

2021 Memoria Anual



Banco Promerica 

Banco Promerica 

República Dominicana

Banpro 
Grupo Promerica

Nicaragua

St. Georges Bank 
Grupo Promerica

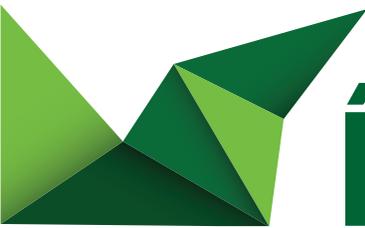
Islas Caimán
Panamá

Banco Promerica 

Guatemala
El Salvador
Honduras
Costa Rica

Produbanco 
Grupo Promerica

Ecuador



Índice

03. Visión
Misión
Valores

04. Mensaje del
Presidente

06. Mensaje del
Presidente Ejecutivo

09. Junta Directiva

10. Alta Gerencia

12. Prioridades
Estratégicas

13. Desempeño
Financiero

18. Dirección de
Administración de
Riesgos

22. Dirección de Banca
de Personas y
Agencias

24. Dirección de Banca
Corporativa y
Comercial

26. Banca Empresarial
y Regional

28. Dirección de
Productos, Mercadeo
y Comunicaciones

32. Dirección de
Recursos Humanos y
Talento

36. Dirección de
Prevención de
Lavado de Dinero y
Financiamiento al
Terrorismo

37. Dirección de
Operaciones

38. Gerencia de Gestión
de la Información

40. Gerencia de Bienes
Inmuebles y
Administración

42. Eventos 2021



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 2021 fue de transición. La pandemia provocada por la proliferación mundial del Covid-19 generó múltiples retos, para nuestros clientes y los bancos, en un ambiente con muchas limitaciones de contacto. Un año de adaptación a cohabitar con las secuelas de la epidemia: emocional, sanitario, económico, político, social y en general, en todas las etapas de nuestras vidas.

De cara a estos retos, en Grupo Promerica (GP) nos enfocamos a incrementar los mecanismos que nos permitieran proximidad con los clientes para identificar sus necesidades y ayudarles con soluciones financieras. Todo esto alcanzado por un equipo humano capacitado, comprometido y apoyado en el fortalecimiento tecnológico, que nos ha permitido además de facilitar los procesos y reducir los tiempos, mantener los mecanismos de interacción.

A raíz del Covid-19, la transformación digital aceleró la importancia de brindar servicios y productos digitales a nuestra clientela. Tomando en cuenta esto, realizamos un diagnóstico sobre el estado actual de Grupo Promerica, siendo este el lugar de partida que nos permitió definir una visión y estrategia regional: Ser referentes en los países dando la mejor experiencia por medio de propuestas renovadoras, potenciando la eficiencia de nuestros servicios.

Nuestro objetivo para el próximo lustro es ser uno de los líderes regionales en ventas digitales y aumentar nuestro portafolio de clientes. Pensando en ello, este año se creó la Oficina Regional de Transformación Digital.

De este modo continuamos como Grupo trabajando en la sostenibilidad. Al cumplirse dos años de haber firmado los Principios de Banca Responsable (PBR) de la UNEP FI, tres bancos: Banpro Nicaragua, Banco Promerica Costa Rica y Produbanco Ecuador, formaron parte del Net-Zero Banking Alliance, convocada por la ONU, lo que demuestra nuestro compromiso de alinear nuestras carteras de préstamos e inversiones para el 2050, con cero emisiones netas. Igualmente, los Bancos Promerica El Salvador y Promerica Guatemala, suscribieron este año los PBR, sumando a 5 los comprometidos con dejar un mundo mejor a las futuras generaciones. Además, realizamos el Día del Voluntariado Promericano, con actividades de reforestación en los 9 países donde operamos; conmemoramos el Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Mama, brindando consejos y compartiendo testimonios de sobrevivientes, en alianza con las dos fundaciones del Grupo que apoyan con tratamiento a mujeres de escasos recursos que padecen esta enfermedad.

Celebramos los 30 años de operaciones, alineados a nuestra visión, misión y valores, apoyando a las empresas y personas a formar parte del programa “Mejores Empresas Centroamericanas” (MECA), desarrollándose en conjunto con Incae y Deloitte, en 7 de los 9 países en los que Grupo Promerica tiene operaciones financieras.

Uno de los pilares clave para el desarrollo de nuestras operaciones es el talento humano, el cual continuamos mejorando a través del programa Protagonistas en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Islas Caimán y Ecuador. Por medio de esta iniciativa apoyamos el desarrollo de habilidades, capacidades interpersonales, y potenciamos el liderazgo entre nuestros colaboradores.

Me siento orgulloso del trabajo realizado y agradecido por la confianza depositada por nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Hemos demostrado que, a base de tesón, talento e innovación, podemos salir adelante a pesar de las adversidades y retos que se plantean frente a nuestra industria. Sin duda, son muchos los desafíos que nos depara el próximo año y estoy seguro de que, con esfuerzo y dedicación, podremos seguir sirviendo de la mejor manera a nuestras comunidades.

Saludos cordiales.



Ramiro Ortiz Mayorga.
Chairman & CEO
Grupo Promerica

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Banco Promerica

Estimados accionistas:

En nombre de la Junta Directiva, me complace compartir con ustedes los hechos más destacados sobre Banco Promerica S.A. durante el ejercicio fiscal 2021.

Estos dos últimos años, hemos tenido que navegar los retos de una pandemia sin precedentes, que afectó al mundo entero sin excepción. Situación, que a la fecha mantiene impactos económicos y sociales en los mercados, derivando un nuevo normal.

Con certeza, puedo confirmar que hemos podido sobrellevar este entorno, haciendo de Banco Promerica un banco más relevante para el mercado financiero salvadoreño, siendo un aliado para nuestros clientes en momentos difíciles y apoyando la reactivación económica de El Salvador.

Parte de este contexto, nos hizo priorizar nuestros esfuerzos y alinear nuestros recursos para transformar los desafíos en oportunidades, manteniendo nuestra ruta estratégica ganadora basada en cinco pilares estratégicos: 1. Enfoque al Cliente, 2. Eficiencia y Administración de Riesgos, 3. Crecimiento Rentable y Sostenible, 4. Transformación Digital y 5. Talento Humano. Todo, sobre la base de una sólida cultura de riesgo y cero tolerancia en materia de prevención de lavado de dinero.

Esta ruta nos ha llevado a construir una institución más fortalecida, con una estructura que cuenta con las capacidades de desarrollar, implementar y sostener la operación. Banco Promerica se ha consolidado como una institución de servicios financieros universales, reforzando su liderazgo en la adopción digital y experiencia al cliente.

Producto de la incertidumbre en los mercados, a lo largo de este año tuvimos un enfoque conservador, creando bases sólidas que favorezcan nuestro posicionamiento de mercado. En este marco, quisiera ampliar a continuación algunos temas que sobresalen en los avances en materia financiera y estratégica de nuestra organización.

Al cierre del año 2021, Banco Promerica, S.A. generó una utilidad de US \$5.1 millones y una solvencia



patrimonial del 17.38%, este último por encima del promedio del sistema financiero. Dicho indicador es un reflejo de una mayor solidez y de la capacidad financiera de apoyar al crecimiento del mercado salvadoreño.

Nuestros activos totales cerraron en US \$1,319.3 millones con una cartera de crédito total de US \$836.7 millones, siendo el quinto banco privado en la plaza por tamaño de activos. Parte importante de nuestra estrategia fue reforzar nuestro marco de apetito y administración de riesgos y que se muestra con indicadores en línea con el mercado en cartera vencida de 2.5% y de cobertura de 145%.

Por el lado de los pasivos, se logró cerrar con una estructura de mayor peso en los depósitos primarios a la vista equivalente a 58.2%, creando una mayor estabilidad en la liquidez de nuestra institución y mostrando la confianza de nuestros clientes.

En este sentido, nuestro indicador de liquidez sobre depósitos de 45.7% se muestran por encima del sistema financiero y con la capacidad del banco para respaldar los fondos depositados de sus clientes.

Debido a estos resultados y en línea con nuestra estrategia de mantener fuentes de fondeo diversificadas, obtuvimos el respaldo de corresponsales financieros internacionales y organismos multilaterales de primer nivel para acompañar nuestra estrategia de negocios.

Dentro de estas alianzas, sobresalen la que se realizó con el Banco de Desarrollo Empresarial Holandés – FMO – por \$30 millones para un total de relación de \$50 millones; se renovó la operación con el Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional – OFID – pasando a una deuda de mediano plazo por un total de \$25 millones y muy importante, se está trabajando en la emisión del bono sostenible de la mano con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID -, mismo que destacaría a Banco Promerica como la primera institución en El Salvador en hacer una emisión con enfoque en cartera verde y social.

Esta última emisión en proceso, es parte integral de nuestra estrategia de crecimiento y desarrollo de una banca sostenible, consistiendo en aportar un balance entre lo económico, la inversión social y la viabilidad ambiental con un verdadero enfoque al cliente. Compromiso que reafirmamos al convertimos en el primer banco privado del país en ser signatarios de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente -UNEPFI-, uniéndonos así al mercado financiero global en esta iniciativa.

En cuanto a nuestra estrategia de Transformación Digital, este año inauguramos nuestra Fábrica Digital bajo las mejores prácticas internacionales. Fábrica que tiene como objetivo desarrollar la cultura organizacional y brindarle a nuestros clientes herramientas innovadoras con soluciones de vida real. Es así como obtuvimos el primer lugar en la categoría de Servicios Financieros y Banca Online en los eCommerce Awards 2021, que reconocen a las empresas que cumplen con buenas prácticas y aportan al desarrollo de la economía digital en El Salvador y la región.

En Talento Humano, me siento orgulloso de contar con un equipo altamente comprometido y que ha demostrado ser resiliente a pesar de las dificultades que hemos vivido. Nuestra organización tiene como objetivo ser el empleador de preferencia y fomentar una cultura de alto desempeño. En este sentido, nuevamente hemos sido certificados como una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y El Caribe por Great Place to Work Institute. Este reconocimiento nos indica que vamos por el camino correcto.

Adicionalmente, cabe destacar nuestro programa de Avance de la Mujer, que continuó dando los frutos esperados, brindando oportunidades de desarrollo a mujeres líderes. Este año, alrededor del 70% de los ascensos en nuestro programa de posteo de posiciones fueron ocupados por mujeres, algo que nos motiva a seguir trabajando en este programa. Con este mismo enfoque, nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa, Banca con Solidaridad, brinda apoyo desde hace 7 años a la Fundación Actuar es Vivir (FUNDACTUAR), para la prevención y detección temprana del cáncer de mama y cérvix, totalizando a finales del 2021 una ayuda a 12,500 mujeres de escasos recursos.

Para todos los Promericanos, este año fue muy especial ya que celebramos los 30 años de Grupo Promerica. Nos llena de orgullo y satisfacción ser parte de uno de los grupos financieros principales al servicio de la región.

Finalmente, no quisiera terminar sin resaltar que los avances y resultados han sido producto del esfuerzo de todos los que formamos parte de la familia de Banco Promerica El Salvador. Contamos con un equipo ganador, comprometido y con mucha pasión, listos para enfrentar lo que se viene.

En nombre de la Junta Directiva, agradezco a nuestros clientes por la confianza depositada y a nuestros accionistas por su apoyo y acompañamiento durante este año.

Atentamente,



Lázaro E. Figueroa
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Banco Promerica, S.A.*



(*) 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., 2021.



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



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



**Cindy Elizabeth
Miranda Flores**
Directora 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
Gochez 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



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



**Miguel Angel
López González**
Director de
Operaciones



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



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



**Rony Armando
Monterroza Barrientos**
Gerente de Tecnología

Prioridades Estratégicas 2021.

- 1. Enfoque al Cliente:** Banco Promerica busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de una banca de relación, con una asesoría personalizada y soluciones de vida real, para apoyarles a cumplir sus metas.
- 2. Eficiencia y Administración del Riesgo:** A través de una política de cero tolerancia en la prevención del lavado de dinero y de un modelo de tres líneas de defensa, con una estructura sólida, el Banco mantiene sus operaciones seguras y eficientes.
- 3. Crecimiento Rentable y Sostenible:** El Banco impulsa una cartera de productos verdes, así como el fortalecimiento de apoyo para grupos como PYMES, banca mujer y emprendedores, para lograr un crecimiento adecuado y sostenible en las comunidades en donde operamos.
- 4. Transformación digital:** Banco Promerica es líder en la adopción digital y continúa desarrollando productos para adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y mejorar las funcionalidades de los programas digitales en beneficio de los clientes.
- 5. Talento Humano:** Se busca ser el empleador preferido del mercado y tener una cultura de alto desempeño, a través de iniciativas como planes de desarrollo, plan de compensación competitivo y el programa avance de la mujer, entre otros.



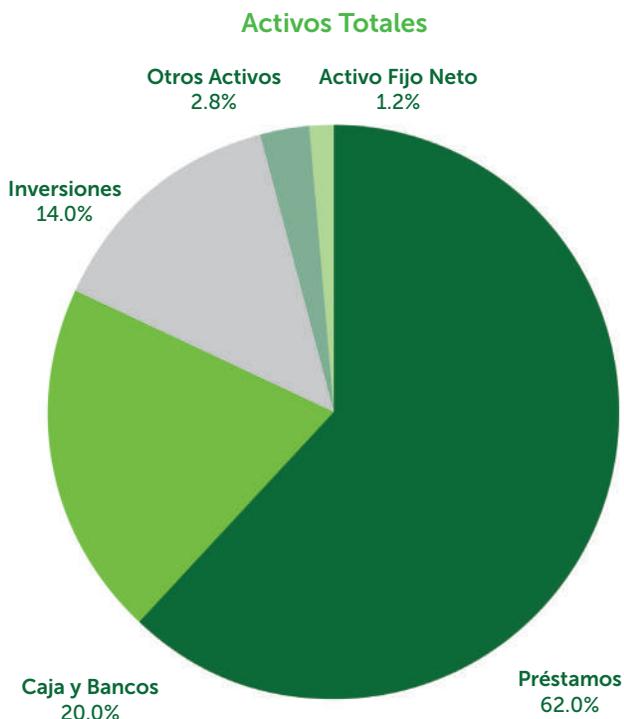
Desempeño Financiero

Los aspectos más destacados del desempeño financiero de Banco Promerica para el ejercicio fiscal 2021 se resumen a continuación.

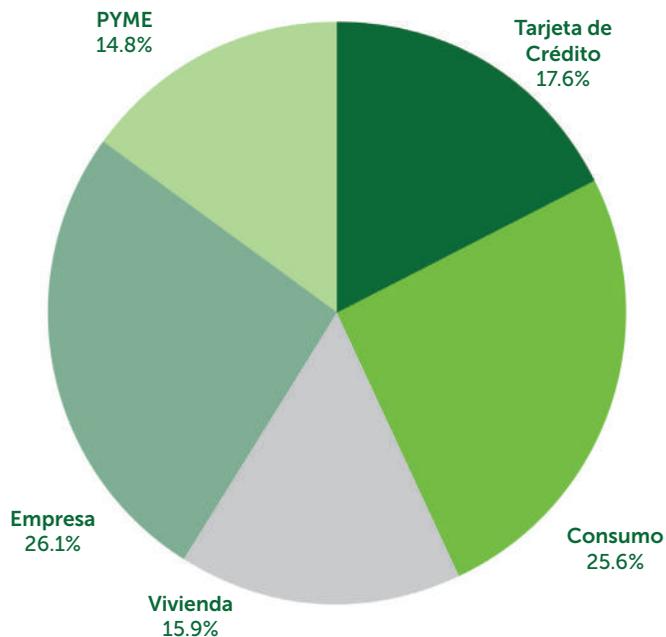
Activos Totales

Los activos totales de Banco Promerica sumaron \$1,319.3 millones, ubicando al Banco dentro de los primeros cinco de mayor tamaño del sistema financiero con una cuota de mercado del 7.1%.

La estructura de activos la conforman principalmente: Cartera de Préstamos Neta (62.0%), Caja y Bancos (20.0%), Inversiones Financieras (14.0%), Otros Activos (2.8%) y Activo Fijo Neto de Depreciación (1.2%). Los movimientos en las principales cuentas de activos durante el ejercicio se asociaron a la dinámica operativa del Banco, concentrándose particularmente en la gestión de administración de liquidez y del portafolio de inversiones del Banco, procurando la mejor rentabilidad de sus activos.



Cartera Bruta de Préstamos



Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos bruta totalizó \$836.7 millones, saldo que representa un incremento de \$8.6 millones anuales (+1.0%), mismo que continuó influenciado por las acciones que el Banco ejecutó durante el año no solo en cumplimiento de la normativa regulatoria, que entró en vigencia para la cartera de préstamos identificada como afectada por la pandemia COVID-19 bajo los parámetros definidos por el Regulador del sistema bancario, sino que también refleja las iniciativas del Banco para mantener una gestión prudente del riesgo de crédito, que en conjunto lo ubicaron en el quinto lugar en el mercado con una cuota de participación del 6.6%.

La composición de la cartera se distribuye entre Préstamos de Consumo (25.6%), Vivienda (15.9%), Tarjeta de Crédito (17.6%), Empresa (26.1%) y PYME (14.8%) El rendimiento del portafolio ascendió a 12.3%.

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

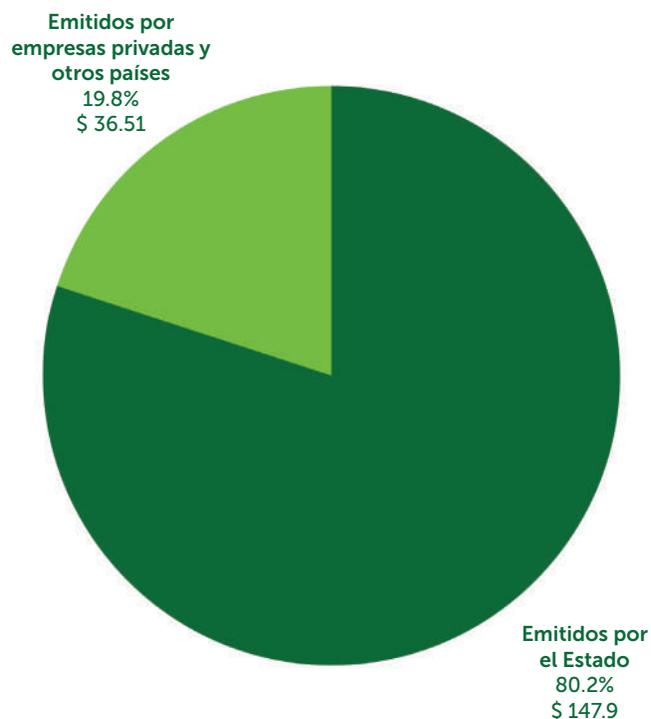
Sector	Monto (\$ millones de dólares)	%
Empleados y otros	\$ 506.8	60.6%
Manufactura	\$ 84.3	10.1%
Comercio	\$ 68.4	8.2%
Servicios	\$ 38.1	4.6%
Financiero	\$ 47.5	5.7%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	\$ 19.0	2.3%
Agropecuario	\$ 25.0	3.0%
Gobierno	\$ 14.2	1.7%
Hoteles, restaurantes y similares	\$ 14.0	1.7%
Construcción	\$ 11.7	1.4%
Electricidad, gas y agua	\$ 7.4	0.9%
Minerías y canteras	\$ 0.1	0.0%
Total	\$ 836.7	100.00%

Inversiones

El portafolio de inversiones neto de reserva cerró con un saldo de \$184.4 millones, que no representa una variación relevante respecto al ejercicio previo, pero cuya gestión durante 2021 generó una mejora en la rentabilidad que ascendió a 6.73%, equivalente a \$1 millón adicionales en ingresos por rendimiento de la cartera y en línea con la estrategia del Banco de apalancar la rentabilidad de los activos.

La estructura de la cartera se concentra en: Títulos emitidos por el Estado (80.2%) y emitidos por empresas privadas y otros países (19.8%).

Inversiones (\$ Millones)



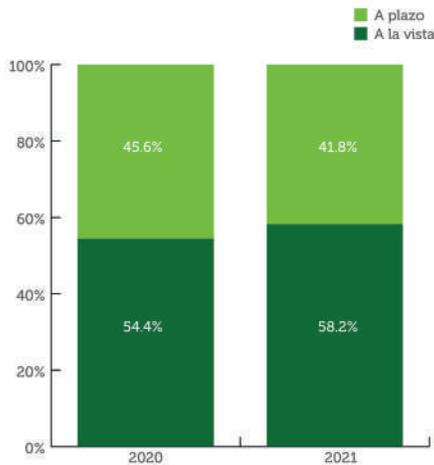
Depósitos Totales

Los depósitos totales ascendieron a \$982 millones al cierre del ejercicio 2021, manteniendo un tamaño de portafolio promedio durante el año por encima de los mil millones y representando el 85.6% de los pasivos de intermediación. Banco Promerica se ubicó en el quinto lugar del mercado con una participación de 7.1%.

Depósitos Totales (\$ Millones)



Composición de Depósitos



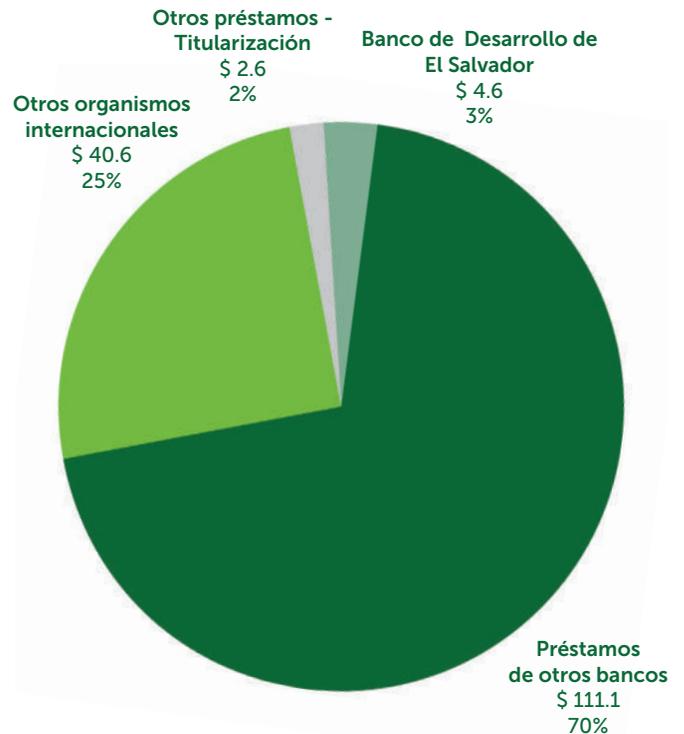
Destaca una sostenida mejora en la mezcla del portafolio donde los depósitos a la vista pasaron de representar un 54.4% a un 58.2% al concluir el año, lo que representa un incremento de \$22.8 millones o un 4.2% anual. Esta participación significó una mejora de -36 puntos básicos en el costo promedio de captación que cerró en 2.39%, resultado consistente con uno de los principales pilares estratégicos del Banco.

Fuentes de Financiamiento

El saldo de los fondos provenientes de fuentes de financiamiento ascendió a \$158.9 millones, un 13.8% del total de los pasivos de intermediación del Banco. Esto representa un incremento anual de \$18.7 millones (+13.4%) que evidencia la confianza de los bancos multilaterales en la solvencia de la operación de Banco Promerica El Salvador y del soporte de Grupo Promerica a nivel regional.

Durante 2021 el Banco amplió sus alianzas con bancos multilaterales para asegurar su capacidad y continuar siendo un jugador clave en la reactivación económica del país, destacando particularmente la preparación de la mano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para ser en 2022, el Banco pionero en El Salvador en la emisión de un bono verde.

Estructura de Financiamiento Externo (\$ Millones)

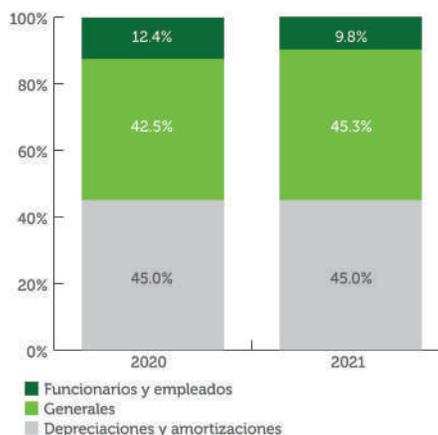


Gastos Operativos

Durante 2021 el Banco enfocó sus esfuerzos en un manejo eficiente del gasto operativo, que totalizó \$45.2 millones. Esto permitió lograr una contención del gasto con un incremento anual del 0.66%, relevante al compararlo con el indicador de inflación anual del país que cerró en 6.1%.

Una cultura corporativa de continua búsqueda de iniciativas que permitan optimizar la operación del banco y una experta gestión de abastecimiento estratégico fueron factores fundamentales que apalancaron este resultado.

Composición de gastos operativos



Utilidad Neta

El desempeño financiero del Banco durante 2021 concluyó con una utilidad neta de impuestos de \$5.1 millones, logrando un incremento del orden del 9.6% interanual o su equivalente de \$0.45 millones, comparado con el ejercicio fiscal previo. Las estrategias enfocadas en seguir perfilando la cartera de préstamos conforme al apetito de riesgo del Banco, el permanente y oportuno dinamismo para rentabilizar el portafolio de inversiones y para mejorar la mezcla de captación de depósitos y fuentes de fondeo, así como una cultura de manejo eficiente del gasto, fueron factores determinantes para alcanzar estos resultados.

Así, los indicadores de rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio muestran una mejora y cerraron en 0.38% y 4.31%, respectivamente.

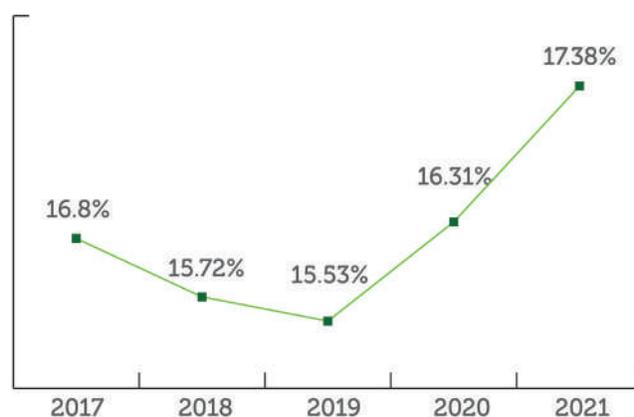
	2020	2021
Utilidad Neta de Impuestos (\$ Millones de dólares)	\$4.7	\$5.1
Rentabilidad sobre Activos - ROA	0.36%	0.38%
Rentabilidad sobre Patrimonio - ROE	4.16%	4.31%

Fondo Patrimonial

La solvencia del Banco continuó sólida; al cierre del ejercicio fiscal, el fondo patrimonial ascendió a \$156.9 millones, los indicadores de coeficiente patrimonial sobre activos a 17.38% y sobre pasivos a 12.98%, mismos que continuaron por encima de los requeridos por la regulación (de 12% y 7%, respectivamente) así como de los del mercado bancario.

El Banco incrementó su capacidad para crecimiento en \$64 millones, disponiendo de un total de \$218 millones de dólares para la ejecución de la ruta estratégica del ejercicio 2022.

Fondo Patrimonial



Clasificación de Riesgo

La más reciente calificación de riesgo, otorgada a Banco Promerica por Pacific Credit Rating, correspondiente a la evaluación al 30 de junio de 2021, asigna un AA-. Durante el ejercicio fiscal el Banco logró mejorar la perspectiva de estable a positiva.

	Junio 2020	Junio 2021
Clasificación de Riesgo	EAA-	EAA-
Perspectiva	Estable	Positiva

La categoría EAA corresponde a aquellas entidades que cuentan con una muy alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a que pertenece y en la economía. Los factores de protección son fuertes, el riesgo es modesto.

La clasificación asignada (AA) destaca el adecuado desempeño operacional de Banco Promerica, la estabilidad de la cartera de créditos, así como apropiados niveles de liquidez y solvencia, favorecidos por la buena capitalización de sus resultados. Además, pondera favorablemente el respaldo de Inversiones Financieras Promerica que forma parte del Grupo Regional Promerica Financial Corporation.

La mejora de la perspectiva se asocia a la tendencia creciente que han mostrado los resultados financieros del Banco, así como a la adecuada gestión del riesgo crediticio la cual, a pesar de la crisis, ha permitido mantener bajos niveles de morosidad.



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 2021 se obtuvieron los siguientes logros:

- Seguimiento al fortalecimiento de la Gestión de Riesgos con una renovada estructura en base a tres líneas de defensa, segregación de funciones, administración proactiva del riesgo y talento especializado en funciones claves.
- Incremento de la automatización y estandarización de la toma de decisiones crediticias a través de nuevas políticas de crédito, uso de motor de decisión y modelos estadísticos validados.
- Robustecimiento de las segmentaciones, políticas, procesos y oferta de valor de los productos a fin de facilitar el crecimiento en segmentos de riesgo acorde al apetito de riesgo.
- Diseño y ejecución de una acertada estrategia de alivio para los clientes afectados por COVID-19 bajo el marco regulatorio permitido.
- Mejoras en los modelos de estrés y alertas tempranas para el riesgo de crédito, liquidez y mercado.
- Acompañamiento a la transformación digital del Banco a través de un Sistema de Gestión de Seguridad de Información, Gestión de Riesgo Tecnológico y Prevención de Fraudes Cibernéticos.

A continuación, los principales logros por áreas implementados durante el ejercicio fiscal.

1. Riesgo de Crédito

1.1 Banca de Personas

Durante 2021, la Gerencia de Riesgos de Banca de Personas contribuyó a través de:

- El establecimiento de modelos predictivos que mejoren la calidad crediticia de los clientes.
- La exitosa gestión de cartera de clientes que han sufrido los efectos derivados del COVID-19, robusteciendo y diseñando herramientas de mitigación para el segmento.
- La implementación de una nueva metodología de ofertamiento de tarjetas de crédito.

Durante el año 2022 se continuará apoyando el crecimiento del Banco a través del uso de modelos predictivos e implementación de mejores prácticas de la industria para el portafolio de Banca de Personas.

1.2 Banca de Empresas

Durante 2021 la Gerencia de Riesgos de Banca Empresas contribuyó mediante:

- El diseño de línea de tesorería para clientes de Banca Empresarial.
- La entrega a negocios PYME de bases de potencial de crédito.
- Análisis de cosechas y análisis de industrias, como soporte a las áreas de negocios.
- Desarrollo de plantillas para arreglos y créditos PYME, apoyando el proceso de masificación de este segmento.
- Apoyo en la estrategia de atención de arreglos COVID-19.

Durante el ejercicio fiscal 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.

1.3 Activos de Riesgo

1.3.1 Distribución de Activos de Riesgo

Al 31 de diciembre del 2021, el saldo de la cartera de activos de riesgo cerró en \$858,743.6 miles. La cartera se distribuyó de la siguiente forma:

Cartera	Saldo de Cartera
Consumo	\$ 229,004.1
Empresa	\$ 217,521.3
Pyme	\$ 151,147.5
Tarjeta	\$ 135,509.7
Vivienda	\$ 125,561.0
Total de cartera	\$ 858,743.6

En miles de dólares, incluye Saldos de Contingencias.

1.3.2 Índice de Cartera Vencida

El índice de vencimiento es el ratio que refleja la relación entre la cartera vencida (mayor a 90 días y en proceso judicial) y el total de préstamos. El índice de vencimiento cerró 2021 con un ratio de 2.5% por debajo del límite máximo prudencial del 4.0%.

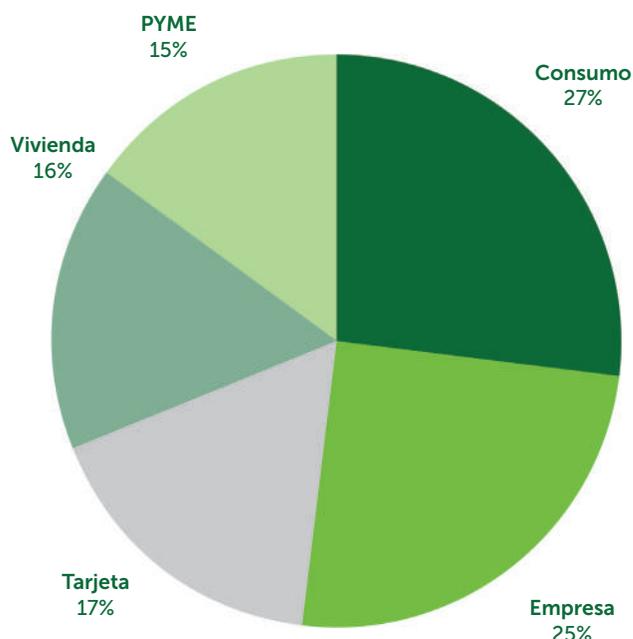
1.3.3 Índice de Cobertura

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 un Índice de Cobertura del 144.9% por arriba del límite mínimo prudencial del 100.0%.

2. Riesgo de Liquidez

Durante el año 2021, los activos líquidos mostraron una cobertura promedio de 9.4 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo, siendo dicho indicador superior al límite establecido de 1.25 veces. Adicionalmente, alineado a estándares internacionales en gestión del Riesgo de Liquidez, se estimó al cierre de

Composición de Cartera de Activos de Riesgos



diciembre de 2021 un Liquidity Coverage Ratio (LCR) de 238.3% y un Net Stable Funding Ratio (NSFR) de 111.0%. El Banco mantuvo un monitoreo permanente para asegurar adecuados niveles de fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo.

3. Riesgo de Mercado

El portafolio de inversiones mostró durante 2021 una alta proporción en títulos Soberanos de El Salvador de corto plazo, lo que resultó en adecuados indicadores de sensibilidad ante movimientos de tasa de interés con un promedio de duración modificada de 0.59 (límite establecido de 5.0) y un impacto de sensibilidad ante movimiento de 100 puntos básicos en rendimientos de 0.26% del patrimonio (límite establecido de 10%). Por otro lado, el Riesgo de Tasa en Libro Bancario, medido como el impacto en una variación de 100 puntos básicos en tasas de interés como proporción del patrimonio, reflejó un indicador promedio de 2.7%.

4. Riesgo Operacional

4.1 Riesgo Operativo

Riesgo operativo 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 el Banco se basó en las referencias incluidas en Basilea II y en lo regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero en la norma NPB4-50. Se mantuvo un proceso continuo que involucra las etapas para gestionar los riesgos y establecer como ejes fundamentales: cultura de riesgo, identificación de matriz de riesgo (gestión cualitativa) y cuantificación de pérdidas operacionales (gestión cuantitativa).

Durante 2021, el Banco realizó 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 sobre nuevos productos, servicios, canales y cambios operativos y tecnológicos.
- Seguimiento a los eventos de riesgo operacional informados por las diferentes áreas del Banco, así como a indicadores de alerta temprana y de pérdida operativa.
- Apoyo en la formulación, actualización y revisión anual de políticas del Banco.

4.2 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.

4.3 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 el fortalecimiento de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos de tecnología. Adicionalmente se apoyó realizando matrices de riesgos y llevando a cabo evaluaciones a cambios tecnológicos en productos, servicios y canales.

4.4 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.

5. 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.

6. 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 esa línea se implementaron nuevas estrategias, políticas, manuales y procedimientos que permitieron administrar adecuadamente la convivencia con el COVID- 19 y dar la continuidad del servicio a los clientes del Banco.

7. Seguridad de la Información

La gestión de riesgos de seguridad de información es la práctica de balancear las oportunidades de

negocio con las pérdidas potenciales relacionadas con la seguridad de la información, la cual es utilizada en todos los procesos de negocio del Banco. Esta gestión es en gran medida un esfuerzo de calidad, ya que es complejo conocer la probabilidad y costos de eventos importantes. Por ello el Banco llevó a cabo un análisis de riesgos de seguridad de la información para identificar las amenazas más importantes y el tratamiento de estos, y así minimizar la ocurrencia de incidentes de seguridad o que el impacto sea mínimo, en caso de ocurrir alguno.

Por otra parte, se sentaron las bases para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, definiendo la estrategia de seguridad en un mapa estratégico.

Dirección de Banca de Personas y Agencias

Durante 2021 se consolidó la nueva estructura y el equipo de la Dirección, orientados por los 4 enfoques estratégicos del Banco:

- Primero el Cliente
- Impulsar una Banca de Relación
- Fidelización de clientes
- Generar resultados de negocios, basados en la solución integral de necesidades y excelencia en el servicio



A lo largo del año se alcanzaron los siguientes logros:

- Implementación del nuevo modelo comercial y de servicio ACCIÓN, que se basa en entender las necesidades de los clientes y brindarles asesoría con soluciones integrales.
- Ejecución de plan de infraestructura, enfocado en mejorar la experiencia de los clientes en los puntos de atención, que permite ofrecer un portafolio más amplio de productos y servicios financieros.
- Implementación del modelo de Banca Preferencial en diversas agencias con el objetivo de fortalecer la atención para los clientes de dicho perfil y ampliar la cobertura para la generación de negocios.
- Desarrollo de iniciativas de digitalización del proceso de colocación de tarjetas de crédito en telemarketing, facilitando el proceso a los clientes del Banco y logrando un crecimiento en la colocación de los principales productos. Además, se incorporó el canal outsource telemarketing de tarjetas de crédito, con la finalidad de incrementar la colocación de dicho producto, operando a la fecha con dos proveedores.
- 396 Corresponsales Financieros en todo el país al cierre de 2021, lo que permitió al Banco ser parte de la inclusión financiera en los sectores con poca presencia bancaria, a través del pago de remesas familiares y demás servicios bancarios, logrando una participación del 9.35% de todas las operaciones del Banco.
- Implementación de nuevas estrategias para el canal de Contact Center, que permitió un crecimiento en el promedio mensual de colocación, así como diversas gestiones para incrementar facturaciones y colocaciones de créditos con estrategias ad-hoc por producto y mercado.
- Fortalecimiento de la estrategia de emisión instantánea de tarjetas de crédito y débito, ampliando la presencia en los principales centros comerciales.
- Estrategia de gestión de prospectos provenientes de la autogestión realizada por los clientes por medio de la página web del Banco.
- Implementación de programa de clientes referidos por colaboradores internos.
- Acciones para fortalecer las ventas y atenciones en canales digitales.
- Impulso de la bancarización de receptores de remesas, a través de las cuentas de ahorro "Débito Remesas" y en canales alternos como Corresponsal Financiero.
- En coordinación con el Centro de Soluciones, se realizaron estrategias de apoyo para los clientes, a través de planes de alivio económico para normalizar sus líneas de crédito y cuidar su récord crediticio.
- A lo largo del año se realizaron evaluaciones de servicio, donde se obtuvo un índice de recomendación del 60%. También se logró un 78% como indicador de satisfacción y un índice de esfuerzo del 10%.

El enfoque es seguir construyendo una banca que desarrolle relaciones a largo plazo, conectando con el cliente en cada interacción para satisfacer sus solicitudes y buscar permanentemente mejorar nuestra promesa de servicio.

Dirección de Banca Corporativa y Comercial



La gestión de la Dirección de Banca Corporativa y Comercial contribuyó en gran medida a los resultados generales del Banco en 2021, en donde la gestión del portafolio durante el año permitió que la cartera continúe siendo la de mayor peso de la institución.

Este nivel de cartera fue posible gracias a las estrategias desarrolladas para su crecimiento, lo que determinó un nivel de desembolsos superior al año anterior.

Con relación a los ingresos, la Dirección alcanzó \$20.6 millones, que representa el 16.15% de los ingresos totales del Banco. Los ingresos del área crecieron \$770.8 mil dólares con respecto al año anterior. Los rubros que más crecieron fueron los ingresos por intereses (\$416.7 miles de dólares), las comisiones por transferencias (\$194.0 miles de dólares) y las comisiones por otorgamiento de

crédito (\$178.4 miles de dólares).

Asimismo, se continuó trabajando en el desarrollo de la administración integral de servicio al cliente y en la función de captar fondos de los clientes empresariales e institucionales. Los depósitos empresariales alcanzaron los \$247.4 millones, lo que representa el 25.2% de los depósitos totales del Banco. De este total, la mayor participación proviene de los clientes empresariales con \$162.4 millones (65.6%) y los restantes \$85.0 millones (34.4%) corresponde a saldos de clientes institucionales.

La cuenta regional "Cuenta Integra" alcanzó los \$83.6 millones en saldos al cierre, logrando un crecimiento de \$7.1 millones en el año en términos absolutos y un 14.5% en términos porcentuales.

El área de Cash Management Services (CMS), responsable del manejo de la tesorería de los clientes empresariales, logró incrementar los flujos transaccionales de \$814.6 millones a \$1.1 billones, un crecimiento de \$261.3 millones (32.1%). Este resultado fue impulsado por dos grandes temas: la colocación de 431 productos y por el excelente servicio que el equipo de trabajo brindó a los clientes.

Con el objetivo de colaborar con el gremio empresarial, el Banco patrocinó dos grandes

eventos en 2021: la 21ª edición del Encuentro Nacional de la Empresa Privada ENADE, denominada "Innovar 2021: Un Encuentro con el Futuro"; y los premios de la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) 2021. También se contribuyó con un artículo para la revista de la Cámara de Comercio Americana (AMCHAM), titulado: "Los empresarios salvadoreños son la pieza fundamental para un clima de negocios positivo".

Banca Empresarial y Regional

Crédito PYME



Durante 2021, las áreas que comprenden Banca Empresarial (Comercial, Corporativo, PYME, Análisis Financiero, Depósitos Empresariales y Cash Management) trabajaron de forma orquestada para contribuir con los resultados del Banco, apoyando a las empresas y asesorando a los clientes, todo bajo una política de cero tolerancia con los temas relacionados a la prevención de lavado de dinero y cuidando en todo momento de los riesgos inherentes a la banca.

El equipo trabajó bajo una estrategia definida en donde se tiene claro que:

- El cliente es prioridad.
- El área de negocios es la primera línea de defensa para el manejo de la eficiencia y riesgo.
- Se busca negocios rentables pero a la vez sostenibles.
- La innovación se da a través de la transformación digital.
- El principal recurso son los colaboradores.

Pasivos :

La estrategia de rentabilizar a través de la reducción del costo pasivo, desconcentración, y buscando la estabilidad de fondos a través del manejo de flujo de las empresas (CMS) generó excelentes resultados, entre los que destacan:

- Manejo de flujos (CMS) por \$1.1B millones, con un crecimiento de \$114 millones versus diciembre 2020 y de \$261 millones versus diciembre 2019.
- En 2021 la gestión de ingresos por planillas, proveedores, cuenta colecta, punto ágil, traslado valores, colectores, adquisición, cuenta regional Integra, transferencias enviadas y recibidas fue exitosa.

Estas acciones se tradujeron para el Banco en mejoras del costo de fondos con una contribución de \$1.6 millones por la parte de pasivos.

Créditos Comerciales y Corporativos:

Debido a la alta liquidez en el sistema financiero, se pasó de un mercado de compradores a un mercado de vendedores. El enfoque estuvo en perfilar la cartera comercial y corporativa conforme al apetito de riesgo, y en gestionar su calidad. Estos resultados se tradujeron para el Banco en ingresos superiores de \$796 mil respecto a 2020.

Créditos PYME:

El enfoque continuó siendo la contención de la mora y la normalización de la cartera luego de los planes de alivio otorgados en 2020 producto de la pandemia COVID-19.

En 2021 se logró aumentar los depósitos en ambas carteras (Créditos Comerciales y Corporativos, y en PYME). La cartera de crédito de clientes regionales superó los \$100 millones, y la cartera del programa líneas verdes superó los \$30 millones.

Por otra parte, Grupo Promerica se unió junto a Deloitte e Incae Business School para llevar a cabo el programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA), a través del cual se buscó impulsar a empresas de los 7 países participantes (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y República Dominicana) y generar un impacto trascendente en ellas. De las 70 empresas participantes, Banco Promerica El Salvador asesoró a 16 empresas bajo una metodología probada a nivel mundial, realizada por expertos de Promerica, Deloitte e Incae, bajo un modelo de trabajo que demuestra como una empresa genera valor, así como las rutas para mejorar resultados y generar un impacto en la región. De esas 16 empresas, Industrias Magaña de El Salvador fue galardonada como una de las Mejores Empresas Centroamericanas.

Para 2022, los equipos se encuentran preparados para enfrentar los retos en medio de una pandemia todavía latente, enfocados cada vez más en ser una banca responsable y sostenible.

Dirección de Productos, Mercadeo y Comunicaciones

Durante 2021, la Dirección de Productos, Mercadeo y Comunicaciones desarrolló actividades enfocadas en el crecimiento y la colocación de productos retail del Banco a través de la generación de ferias, campañas y ofertas competitivas, con el fin de brindar a los clientes soluciones financieras y demás beneficios que se ajusten a sus necesidades.

En el inicio de año se lanzó la campaña "Traslada tu saldo", que brindó a los clientes atractivas propuestas de consolidación y traslado de deudas.

Asimismo, se manejaron tasas y beneficios idóneos tanto para el traslado de vivienda como para la consolidación con garantía hipotecaria, cuyo enfoque buscó condiciones beneficiosas para los clientes que se mantuvieron a través de alianzas claves y ferias permanentes. A su vez, en el producto vehículo, se lideraron ferias en conjunto con las distribuidoras locales de mayor prestigio, donde manejamos condiciones preferenciales y garantía de tiempos de respuesta.

Reforzando el compromiso del Banco con los salvadoreños de premiar su confianza y lealtad, se lanzaron dos campañas de ahorro: "Con tus Ahorros Ganas" y "Ahorro ganadores al Instante". También se lanzó la Cuenta Invierte, un nuevo producto con remuneración especial el cual permite a los clientes obtener disponibilidad inmediata y ganar mayor rendimiento por sus fondos.

En línea con la estrategia de transformación digital, en junio se implementó en las plataformas del Banco el servicio de Transfer365 para brindar más soluciones de transferencias interbancarias a los clientes, con horarios extendidos los siete días de la semana. Asimismo, se dirigieron campañas, como la Ruta Payphone, con el fin que más clientes busquen registrarse en Banca en Línea y en Banca Móvil, para facilitar y simplificar



Tarjetas
de Crédito

**Personalizar tu tarjeta
y elegir tus beneficios favoritos**

**Se puede
Con MiTarjeta**



Selecciona la imagen que prefieras y obtén
6% de descuento en dos rubros de tu elección*

- Supermercados, gasolineras o tiendas por departamento
- Restaurantes, farmacias o ferreterías

Solicítala aquí ▶



2513-5000
www.promerica.com.sv

Banco Promerica

TASA DE INTERÉS
FINANCIEROS
42.66%

sus transacciones. Estas campañas estuvieron acompañadas de consejos y recomendaciones a los usuarios para protegerse de los ciberataques y navegar con mayor seguridad.

En 2021, el área de productos retail y canales electrónicos reiteró su compromiso con los salvadoreños de trabajar por desarrollar beneficios tangibles, de mejorar la experiencia con los productos, plataformas y servicios y de siempre buscar el bienestar de los clientes, acompañándolos en su camino de la adopción digital.

Mercadeo y Comunicaciones

Durante el 2021 se llevaron a cabo una serie de campañas e iniciativas comerciales para impulsar la colocación y uso de nuestros productos, así como para dar a conocer a los nuevos servicios con los que cuenta el Banco.

Asimismo el apoyo en el área de comunicación es transversal y constante a lo largo del año.

Dentro de las campañas que podemos destacar se encuentra Traslado de Saldo, relanzamiento de las tarjetas Mi Tarjeta y VISA Premia, Ferias de reactivación de Soluciones Financieras, Ruta PayPhone, Crédito de Gobierno, Experiencias Promerica (Fútbol y paquetes turísticos nacionales), Somos de Aquí conmemorando el Bicentenario de Centroamérica, así como campañas que promueven los depósitos, tales como: Ahorrando y Ganando, Ahorranganadores, Remesas.

Este 2021 se ha destacado por todo el impulso a la colocación de créditos de vehículo. Se realizaron activaciones de marca dentro del showroom de diferentes distribuidoras durante todo el año, participación en la AutoExpo y la creación de una campaña especial llamada AutoFest, la cual generó resultados sumamente positivos.

Como parte del lanzamiento de nuevos servicios a nuestros clientes, se encuentra Club Promerica. Este año se dio a conocer a clientes la nueva APP en donde se encuentran alojada toda la información de descuentos y beneficios de nuestras tarjetas de crédito, así como la Tienda Virtual. Otro servicio que se lanzó a finales de año, es la posibilidad de comprar paquetes turísticos a través del Club.

Se ha impulsado la transformación digital del Banco a través de cápsulas de radio en vivo en

donde damos a conocer los beneficios de utilizar los servicios digitales. De igual forma se han creado campañas para dar a conocer nuestros medios de pago y se ha promovido su uso por medio de promociones exclusivas al utilizarlos. Este año en particular se lanzó Cuenta Inicia, nuestra cuenta de ahorro digital, se le dio impulso a las billeteras digitales y se promovió constante nuestro Traslado de Saldo digital.

Para incrementar la penetración del uso de nuestros medios de pago digitales, tales como Garmin y Fitfit Pay se patrocinaron eventos deportivos que van enfocados a este segmento.

Este año tomo relevancia la comunicación que se proporcionó a todos nuestros clientes sobre tips y consejos de ciberseguridad, a través de diferentes correos, mensajes de texto y campaña en redes sociales que promueven estar alertas e informarse para prevenir posibles fraudes, tales como el Phishing, Malware, entre otros.

Banco Promerica se ha convertido en un referente de la banca salvadoreña, nuestros estudios demuestran que el crecimiento en nuestro top of mind es reflejo de todo el trabajo que se realiza para proyectar una marca sólida, confiable, regional, cercana y valorada por nuestros clientes.



Banca con Solidaridad

Comprometidos con el desarrollo de El Salvador y con promover el bienestar en las comunidades donde opera, en 2021 a través del programa de Responsabilidad Social Banca con Solidaridad, Banco Promerica continuó apoyando diferentes iniciativas en beneficio de cientos de personas en condiciones vulnerables y/o de escasos recursos.

En octubre se realizó un donativo anual de \$100 mil dólares a la Fundación Actuar es Vivir (FUNDACTUAR), el proyecto insignia del Banco, para continuar apoyando la atención de mujeres de escasos recursos y poco o limitados accesos a servicios de salud, a través de la detección temprana del cáncer de mama y cérvix.

Adicionalmente, a través de la plataforma online Banca con Solidaridad, se recaudaron fondos para las diferentes organizaciones a las que el Banco apoya. Se dio seguimiento a la campaña "Despierta al donador que hay en ti", para motivar a más personas a sumarse, a través de donaciones en la plataforma, en brindar apoyo a comunidades, instituciones y fundaciones en todo el país.

Otras iniciativas que se realizaron este año como parte del programa son:

- Entrega de sillas de ruedas al Hogar de Ancianos Giuseppe Angelucci.
- Lanzamiento de campaña Ser Mujer Es, promoviendo un mensaje de empoderamiento a las mujeres salvadoreñas.
- Entrega de 5 bonos de \$250 dólares entre los clientes estudiantes activos de 5 universidades del país.

- Alianza con la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) para apoyar al sector ambiente y social, y cumplir con los Objetivos de Desarrollo (ODS).
- Lanzamiento de programa de voluntariado corporativo Héroes Promericanos, que busca ejercer un impacto positivo en las comunidades donde el Banco opera.
- Participación de Banco Promerica en la Semana de la Sostenibilidad de FUNDEMÁS, realizada entre el 11 y el 14 de octubre.
- Alianza con diseñadora Raquel Arana para el lanzamiento de una línea de productos exclusiva para el Banco, cuyos fondos fueron destinados a la Fundación Actuar es Vivir, en el mes de prevención del cáncer de mama.
- Lanzamiento con colaboradores de iniciativa "Por un futuro verde", que busca hacer conciencia sobre la protección del medio ambiente y recursos naturales.
- Donativo de víveres y artículos de higiene personal por parte del equipo Corporativo y Comercial del Banco al hogar Nuestra Señora de la Merced.

La realización de estas iniciativas fue posible gracias al apoyo de Banco Promerica, de su talento humano y de salvadoreños altruistas de buen corazón. Para el próximo año, el Banco reafirma su compromiso de continuar apoyando al desarrollo de El Salvador y de seguir siendo un actor de cambio en pro del bienestar de las comunidades locales.



Medios de Pago

Comprometidos con la transformación digital, en el segundo semestre del año se lanzó la solicitud digital de tarjeta de crédito, siendo pioneros en El Salvador y en Centro América con este servicio disruptivo que entrega aprobaciones a solicitudes de tarjeta en minutos desde la App Promerica Banca Móvil.

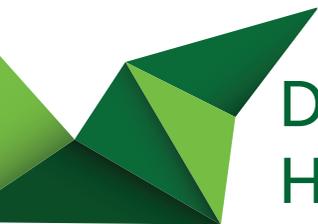
Se continuó con el crecimiento de PayPhone, la App que permite registrar tarjetas Visa o MasterCard sin importar el banco emisor, para realizar compras desde la plataforma que ofrece pagos sin contacto en tres modalidades: directo desde la App, escaneo de QR en punto de venta o a través de un link de pago.

Este año se inició con el crecimiento del traslado de saldo digital, que permite a los clientes realizar

una autogestión para trasladar el saldo de sus tarjetas de otros bancos a las tarjetas Promerica, con beneficios de cuotas y tasas preferenciales de forma fácil, rápida y segura.

En el mes de septiembre, el eCommerce Institute galardonó a Banco Promerica con el primer lugar en la categoría de Servicios Financieros y Banca Online. Esta fue la tercera vez que el Banco es líder en esta categoría, habiendo ganado anteriormente en el 2018 y 2019. Este premio demuestra el compromiso del Banco en ser una institución financiera líder en negocios digitales, beneficiando a sus clientes, conociendo sus necesidades y transformándolas en soluciones.





Dirección de Recursos Humanos y Talento



El Talento es uno de los cinco pilares estratégicos del Banco, reiterando su compromiso de brindar un ambiente de trabajo positivo, fortalecer la cultura, contribuir al desarrollo integral y fomentar el bienestar y reconocimiento.

Empleador Preferido: Nuevamente el Banco fue reconocido como uno de Los Mejores Lugares para Trabajar® en Centroamérica y el Caribe, por el Great Place To Work Institute®. Este reconocimiento se basa en la evaluación de las mejores prácticas en relación con la cultura, bienestar y ambiente de trabajo de la organización, y refleja el compromiso por brindar un entorno de trabajo positivo, en el que se viven los valores corporativos y en el que puedan crecer profesionalmente.

El modelo Great Place To Work® permite valorar las buenas prácticas así como identificar sus

oportunidades de mejora, estableciendo planes de acción para robustecer la marca como un empleador preferido en el mercado.

También se recibió la certificación "Empresa Feliz 2021" otorgada por la revista Vida y Éxito, que evalúa la cultura y buenas prácticas de las organizaciones. Ambos reconocimientos son resultado de contar con un valioso equipo de colaboradores que contribuye a la construcción de la cultura empresarial.

Desempeño y Desarrollo: Banco Promerica promueve una cultura de alto desempeño, en la que el colaborador es protagonista de su avance profesional y el líder le acompaña por medio de retroalimentación y apoyo para alcanzar su máximo potencial.

En 2021 los colaboradores participaron en el Plan

Anual de Desempeño, el cual está compuesto por tres componentes: el plan anual de objetivos o entregables, la evaluación de competencias y el plan de desarrollo individual.

Asimismo, se continuó impulsando el crecimiento profesional de los Promericanos por medio del "Job Posting" o publicación interna de las posiciones nuevas o vacantes. En total 120 Promericanos tuvieron la oportunidad de pasar a una nueva posición.

Programa Anual de Capacitación: Como parte del compromiso de potenciar el crecimiento profesional de los colaboradores y fortalecer sus conocimientos y competencias se ejecutó el Plan Anual de Capacitación y Entrenamiento, totalizando durante el año 209 capacitaciones, que incluyeron formación especializada, temas regulatorios y entrenamientos de interés general.

Se tuvieron capacitaciones enfocadas en liderazgo y las competencias gerenciales, formación en transformación digital, agilidad y nuevas metodologías de trabajo, así como cursos de Excel e inglés en línea y el programa "Comunicar para Ganar" que abarcó habilidades de comunicación, el trabajo colaborativo y herramientas para coaching.

Como resultado de la ejecución del plan de capacitación el 82% de colaboradores participaron en temas de formación profesional y el 100% en programas regulatorios.

Avance de la Mujer: Se lanzó el programa corporativo regional "Protagonistas", que busca potenciar a la mujer proporcionándoles herramientas que le ayuden a crecer en lo personal y lo profesional.

Se realizaron diversas actividades dentro de las que destacan el conversatorio "Todas somos Protagonistas", los webinars "Es Momento de Tomar Acción y Brillar", el taller "Lidera y haz Brillar a tu Equipo" y el reconocimiento entregado a cinco colaboradoras que han destacado por vivir los valores corporativos y ser un ejemplo de las características de la mujer Promericana. Un dato a destacar de 2021 es que un 70% de

todos los ascensos del año fueron logrados por mujeres que participaron en job posting.

Reconocimiento: En el 2021 se desarrollaron diversas iniciativas institucionales para reconocer y celebrar los logros, vivencia de valores, el compromiso, pasión y esfuerzo. Dentro de estas destacan las siguientes:

- **Éxito Promericano:** reconoce a quienes han realizado un aporte significativo al Banco, viven los valores corporativos, demuestran una conducta apegada al Código de Ética y mantienen un cumplimiento constante de sus objetivos.
- **Mujeres Promericanas:** reconoce a colaboradoras que destacan por su vivencia de los valores, su trayectoria y logros.
- **Años de Servicio:** reconoce a quienes cumplen 10, 15, 20 y 25 años trabajando en el Banco.

Salud y Bienestar: Con el propósito de fomentar el cuidado de la salud y los hábitos saludables, se ejecutaron diferentes actividades en las cuales se contó con el apoyo de la Clínica Empresarial, dentro de estas destacan:

- Lanzamiento del servicio de Teleconsulta Médica, por medio del cual se puede optar a consulta médica virtual, brindando en caso de ser necesario referencia a especialistas, exámenes médicos, recetas e incapacidad.
- Vacunación contra la influenza y COVID-19, la primera incluyó la visita a agencias y edificios beneficiando a 523 colaboradores. La vacunación contra COVID-19 se realizó en el Edificio La Gran Vía, en coordinación con el Ministerio de Salud.
- Jornadas de salud visual, odontológica y de salud femenina, todas llevadas a cabo bajo protocolos de bio seguridad, las cuales beneficiaron a 230 colaboradores.

Además, como parte de las acciones para impulsar el bienestar se desarrollaron charlas del Programa Preventivo de Salud y Seguridad Ocupacional con temas como protocolos de bioseguridad, salud en el trabajo, violencia contra la mujer, nutrición y actividad física.

También se promovió el sano esparcimiento por medio de diferentes tipos de dinámicas y

celebraciones de fechas especiales como las Fiestas Agostinas, el Día del Empleado Bancario, Navidad, entre otras.

Lanzamiento del nuevo Código de Ética: Con el objetivo de trabajar bajos los más altos estándares de integridad y apego a normativa y políticas institucionales, en octubre 2021 se lanzó el nuevo Código de Ética, que brinda las pautas de conducta que deben regir el comportamiento y acciones de todos los colaboradores y equipo ejecutivo.



Gracias a nuestro equipo

Hemos sido certificados como una de **Las Mejores Empresas para Trabajar®** en Centroamérica y El Caribe.

El recurso más valioso es nuestra gente, nos sentimos orgullosos de su pasión y compromiso.



¡Trabajando juntos para construir un mejor futuro!

2513-5000
www.promerica.com.sv

Banco Promerica

Dirección de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo



La Dirección de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/PFT) afrontó nuevos retos sumados a los que ha originado la nueva realidad impulsada por la pandemia del COVID-19, ocasionados por el incremento de transacciones por medios electrónicos y las nuevas tipologías utilizadas.

En 2021, la Oficialía de Cumplimiento procedió con la revisión de controles y los sistemas de monitoreo, ejecutando los ajustes a los procesos y procedimientos, así como la calibración en las parametrizaciones de los sistemas para detectar irregularidades en los comportamientos transaccionales.

Las matrices de riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT) fueron actualizadas en el segundo semestre, incorporando los nuevos eventos de riesgos identificados y asociados a las monedas virtuales, específicamente al Bitcoin como moneda de curso legal en el país. Además, se actualizó el Manual de Cumplimiento, que contiene las políticas para la prevención, las cuales fueron presentadas y aprobadas por la Junta Directiva.

Como un pilar fundamental del Programa de Cumplimiento, se estableció un plan anual

de capacitación para fortalecer la cultura de prevención del riesgo de lavado de activos, el cual se desarrolló a través de una plataforma informática interactiva dirigido al 100% de todos los colaboradores y requiriendo una prueba de los conocimientos adquiridos, logrando un resultado satisfactorio. Adicionalmente, se brindó una capacitación especializada en la materia a 978 colaboradores de diferentes áreas, para fortalecer sus conocimientos en la gestión y prevención del riesgo LAFT.

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

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

De esta manera, durante el año se ejecutaron de forma permanente acciones de evaluación y control con el propósito de fortalecer la gestión y prevención del riesgo de LAFT en Banco Promerica, promoviendo a la vez una cultura de cumplimiento en toda la organización.



Dirección de Operaciones



La Dirección de Operaciones, como área de soporte y control a procesos centrales del Banco, se enfocó en buscar eficiencias y optimización operativa para facilitar y mejorar la experiencia de servicio, tomando de referencia los pilares estratégicos y el modelo de tres líneas de defensa. Las iniciativas principales que se lograron ejecutar corresponden a:

Área de Aclaraciones: Se habilitó un área de aclaraciones centralizada que permite una gobernanza y fortalecimiento continuo de procesos de atención de gestiones y reclamos para el segmento de banca de personas.

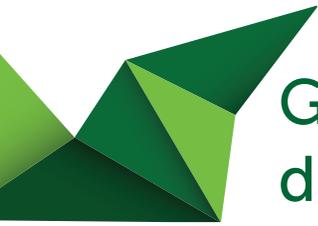
Centro Operativo Empresarial: Se habilitó un área especializada que fortaleció la gestión de cash management y servicios bancarios al segmento corporativo.

Emisión Instantánea: Se habilitaron cinco agencias con proceso de emisión instantáneo de tarjetas de débito y crédito.

Check List: Se implementó en el sistema de banca una mejora operativa que permite administrar un flujo de trabajo para procesos de vinculación y apertura de cuentas nuevas de ahorro y corriente, así como certificados de depósito a plazo.

Sistemas de Pago: Se implementó con éxito el proceso de cámara electrónica de cheques, que permite disminuir el plazo de liberación de fondos en flote y agilizar el proceso. Asimismo, se habilitó en los diversos canales las transferencias mediante Transfer 365, que permite el procesamiento en horarios extendidos, fines de semana y días festivos.

Proyecto OID: Se diseñó un módulo que permitirá gestionar de principio a fin la administración de las órdenes de descuento y su ciclo de vida de forma sistematizada e interactuando con los sistemas de créditos, centro de soluciones y riesgos. El sistema está en la última fase de desarrollo y se espera ejecutar en el primer trimestre de 2022. Asimismo, se reforzó la seguridad del proceso de colocación de las órdenes de descuento.



Gerencia de Gestión de Información

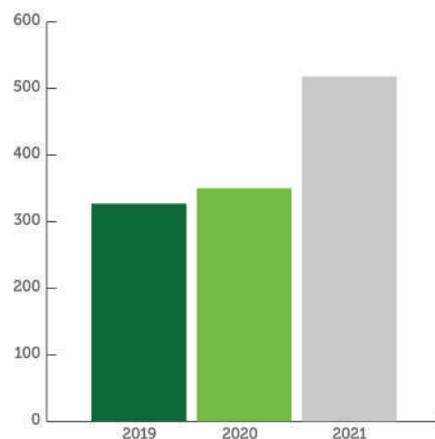


La Gerencia de Gestión de Información, como parte de la Dirección de Servicios de Soporte, generó en 2021 análisis, modelos y estructuras de datos que apoyaron a la organización y a sus diferentes áreas en sus necesidades de información. Se enfocó en el ordenamiento de clientes, impulsando la carterización del portafolio para el seguimiento comercial, fidelización y rentabilización de las carteras asignadas, y se profundizó en la generación de información en los diferentes canales transaccionales del banco, dando énfasis a los canales digitales.

Se atendieron más de 500 requerimientos a nivel Banco, apoyando en su mayoría a las tres grandes áreas de negocios: Banca Personas, Banca Empresas y Banca PYME, así como también a las áreas de Operaciones Bancarias, Oficialía, Tecnología, Riesgos y entidades externas. Entre las categorías más atendidas destacan aquellas referentes a información de clientes y productos

para ejecutar las estrategias de negocios. También resalta el otorgamiento de accesos al personal para lograr analítica de datos, buscando la democratización de la información de forma segura y controlada.

Requerimientos atendidos por año



La Dirección de Servicios de Soporte cerró el año con 388 reportes generados de forma automática para optimizar los tiempos de entrega.

El área de Inteligencia de Negocios, junto con las Gerencias de Negocios, promovió iniciativas de administración, gestión, fidelización, rentabilización y crecimiento en los diferentes portafolios de clientes dentro del banco:

Sector Personas: Se realizaron campañas en productos de saldo activo para tarjetas de crédito, extrafinanciamientos, intrafinanciamientos y créditos de consumo; campañas de incentivo a la facturación de tarjeta de crédito, y en campañas de colocación de productos complementarios como tarjetas adicionales, Programa de Protección Promerica, cargos automáticos e internet banking, entre otros.

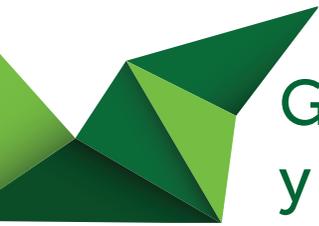
Sector Empresas y PYME: Se continuó el camino iniciado en el 2020 generando campañas de colocación y fidelización de productos pasivos y activos dentro del portafolio de clientes de este sector, especialmente plasmando la relación

empresa – proveedor a diferentes niveles para los clientes del Banco.

El área de Control de Gestión fortaleció el suministro de información para seguimientos y monitoreos de metas para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos a las diferentes áreas de negocio o Banco, según requerimiento. Por otra parte, se generaron nuevos tableros de indicadores, que permite un mejor seguimiento del estado de los procesos de cada área.

Además de mantener diversas estrategias de ordenamiento de cartera, una contribución importante del área fue la definición de la “Agencia Ideal” que buscó identificar la agencia o punto de atención más conveniente para cada cliente del Banco.

El área de Administración de Información (Data Warehouse) realizó mejoras a desarrollos para análisis en tiempo real, que incluyeron el desarrollo de diversos modelos para el seguimiento del desempeño del negocio.



Gerencia de Bienes Inmuebles y Administración

Proyectos y Adecuaciones

Durante 2021 se amplió la red de canales de atención al cliente, modernizando y mejorando las instalaciones de las agencias Las Palmas y Plaza Mundo; creando un plan de infraestructura con enfoque en el cliente para ofrecerle una experiencia única y facilitar la experiencia operativa, dando paso siempre a la transformación digital. En las áreas administrativas y operativas, se dio un importante avance en el cambio de cultura de trabajo con la remodelación de algunas áreas, apoyando así las metodologías ágiles y promoviendo el trabajo colaborativo.

Abastecimiento Estratégico

Se lograron eficiencias de aproximadamente \$300 mil, gracias a la nueva metodología de abastecimiento estratégico implementada en 2020. También se mejoraron los controles internos sobre proveedores y sobre los contratos de servicios con cada uno de ellos.

Actualmente se cuenta con una comunidad de más de 300 proveedores, dentro de los cuales se ha identificado proveedores críticos y estratégicos para los cuales se valora tanto su servicio como sus cumplimientos regulatorios, así como comportamientos como ciberseguridad, continuidad del negocio, confidencialidad, entre otros.

Continuidad del Negocio

Banco Promerica invirtió durante 2021 más de \$100 mil dólares en el cuidado de sus empleados y clientes, a través de la dotación de artículos de bioseguridad y en desinfecciones de aires acondicionados y de superficies, logrando mantener el negocio y la operación del Banco durante todo el año. Se mantuvo un constante monitoreo de densidad laboral, el cual permitió



manejar información actualizada sobre los nuevos casos de COVID-19 para tomar las acciones necesarias y evitar la propagación del virus. En total, en el año se obtuvo un impacto de casos de COVID-19 menor al 7% del total de colaboradores.

Se inició la implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), basado en las mejores prácticas internacionales y en la normativa local, estableciéndose en esta primera aproximación la Política de Continuidad del Negocio. Paralelamente se elaboró el plan de pruebas a las estrategias de continuidad del negocio, el cual fue ejecutado al 100% obteniendo resultados exitosos.

En cuanto a las capacitaciones de Continuidad del Negocio, durante el 2021 se capacitaron 1183 colaboradores y durante el mismo periodo también se capacitaron 117 colaboradores de nuevo ingreso. Ambos grupos fueron certificados, reforzando así la cultura de continuidad dentro de la organización.

Eventos 2021



Inauguración de la Fábrica Digital
Marzo 2021



Todas Somos Protagonistas
Marzo 2021



Great Place to Work
Abril 2021



1er Town Hall Presidencia 2021
Mayo 2021



Experiencia Promerica Te Armos la Jugada
Julio 2021



Inauguración Agencia Las Palmas
Julio 2021



Premio ABANSA
Septiembre 2021



Reunión FMO
Septiembre 2021



Campaña Somos de Aquí Bicentenario
Septiembre 2021



2do Town Hall Presidencia 2021
Octubre 2021



Firma Norfund
Octubre 2021



Campaña Inversión Rosa
Octubre 2021



Reunión BCIE
Octubre 2021



Firma Principios Banca Responsable - UNEP FI
Noviembre 2021



Experiencia Promerica Vive El Salvador al Máximo
Noviembre 2021



Mejores Empresas Centroamericanas
Noviembre 2021



Visita Fundactuar
Diciembre 2021



Brindis Navideño
Diciembre 2021



Grupo Promerica 

www.grupopromerica.com