participó en el acto simbólico que marcó el inicio del proyecto de Urbánica financiado con \$13.5 millones para crear un nuevo concepto de *Neighborhood Center* como parte del desarrollo del Distrito El Espino en la zona metropolitana de San Salvador.

Así como nuestros clientes confían en nosotros, nosotros creemos en sus proyectos, Creemos en El Salvador.

Resumen Económico

El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) proyecta un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) al cierre de 2019 de 2.3%. La economía creció 2.7% en el tercer trimestre de 2019, favorecida por aumentos en el consumo y exportaciones, siendo una tasa mayor a la registrada en los trimestres I y II, los cuales presentaron crecimientos de 2.3% y 1.9% respectivamente. Los componentes con mayor dinamismo para el crecimiento económico fueron: Construcción con 0.64 % y Electricidad con 0.34%.

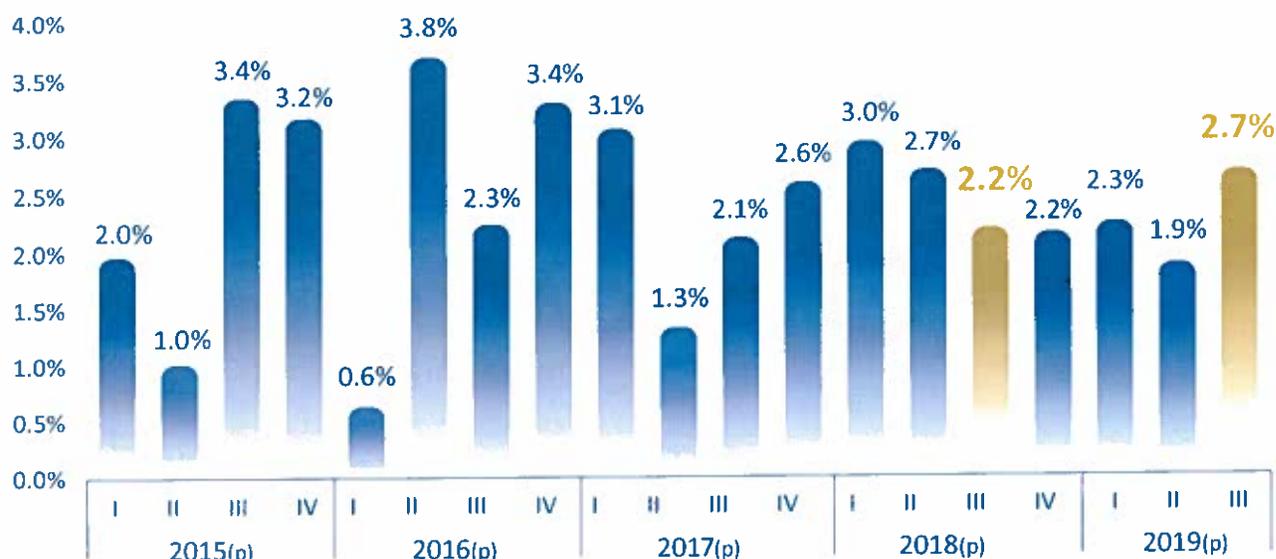
La tasa de variación anual de la inflación ha sido del -0.6% durante el 2019, muy por debajo si se compara con los niveles del 2018. La inflación se mantiene a la baja a partir de julio 2019, coherente con la tendencia internacional, tanto de países avanzados y en desarrollo. Proyecciones sobre tasa de inflación de Estados Unidos de la FED se mantendrán cercanas al 2.0% para 2020-2021 y las tasas de inflación de los principales socios comerciales del país se han mantenido debajo del 4% a excepción de Nicaragua. De acuerdo a CEPAL, la mayoría de los países de la región, a diferencia de épocas anteriores, se encuentran hoy en situaciones de inflación en niveles históricamente bajos (2.6% promedio regional, excluyendo a Venezuela, Argentina y Haití).

Hasta noviembre, las remesas familiares sumaron \$5,099 millones, un crecimiento del 4.8% respecto al mismo periodo de 2018. De acuerdo con el Banco Central de Reserva (BCR) las remesas familiares siguen creciendo a un menor ritmo en 2019, ya que el crecimiento de 2017 y 2018 fueron atípicos e impulsados por la incertidumbre del estatus de la política migratoria.

La Inversión Extranjera Directo (IED) neta totalizó US\$437.7 millones a septiembre de 2019, siendo el tercer año consecutivo en el que se superan los US\$300 millones; resultado gracias a las inversiones netas en los sectores de Información y Comunicaciones, Electricidad (principalmente en energías no convencionales) e Industria, informó el Banco Central de Reserva. Sin embargo, al compararse contra 2018 se refleja una disminución de 20.56%; explicado por el complejo conflicto entre Estados Unidos y China que ha impactado de forma directa en las expectativas de las empresas transnacionales.

Durante el 2019 la cartera de créditos en el sistema financiero muestra un crecimiento de 5.8%, el cual es en promedio un ritmo similar al del 2018. Dicho crecimiento es generado principalmente por Empresas. Respecto a los depósitos estos crecen el 11.6%, reflejando niveles de liquidez importante en el Sistema Financiero, medida a través del coeficiente de liquidez neta. Este incremento en la liquidez neta, informa la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), muestra la solidez de la banca en el sistema financiero, el cual es visto por organismos internacionales como una de las mayores fortalezas del sistema económico de El Salvador.

Producto Interno Bruto Trimestral
Variación porcentual del índice de volumen encadenado
Serie desestacionalizada



(p) Cifra preliminar, (e) Cifra estimada
Fuente BCR

Fuentes:

- Banco Central de Reserva de El Salvador: www.bcr.gob.sv
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe: www.cepal.org/es
- Revista El Economista: www.eleconomista.net

**EXCELENCIA
OPERACIONAL**

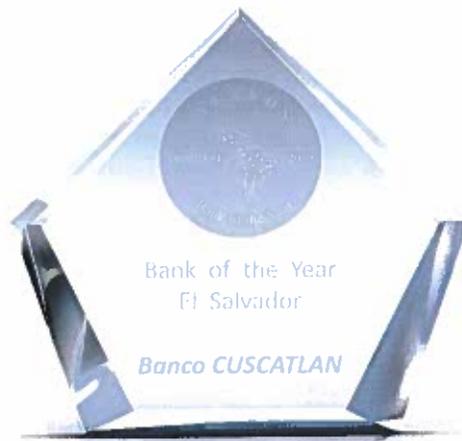
“MEJOR BANCO 2019”

Tres grandes motivos para reafirmar
nuestro compromiso con tu futuro

EUROMONEY
BEST BANK 2019



LATIN FINANCE
BEST BANK 2019



GLOBAL FINANCE
BEST BANK 2019

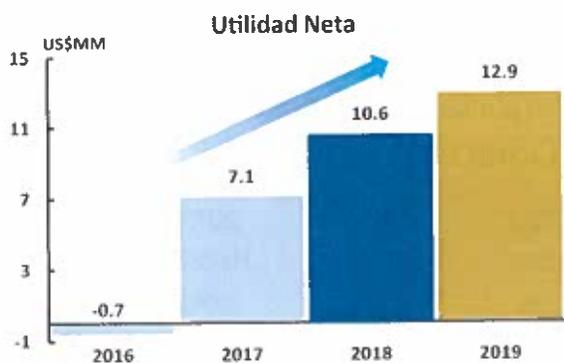
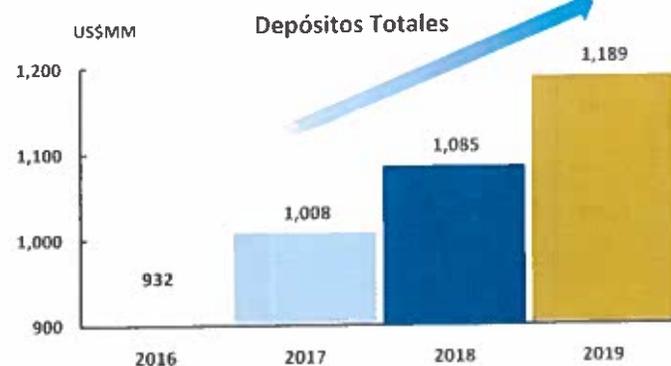
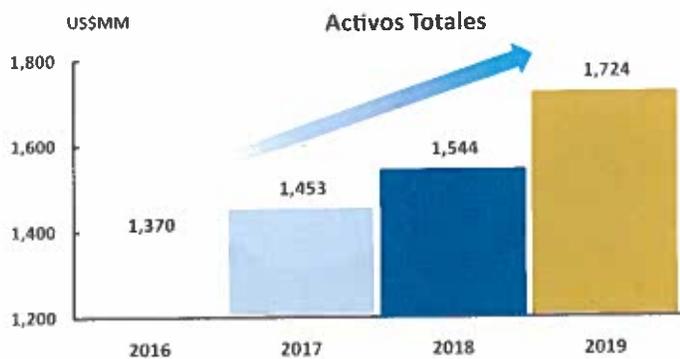


**BANCO
CUSCATLAN**

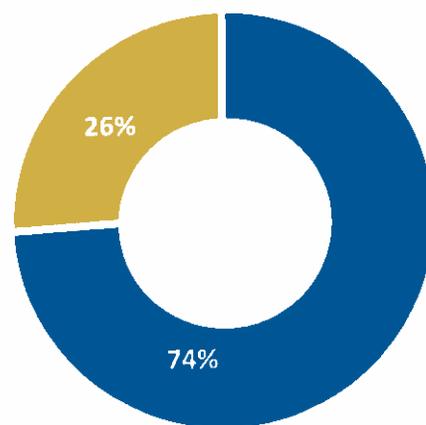
TU BANCO. TU FUTURO

*Tres grandes referentes del mundo financiero reconocieron
la excelencia de nuestra institución colocándonos como
el Banco de los salvadoreños.*

Indicadores: Desempeño 2019



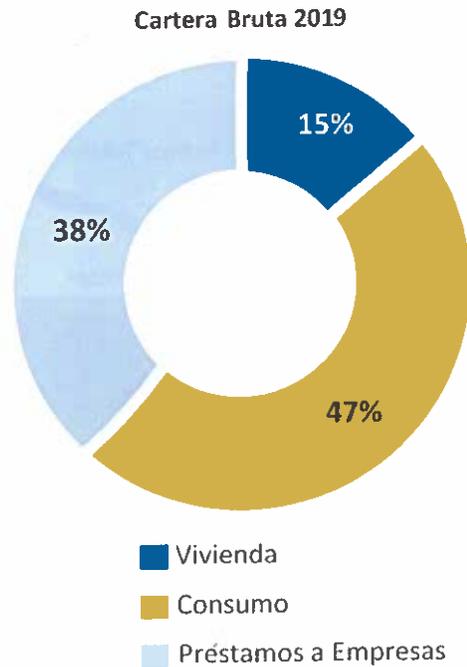
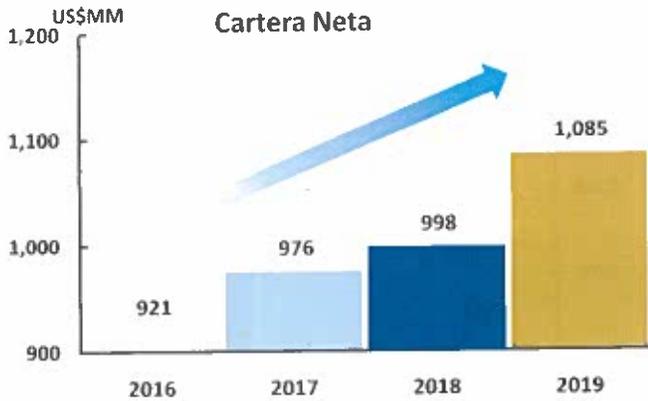
Depósitos Totales 2019



- Depósitos a la Vista
- Depósitos a Plazo



Cartera de Préstamos



Cartera de Préstamos por Categoría de Riesgo (Cifras en Millones de Dólares)

CATEGORÍA	2019	2018	2017	2016	2013
A1	88.2%	85.5%	85.3%	86.2%	79.0%
A2	4.8%	6.2%	5.5%	4.9%	7.0%
B	2.0%	2.3%	2.3%	1.7%	5.2%
C1	0.8%	1.0%	1.0%	0.9%	1.2%
C2	0.8%	1.1%	1.4%	1.9%	1.9%
D1	1.1%	1.4%	1.5%	1.2%	0.8%
D2	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.4%
E	1.6%	1.9%	2.3%	2.6%	4.5%
Préstamos Brutos					
Morosidad	2.0%	2.6%	3.1%	3.5%	5.0%
Reserva de Saniamiento	(24.5)	(27.9)	(31.0)	(31.6)	(46.2)

Reconocimiento internacional a nuestra solidez



Euromoney. Gala de premiación en Londres Inglaterra

Como resultado del enfoque y exitosa implementación de nuestro plan estratégico, las principales publicaciones financieras de prestigio mundial incluyeron en 2019 a Banco CUSCATLAN como Mejor Banco de El Salvador.

El premio de "Mejor Banco de El Salvador 2019", fue el tercer reconocimiento que recibió en el 2019 dicha institución. El primero fue de "Mejor Proveedor de Moneda Extranjera", por segundo año consecutivo, y como "Mejor Banco de Soluciones de Tesorería y Manejo de Efectivo".

Durante la vigésima cuarta edición de la gala de la prestigiosa revista Euromoney, se destacó a Banco CUSCATLAN como "Mejor Banco de El Salvador" en una importante ceremonia donde se reconoce a las mejores instituciones financieras de 100 países.

Entre los criterios rigurosamente evaluados por Euromoney para otorgar a Banco Cuscatlán este reconocimiento, se encuentran su enfoque en el desarrollo de productos y servicios innovadores y su alto compromiso en la mejora continua de la atención al cliente.

Asimismo, en el marco del anuncio de los ganadores de los "Banks of the Year Awards 2019", durante la cena que organiza LatinFinance anualmente denominada: "Latin America Banking Leadership Dinner" Banco CUSCATLAN recibió el premio de Banco del año.

De acuerdo con LatinFinance, las instituciones ganadoras de este año lograron un desempeño sobresaliente en servicios financieros y de inversión en una región que está en constante transformación. reconoczan internacionalmente por ello, nos indica que vamos por el camino correcto", indicó el ejecutivo.



Global Finance. Ceremonia de entrega de reconocimientos. Washintong D.C. Estados Unidos.



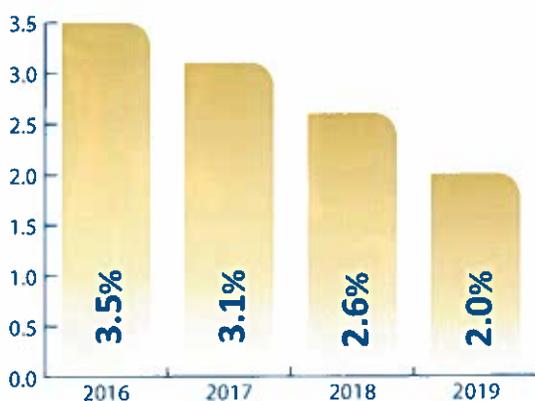
Latin Finance. Entrega de preseas. Miami, Florida, Estados Unidos.

Rentabilidad y Resultados

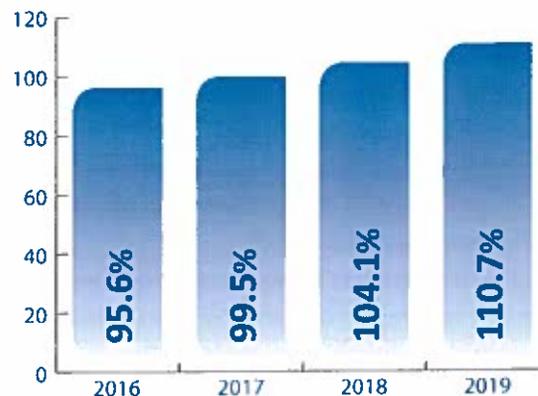
Rubro	2019	2018	Variación	%
Gastos de Operación				
De Funcionarios y Empleados	37,120.7	35,703.5	1,417.2	4.0%
Bonificaciones	11,401.8	10,872.2	529.6	4.9%
Indemnizaciones	497.5	502.7	(5.2)	-1.0%
Salarios Ordinarios	18,947.0	18,445.9	501.1	2.7%
Salarios Extraordinarios	5,072.8	4,586.4	486.4	10.6%
Otras Prestaciones	1,201.6	1,296.3	(94.7)	-7.3%
Gastos Generales	24,940.0	27,059.6	(2,119.6)	-7.8%
Reparación y Mantto. de Activo Fijo	1,741.7	1,569.3	172.4	11.0%
Comunicaciones	1,758.5	1,722.2	36.3	2.1%
Energía Eléctrica y Agua Potable	1,653.1	1,589.3	63.8	4.0%
Impuestos Fiscales y Municipales	4,093.9	6,061.9	(1,968.0)	-32.5%
Publicidad y promoción	1,461.4	1,013.6	447.8	44.2%
Seguros sobre bienes	443.3	435.2	8.1	1.9%
Arrendamientos y Mantenimientos	2,271.9	2,120.4	151.5	7.1%
Honorarios Profesionales	4,732.2	5,133.2	(401.0)	-7.8%
Cuota Obligatoria SSF	1,326.9	1,224.2	102.7	8.4%
Otros gastos (netos)	5,457.1	6,190.3	(733.2)	-11.8%
Depreciaciones y Amortizaciones	7,140.3	5,472.3	1,668.0	30.5%
Total	69,201.0	68,235.4	965.6	1.4%

Rubro	2019	2018	Variaciones	%
Reservas de Saneamiento de Préstamos				
Reserva de saneamiento para Cartera de Tarjeta	38.0	35.8	2.20	6.1%
Reserva de saneamiento para Cartera de Préstamos	7.8	12.8	(5.00)	-39.1%
Saneamientos de Cartas de Creditos, Auales, Fianzas	0.4	0.3	0.10	33.3%
Total	46.2	48.9	(2.7)	-5.5%

Morosidad
(Cartera Vencida/Cartera Total)



Cobertura
(Reservas de Saneamiento/Cartera Vencida)



Cuadro Resumen
Banco Cuscatlán de El Salvador y Subsidiarias
(En Millones de Dólares)

	2019	2018	2017	2016
BALANCE				
Activo Total	1,724.1	1,543.8	1,453.4	1,370.0
Inversiones	115.7	94.9	48.6	44.9
Préstamos Netos	1,085.4	998.3	975.8	920.7
Depósitos y Títulos de Emisión Propia	1,248.9	1,130.2	1,032.6	931.8
Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador	0.1	0.3	0.4	0.8
Préstamos de Bancos Locales	0.0	0.0	0.0	0.0
Préstamos de Bancos Extranjeros	160.3	122.5	131.7	133.8
Patrimonio	250.6	238.0	232.7	256.5
Rvas. de Saneamiento de Préstamos	(24.5)	(27.9)	(31.0)	(31.6)
Morosidad (Cartera Vencida/Cartera Total)	2.0%	2.6%	3.1%	3.5%
Cobertura (Reservas de Saneamiento/Cartera Vencida)	110.7%	104.1%	99.5%	95.6%
RESULTADOS				
Ingresos Financieros	145.2	142.7	136.2	129.3
Costos Financieros	31.0	27.3	22.8	14.6
Margen Financiero	114.2	115.4	113.4	114.7
Margen de Intermediación	121.7	119.3	117.4	116.7
Gastos Administrativos	69.2	68.2	73.2	83.1
Rvas. de Saneamiento	46.3	48.9	46.6	50.5
Utilidad antes de Impuestos	20.2	17.2	12.0	0.5
Impuestos Directos	(7.3)	(6.6)	(4.9)	(1.2)
Utilidad Neta (después de Impuestos)	12.9	10.6	7.1	(0.7)
RENTABILIDAD				
Margen Financiero/Activos Totales Promedio	7.0%	7.6%	8.0%	8.1%
Utilidad antes de Impuestos/Activos Totales Promedio (ROA)	1.2%	1.1%	0.8%	0.0%
Utilidad antes de Impuestos/Patrimonio (ROE)	8.21%	7.39%	5.18%	0.18%
EFICIENCIA				
Gastos Administrativos/Margen de Intermediación	56.9%	57.2%	62.4%	71.2%
Gastos Administrativos/Activos Totales Promedio	4.3%	4.5%	5.1%	5.8%
Activos por Empleado	100.5%	97.9%	92.5%	80.2%
LIQUIDEZ				
Activos Líquidos/Total Pasivos	39.1%	34.6%	32.0%	32.4%
Activos Productivos/Activos Totales	89.7%	90.3%	90.6%	90.9%
APALANCAMIENTO				
Activos/Patrimonio	6.9	6.5	6.2	5.3
ACCIONES				
Número de Acciones	155,770,640	155,770,640	155,770,640	155,770,640
Utilidad por Acción	0.08	0.07	0.05	-0.00
Valor Contable por Acción	1.6	1.5	1.5	1.6
EMPLEADOS Y REDES				
Empleados	1716	1577	1571	1709
Agencias	28	28	27	27
MiniBancos	27	25	25	21
Cajeros Automáticos	214	216	210	170
Remesas Familiares	0	0	0	0
Centros de Negocios	0	0	0	0
Centros de Servicio de Tarjetas	0	0	0	0
CALIFICACION DE RIESGO				
	EMISOR	EMISOR	EMISOR	EMISOR
<u>Local</u>				
Zumma Ratings, S.A. de C.V. (antes Equilibrium, S.A. de C.V.)	EAA	EAA	EAA	AA+
Fitch Centroamerica S.A.	EAA+	EAA+	EAA+	AAA

INNOVACIÓN

¡BIENVENIDOS A Banca Digital!



A partir de este momento podrás disfrutar de muchos beneficios dentro de los cuales se encuentran:



Consulta de saldos y movimientos



Transferencias entre cuentas propias



Pago de tarjeta de crédito propia



Pago de préstamos propios

A continuación encontrarás tu contraseña temporal con una validez de 24 horas:

Contraseña temporal: **dDdf32ad**

**Llama al
2212-2000**

Para activar otros beneficios como:

Pago de servicios, transferencias a terceros, transferencias a otros bancos locales y transferencias internacionales.

Descárgala en:  App Store  Google Play

¡Ingresa a Banca Digital YA!

Envíale mensajes al 2212-2000
Consulta en bancocuscatlan.com



Síguenos en

**BANCO
CUSCATLAN**
TU BANCO TU ESTRATEGIA

Como parte de nuestra estrategia digital de inclusión financiera hacia la Banca de Personas, lanzamos la plataforma de Banca Digital. Un espacio virtual de interacción efectiva con nuestros clientes que ha superado las proyecciones de crecimiento.

Fomentando la inclusión financiera, generando nuevos negocios y cumpliendo sueños



El lanzamiento de nuestro crédito de vehículo se realizó durante la AutoExpo ASALVE 2019. Los clientes que firmaron solicitud y efectivamente recibieron su desembolso, participaron en atractivos sorteos.

PIENSA EN SUS SUEÑOS
Y HÁZLOS REALIDAD

AHORRANDO con tu
CUENTA FUTURO
de Banco CUSCATLAN

Mapa | Estudios | Casa | Gestión empresarial | Jubilación | Salud y Medicina

Programa tus ahorros desde

\$15.00
mensuales

y gana hasta el 2.00%
de interés anual.

BANCO CUSCATLAN

La Cuenta Futuro alcanzó un 14.2% de crecimiento, siendo uno de los productos líderes de la categoría.

Con un sólido aumento en cantidad de clientes, carteras activas y pasivas, Banca de Personas cerró el año de forma positiva respecto a 2018 superando los \$650 millones en depósitos. Una cifra significativa que respalda la confianza en nuestra solidez.

Entre los principales motores de este crecimiento anual del 7.2% se destaca el enfoque de nuestros equipos de agencia en sensibilizar a los clientes sobre la importancia del ahorro y cual producto se adapta mejor a su situación financiera.

Además se potenció la colocación de productos como Cuenta Futuro, Súper Depósito y la conversión de remesas familiares a depósitos por medio de diferentes campañas publicitarias que brindaron incentivos adicionales para tomar la decisión de ahorrar.

Las promociones más destacadas fueron los sorteos de Viajes Punta Cana, Motos y la de ahorro navideño. Todas ellas exitosas gracias al empuje del personal de agencias y a la publicidad segmentada en medios tradicionales y digitales.

De igual forma, los créditos de vivienda alcanzaron un crecimiento sostenible del 11% respecto a 2018, producto de una clara estrategia de penetración del mercado, participación activa en proyectos clave, así como la cercanía con los clientes en espacios de interacción directa como Open House, Ferias de Vivienda Propias y de gremiales así como un fuerte impulso de publicidad directa.

Entre los productos nuevos de crédito, se destacó la línea de crédito de vehículo que se lanzó a finales del año durante la Autoexpo ASALVE 2019 y el cambio de imagen de la cuenta representada para menores de edad que ahora es conocida como Ahorrando con REX.

2019 registró una mejora significativa en los desembolsos de créditos personales que lograron un aumento de 50% respecto al año anterior.

SERVICIO AL CLIENTE



Ampliamos nuestra red de agencias y concretamos alianzas para ofrecerle a nuestros clientes la mejor experiencia de servicio.

Crecimiento que traspasa fronteras



Gala COFECA. Durante este último evento, la institución financiera reconoció como Orgullo CUSCATLAN a dos importantes figuras salvadoreñas: Carlos El Famoso Hernández, como destacada figura del deporte salvadoreño y al empresario Rolando Javier Simán por su trayectoria al frente de la marca "La Chula" que tanto está penetrando el mercado norteamericano para llevar el sabor nostálgico a los hermanos lejanos.

Como parte de la apuesta estratégica al segmento de remesas familiares, se alcanzó un notable crecimiento del 187%, el cual se proyecta como sostenible gracias al fomento sistemático del ahorro entre los clientes y usuarios de este servicio.

A partir de este año, los usuarios accedieron al servicio sin necesidad de contar con una cuenta de ahorros, se habilitó la ampliación de horarios, cajas especializadas para la atención de clientes del segmento y promociones especiales para impulsar su preferencia.

En la búsqueda nuevos acercamientos con las comunidades de salvadoreños en el exterior, durante el mes de septiembre, Banco CUSCATLAN tuvo una importante representación en las actividades de independencia organizadas por la Confederación Centroamericana (COFECA) en Los Ángeles California: su feria nostálgica en Mc Arthur Park, su desfile de independencia y la tradicional gala COFECA.



10,000

Usuarios de este servicio se convirtieron en clientes de productos de ahorros y seguros.

\$6 Millones

Producto de las remesas se tradujeron en depósitos en 2019.



Más cerca de nuestros clientes

Nueva Agencia Sensuntepeque

Con una inversión cercana a los \$400,000, en infraestructura y conservación del patrimonio cultural del interior de las instalaciones, inauguramos en la ciudad de Sensuntepeque, una nueva agencia departamento de Cabañas en el mes de enero de 2019.

Esta nueva muestra de confianza en el país y apuesta por el desarrollo de la economía salvadoreña significó la disposición de \$2.5 millones de dólares en líneas de financiamiento para proyectos empresariales, además de créditos personales como apoyo al dinamismo de la economía de las familias de Sensuntepeque.



José Eduardo Luna, Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN junto a Jesús Bonilla, Alcalde de Sensuntepeque y miembros del equipo directivo de la institución financiera durante el corte de cinta inaugural de agencia Sensuntepeque.



Ing. Rafael Barrientos, Director de Administración, operaciones y finanzas de Banco CUSCATLAN, junto a Don José Escobar, Presidente de Grupo Aristos y Presidente de American Park y el equipo de dirección de Banco CUSCATLAN en el corte de cinta inaugural de Mini Banco American Park.

Apertura MiniBanco American Park

A partir del mes de julio, más de 12 mil colaboradores de la zona franca American Industrial Park se vieron beneficiados gracias a la apertura del Mini instalado estratégicamente a un costado de la oficina de aduana de dicho complejo.

Tanto para las más de 28 empresas que operan en la zona, como los colaboradores, el acercamiento de los servicios financieros ha sido recibido positivamente superando las más de 3mil transacciones mensuales.

De acuerdo con el Ing. Rafael Barrientos, Director de Administración, operaciones y finanzas de Banco CUSCATLAN, la apertura de este Mini Banco representa el compromiso de la institución financiera con el desarrollo del país, ya que las empresas de la zona, así como sus socios y proveedores, tienen mayores posibilidades de hacer negocios, teniendo más tiempo disponible para su crecimiento.

214

Cajeros Automáticos a diciembre de 2019. Se incorporó tres nuevas ubicaciones: Texaco Libertad, Estación Uno Masferrer Norte, Hotel Los Cóbanos e Industrias Merlet.

25%

Incrementó la cantidad de nuevos comercios afiliados a nuestra red de POS. Acompañado a este crecimiento se crearon promociones especiales como "Cuscatlan paga tu cuenta" para incentivar el uso entre nuestros clientes.

Centrados en la satisfacción de nuestros clientes de Tarjetas de Crédito y Débito

Fueron más de 300 promociones las que disfrutaron nuestros tarjetahabientes como parte de los beneficios de ser clientes de Banco CUSCATLAN. Entre las más exitosas se destacan "Carretilla CUSCATLAN", "Megashopping" y la más esperada del año "Papá CUSCATLAN"; la cual superó los 2 millones de transacciones participantes en los dos meses de duración. Al cierre de 2019, se alcanzó un crecimiento de más de 7 mil clientes respecto del año anterior con una importante participación.



Gañador Papá CUSCATLAN



Lanzamiento Carretilla CUSCATLAN



Ganadores MegaShopping

Como parte de la nueva propuesta de valor en Tarjetas de Crédito, se realizó el lanzamiento de la Visa Infinite Private Issue la cual fue diseñada con 54 mil Millas MultiPremios de bienvenida, traslados gratis a Lifemiles de Avianca o conversión en Avios de Iberia y Doble Milla siempre. Con la integración de este producto a la familia de Tarjetas de Crédito de Banco CUSCATLAN, los clientes de este segmento podrán llegar mucho más rápido a las tablas de millas necesarias principalmente para realizar viajes alrededor del mundo.

De igual forma se fortaleció el impulso a otra de las tarjetas del segmento Premium Lifemiles Real CUSCATLAN, en alianza con Hotel Real Intercontinental, donde nuestros clientes gozan de forma permanente de un 20% de descuento en Restaurantes, 20% en Spa y 20% en Habitaciones de fin de semana de acuerdo a condiciones especiales.



Entrega de premio de 50,000 millas a cliente en lanzamiento de Private Issue.



Con un 10% de crecimiento año contra año, las Tarjetas de Débito CUSCATLAN se posicionan como el medio de pago de los salvadoreños.

Socios estratégicos desarrollo sostenible de El Salvador

Con una clara visión de apoyar al desarrollo de proyectos de las empresas salvadoreñas y extranjeras con operaciones en El Salvador y el resto del mundo, el equipo Banca de Empresas de la mano de las diferentes unidades de soporte al negocio, alcanzó un crecimiento en la cartera de créditos a empresas del 19.6%.

Este crecimiento superior al alcanzado por la industria financiera, se atribuye al enfoque de servicio los equipos de Banca Corporativa, Comercial y Empresarial por asesorar de forma integral a los clientes para desarrollar sus empresas por medio del financiamiento oportuno.

La industria manufacturera, comercio, servicios y construcción, han sido las que mayor financiamiento han requerido para el desarrollo de nuevos proyectos de inversión, capital de trabajo entre otros.

Así también, como respaldo a nuestra solidez, los depósitos totales de empresas crecieron \$52.7 millones, un 13.6% más que en 2018.

Comprometidos con la sostenibilidad.

Eco business Fund confió en nuestra institución y rol de facilitador y dinamizador de la economía otorgándonos un préstamo de \$5 millones para respaldar prácticas comerciales sostenibles en El Salvador. El desembolso permite otorgar financiamiento a empresas en las cadenas de valor de agronegocios que priorizan la sostenibilidad y demuestran un compromiso ambiental.

El acuerdo tiene como objetivo promover empresas certificadas para la sostenibilidad que contribuyan a la conservación de la biodiversidad, el uso responsable de los recursos naturales y la mitigación y adaptación al cambio climático.

De igual forma como miembros de la Asociación Bancaria Salvadoreña, suscribimos la iniciativa sostenible denominada

“Protocolo de Sostenibilidad”, como un acuerdo voluntario de cooperación no vinculante como una forma de institucionalizar el apoyo del Sector Financiero al Desarrollo Sostenible del país a través de directrices y estrategias de gestión en el ámbito social, económico y ambiental, donde los recursos económicos son un pilar esencial para la ejecución de las mismas con miras al avance social del país.



Firma de desembolso de \$13.5 a Urbánica para el desarrollo del proyecto Estación del CASCO.



René Medrano, representante de Eco Business Found y José Eduardo Luna Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN durante la firma del contrato de \$5 millones.



Nuestro director ejecutivo junto a los líderes de la banca de El Salvador y representantes del BID en la firma del Protocolo de Sostenibilidad.

Educación Financiera como eje de nuestra Responsabilidad Social Corporativa

Lanzamiento Ahorrando con REX

Como parte de la Global Money Week, realizamos el lanzamiento oficial de nuestra cuenta de ahorro representada para menores de 18 años "Ahorrando con Rex" cuyo protagonista es nuestra nueva mascota institucional.

Esta herramienta de inclusión financiera se creó con el beneficio especial de apertura con \$5.00 para facilitar que los padres de familia puedan fomentar en sus hijos el buen hábito del ahorro.



Ferias de Educación Financiera

De la mano de Rex, creamos juegos digitales para llevar la educación financiera a diferentes partes del país como parte de las ferias que impulsa la Superintendencia del Sistema Financiero. De esta manera los estudiantes tuvieron la posibilidad de aprender de forma dinámica cómo ahorrar y distinguir entre necesidades y gustos, entre otros temas de su edad.

Día Mundial del Ahorro

Junto a Estudiantes del Centro Escolar Luisa de Marillac celebramos el Día Mundial del Ahorro con un recorrido por las instalaciones de una de nuestras agencias, donde pudieron conocer cómo funciona un banco y la finalidad de los productos financieros.



Educación Financiera para madres jefas de hogar

Adicionalmente a la campaña de recaudación en agencias a favor de Fundación Siramá, se lanzó con sus beneficiarias, el proyecto de educación financiera dirigida a madres de familia de escasos recursos con el objetivo de apoyarlas en su independencia financiera por medio de la formación en el buen manejo de sus finanzas personales.

PASIÓN



Cerramos el año con cerca de 1,800 colaboradores motivados, apasionados por servir con excelencia a nuestros clientes. Una vez más el índice de satisfacción interna alcanzó el 89%.

Apoyamos la excelencia académica en su ruta al éxito



Becas a la Excelencia 2019

Como parte del compromiso brindar acceso a mejores condiciones de vida de los jóvenes salvadoreños, los 3 estudiantes con mejores calificaciones en la Prueba de Aprendizaje y Aptitudes para Egresados de Educación Media (PAES), recibieron su primera cuenta de Ahorro Futuro como incentivo para continuar con su carrera universitaria.

Por segundo año consecutivo, también se entregó este incentivo a los hijos de colaboradores con las mejores notas en la PAES.



Talentos CUSCATLAN

En alianza con el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (Insaforp) se creó la cuna de nuevos talentos comerciales de Banco CUSCATLAN para formentar la inserción laboral.

En gran parte de los casos, ha sido el acceso al primer empleo por medio de cursos especializados de 4 meses que permiten a los jóvenes aprender lo necesario para insertarse como asesores comerciales al sector financiero salvadoreño.

Al cierre de 2019 71 jóvenes habían cursado con éxito este programa.

Lanzamiento Ruta al Éxito

Como un complemento al programa interno de Orientación Vocacional para hijos de nuestros colaboradores, nace Ruta al éxito.

Consiste en abrir las puertas de las oficinas centrales del banco ubicadas en Edificio Pirámide, para recibir a jóvenes bachilleres de último año y mostrarles la realidad del mundo laboral en un banco.

Ellos aprenden de la mano de los gerentes y jefes de cada área, acerca de la preparación académica y habilidades que requiere un profesional para aspirar trabajar en la institución y así tomar buenas decisiones sobre qué carrera o técnico estudiar.



Protegemos el futuro de nuestros niños



Más de mil niños recibieron su año escolar con mochila nueva

Con el objetivo incentivar el regreso a clases de niños de las zonas más vulnerables de nuestro país, por tercer año consecutivo se entregaron mochilas rotarias a más de mil niños de diferentes municipios.

Estudiantes beneficiados se concentraron en centros escolares de los departamentos de Santa Ana, San Miguel, Sensuntepeque y la Paz.

Protegemos nuestro planeta

180 horas de voluntariado completaron nuestros colaboradores y sus familias como parte de nuestra primera jornada de limpieza en las cercanías de nuestro Complejo de Playa en Costa del Sol.

Dichas limpiezas se realizan dos veces al año luego de periodos festivos como concientización y mitigación del grave daño que ocasiona la mala disposición de la basura a nuestro planeta.



Impulsamos la Plantatón 2019

300 horas de voluntariado compartieron colaboradores de Banco CUSCATLAN en Cantón El Zapote, del municipio de Suchitoto, departamento de CUSCATLAN.

Ahí sembraron árboles de cacao y cedros entre otros maderables que serán monitoreados por un productor gracias a la alianza con el Fondo de Inversión Ambiental de El Salvador.

La zona donde se realizó la siembra inicial de la PLANTATON es de 2 manzanas y es parte de las que han sido priorizadas dentro del plan "Restauración de Ecosistemas y Paisajes" del Ministerio de Medioambiente y que cuenta con el apoyo de organizaciones locales para el mantenimiento de la reforestación.



EUROMONEY BEST BANK 2019

LATIN FINANCE BANK OF THE YEAR 2019

GLOBAL FINANCE BEST BANK 2019



BANCO

CUSCATLAN

TU BANCO, TU FUTURO