

2020
Memoria
Anual



Banco Promerica ★

República Dominicana

Banpro ★

Nicaragua

St. Georges Bank ★

Islas Caimán
Panamá

Banco Promerica ★

Guatemala
El Salvador
Honduras
Costa Rica

Produbanco ★

Ecuador

Índice

03 Visión
Misión
Valores

04 Mensaje del
Presidente
Grupo Promerica

06 Mensaje del
Presidente Ejecutivo

09 Junta Directiva

10 Alta Gerencia

12 Prioridades
Estratégicas

14 Dirección de Finanzas

19 Dirección del Centro
de Soluciones

21 Gerencia de Gestión
de Información

23 Dirección de
Administración
de Riesgos

28 Dirección de
Banca de Personas
y Agencias

30 Banca Empresarial
y Regional

32 Dirección de Banca
Corporativa y
Comercial

34 Dirección de
Productos, Mercadeo
y Comunicaciones

38 Dirección de
Estrategia y
Transformación
Digital

40 Dirección de
Recursos Humanos
y Talento

43 Gerencia de Bienes
Inmuebles y
Administración

44 Dirección de
Prevención de
Lavado de Dinero y
Financiamiento al
Terrorismo

45 Dirección de
Operaciones

46 Eventos 2020



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

Grupo Promerica



El 2020 fue un año muy complejo para el mundo entero, hemos afrontado una situación que jamás habíamos vivido y que ni siquiera hubiéramos podido imaginar; una nueva realidad llena de incertidumbre y retos en múltiples ámbitos: el sanitario, económico, político, laboral, social, emocional, y en general en todos los aspectos. La vida cambió drásticamente de un momento a otro y aún no sabemos cuándo volverá a la normalidad.

Dentro de este contexto, las prioridades institucionales fueron la salud de dos millones cuatrocientos mil quinientos clientes y de nuestro equipo de más de doce mil cuatrocientos colaboradores distribuidos en los nueve países donde estamos presentes; asegurar la continuidad del servicio para cada

uno de los grupos de interés, y fortalecer aún más nuestra posición de liquidez y control de los riesgos de mercado, para hacer frente a posibles escenarios de volatilidad.

La banca desempeña un rol esencial en el diario vivir de las comunidades. En esta nueva cotidianeidad, la importancia de esta función fue aún mayor, pues nuestra responsabilidad era mantener la gestión con mayores facilidades y en las condiciones de atención acordes al momento.

Implementamos en todas nuestras oficinas medidas de prevención, seguridad e higiene, en resguardo de los miembros de la sociedad y particularmente de los adultos mayores y personas de alto riesgo. Siguiendo las diversas recomendaciones de cuidado que fueron de conocimiento público, muchos de

los colaboradores realizaron teletrabajo desde sus hogares, incluso los de áreas operativas que antes no hubiéramos considerado posible trasladar a esta metodología; y para aquellos que, por la naturaleza de sus actividades debieron ineludiblemente llevarlas a cabo dentro de nuestras instalaciones, también aplicamos las precauciones correspondientes.

Pusimos en práctica una serie de acciones, tanto a nivel de la Banca de Personas como de la Banca de Empresas, para ayudar a los clientes a hacerle frente a estos duros tiempos de confinamiento y restricciones de movilidad, que los diferentes gobiernos adoptaron para controlar la propagación de la pandemia. En esta línea, aceleramos el proceso de transformación digital mediante el uso de las soluciones Promerica Pay, PayPhone, Fitbit Pay, Garmin Pay, así como el de dispositivos digitales sin contacto, que facilitaron la realización de transacciones de pago. Impulsamos la utilización de canales electrónicos y sistemas de atención a distancia, de forma que los clientes pudieran resolver sus necesidades financieras sin tener que acudir al banco. Para el segmento empresarial lanzamos medidas enfocadas en que las empresas de distintos tamaños pudieran vender en línea por medio de CyberSource, Nidi y Nidux.

Pese a lo desafiante del entorno de este año atípico, contamos con la confianza de nuestros clientes y de las instituciones de la comunidad financiera internacional, lo que nos ha permitido mantener un sano crecimiento en todo el Grupo.

Dentro del marco de una banca sostenible y responsable, la estrategia de Grupo Promerica se basó en el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), que empleamos como política institucional para el otorgamiento de crédito a los clientes, tomando en consideración el cumplimiento de leyes ambientales y sociales. Todos los bancos del Grupo han ido desarrollando facilidades como los créditos verdes, para motivar la transición hacia economías de bajo carbono. Otra perspectiva determinante de la estrategia sostenible de Grupo Promerica ha sido liderar con el ejemplo; es por esto que nos hemos enfocado en invertir en tecnologías, ser eficientes en el uso de los recursos e implementar prácticas de neutralización de nuestras emisiones de carbono. En materia de inversión social, se emprendieron muchas acciones para ayudar a las comunidades y organizaciones sin fines de lucro a superar los efectos del COVID 19.

El Grupo ha contado con un respaldo importante en

el ámbito de sostenibilidad, y es la relación con los bancos multilaterales y fondos de inversión, entre las principales entidades de las que recibimos créditos, cabe destacar a FMO-Banco de Desarrollo de Holanda, DEG-Corporación Alemana para el Desarrollo, Proparco-Banco de Desarrollo Francés, IFC-Corporación Financiera Internacional, Norfund-Corporación para el Desarrollo de Noruega, BID Invest, BCIE-Banco Centroamericano de Integración Económica, Global Climate Partnership Fund (GCPF) - responsAbility, Symbiotics, BlueOrchard, Triodos y eco.business Fund.

En diciembre, Grupo Promerica llevó a cabo su primera cumbre virtual internacional llamada Enfrentemos el Futuro con Fortaleza, con el objeto de analizar los retos que se presentarán tras la pandemia y el liderazgo que se debe asumir para obtener las mejoras anheladas, contó con la participación de más de 10,000 asistentes entre clientes, colaboradores, bancos corresponsales y multilaterales, grupos empresariales y gremiales, líderes de opinión y medios de comunicación, de los países en los que el Grupo opera: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Ecuador, República Dominicana e Islas Caimán.

De esta manera, Grupo Promerica refuerza el impulso a una banca de relaciones, que fomenta el desarrollo y bienestar económico de los clientes y de las comunidades en las que se encuentra, a través de un mejor conocimiento de sus necesidades.

Mi agradecimiento a todos los que formaron parte de la familia de Grupo Promerica y caminaron con nosotros a lo largo de este 2020. Pese a la dificultad de estos tiempos, la vida continúa y debemos seguir adelante, estar alerta, aprender de las circunstancias y vencer las adversidades. Estaremos a su lado siempre para escribir juntos la historia de lo que viene.



Ramiro Ortiz Mayorga
Chairman & CEO
Grupo Promerica

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Banco Promerica

Estimados accionistas:

En nombre de la Junta Directiva, me complace compartirles los hechos más relevantes de la gestión de Banco Promerica, S.A. durante el ejercicio fiscal 2020.

Hace un año construimos la ruta de una estrategia ganadora, que nos llevará a ser el mejor banco de El Salvador y la región. Las premisas eran implementar iniciativas que hicieran la diferencia, fortaleciendo la operación, mitigando los riesgos y construyendo para el futuro una operación eficiente y sostenible con impacto en la Transformación Digital. Todo esto, considerando los beneficios de cara a nuestros clientes, el Banco, colaboradores y las comunidades donde operamos.

Es así como definimos el "Plan Estratégico 2020+", con cinco grandes prioridades – 1. Enfoque al Cliente, 2. Eficiencia y Administración de Riesgos, 3. Crecimiento Rentable y Sostenible, 4. Transformación Digital y 5. Talento Humano; asegurando establecer una organización con una sólida cultura en el manejo prudente del riesgo, incluyendo una política basada en cero tolerancia en materia de cumplimiento acorde a las mejores prácticas internacionales.

El año 2020 nos planteó un entorno mundial diferente y sin precedentes, que puso a prueba todas nuestras capacidades para adaptarnos rápidamente a una nueva realidad. Manteniendo siempre nuestra visión, reconocimos que debíamos priorizar algunas iniciativas para asistir a nuestros clientes y dar un poco de tranquilidad pese a las dificultades que estábamos atravesando.

Dentro de este contexto, establecimos cuatro focos de atención inmediata. En primer lugar, trabajamos en mantener nuestras operaciones sin interrupción. Para esto, implementamos estrictos protocolos de bioseguridad y continuidad de negocios, conscientes que debíamos mantener un ambiente seguro para nuestros clientes, colaboradores y sus familias. Banco Promerica fue reconocido como un referente en el mercado local y regional al anticiparnos para estar preparados.



En segundo lugar, pusimos a disposición un amplio programa de alivio financiero para nuestros clientes, sumando también las transferencias de banco a banco UNI sin costo, entre otras. Programas, que continuamos brindando de cara a apoyar la reactivación económica del país sobre la base de normas prudenciales de riesgo y acorde a la regulación. En tercer lugar, desarrollamos un control adecuado del manejo de la liquidez y, finalmente, aceleramos nuestro programa de Transformación Digital.

El compromiso y pasión de todos los Promericanos, combinado con la definición de un plan estratégico, nos permite afirmar que contamos con un mejor banco al servicio de los salvadoreños. Nuestra operación es ahora más sólida, dinámica y nuestros indicadores financieros se han visto fortalecidos, algunos inclusive mejor que el mercado. Destaca nuestra solidez en cuanto a solvencia patrimonial, índice de liquidez y cobertura de reservas, entre otros.

Actualmente, nos ubicamos como el quinto banco en activos totales por \$1,325.1 millones, con una cartera

bruta de \$828.1 millones. Mismo que está financiada principalmente por depósitos por \$1,009.3 millones. Esta cifra cobra especial relevancia, ya que nos coloca en el rango de las entidades con más de mil millones de depósitos, confirmando la confianza y preferencia en nuestro banco.

Se suma una estrategia de tesorería optimizada y enfoque de negocios, mejorando nuestra mezcla de depósitos con mayor peso en los primarios de bajo costo equivalente a 54.4% y una mayor estabilidad de nuestras fuentes de fondeo. Todo esto, teniendo un impacto positivo en nuestro margen de intermediación que cerró en 4.97% y que nos coloca entre los líderes.

Asimismo, se ampliaron alianzas con diversas multilaterales de primer nivel, quienes continúan confiando recursos a nuestra institución para canalizar apoyo a las PYMES, créditos verdes y el avance de la mujer, tales como, IFC, BCIE, Blue Orchard, entre otras. Dentro de estas alianzas, sobresalen nuevos convenios establecidos con el Banco de Desarrollo Empresarial Holandés – FMO – por \$30 millones para un total de relación de \$50 millones, el acuerdo con US Agency for International Development – USAID – para expandir el acceso a financiamiento de PYMES a través de fondos de garantía, también se logró acceder a un fondo de inversión de Symbiotics para apoyar el desarrollo de estas empresas con acceso a \$10 millones, que totaliza una relación de \$47 millones y la firma con DEG - Deutsche Investitions- (Corporación Alemana de Inversiones), con quien se renovó un acuerdo de deuda subordinada por \$20 millones para un total de \$35 millones de recursos

Conforme a nuestro plan, reestructuramos la organización, con un enfoque a la separación de funciones y bajo el modelo de tres líneas de defensa. Es así como ahora tenemos tres líneas de negocio: Banca de Personas, Banca Corporativa-Pyme y Seguros, que se complementan con las áreas de Soporte, Control y Auditoría, permitiendo contar con las capacidades de diseñar, desarrollar, implementar y sostener.

Referente a nuestro programa de Transformación Digital, mostramos nuestro liderazgo poniendo a disposición de nuestros clientes una oferta de valor con una extensa gama de soluciones de vida real, alcanzando un uso de los canales digitales superior al 51% y triplicando el número de transacciones en pagos digitales.

Ejemplo de nuestro avance en Promerica Digital es haber recibido el reconocimiento de nuestra

App PayPhone a nivel Latinoamericano por su innovación e inclusión financiera por parte de la Federación Latinoamericana de Bancos – FELABAN –. Los lanzamientos de productos como PayPhone, Promerica Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, plataformas de capacitación y de Tienda Virtual NIDI para PYMES y el traslado de saldo 100% digital, nos colocan ya como un referente en el mercado financiero digital.

En el rubro de responsabilidad social empresarial, se lanzó “Banca con Solidaridad” que cuenta con una plataforma de donación en línea y un programa estructurado para contribuir en el desarrollo de las comunidades en las que operamos, bajo cuatro pilares: avance de la mujer, educación, comunidad y medio ambiente.

El recurso más valioso de una organización es su gente y nos enorgullece resaltar que Great Place to Work Institute® nos reconociera nuevamente como una de las mejores empresas para trabajar en El Salvador, reafirmando así nuestro compromiso de brindar un excelente ambiente de trabajo.

La suma de todos estos esfuerzos nos llevó a una utilidad de \$4.7 millones al cierre del 2020, mejorando los resultados del ejercicio fiscal previo, robusteciendo así nuestra institución. Banco Promerica es ahora una operación más sólida y estamos listos para seguir impulsando el desarrollo económico y social de El Salvador.

Con toda certeza, podemos confirmar que como familia de Promericanos hemos actuado con resiliencia, compromiso y pasión, manteniendo nuestra vista del futuro con optimismo y preparándonos decididamente para escribir juntos la historia de lo que se viene.

En nombre de la Junta Directiva agradezco a nuestros clientes por su confianza y preferencia, a nuestro destacado equipo de colaboradores por su alto nivel de compromiso y a nuestros accionistas por su apoyo y acompañamiento.

Atentamente,



Lázaro E. Figueroa
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Banco Promerica, S.A.*

Presidente	RAMIRO JOSÉ ORTIZ MAYORGA
Vicepresidente	LÁZARO CARLOS ERNESTO FIGUEROA MENDOZA
Secretario	CARLOS QUINTANILLA SCHMIDT
Primer Director	SEGUNDO ALBINO BENITO ROMÁN ORTIZ
Primera Directora Suplente	MARÍA ALICIA LECHA DE ESPINOZA
Segundo Director Suplente	JUAN FEDERICO JOKISCH ARGÜELLO
Tercer Director Suplente	ÓSCAR MARBYN OROZCO ÁBREGO
Cuarto Director Suplente	ENRIQUE JAVIER GUTIÉRREZ QUEZADA

(*) Credencial Inscrita en el Registro de Comercio al Número 25 del Libro 4311 del Registro de Sociedades, del Folio 122 al Folio 124. Fecha de Inscripción: dieciocho de enero de dos mil veintiuno.

Alta Gerencia

Banco Promerica S.A., 2020.



**Lázaro Carlos Ernesto
Figueroa Mendoza**
Presidente Ejecutivo y
Representante Legal



**Rafael Ernesto
Mercado Albanez**
Director de Servicios
de Soporte



**Cindy Elizabeth
Miranda Flores**
Director de Banca de
Personas y Agencias



**Jorge Eduardo
Barrientos López**
Director de
Administración de
Riesgos



**María del Carmen
Argueta de Reyes**
Directora de Recursos
Humanos y Talento



**Mauricio Alberto
Guirola Vivas**
Director de Banca
Empresa y PYME



**Enrique Ulises
Flores Navarro**
Director Legal,
Gobierno Corporativo
y Cumplimiento
Regulatorio



**Gladys Esthela
Figueroa Figueroa**
Directora de Finanzas



**Emilio Eduardo
López Rodríguez**
Director Comercial /
Corporativo



**Lesbia Carolina
Góchez de Guillén**
Directora de
Productos, Mercadeo y
Comunicaciones



**José Eliseo
Ramírez Melgar**
Director de Estrategia y
Transformación Digital



**Jorge Galileo
Chévez Pineda**
Director de Auditoría
Interna



**Ana Marcela
Trabanino de Barrios**
Directora de Tesorería



**Rony Armando
Monterroza Barrientos**
Gerente de Tecnología



**Luciana Isabel
Láinez de Ángel**
Directora de Centro de
Soluciones



**Pedro José
Castillo Zepeda**
Director de PLD/ PFT



**Miguel Ángel
López González**
Director de
Operaciones

Prioridades Estratégicas

Banco Promerica S.A., 2020.



Enfoque al Cliente:

Se han creado las condiciones de una banca de relación de largo plazo, que brinda soluciones financieras integrales para satisfacer las necesidades de los clientes para que vean en Banco Promerica la oportunidad de estar mejor.



Eficiencia y Administración del Riesgo:

Se ha buscado desarrollar productos y servicios de bajo costo desde el diseño, con una política de cero tolerancia en la prevención del lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas y una administración prudente del riesgo en todos los niveles de la organización.



Crecimiento Rentable y Sostenible:

En Banco Promerica se ha tenido como objetivo el crecimiento en apoyo al desarrollo económico y social de las comunidades donde se opera, estableciendo un modelo de negocios con la rentabilidad adecuada y sostenible a través del fortalecimiento de las relaciones primarias con los clientes y con la mejor mezcla de los segmentos que se atienden.



Transformación Digital:

Se aceleró nuestro programa de Transformación Digital, para ser líderes en la adopción digital con una cultura que se enfoque en la inversión y la analítica digital que ha llevado a maximizar la experiencia al cliente en servicios financieros.



Talento Humano:

Se ha buscado ser el empleador de preferencia en el mercado, con apoyo al desarrollo de los colaboradores y atrayendo el mejor talento. Banco Promerica cree en el avance de la mujer como base fundamental en el éxito de la organización y la sociedad.

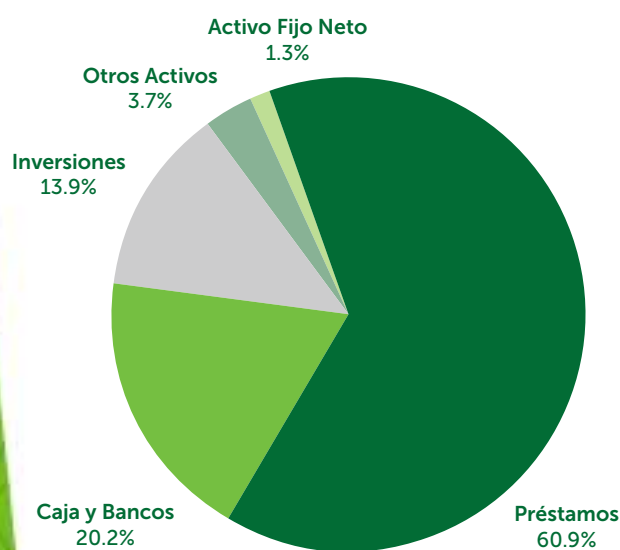
Dirección de Finanzas

Se presenta un resumen de los resultados de las principales líneas que sustentan el desempeño financiero de Banco Promerica durante el año 2020.

Activos Totales

Banco Promerica cerró el ejercicio 2020 con activos totales por valor de \$1,325.1 millones que lo posicionan dentro de los primeros cinco bancos del sistema con una participación de mercado de 7.2%, equivalente a un crecimiento de \$45.9 millones.

La estructura de activos la conforman principalmente: Cartera de Préstamos Neta (60.9%), Caja y Bancos (20.2%), Inversiones Financieras (13.9%), Otros Activos (3.7%) y Activo Fijo Neto de Depreciación (1.3%). Los componentes con mayor crecimiento fueron las inversiones financieras (\$125.9 millones), en línea con la estrategia del Banco de mejorar la rentabilidad de sus activos productivos, misma que alcanzó 11.54%, muy por encima de la obtenida en comparación con el sistema financiero.

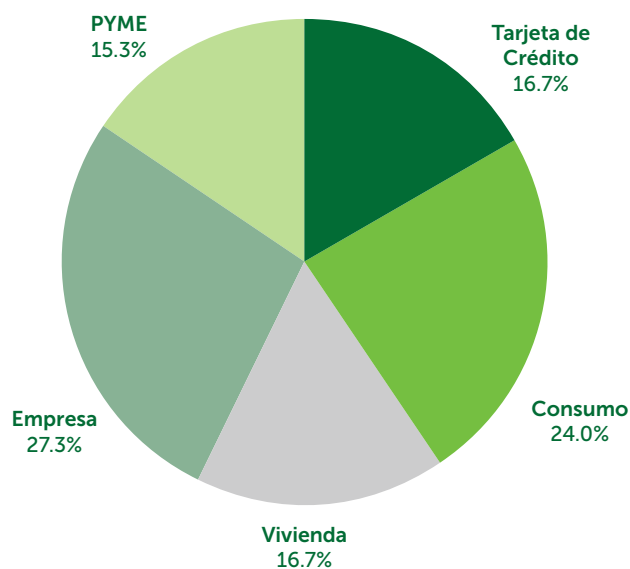


Activos Totales

Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos bruta totalizó \$828.1 millones, equivalente a una disminución de \$19.9 millones (-2.4%), que es resultado del enfoque del Banco en administrar un crecimiento prudente de la cartera considerando el impacto de la situación económica originada por la pandemia COVID-19 así como de la normativa temporal emitida por el Regulador. De esta manera, en la cartera vigente se retuvieron saldos adeudados siendo la cartera vencida la que decreció. Así, la posición de Banco Promerica en el mercado correspondió al quinto lugar con una cuota de participación del 6.9%.

La composición de la cartera se distribuye entre Préstamos de Consumo (24.0%), Vivienda (16.7%), Tarjeta de Crédito (16.7%), Empresa (27.3%) y PYME (15.3%). El rendimiento del portafolio ascendió a 12.89%, ubicándose como el segundo banco del sistema con el mejor indicador y comparando por encima del mercado bancario.



Cartera Bruta de Préstamos

En términos de los sectores económicos que el Banco atiende, la concentración se distribuye entre:

Sector	Monto (\$ millones)	%
Empleados y otros - consumo	\$ 435,542.7	52.60%
Manufactura	\$ 86,200.0	10.41%
Comercio	\$ 83,379.0	10.07%
Servicios	\$ 57,688.7	6.97%
Financiero	\$ 44,430.2	5.37%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	\$ 28,277.5	3.41%
Agropecuario	\$ 24,308.2	2.94%
Gobierno	\$ 24,036.4	2.90%
Hoteles, restaurantes y similares	\$ 18,832.0	2.27%
Construcción	\$ 18,009.5	2.17%
Electricidad, gas y agua	\$ 7,229.8	0.87%
Minerías y canteras	\$ 118.9	0.01%
Total	\$ 828,053.5	100.00%

Inversiones

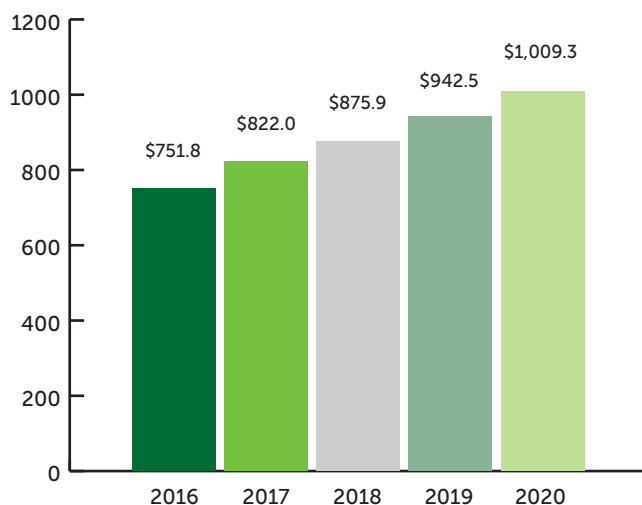
El portafolio de inversiones neto de reserva cerró en \$183.5 millones, equivalente a un crecimiento de \$125.9 millones que concentró el uso de las disponibilidades y efectivo del Banco durante el ejercicio. Esto alineado a procurar la rentabilidad de los activos y en cumplimiento con la normativa temporal de liquidez emitida por el Regulador, misma que dio lugar al aumento de la disponibilidad de recursos, en línea con el resto de los participantes del sistema que aumentaron su saldo.

La estructura de la cartera se concentra en: Títulos emitidos por el Estado (81.5%) y emitidos por empresas privadas y otros países (18.5%).

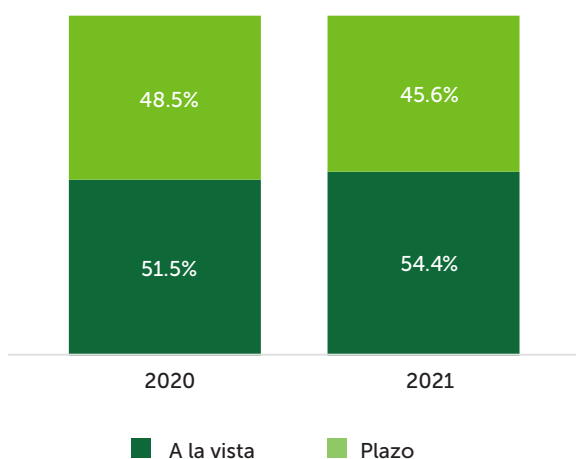


Depósitos Totales

El ejercicio 2020 marcó un progreso importante para el Banco al alcanzar un nivel de captación de depósitos superior a los mil millones de dólares, mismo que lo concentran cinco bancos del sistema y donde Banco Promerica representa una participación de mercado del 7.4%, correspondiente a un total de \$1,009.3 millones, producto de un crecimiento en el año que ascendió a \$66.8 millones.



Depósitos (\$ Millones)



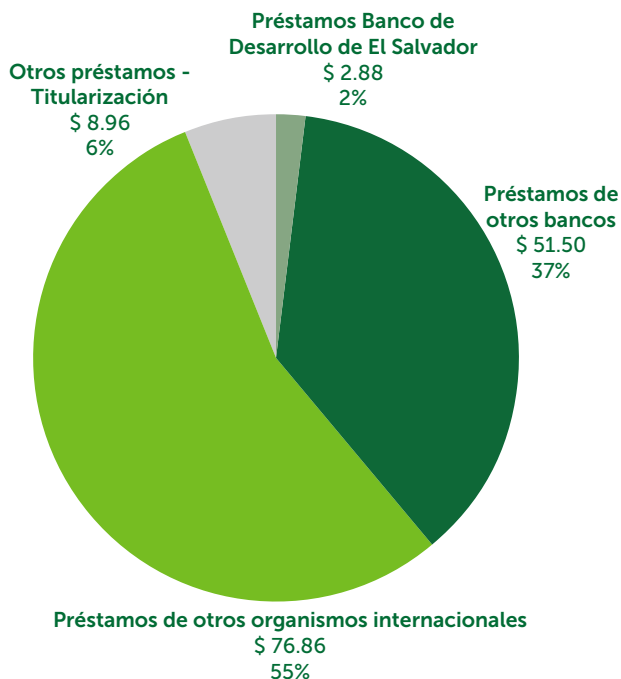
Composición Depósitos

El resultado se acompaña también de una mejora notable en la mezcla del portafolio, donde los depósitos a la vista representan el 54.4%, un incremento de 2.8% o su equivalente de \$63.1 millones. La composición favoreció el costo de fondos promedio que concluyó en 2.75%, reduciéndose con respecto a 2019 en -25 puntos básicos; todo alineado a una de las prioridades estratégicas del Banco.

Fuentes de Financiamiento

Los fondos provenientes de fuentes de financiamiento totalizaron \$140.2 millones, que representan el 12.2% de los pasivos de intermediación del Banco al cierre del año 2020. Entre las gestiones más representativas del ejercicio, destacan acuerdos con FMO, Blue Orchard y Symbiotics. En conjunto representan un apoyo total de \$50 millones durante el ejercicio.

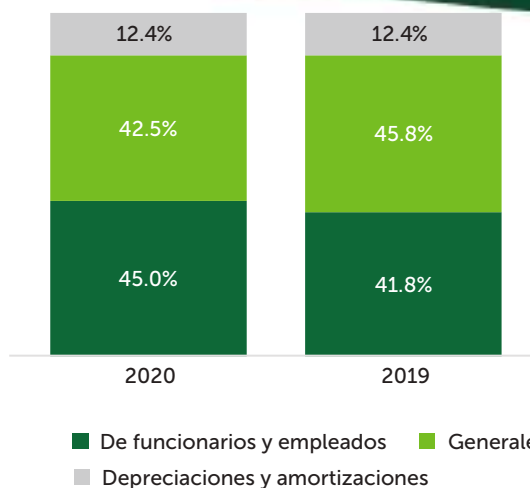
Banco Promerica mantiene sólidas relaciones con una diversificada base de bancos multilaterales que continúan poniendo recursos a disposición para apoyo a las PYMES, créditos verdes y el avance de la mujer, entre otros, todos en línea con la visión estratégica de negocio del Banco.



Estructura de Financiamiento Externo (\$ Millones)

Gastos Operativos

Los gastos operativos totalizaron \$44.9 millones, significando una proporción de 3.4% con relación a los activos totales al cierre del ejercicio 2020. La variación en la base de gastos resulta del efecto conjunto de acciones de optimización de la organización y la implementación de los protocolos de bioseguridad para el manejo eficiente de la situación de pandemia junto a eficiencias logradas en compras y contrataciones de servicios.



Composición de gastos operativos

Utilidad Neta

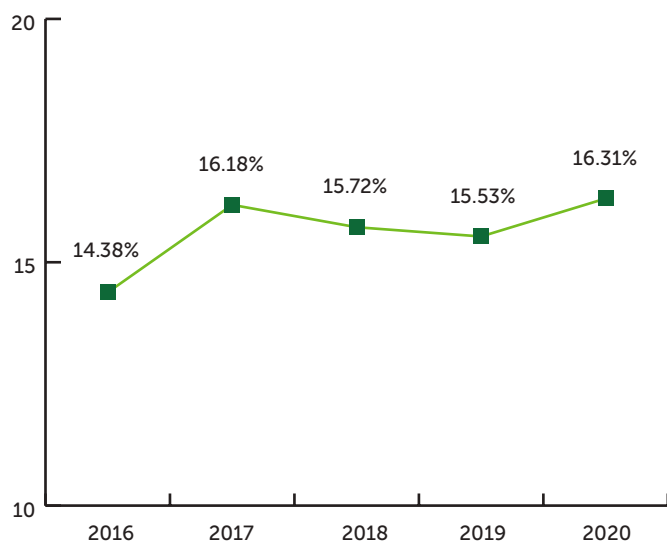
Se concluyó el ejercicio fiscal con una utilidad neta de impuestos de \$4.7 millones, lo cual significó un incremento respecto al 2019 de \$2.6 millones, resultado que representa en resumen la gestión estratégica del Banco enfocada en mejorar el rendimiento de sus activos, la mezcla de sus pasivos y un manejo eficiente del gasto operativo, cuidando la administración del riesgo integral de la operación. El resultado del año favoreció las mejoras en los indicadores de rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio, los cuales cerraron en 0.36% y 4.15%, respectivamente.

	2019	2020
Utilidad Neta de Impuestos (\$ Millones)	\$2.0	\$4.7
Rentabilidad sobre Activos - ROA	0.16%	0.36%
Rentabilidad sobre Patrimonio - ROE	1.82%	4.15%

Fondo Patrimonial

Se mantuvieron fortalecidos los indicadores de solvencia, concluyendo el ejercicio con un fondo patrimonial de \$151.9 millones al que le corresponde un coeficiente patrimonial sobre activos de 16.31% y sobre pasivos de 12.46%. Estos son superiores a los requeridos por la regulación (de 12% y 7%, respectivamente) y, además, comparan favorablemente por encima de los alcanzados por el total del sistema bancario.

Lo anterior determina una capacidad para crecimiento por \$154 millones que asigna al Banco una sólida posición para contribuir en el nuevo año a la reactivación económica del país.



Clasificación de Riesgo

La más reciente calificación de riesgo otorgada a Banco Promerica por Pacific Credit Rating se mantiene en AA- con perspectiva estable. Esta corresponde a la evaluación al 30 de junio de 2020.

	Junio 2019	Junio 2020
Clasificación de Riesgo	EAA-	EAA-

La clasificación se fundamenta en el desempeño operacional de Banco Promerica, donde destaca, entre otros aspectos, el crecimiento de los activos productivos, el adecuado respaldo a la cartera de créditos y la mejora en los indicadores de rentabilidad, solvencia y liquidez y, particularmente, el respaldo de Inversiones Financieras Promerica que forma parte del Grupo Regional Promerica Financial Corporation.

Tesorería

Entre las transacciones que se concretaron con instituciones de financiamiento destacaron:

- Acuerdo con FMO para financiar el desarrollo, promoción y fomento de créditos empresariales dirigidos a PYMES por \$30 millones. En total, se ha recibido por parte de la institución apoyo por \$50 millones en los últimos 4 años. Esta alianza entre FMO y Grupo Promerica alcanza los \$350 millones en la región y están destinados al fortalecimiento de tres pilares de acción: PYMES, créditos verdes y el avance de la mujer.
- Reconfirmación de acuerdo de deuda subordinada con DEG por \$20 millones con enfoque en la mejora de capacidades con impacto duradero en áreas como emprendimiento y desarrollo para pequeña y mediana empresa. Esta relación a nivel de Grupo es de 101.5 millones de euros.
- Acuerdo con Blue Orchard para financiamiento a mediano plazo para PYMES hasta por \$10 millones.
- Acuerdo con Symbiotics para financiamiento a mediano plazo para PYMES hasta por \$10 millones.

Dirección del Centro de Soluciones



Programa el reinicio de tus pagos,
¿necesitas una alternativa financiera?
te brindamos la mejor solución.



Te invitamos a la Feria Virtual
Juntos Encontramos Soluciones

Hemos creado planes de alivio para tu situación financiera.

Conócelos agendando tu asesoría:

• Este viernes 11 de diciembre de 11:00 a.m. a 6:00 p.m.

[Regístrate aquí](#)

Para información:
- Teléfono: 2021-8099-012311880
- centrosoluciones@banco-promerica.com.ec

#JuntosSuperamosUnidos

2021-8000
www.bancomerica.com.ec

Banco Promerica 

A inicios del 2020, la visión del área de Cobranzas se basó en la necesidad de transformación y cambio, definición de procesos y de una administración independiente. Es así como se creó la Dirección del Centro de Soluciones, con la misión de apoyar a los clientes que atraviesan una situación de impago, manteniendo la filosofía de atención al cliente que rige a Banco Promerica.

Una de las transformaciones iniciales del área fue el cambio de estructura, esto como parte de la necesidad de formar un reporte horizontal implementando un modelo de cobranzas con más unidades de apoyo, con visión estratégica y esquemática, que permitiera la operatividad descentralizada, garantizando segregación de funciones, controles y eficiencia en la cobranza, creando y desarrollando las capacidades y metodologías para implementar estrategias y análisis, modelos, estructuras de data y reportería que facilitan la toma de decisiones operativas. Además, esto lleva a contar con una unidad independiente de soporte administrativo, entrenamiento y control, enfocada en administrar de forma eficiente los acuerdos con los clientes, monitoreo continuo de las negociaciones y control de las herramientas de mitigación brindadas.

A lo largo del 2020, se establecieron una serie de iniciativas encaminadas al cumplimiento de las prioridades estratégicas del Banco desde la óptica de Cobranzas, fortaleciendo la operación y sentando las bases para un proceso "Principio a fin" de cobros, desde el segmento de cartera preventiva hasta la recuperación y comercialización de activos extraordinarios. De esa forma, se abarcó todo el ciclo de cobro, fortaleciendo el proceso según las capacidades instaladas por nivel de mora y producto gestionado.

La Dirección del Centro de Soluciones trabajó en el cumplimiento de promesa de servicio a través de un modelo de llamada que permitió conversaciones más fluidas y ofrecer mejores soluciones, colocando como prioridad a los clientes.

Como parte de la prioridad estratégica de generar eficiencia y un buen manejo del riesgo, la Dirección del Centro de Soluciones ha trabajado con la Dirección de Administración de Riesgos en un modelo Riesgo-Cobranzas, encaminado al alineamiento de políticas y límites de gobierno estratégico para garantizar un control operativo que permita un crecimiento rentable y sostenible, a través de la creación e implementación de una serie de iniciativas enfocadas en la administración del portafolio de cobranzas, con las capacidades y eficiencias operativas para contar con una mejor administración de cartera y del gasto.

Medidas de Alivio

Como consecuencia de los retos por la pandemia COVID-19, en el Centro de Soluciones se logró avanzar a nivel tecnológico, fortaleciendo y ampliando los medios de pago a todo nivel de mora, creando herramientas de pago digitales, que permitieron a todos los clientes tener opciones innovadoras y que rompen los esquemas de la banca tradicional. Esto colocó al Banco a la vanguardia y los resultados fueron un mayor acceso y facilidad para que nuestros clientes realizaran sus pagos con solo un clic a través de links de pagos, sin tener que salir de casa. Esto en sintonía con la prioridad estratégica de transformación digital. También se puso a disposición el acceso a la asistente virtual Erica y landing pages con el fin de tener un acercamiento con los clientes de forma virtual y sin que tuvieran que visitar una agencia.

Todo lo anterior fue posible gracias a nuestro recurso humano, un pilar importante en la

gestión de cobranzas. Para fortalecerlo, se creó la unidad de entrenamiento y se proporcionó así a todo el personal operativo y administrativo una capacitación permanente y especializada, permitiendo el acompañamiento, identificación de oportunidades y trabajo constante que tenga como resultado una mejora continua. Además, se han implementado disciplinas gerenciales y operativas que llevan al talento humano del Banco a desarrollar habilidades, brindar seguimiento, incrementar su experiencia de negociación y, en consecuencia, se potencia el crecimiento profesional de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos.

En armonía con las directrices institucionales y la promesa de ayuda a los clientes, el Centro de Soluciones realizó la Feria Virtual “Juntos Encontremos Soluciones”, atendiendo a más de mil clientes y viéndose beneficiados más de 700 con medidas de alivio.

Nueva Estructura

Con el establecimiento de la nueva estructura del Centro de Soluciones, se incorpora la Unidad de Activos Extraordinarios, para ejecutar una serie de iniciativas encaminadas a una mejor administración del portafolio de activos y fortalecer el proceso de comercialización y venta. Se estableció el proceso operativo de dicha unidad, creándose un proceso de recepción, evaluación y aprobación de ofertas; se crearon tableros y reportería georeferenciados que brindan una mejor visualización y administración del inventario.

El próximo año se seguirá con el compromiso hacia nuestros clientes para dar las mejores e innovadoras soluciones del mercado financiero, confiados en que juntos vamos a lograr salir adelante.

Gerencia de Gestión de Información



El año 2020 fue un año de reinención ante los retos impuestos por la pandemia COVID-19, con nuevas formas para realizar el trabajo en entornos fuera de oficina, siempre procurando entregar resultados de valor agregado para la organización.

Como parte del equipo de la Dirección de Servicios de Soporte, esta Gerencia se adaptó rápidamente para seguir dando apoyo ante las necesidades de información, análisis y modelos de datos que la organización y las diferentes áreas precisaban para la toma de decisiones oportuna, en un entorno incierto y con la necesidad de mantener la continuidad del negocio.

Nuevos Modelos de Datos y Estructuras

Se robusteció el Datawarehouse local con nuevos modelos de datos y estructuras. Se atendieron cerca de 300 requerimientos de información de todas las áreas del Banco. Se modernizó la presentación de la información y KPIs en dashboards con frecuencia diaria, permitiendo dar seguimiento a las carteras y transacciones.

En conjunto con las áreas de negocios, se logró modificar rápidamente los seguimientos de gestión y mediciones de productividad que se necesitaban adaptar como consecuencia de la pandemia. Se generaron análisis de scores y minería de datos, que sirvieron como insumo para desarrollar estrategias e iniciativas para dinamizar y rentabilizar los portafolios.

En este ambiente cambiante y retador, se logró democratizar la información de forma segura a través del uso del Cognos de IBM, controlando el acceso de las diferentes áreas y permitiendo el autoservicio para ser más ágiles en la toma de decisiones. Se creó reportaría ad-hoc a las diferentes áreas del Banco, entregando más de 300 reportes automáticos con periodicidad diaria, semanal o mensual. Se diseñaron alrededor de 25 formularios predefinidos para consultas especiales de información.

En línea con la prioridad Primero el Cliente, se alcanzó:

- Carterización de banca privada y preferencial como parte inicial del modelo de negocios que se desea implementar en 2021.
- Enfoque para crear una visión del portafolio y cliente 360° con la generación de ocho

dashboards de indicadores, entre los que destacan el dashboard de Negocio PYME, Empresarial, Transaccional y Multicanalidad. Para profundizar en la visión del cliente, se generaron unas plataformas de consultas denominadas "Radiografía de Cliente" que permitieron tener un mejor conocimiento de nuestros clientes de Banca de Personas como los de Banca Empresarial y PYME.

- Se generaron iniciativas de rentabilización y crecimiento, en conjunto con Inteligencia de Negocios y las gerencias de negocios, buscando siempre el beneficio de los clientes.

Por ejemplo:

- Tres modelos de agrupación de segmentos de tarjeta que permiten dirigir ofertas según los gustos y características de los clientes. Estos análisis, además, sientan las bases de la visión futura del Banco de crear ofertas y mercadeo en tiempo real para los clientes.

- La puesta en producción del módulo de VENTAS (CRM) para administrar las ventas telefónicas. Esto permitirá mejorar las productividades y gestionar de mejor forma las ofertas hacia los clientes.

- Junto con la Dirección de Banca Empresa, se abordaron diversos puntos de mucha relevancia, como un análisis al negocio de Punto Ágil y Colecturía Empresarial, lo cual permitió una visión clara e integral del mismo, con la identificación de oportunidades de mejora a aplicarse para su rentabilización.

- Se robusteció el Datawarehouse local con más modelos de información sobre las Gestiones y Reclamos que los clientes realizan, lo que permitirá dar un mejor seguimiento y cumplir con la promesa de brindar un excelente servicio.

Áreas de Gestión

La Gerencia mantuvo su organización en tres áreas de gestión: Administración de Información, que se enfoca en identificar, proveer y resguardar la información, administrando el repositorio centralizado de datos; inteligencia de negocios, orientada a generar estrategias y oportunidades de negocio, convirtiendo los datos en iniciativas que generan valor agregado; finalmente, 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.

Dirección de Administración de Riesgos

La Dirección de Administración 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 cumplan con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.

Durante el año 2020, se fortaleció la gestión de riesgos con una nueva estructura en base a tres líneas de defensa, la segregación de funciones, el liderazgo eficaz, la administración proactiva del riesgo y la contratación de talento especializado en funciones claves. Esta transformación conllevó el robustecimiento de los controles, procesos, la integridad de la información y la calidad de los reportes y los análisis.

A continuación, los principales logros implementados durante el período.

Riesgo de Crédito

Banca de Personas

Se creó la Gerencia de Riesgos de Banca de Personas como apoyo a las áreas de negocio de Banca de Personas y Centro de Soluciones. Esta contribuyó a mejorar la medición, identificación y gestión del riesgo de crédito permitiendo controlar de una manera más efectiva los ciclos de crédito y adaptando las políticas crediticias al entorno de COVID-19. Adicionalmente, se mejoró la granularidad y profundidad necesaria en temas fundamentales como modelos, políticas, procesos, medición de endeudamiento y métodos de asignación de oferta, lo cual reforzó el potencial de negocios y la mitigación de pérdidas.

Banca de Empresas

Se creó la Gerencia de Riesgos de Banca Empresas, como apoyo a las áreas de Banca de Empresas, Banca PYME y Centro de Soluciones para la administración de los riesgos empresariales. Se contribuyó mediante el apoyo en la creación y adaptación de políticas crediticias al entorno de

COVID-19. Además, se participó activamente en los Comités de aprobación de créditos para el segmento de Empresas y PYME, así como en el monitoreo del desempeño de la cartera. Una parte fundamental fue el análisis de industrias para aplicar herramientas de mitigación de riesgos a los clientes de dichos sectores afectados por la pandemia.

Activos de Riesgo

Distribución de Activos de Riesgo

Al 31 de diciembre de 2020, se cerró la cartera de activos de riesgo en \$844,283.3 miles. La cartera se distribuyó de la siguiente forma:

Cartera	Saldo de Cartera
Consumo	\$ 199,322.5
Empresa	\$ 235,814.0
Pyme	\$ 128,697.2
Tarjeta	\$ 141,745.9
Vivienda	\$ 138,703.8
Total de cartera	\$ 844,283.3

En miles de dólares

Calidad de Cartera

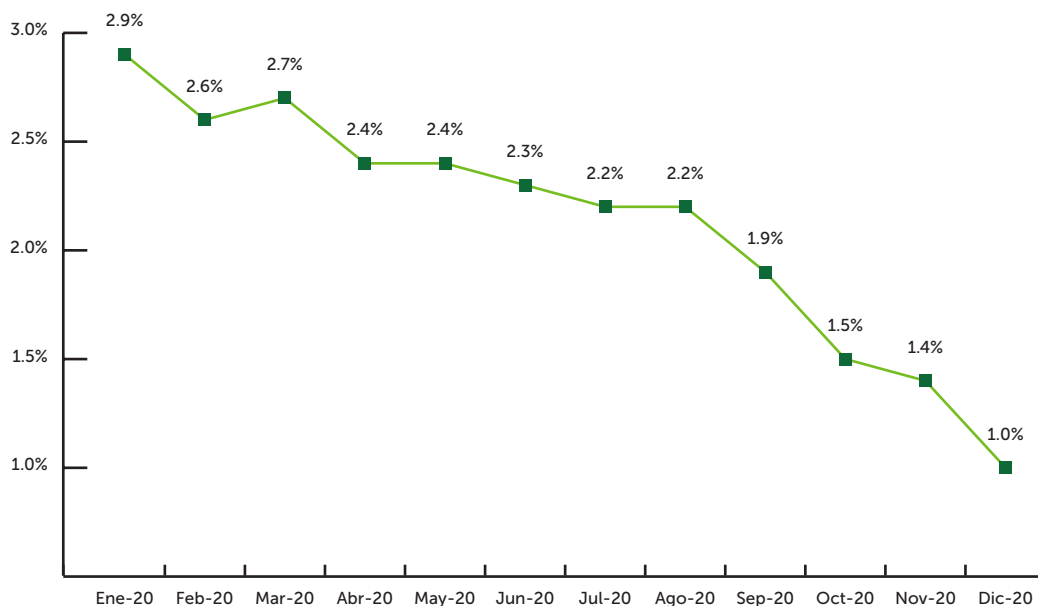
La calidad de la cartera está determinada por la clasificación de los deudores por categoría de riesgo, según la normativa regulatoria. La clasificación mencionada establece cuáles son las provisiones de reserva de saneamiento requeridas para cada nivel.

Categoría regulatoria	Dic - 19			Dic - 20			Variación Saldo		Variación Reserva	
	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	%	Reserva	%
A1	\$718,816.2	83.1%	-	\$722,966.4	85.6%	-	\$4,150.2	0.6%	-	-
A2	\$42,113.0	4.9%	\$228.7	\$46,962.1	5.6%	\$201.9	\$4,849.1	11.5%	\$(26.8)	-11.7%
B	\$31,798.0	3.7%	\$878.6	\$26,209.8	3.1%	\$671.0	\$(5,588.2)	-17.6%	\$(207.6)	-23.6%
C1	\$23,151.3	2.7%	\$1,037.9	\$10,581.5	1.3%	\$680.9	\$(12,569.7)	-54.3%	\$(357.0)	-34.4%
C2	\$11,853.9	1.4%	\$1,767.1	\$14,615.5	1.7%	\$915.2	\$2,761.6	23.3%	\$(851.9)	-48.2%
D1	\$10,609.9	1.2%	\$3,627.9	\$6,134.7	0.7%	\$1,643.7	\$(4,475.2)	-42.2%	\$(1,984.2)	-54.7%
D2	\$8,243.8	1.0%	\$4,193.4	\$3,561.4	0.4%	\$1,616.5	\$(4,682.4)	-56.8%	\$(2,576.9)	-61.5%
E	\$18,087.3	2.1%	\$9,820.3	\$13,251.9	1.6%	\$7,507.5	\$(4,835.4)	-26.7%	\$(2,312.8)	-23.6%
TOTAL	\$864,673.4	100.0%	\$21,553.9	\$844,283.3	100.0%	\$13,236.7	\$(20,390.1)	-2.4%	\$(8,317.2)	-38.6%

Índice de Cartera Vencida

El índice de vencimiento refleja la relación entre la cartera vencida (mayor a 90 días y en proceso judicial) y el total de préstamos. Se cerró el año 2020 con Índice de Vencimiento del 1%.

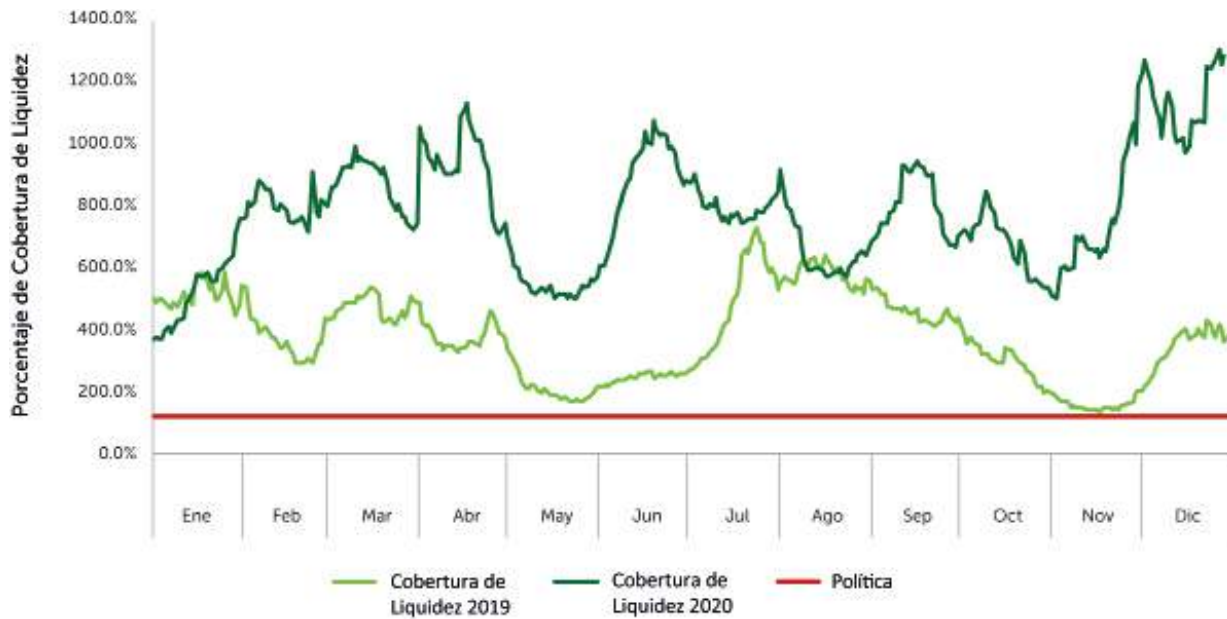
La tendencia de este índice se mantuvo en decrecimiento durante el año.



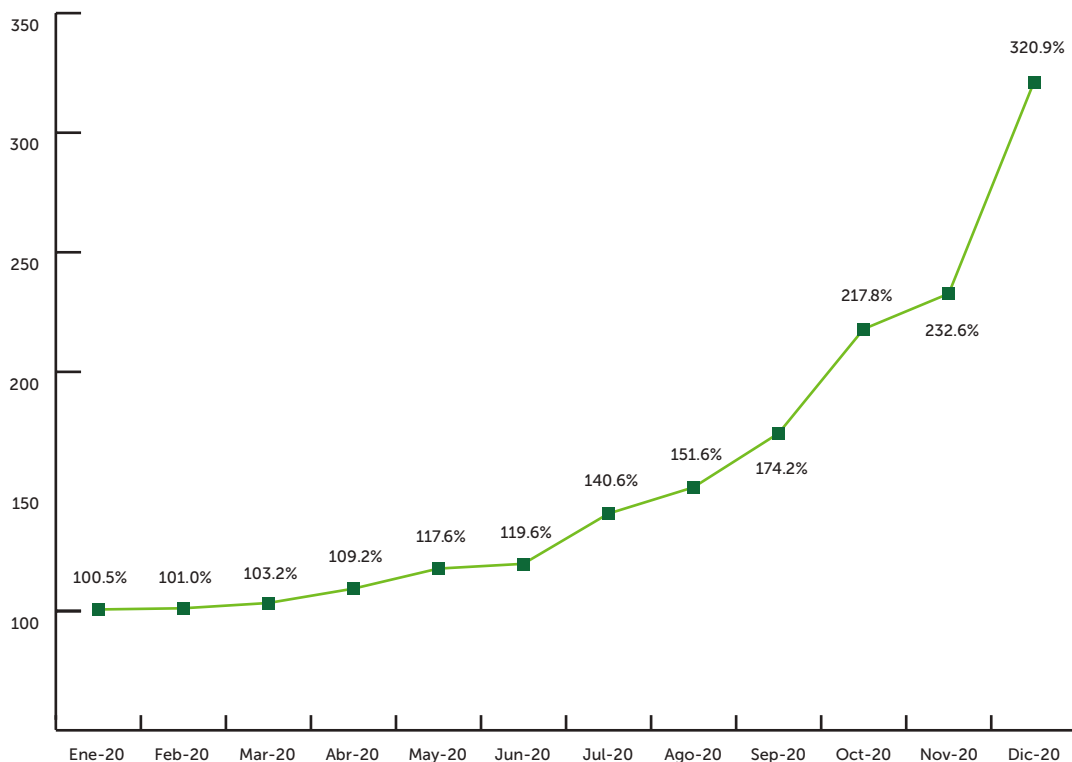
Índice de Vencimiento - Año 2020

Índice de Cobertura

El Índice de Cobertura fue calculado de la razón entre las Reservas de Saneamiento totales y el total de Cartera Vencida. Debido a la gestión realizada durante el año, se logró cerrar con Índice de Cobertura del 320.9%, manteniendo tendencia ascendente durante todo el año.



Cobertura de Liquidez



Índice de Cobertura

Riesgo de Liquidez

Durante el año 2020, los activos líquidos mostraron una cobertura promedio de 7.8 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo, siendo dicho indicador superior al mínimo establecido por 1.25 veces. Con relación a lo anterior, el Banco mantuvo un monitoreo permanente para asegurarse de contar en todo momento con fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo.

Riesgo Operacional

Riesgo Operativo

Riesgo operacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, de las personas, en los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos. La administración y gestión del riesgo operacional en Banco Promerica se basó en las referencias incluidas en Basilea II y en lo regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero en la norma NPB4-50. El Banco mantuvo 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).

Además, 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.
- Opinión a nuevos productos, servicios, canales y cambios operativos y tecnológicos en atención a la emergencia por la pandemia COVID-19.
- Seguimiento a los eventos de riesgo operacional informados por las diferentes áreas del Banco.
- Seguimiento a indicadores de alerta temprana.
- Apoyo en la formulación, actualización y revisión anual de políticas del Banco.

Riesgo Legal

Riesgo legal es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a fallas en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento de normas, así como a factores externos tales como cambios regulatorios y procesos judiciales. Banco Promerica implementó políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos legales y dio seguimiento a indicadores de riesgo y controles de monitoreo de las demandas, procesos administrativos, multas y sanciones.

Riesgo Tecnológico

Riesgo tecnológico es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con la infraestructura tecnológica, el acceso o el uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos de negocio o de la gestión de riesgos del Banco, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad, cumplimiento o uso oportuno de la información. En este ámbito de riesgo, se tiene como logro la implementación de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos de tecnología.

Por otro lado, como parte de las acciones para mitigar los efectos resultantes de la emergencia por la pandemia COVID-19, se apoyó realizando matrices de riesgos, levantando procesos de teletrabajo y llevando a cabo evaluaciones a cambios tecnológicos en productos, servicios y canales.

Riesgo de Fraudes

Riesgo de fraude es el resultado negativo generado por las acciones u omisiones de sujetos internos o acciones de sujetos externos que afecten económicamente o reputacionalmente al Banco. En esa línea, se apoyó en la implementación de estrategias de control y seguimiento, nuevas herramientas, políticas, manuales y procedimientos para la mitigación oportuna de los riesgos.

Riesgo Reputacional

Riesgo reputacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de ética o de conducta, lavado de dinero, entre otros. Banco Promerica implementó políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos reputacionales, así como también el Manual de Crisis para la atención de eventos e incidentes potenciales ante la amenaza de poner en riesgo la imagen del Banco.

Continuidad del Negocio

La continuidad del negocio es la capacidad del Banco para seguir ofreciendo sus productos y servicios a niveles previamente definidos como aceptables después de un incidente de interrupción. En esta materia, se puso en marcha la activación del Plan de Continuidad del Negocio, en atención a la emergencia por la pandemia

COVID-19. También se implementaron nuevas estrategias, políticas, manuales y procedimientos que permitieron manejar la emergencia y dar la continuidad del servicio a los clientes.

Seguridad de la Información

Se apoyó al negocio en identificar riesgos, así como mantener la seguridad de la información durante el proceso de transición a teletrabajo, la cual es clave para prevenir ataques que puedan afectar las operaciones del negocio y el servicio a los clientes. Se llevó a cabo análisis de brecha de la nueva normativa emitida por el Banco Central de Reserva "Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información", que entró en vigor el 1 de julio de 2020. Esta ayudará a fortalecer los procesos de gestión de seguridad de la información del Banco, objetivos y estrategias de negocio como la transformación digital asegurando la continuidad de los servicios.

Dirección de Banca de Personas y Agencias



El 2020 fue un año retador. El COVID-19 fue un impulso para innovar, manteniendo la atención integral y el asesoramiento a través de las diferentes fuerzas de ventas y puntos de contacto. La implementación del teletrabajo permitió la continuidad del negocio para seguir con la consolidación de un modelo de Banca de Personas enfocado en el cliente y en la mejora en el servicio.

En el mes de noviembre, se implementó la nueva estructura de la Dirección de Banca de Personas y Agencias, enfocada en garantizar la gestión comercial, aumentando así la productividad y rentabilidad del Banco, buscando una experiencia para el cliente acorde a su segmento. Todo esto con una administración responsable del riesgo.



A lo largo del año, se adaptó la operación para darle continuidad al negocio:

- Se implementaron protocolos preventivos en las fuerzas de venta y puntos de contacto, siempre cuidando los niveles de atención, manteniendo la operación de cara a clientes y usuarios. Las plataformas y canales digitales/ alternos representaron una transaccionalidad al cierre del 2020 del 54.4%, mientras que en 2019 fue de 34%. El estar digitalmente listos permitió ajustar los horarios de atención en agencias foráneas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.; en agencias del Gran San Salvador de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.; en Puntos Ágiles de lunes a viernes de 11:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 11:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Se optimizó la red de atención, disminuyendo tres puntos, los cuales fueron: Caja Express Galerías, Caja Express Metro Centro Octava Etapa y Agencia Banca Privada Santa Ana, fortaleciendo así el resto de los puntos y mejorando la atención.
- Se realizaron mejoras en las plataformas digitales para el acceso de los clientes y usuarios, liberando los puntos de atención



físicos. Estas mejoras fueron: retiro de efectivo con token, cobro de remesa familiar desde Banca Móvil, transferencias UNI en Banca Móvil, enrolamiento de pagos de terceros y la implementación de traslado de saldo digital.

- Se implementaron cambios en Promerica en Línea, como el cambio de imagen en pantalla principal, desbloqueo de usuario, cambio de contraseña, pagos masivos/programados de proveedores y planillas, transferencias UNI en línea y masivas.
- Se creció en la comercialización de PayPhone, logrando una colocación al cierre de 2020 de 624 comercios, 1,339 sucursales creadas, 10,231 tarjetas afiliadas y 68,202 transacciones.
- Se cerró el año con 312 Corresponsales Financieros a nivel nacional, teniendo presencia en los 14 departamentos y abriendo las oportunidades para brindar mejores servicios a los clientes.
- Se instalaron 6 ATM Full en agencias La Unión, Fondo Social para la Vivienda, Santa Rosa de Lima, Santa Ana Independencia, World Trade Center y Usulután.
- Se fomentó la apertura de Débito Remesa, para que las remesas sean depositadas directamente y el cliente no necesite ir a un punto de atención para el retiro de fondos y poder utilizar otros canales como ATM, Corresponsales Financieros y tarjeta de débito. Se pasó de 9.5% a un 13.7% de cobro en el producto Débito Remesa y en Corresponsales Financieros se pasó de 6.2% a 10.5% de cobro en dicho canal.
- Se inició con la implementación de la estrategia multiproducto, ampliando el abanico de ofertas en las diferentes fuerzas de ventas y canales de atención, como, por ejemplo, Centro de Servicio con la implementación de la estrategia 80/20 con colocación en su primer mes de implementación de \$641,000 de extrafinanciamiento. Se mantuvieron durante el año 2020 los horarios extendidos de atención en el Centro de Servicio y se creció en interacciones en el canal de atención digital pasando de 60,731 en el 2019 a 193,261 en el 2020.
- Se mantuvo la cercanía con los colaboradores, fortaleciendo el liderazgo con la implementación del Town Hall Digital que permite garantizar la comunicación y alineación con los equipos.

Banca Empresarial y Regional



Sin duda alguna el año 2020 enseñó a adaptarse a diferentes situaciones y a valorar la vida, apoyando a las empresas a sobrevivir, salir adelante, reinventarse para superar sus límites, a través de relaciones sólidas construidas en el tiempo. Todo esto se vivió a través de la práctica de los valores:

- **Empatía permanente:** se otorgaron periodos de gracia a los clientes para apoyarles en los meses más difíciles de la pandemia COVID-19, se adaptó la forma de pago a su nueva realidad y se brindaron nuevos financiamientos para mantenerse a flote. Se continuó apoyando la industria, el comercio, los sectores productivos, las líneas verdes y durante los meses más duros del año, nunca se detuvieron los desembolsos de ningún proyecto, incluidos los de construcción. La cartera de crédito empresarial creció en \$3 millones cerrando el año en \$350 millones.

- **Emprendedores por naturaleza:** con soluciones y herramientas ganadoras, se facilitó a los clientes seguir vendiendo y operando. En medio de las dificultades, se mejoró notablemente la experiencia digital en la App Banca Móvil y en Promerica en Línea. Se lanzaron herramientas de pago como PayPhone, Cybersource, NIDI, entre otras que marcaron la diferencia en el mercado.

- **Confianza compartida:** se estableció contacto con el 100% de las empresas que se atienden, trabajando en conjunto un mapa de calor para ir monitoreando dificultades, asesorando y buscando soluciones. El equipo demostró una enorme capacidad organizacional adaptándose en una semana a trabajar desde sus hogares y poder dar a nuestros clientes continuidad operativa, lo que resultó al final del año en ecosistemas del manejo de flujos robustecidos y con un mejor mix de depósitos a la vista, el cual pasó de representar de un 50% a un 60%. Los depósitos empresariales de alto valor cerraron en \$259 millones con un crecimiento de \$17

millones. Se tuvo una menor concentración en los depósitos siempre manteniendo la disciplina y cultura de ser la primera línea de defensa del Banco en términos de riesgo y prevención de lavado de dinero.

• **Cultura común:** se trabajó aún más de la mano con todos los bancos que conforman Grupo Promerica para compartir soluciones pensando siempre en el cliente. Se creció en más de \$14.0 millones en la Cuenta Regional Integra y esto facilitó el comercio exterior a todas aquellas empresas grandes y pequeñas que operan en la región centroamericana. Se lanzó la plataforma Somos de Aquí, que permite conectar clientes con otros clientes y proveedores para ayudarlos a diversificar sus operaciones comerciales y ampliar el mercado.

Se cuenta con equipo fortalecido y motivado. Prueba de ello es el haber obtenido la mejor nota en la evaluación realizada por el Grate Place to Work Institute® (88%), donde la cultura

del Banco, la estabilidad laboral y capacidad de adaptación fueron los principales atributos señalados por los colaboradores.

Las empresas PYMES, principal motor de contribución al PIB y al empleo en el país, se enfrentan a un reto importante al tener que competir con los grandes sin contar con todos los recursos. En Promerica se visualiza una enorme oportunidad para las PYMES. Los paradigmas de las grandes instalaciones, grandes inversiones logísticas, grandes inventarios y forma de vender han cambiado; ahora, con Promerica, todas pueden acceder a las herramientas de transformación digital que ofrece el Banco, necesarias para llevarlas al siguiente nivel.

Banco Promerica ha construido un equipo robusto con una enorme capacidad de adaptación al cambio, con el convencimiento que la reactivación de la economía depende en gran parte del trabajo de la institución.

Dirección de Banca Corporativa y Comercial

Como parte de un año que exigió muchos cambios, la Gerencia de Banca Empresarial y Regional se transformó en la Dirección de Banca Corporativa y Comercial, con lo cual la gestión de la unidad se volvió mucho más relevante para los resultados de la institución.

Convencidos en ser una banca de relaciones y no de transacciones, donde se busca desarrollar relaciones de mediano y largo plazo con los clientes, se logró incrementar la cartera de créditos durante el año, pasando de una cartera de \$205.6 millones a una cartera con saldo de \$214.6 millones, teniendo así un crecimiento en términos absolutos de \$9 millones y un 4.4% en términos porcentuales, convirtiéndola en el área de mayor crecimiento y manteniéndola como la cartera de mayor tamaño del total de la cartera general del Banco, lo cual representa un 27.5%.

Este crecimiento fue por el resultado de haber desembolsado \$152.3 millones a lo largo del año, lo cual demuestra que, a pesar de la pandemia COVID-19, la respuesta del área ante la necesidad de los clientes no se detuvo. Los ingresos del área alcanzaron los \$20.01 millones, representando el 15.60% de los ingresos totales de todo el Banco. Es importante destacar que, a finales del año, se realizó una migración de clientes de la cartera de Banca PYME a la Dirección Corporativa y Comercial y viceversa, lo cual incrementó la cartera en \$10.6 millones, reflejando al cierre un saldo de la cartera Corporativa y Comercial de \$225.6 millones. Este movimiento se dio como parte del plan de ordenamiento de los clientes.

En seguimiento a la estrategia enfocada en ofrecer un excelente servicio al cliente, se siguió trabajando en el desarrollo de la administración integral de estos, lo que ha llevado a tener dentro de las responsabilidades del área Corporativa y Comercial la importante función de captar fondos de los clientes empresariales e institucionales. Los depósitos empresariales pasaron de \$246.9 millones a \$258.6 millones,



logrando un crecimiento en términos absolutos de \$11.7 millones y un 4,7% en términos porcentuales, lo que representa el 25.6% de los depósitos totales del Banco. Es importante mencionar que los \$258.6 millones están repartidos en dos grandes áreas, donde la mayor participación proviene de los clientes empresariales con \$152.1 millones y los restantes \$106.4 millones corresponden a saldos de clientes institucionales.

Siendo uno de los grandes retos del área de captación empresarial la contribución a la disminución del costo de fondos general del Banco, el aporte generado fue sumamente importante, logrando disminuir durante el año el costo de fondos en 0.55%. Lo anterior se logró específicamente por crecer en cuentas a la vista (Cuenta Corriente y Cuenta Integra) en \$26.1 millones y, por otro lado, administrando de una mejor manera los depósitos a plazos con tasas de acuerdo con el mercado.

El área de Cash Management Services (CMS), responsable del excelente crecimiento en depósitos, fue fundamental. Se logró estructurar

de una mejor manera para comprender y atender mejor a los clientes. Adicionalmente, este año se creó la Jefatura de Productos Empresariales, con la cual se han desarrollado los productos y servicios que se brindan a los clientes. Dentro de la estrategia de esta jefatura, se buscó darlos a conocer de mejor manera y promocionarlos. Entre otras actividades, se realizó una rifa de becas para estudiantes de prestigiosas universidades que utilizaron la colecturía del Banco para cancelar sus cuotas mensuales; se promocionaron también los Puntos Ágiles, donde se promovió la entrega de Gift Cards y promocionales con el personal de las empresas distribuidoras que utilizan estos puntos.

Como ya es tradición, la Dirección de Banca Corporativa y Comercial, siempre con el ánimo de sensibilizarse y devolver a la sociedad las cosas buenas recibidas este año, realizó una actividad de responsabilidad social, visitando en el mes diciembre la Comunidad 3 de enero de Soyapango, la cual alberga 120 familias que incluyen 114 niños y 42 adultos mayores. Todos ellos fueron afectados por la Tormenta Amanda. Se entregaron víveres, piñatas y juguetes, viviendo momentos de alegría con los niños y las familias.

Gerencia de Banca PYME

El segmento de las PYMES fue uno de los más afectados por la pandemia COVID-19. Al inicio del año, se administraba una cartera con más de 1,500 clientes, cuyo saldo alcanzaba \$141.7 millones. Por el riesgo existente en las empresas ante la situación que se vivía, el ritmo en la colocación de dinero nuevo disminuyó, las actividades se enfocaron en la implementación de los planes de alivio promovidos por el Gobierno, lo cual se tradujo en un mayor reto para los equipos de trabajo. La misión era estar mucho más cerca de los clientes, entender cómo les impactaría la pandemia y saber qué planes tenían para salir adelante. Todo lo anterior con la finalidad de poder brindar la mejor solución financiera a la nueva realidad y lograr normalizar la cartera.

En ese contexto, se dieron grandes cambios en la manera de operar de las empresas. Entre ellas,

descubrieron que pueden funcionar desde casa, estar en varios lugares el mismo día mediante la utilización de plataformas digitales. Esto permitió también acelerar la transformación digital en este sector, teniendo que adoptar cambios rápidamente para sobrevivir y salir adelante.

A finales de diciembre 2020, la cartera PYME era de \$135.8 millones que, comparada a diciembre 2019, reportaba una caída de alrededor de \$6 millones. Asociado a lo anterior, y como parte del plan de ordenamiento interno entre áreas, se realizó una migración de clientes PYME a la Dirección Corporativa y Comercial y viceversa. Este movimiento impactó de manera negativa la cartera en \$10.6 millones, reflejando al cierre un saldo final de \$125.2 millones.

Al disminuir el enfoque en colocación de créditos nuevos, la estrategia para estabilizar los ingresos se basó en normalización de créditos internos y en la colocación de productos orientados a la administración del efectivo de los clientes. El trabajo realizado en captación sobrellevó a cerrar con un indicador que representó el 21% de la cartera activa.

Los ingresos generados desde la Gerencia PYME cerraron en \$14.0 millones, representando el 10.94% de los ingresos totales de todo el Banco.

Desde la Jefatura de Alianzas PYME, y con la intención de dar apoyo a los clientes, se organizaron una serie de webinars de la mano con entidades como el Ministerio de Economía, Coexport, Cámara de Comercio, entre otros. Así mismo, se lanzó el portal E-Learning, el cual fue diseñado por la empresa Dominio de Colombia y fue parte del Proyecto DINAMICA, impulsado por el BCIE con fondos de la KfW y la Unión Europea. Como Banco, estamos comprometidos con las PYMES, siendo solidarios y reafirmando el compromiso de brindarles siempre más de lo que esperan y superar así los límites.

Dirección de Productos, Mercadeo y Comunicaciones



Medios de Pago

Reforzando el compromiso con la transformación digital, en el segundo trimestre del año se lanzó PayPhone, una alternativa efectiva al POS tradicional, convirtiendo los smartphones en un medio de pago.

PayPhone es una App que permite registrar varias tarjetas, ya sean VISA o MasterCard, sin importar el banco emisor. Para realizar las compras por la plataforma, se ofrecen pagos sin contacto en tres modalidades: directo desde la App, escaneo QR en punto de venta o a través de un enlace de pagos.

Para reafirmar el liderazgo de Promerica en la digitalización de la banca, en el mes de noviembre se continuó con el lanzamiento de otro servicio digital de pago: Promerica Pay,

una App que permite digitalizar todas las tarjetas de débito y crédito VISA Promerica y realizar compras en cualquier POS contactless.

La App Promerica Pay está diseñada para celulares Android con capacidad NFC (Near Field Communication). Promerica Pay también puede integrarse a Fitbit Pay y Garmin Pay, transformando los relojes inteligentes en un medio de pago sin necesidad de utilizar efectivo o una tarjeta física.

A finales del mes de diciembre, se puso a disposición de los clientes pagar una cuota más baja con el Traslado de Saldo Digital, donde podrán realizar una autogestión para trasladar el saldo de sus tarjetas de otros bancos a su Tarjeta Promerica a una tasa preferencial desde Promerica en Línea, de forma fácil, rápida y segura.



Una de las prioridades como institución ha sido apoyar la reactivación económica responsablemente. Conscientes de que muchos consumidores prefieren comprar a través de sus celulares, tabletas o computadoras, se introdujo al mercado NIDI, una plataforma donde los emprendedores, PYMES y grandes empresas obtienen acompañamiento para autogestionar su propia página de ventas en línea con aceptación de tarjetas Visa y MasterCard; también se brindan consejos para incrementar las ventas de productos o servicios en internet, a través de conceptos básicos de e-commerce, pasando por herramientas de marketing digital y estrategias de venta.



Banco Promerica continúa transformándose para brindar la mejor experiencia digital.

Productos

El área de Productos Retail continuó enfocándose en generar ofertas competitivas que permitieran a los clientes seguir gozando de beneficios tangibles a través de los productos. En línea con la estrategia de transformación digital, se crearon soluciones online que permitieran a los usuarios acceder a la contratación de estas ofertas de manera rápida, fácil y segura, siempre desde la comodidad de su hogar.



Durante el segundo trimestre del año se realizó el lanzamiento del crédito digital, con el cual se ofrece la facilidad de solicitar un crédito personal a través de la página web o llenando una solicitud digital, sin necesidad de visitar una agencia.

Durante el tercer trimestre, se lanzó la campaña de ahorro "Si estás ahorrando, estás ganando". Bajo la participación con cupón físico y la nueva modalidad de número electrónico, se logró crear una dinámica donde las transacciones participantes ya no solo fueran los depósitos en la caja sino también aquellos realizados por en canales alternos: Corresponsales Financieros, ATM Full, transferencias UNI gratis a través de Promerica en Línea o Banca Móvil.

Se tuvo presencia en la primera edición de las siguientes ferias virtuales: CASALCO, "Feria de Préstamos Inmobiliarios Virtual" organizada por La Prensa Gráfica y Auto Expo Online, todas desarrolladas en el último trimestre del año.

Se lideraron también otras ferias semipresenciales de vehículos en conjunto con las distribuidoras locales de mayor prestigio: Continental Motors, Excel (junto a su marca BMW), Suzuki y Grupo Q (con las marcas Ford, Mazda, Porsche y Honda). Con todas ellas se ofrecieron condiciones preferenciales y garantía de tiempos de respuesta para los clientes.

Finalmente, durante el último trimestre del año, se lanzó la cuenta de ahorro digital Inicia, la cual tiene el objetivo de contribuir con la inclusión financiera del país, así como también el ayudar a los clientes a abrir una cuenta de ahorro desde cualquier dispositivo móvil, de manera rápida

y segura, a través de la Banca Móvil. Con este producto se facilita a los clientes iniciar una nueva vida financiera digital.

Programa de Lealtad

Se tuvieron 297 promociones a lo largo del 2020 logrando una facturación de más de \$6.2 millones con estas. Se logró apoyar a los tarjetahabientes a ahorrar pagando con Promerica. Adicionalmente, y como parte de la transformación digital, en el mes de diciembre se lanzó Club Promerica App y el sitio clubpromerica.com, en los que los clientes encuentran las promociones vigentes que se tienen cada mes, así como encontrar una tienda virtual en la que pueden realizar sus compras en tiendas de Estados Unidos como eBay, Amazon y Best Buy pagando con su tarjeta de crédito y Puntos Promerica. Sus compras las reciben hasta la puerta de su casa.

Banca con Solidaridad



En Banco Promerica se ha enfrentado con optimismo un año de grandes desafíos, buscando inspirar a los salvadoreños a superar juntos las dificultades y a no darse por vencido. En ese contexto, se lanzó el programa de Responsabilidad Social Banca con Solidaridad, en julio del 2020. Se buscó impulsar el desarrollo y bienestar en el país bajo cuatro pilares de trabajo: Avance de la mujer, Educación, Comunidades y Medio Ambiente.

Además de los fondos otorgados por Banco Promerica para las diferentes iniciativas, se facilitó a los salvadoreños a sumarse a realizar donativos a través de la plataforma Banca con Solidaridad. Desde cualquier dispositivo móvil o computadora es posible donar a partir de \$1 de forma fácil, rápida y segura, para apoyar a diferentes organizaciones.

Gracias al apoyo de Banco Promerica, de sus colaboradores y de la generosidad de los salvadoreños, ha sido posible brindar estas ayudas:

- Donativo a Hogar de Ancianas San Vicente de Paúl.
- Donativo de equipo médico de protección y pruebas de COVID-19 a través de FUSAL.
- Donativo ABANSA.
- Donativo por parte de colaboradores de Promerica a comunidades afectadas por tormentas tropicales.
- Entrega de canastas y equipo de bioseguridad a familias de la Fundación Actuar es Vivir.
- Promoción educativa de becas universitarias.
- Campaña "Mamá siempre preventiva, mujeres siempre fuertes" para concientización y prevención del cáncer de mama.
- "Comencemos desde casa" en donde apoyamos a nuestros colaboradores con más necesidades.
- Ayuda a Nejapa y otras comunidades por tormentas tropicales a través de Cruz Verde y Fundación Actuar es Vivir.
- Se fomentó institucionalmente a nuestros colaboradores para la donación de plasma convaleciente COVID-19.
- Donación de juguetes a niños y niñas participantes de Aldeas SOS.
- Participación en la campaña "Juguetes por Sonrisas".
- Colocación de tótem en Multiplaza para incentivar la donación en la plataforma Banca con Solidaridad.
- "Navidad para nuestros héroes", en donde se donaron \$200 a ocho personas que han luchado en primera línea en esta pandemia.

Se ha logrado impactar positivamente en más de 3,000 vidas de forma directa con estos donativos y apoyar con \$95,000 a la Fundación Actuar es Vivir, para la operatividad de la misma.

Banco Promerica está verdaderamente comprometido con El Salvador y continuará promoviendo el desarrollo y bienestar a través de Banca con Solidaridad, para escribir juntos la historia de lo que se viene.

Dirección de Estrategia y Transformación Digital



Banco Promerica ha apostado verdaderamente a la transformación digital, siendo una de las cinco prioridades estratégicas para la innovación y desarrollo de productos y servicios que se conviertan en soluciones de vida real.

Dentro de las actividades a resaltar, están la graduación de cultura como Líder Ágil y Digital a la primera y segunda línea del Banco, como parte fundamental de la ruta de transformación, lo que ha permitido tener un modelo holístico e integral de los productos digitales que se están construyendo.

También se destaca que PayPhone fue premiada por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), a nivel LATAM. Esta entidad es una institución sin fines de lucro, constituida en 1965 en la ciudad de Mar del Plata, República Argentina. Agrupa, a través de sus respectivas asociaciones en 19 países del continente, a más de 623 bancos e instituciones financieras de América Latina.

Con este premio, PayPhone es reconocido como una opción innovadora de pagos sin contacto con respecto al POS tradicional, llevando a las empresas y a los clientes a un entorno virtual a través de cobros digitales a distancia y sobre todo de forma fácil y segura; lo que permite que sea una aplicación inclusiva.

FELABAN convoca a este premio cada año, consciente de que la tecnología cumple un rol cada vez más determinante a la hora de planear y ejecutar los negocios de la industria financiera. El reconocimiento a los programas de innovación y a las mejores estrategias de negocio soportadas en la tecnología no solo constituye un incentivo a las mismas, sino que, a la vez, son un proceso de enriquecimiento de conocimiento para toda la banca en Latinoamérica.

Es una enorme satisfacción posicionar a El Salvador y a Banco Promerica como referentes en innovación, generando valor a la sociedad a través de la tecnología.

Promerica Digital

Nuestra ruta hacia la Transformación Digital



Dirección de Recursos Humanos y Talento



Banco Promerica ha mantenido su compromiso de brindar un ambiente de trabajo positivo, fortalecer la cultura organizacional, contribuir al desarrollo integral de los colaboradores y fomentar el bienestar y reconocimiento de estos. A continuación, se comparten los principales aportes del área.

Empleador Preferido

Promerica destacó como un empleador preferido, al obtener dos importantes reconocimientos que confirman el compromiso de brindar un excelente ambiente de trabajo, donde las personas desean trabajar y disfrutan de una experiencia laboral de la mejor calidad.

Los reconocimientos obtenidos fueron otorgados por el Great Place to Work Institute®, al certificar a Banco Promerica como uno de los mejores lugares para trabajar

en El Salvador, y por la revista Vida y Éxito al incluirlo dentro del ranking "Empresa Feliz 2020". Ambos premios son gracias al valioso equipo de colaboradores que día con día contribuyen en la construcción de la cultura empresarial.

La certificación del Great Place to Work Institute® se basa en un diagnóstico de clima y cultura que incluye una encuesta dirigida a todos los colaboradores para evaluar diferentes aspectos de la organización. En el 2020 se tuvo una participación del 90% y los resultados obtenidos destacan la confianza y el orgullo de ser parte de una organización que busca brindar un ambiente laboral de la mejor calidad.

Desarrollo del Talento

Como parte del enfoque estratégico, se definió una nueva estructura organizativa que fortalece el modelo de las tres líneas de defensa y permea la separación de funciones. La Dirección de

Recursos Humanos y Talento fue un actor clave en la definición y construcción de esta nueva estructura organizativa, teniendo bajo su responsabilidad la identificación, atracción y desarrollo de talento para las diferentes áreas del Banco, conformando equipos de alto desempeño en los diferentes niveles.

Así mismo, con el objetivo de impulsar el crecimiento profesional, se implementó el Programa de Identificación de Talento, el cual permite identificar colaboradores integrales para acompañarlos mediante programas de formación que les ayuden a avanzar hacia nuevas posiciones. La primera etapa se inició en coordinación con las áreas de negocio.

Sumado a lo anterior, se incorporó como una buena práctica la publicación interna de posiciones nuevas o vacantes, dando así igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional. La iniciativa comenzó en el tercer trimestre de 2020, publicando un total de 21 plazas.

Programa de Capacitación

Comprometidos con apoyar el aprendizaje continuo de los colaboradores y brindarles herramientas que fortalezcan su desarrollo, se ejecutó el plan anual de capacitación, el cual debido a la pandemia COVID-19 se desarrolló en formato virtual, contando con la participación de 1,162 colaboradores a lo largo del año.

Se impartieron diferentes temas como liderazgo, técnicas de venta, gestión de riesgos, cumplimiento regulatorio, administración de proyectos, inglés en línea, entre otros. Así mismo, alineados con el enfoque en la transformación digital, se organizó el taller "Liderazgo Ágil", basado en cultura digital y que fortalece las competencias de negociación, colaboración y cultura centrada en el cliente como base para el desarrollo de productos digitales.

El programa incluyó la inducción para los colaboradores de nuevo ingreso por medio del cual reciben la bienvenida al Banco, compartiéndoles información relacionada con

cultura, valores, servicio al cliente, código de ética, y otros temas importantes para su día a día.

Cultura y Reconocimiento

Como parte de la cultura de reconocimiento que el Banco promueve, se llevó a cabo la iniciativa "Casos de Éxito" que reconoce mensualmente a los colaboradores que viven los valores de Banco Promerica y son considerados como personas integrales.

Se lanzó la iniciativa regional "Coaching para Promericanos" para apoyar el manejo de emociones en la pandemia, a través de temas de interés para mantener la salud emocional en la familia y herramientas para teletrabajo.

Localmente se ejecutó el "Programa de Bienestar", el cual incluyó llamadas cercanía a más de 300 colaboradores, acceso ilimitado a la plataforma de conocimiento getAbstract con temas sobre resiliencia, inteligencia emocional, productividad, etc. y una serie de webinars en los que se abordaron temas sobre manejo de emociones, salud y finanzas.

Avance de la Mujer

Como parte de la cultura de reconocimiento que Promerica impulsa el avance de la mujer fomentando la igualdad de oportunidades, motivándolas a ser protagonistas del desarrollo profesional y promoviendo la participación femenina en posiciones claves de liderazgo. Las mujeres representan el 58% del total de colaboradores y se cuenta con un 36% de participación femenina en el Comité Ejecutivo del Banco, brindando una importante contribución en la toma de decisiones estratégicas, así como en la ejecución de estas.

Clínica Empresarial

La Clínica Empresarial realizó una importante labor a lo largo del año, adecuando sus protocolos ante la pandemia COVID-19 para continuar

atendiendo a los colaboradores. Como parte de las acciones realizadas, se habilitó un gripario en un área adecuada para atender consultas por síntomas respiratorios, así como la generación de un control estadístico para el seguimiento de pacientes. Sumado a ello, se llevó a cabo una jornada de vacunación contra la influenza y se coordinó una jornada de salud visual bajo protocolos de bioseguridad.

Apoyo ante Pandemia y Cuarentena por COVID

Promerica adoptó de forma proactiva una serie de medidas para garantizar la salud, el bienestar y seguridad de los colaboradores, las cuales se detallan a continuación:

- Se definieron los lineamientos generales bajo los cuales se regula el trabajo remoto y se estableció un procedimiento para la gestión de herramientas para home office, logrando que un 81% de colaboradores tuviesen acceso a teletrabajo.
- Se coordinó que las personas con padecimientos, mayores de 60 años y embarazadas permanecieran en sus casas.
- Se brindó transporte a quienes por sus funciones debían realizar trabajo presencial.
- Se reorganizaron funciones, principalmente de ejecutivos de negocio quienes sumaron esfuerzos para apoyar a otras áreas que lo requerían.
- Se ampliaron los beneficios del seguro médico, incorporando la modalidad de consulta virtual y aumentando el número de consultas con médicos especialistas o psicólogos, así como toma de exámenes y entrega de medicamento a domicilio.
- La Clínica Empresarial se mantuvo brindando consultas y el seguimiento de cada paciente.
- Se implementó un programa de bienestar que incluyó llamadas de cercanía a más de 300 colaboradores, acceso a plataforma getAbstract y webinars sobre manejo de emociones, salud y finanzas.
- Se otorgaron medidas de alivio económico, como pago diferido y tasa preferencial de tarjetas de crédito, adelanto en el pago de salario en el mes de marzo, apoyo a colaboradores con esquema salarial variable, entre otras.
- Reconocimiento a los "Héroes Promerica" por su esfuerzo, dedicación y compromiso. Como parte de las actividades, se organizaron desayunos para las 15 agencias que colaboraron con el pago de bono por la emergencia nacional y se otorgaron dos días libres en el mes de junio con el fin de que pudiesen compartir con sus familias.
- Se dotó de equipo de seguridad personal (mascarillas, caretas, alcohol gel), siguiendo un estricto protocolo de toma de temperatura y de desinfección de espacios y aires acondicionados.
- Campaña de comunicación interna de prevención y sensibilización compartiendo recomendaciones, síntomas, lineamientos de home office y movilidad, así como motivación y agradecimiento.
- Con la finalidad de conocer cómo los colaboradores estaban viviendo la situación del COVID-19 y obtener una retroalimentación que permitiera evaluar las medidas adoptadas, se realizó con el apoyo de Great Place to Work Institute® la "Encuesta COVID-19", alcanzando un índice de participación del 92%.

Gerencia de Bienes Inmuebles y Administración



Se finalizó el diseño de un espacio digital que le permitirá al Banco utilizar metodologías ágiles, las cuales lo harán llegar al siguiente nivel en su proceso de transformación digital.

Continuidad del negocio

Tras la emergencia nacional por COVID-19 y para asegurar la continuidad del negocio, se invirtieron más de \$900,000 en equipo de protección, transporte, entre otros, lo cual permitió a los colaboradores brindar un excelente servicio, protegidos en todo momento, estando para los clientes cuando más lo necesitaron.



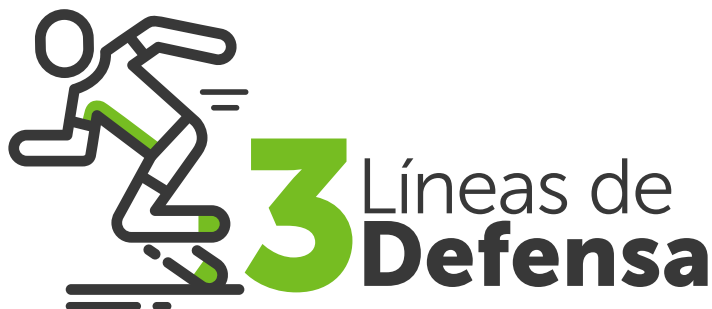
Se habilitaron de manera inmediata instalaciones de contingencia que permitieran seguir atendiendo a los clientes y cuidar de su salud en caso el Banco se enfrentase a contagios masivos. Como parte de la prevención, se establecieron protocolos de desinfección en todas las agencias y edificios administrativos, así como protocolos de actuación en caso de contagios. Se definió un proceso de comunicación hacia todos los niveles del Banco buscando que todos los colaboradores supieran de primera mano cómo protegerse y estar alerta ante esta emergencia.

Abastecimiento Estratégico



Aún con las condiciones de emergencia, se buscó generar eficiencias para el Banco y obtener ahorros por más de \$160,000 en contratos por negociaciones realizadas. Se creó la Unidad de Abastecimiento Estratégico, la cual ha implementado una metodología de revisión de contrataciones que le ha permitido generar estos ahorros. Además, se cuenta con una herramienta que permite al Banco obtener ahorros en los próximos años por realizar procesos de compras y contratación de servicios a través del e-sourcing, donde muchos proveedores podrán participar y serán seleccionados los mejores.

Dirección de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo



← **1^a Línea de Defensa**
Negocios/Clientes y Soporte Operativo.

← **2^a Línea de Defensa**
Riesgos y Cumplimiento.

← **3^a Línea de Defensa**
Auditoría.

La Dirección de PLD/PFT afrontó nuevos desafíos sumados a los derivados de la nueva realidad impulsada el COVID-19, dado que ha generado un impacto y nuevos retos en la gestión de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT), ocasionados por las nuevas tipologías utilizadas y el incremento de transacciones por medios no presenciales.

Para contener los nuevos riesgos, la Oficialía de Cumplimiento procedió en el primer semestre con la revisión de controles y los sistemas de monitoreo, efectuando de manera rápida y oportuna los ajustes a los procesos y procedimientos, así como la calibración en las parametrizaciones en los sistemas para detectar las amenazas de las nuevas tipologías.

En el segundo semestre, se trabajó en la revisión de las matrices de riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para incorporar los nuevos eventos de riesgos identificados, procediendo, además, a actualizar las políticas contenidas en el Manual Cumplimiento, las cuales fueron presentadas y aprobadas por la Junta Directiva para afrontar los desafíos planteados este año.

Así mismo, para mantener alertas y actualizados

a todos los colaboradores en los procesos de prevención del riesgo de lavado de activos, se desarrolló, a través de una plataforma informática interactiva, un programa de capacitación virtual dirigido al 100% de todos los colaboradores la cual incluyó una prueba de los conocimientos adquiridos, logrando un resultado satisfactorio en los resultados. Adicionalmente, se brindó capacitación especializada en la materia a 942 colaboradores de diferentes áreas para fortalecer sus conocimientos en la gestión y prevención del riesgo LAFT.

En cuanto a los reportes de operaciones reguladas, la Dirección de PLD/PFT coordinó y aseguró el cumplimiento de la remisión de estos a la autoridad competente dentro de los plazos establecidos en el marco regulatorio y con la consistencia requerida.

Referente a la gestión de riesgo LAFT, se realizaron las actividades normativas correspondientes y se efectuaron los análisis previstos de acuerdo con el plan anual de trabajo aprobado por la Junta Directiva.

De esta manera, a lo largo del año, se ejecutaron de forma permanente tareas y actividades encaminadas a fortalecer la prevención y gestión del riesgo LAFT en Banco Promerica, promoviendo a la vez una cultura de cumplimiento en toda la organización.

Dirección de Operaciones



La Dirección de Operaciones se enfocó en facilitar acceso a procesos y servicios bancarios a clientes, garantizar estabilidad transaccional en canales de atención físicos y electrónicos, así como la integridad de las operaciones.

En función de las prioridades estratégicas y el modelo de tres líneas de defensa, la estructura del área se reorganizó y optimizó a fin de establecer una adecuada separación de funciones y garantizar la operación del banco.

Se tuvo un rol muy activo en promover, apoyar y ejecutar iniciativas de transformación digital, certificando mejoras funcionales que se fueron liberando gradualmente en la App Banca Móvil y en Promerica en Línea. Se asignaron recursos dedicados a la implementación de nuevas plataformas y servicios como link de pagos para donaciones y pagos de créditos y tarjetas de crédito, Promerica Pay, Club Promerica, MPos y PayPhone.

Para facilidad de los clientes, se habilitaron gestiones por medio de llamadas telefónicas y evitar así desplazamiento a sucursales, para

gestiones como enrolamiento de usuarios a Promerica en Línea.

Se lideró la aplicación operativa de necesidades derivados de la atención a la emergencia generada por COVID-19:

- Coordinación con bancos miembros de ABANSA y autoridades del Órgano Ejecutivo para habilitar el servicio de pago del subsidio en sucursales del Banco.
- Adecuación de procesos y cambios en sistemas para atender la aplicación de medidas de alivio financiero como Skip Payment.

Los proyectos e iniciativas que siguen en proceso y que están alineadas a las prioridades estratégicas son:

- Reingeniería de procesos en atención de clientes y proceso de crédito en general.
- Implementar emisión instantánea de tarjetas de crédito en agencias.
- Implementar checklist automático de requisitos por perfil de cliente para facilitar apertura de nuevas cuentas de depósitos.
- Implementar robotización de actividades manuales de alto volumen y repetitivas para optimizar las operaciones (RPA).

Eventos 2020



**Conferencia de Prensa
Experiencia Promerica Brasil 2020**
14 de enero de 2020



1er Town Hall Estrategia 2020
11 de febrero de 2020



**Conferencia de Prensa
Campaña Regional Superamos Límites**
20 de febrero de 2020



**Conferencia de Prensa
Campaña Juntos Superamos Límites**
26 de febrero de 2020



Mujer Emblemática
6 de marzo de 2020



Conferencia de Prensa Donativo FUSAL
5 de mayo de 2020



Conferencia CAMARASAL
18 de junio de 2020



Town Hall Digital 3 Líneas de Defensa
3 de septiembre de 2020



Lanzamiento Organigrama Banca de Personas
13 de noviembre de 2020



Firma Convenio FMO - PYME
17 de noviembre de 2020



Mesas de Trabajo
30 de noviembre de 2020



Cumbre Regional
2 de diciembre de 2020



Firma DEG
11 de diciembre de 2020



Town Hall Banca de Personas
22 de diciembre de 2020



Brindis Navideño
22 de diciembre de 2020

Grupo Promerica 

www.grupopromerica.com