2024
Memoria Anual
El Salvador

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

3 Visión, Misión, Valores

4 Mensaje del Presidente
Gupo Promerica

6 Mensaje del Presidente Ejecutivo
Banco Promerica

9 Junta Directiva
Banco Promerica S.A.

10 Alta Gerencia
Banco Promerica S.A., 2024

11 Prioridades Estratégicas
2024

12 Desempeño Financiero

17 Dirección de Administración
de Riesgos

23 Dirección de Banca de Personas
y Agencias

25 Dirección de Banca Corporativa
y Comercial

26 Banca Empresarial y Regional

27 Banca Pyme

28 Sostenibilidad

30 Dirección de Transformación
Digital + IA

32 Dirección de Productos,
Mercadeo y Comunicaciones

34 Banca con Solidaridad

36 Dirección de Recursos Humanos
y Talento

38 Dirección de Cumplimiento

39 Dirección de Operaciones

40 Gerencia de Bienes Inmuebles
y Administración

43 Eventos 2024

Banco Promerica
Banco Promerica
ENTRADA

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 2024 ha sido un año trascendental para nuestra organización. Nos hemos enfocado en los mercados que servimos y en fortalecer las relaciones con comunidades, clientes y colaboradores. Esto nos permitió alcanzar resultados significativos que reflejan nuestra capacidad de adaptación y resiliencia en un entorno dinámico y retador.

En el ámbito financiero, logramos un crecimiento sostenido en activos, alcanzando un total de US$24.3 mil millones, mientras que las utilidades fueron de US$161 millones, reflejo de una operación sólida y eficiente. Este desempeño ha sido posible gracias al compromiso de 17 mil colaboradores en toda la región, quienes son el motor de la institución.

Un hito importante para el Grupo fue la incorporación del Banco de Finanzas (BDF) a las operaciones en Nicaragua. Este logro representa un paso significativo en la estrategia de fortalecimiento regional, ampliando la capacidad para atender mejor las necesidades de los clientes, reforzando el compromiso con la comunidad nicaragüense. Además, reafirmamos nuestra identidad como el único banco de capital centroamericano, un distintivo que resalta la responsabilidad que tenemos con el desarrollo sostenible de la región.

La sostenibilidad sigue siendo un eje central de nuestra estrategia, durante el 2024, se llevaron a cabo una serie de actividades que refuerzan todos los pilares que la conforman, como las de carácter social y medioambiental por ejemplo el Voluntariado Promericano, el cual se enfoca en actividades de alto impacto en pro del medioambiente, así como la promoción de la educación financiera en beneficio tanto para las empresas PYMEs como para las comunidades.

Asimismo, en Grupo Promerica impulsamos la banca de relaciones y creemos que las mejores empresas son aquellas que asumen el compromiso de superarse continuamente. Por eso apoyamos el programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA), en su cuarta edición, la cual dio como resultado la distinción de 28 organizaciones en los 7 países donde tenemos presencia. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con el desarrollo económico, social y sostenible en cada uno de ellos.

A lo interno se llevó a cabo la segunda edición del programa Intrapreneur, en el que se inscribieron más de 700 colaboradores, además de reforzar nuestros valores de Emprendedores por Naturaleza y Cultura Común promueve el trabajo de equipos multidisciplinarios que trascienden fronteras, permitiendo que los Promericanos brillen al unir esfuerzos para crear proyectos innovadores que impactan en la experiencia del cliente.

En el área de cumplimiento, alcanzamos estándares que están a la altura de los requerimientos internacionales para bancos en Estados Unidos, según una evaluación independiente realizada por RSM. Además, fortalecimos herramientas de monitoreo, adoptando nuevas tecnologías y actualizando sistemas para mejorar la supervisión y gestión de riesgos.

En el ámbito de medios de pago, 2024 fue un año de grandes avances. Integramos Apple Pay en República Dominicana y Ecuador, mientras que Guatemala, El Salvador, Panamá y Honduras lanzaron Google Pay. Ampliamos la tarjeta de marca compartida Visa ConnectMiles a tres nuevos mercados: Honduras, Nicaragua y Panamá, fortaleciendo la propuesta de valor y beneficios para los clientes.

La transformación digital sigue consolidándose como un pilar estratégico para Grupo Promerica. Completamos la implementación del onboarding digital en todos los países, lo que ha permitido abrir cuentas y adquirir tarjetas de crédito de forma rápida en línea. Asimismo, duplicamos el uso de pagos digitales desde 2021, gracias a la incorporación de billeteras como Apple Pay y Google Pay, reforzando la visión de convertirnos en un referente digital en la región.

De cara al 2025, nuestro objetivo sigue siendo claro: consolidar las operaciones y fortalecer la oferta de valor, basada en empatía, innovación y confianza mutua inspirados por el espíritu emprendedor que nos ha definido desde el inicio. Este enfoque nos permitirá continuar generando un impacto positivo y sostenible en cada uno de los mercados que servimos.

Quiero extender mi gratitud a quienes han hecho posible este gran año: a los colaboradores por su dedicación y profesionalismo, a nuestros clientes por su confianza, a los accionistas y socios por su continuo apoyo. Este éxito es el resultado del esfuerzo colectivo y el compromiso compartido.

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente y 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 relevantes de Banco Promerica S.A. para el año que recién finalizamos.

El año 2024, es un año que reafirmó el camino en nuestro proceso de transformación, consolidándonos como un banco innovador, cercano y comprometido con la sostenibilidad. Con una estrategia enfocada en el cliente, la eficiencia y la gestión de riesgos, fortalecimos nuestra operación y avanzamos con determinación en nuestra ruta de crecimiento rentable y sostenible.

En un entorno dinámico y desafiante, nuestros cinco pilares estratégicos impulsados por nuestra cultura Promerica Way —Primero el Cliente, Eficiencia y Administración de Riesgos, Crecimiento Rentable y Sostenible, Transformación Digital + IA y Talento Humano— han sido la guía que nos ha permitido seguir construyendo una institución sólida, confiable y con impacto positivo en la comunidad. Nuestra cultura de riesgo, bajo el modelo de tres líneas de defensa y con una política de cero tolerancia en la prevención del lavado de dinero, sigue siendo un pilar fundamental de nuestro modelo de negocios.

Gracias a la ejecución disciplinada de nuestra estrategia, Banco Promerica cerró 2024 con activos totales de $1,456.9 millones, una cartera de préstamos de $995.1 millones y depósitos de clientes por $1,103.7 millones, representando más del 87% del total de los pasivos de intermediación. Mantenemos una posición de liquidez estable, por encima del promedio del mercado, reflejando nuestra solidez financiera y la confianza de nuestros clientes.

Innovación y Cercanía con Nuestros Clientes

Seguimos evolucionando para ofrecer una experiencia bancaria superior. Nuestro modelo

de banca de relación se enfoca en entender las necesidades de nuestros clientes para recomendar soluciones financieras que les facilite tomar su mejor decisión en servicios de banca día a día, financiamiento, inversión y protección. Esta oferta de valor busca ser nuestro diferenciador y es consistente con asistir a nuestros clientes en cumplir sus metas y estar mejor.

Dentro de infraestructura, avanzamos con nuestro plan integral de inversión y modernización, que incluyó la remodelación de la agencia San Miguel Roosevelt, el Centro de Negocios San Miguel y el área de Banca Privada en el Edificio Promerica, entre otros. Al mismo tiempo, fortalecimos nuestras plataformas tecnológicas, canales digitales y red de corresponsales financieros, facilitando un acceso más ágil, seguro y eficiente a nuestros servicios. También ampliamos el programa Voz del Cliente, lo

que nos permite responder con mayor precisión a sus necesidades y expectativas.

Sostenibilidad: Un Pilar Estratégico

En 2024, impulsamos iniciativas clave en sostenibilidad, destacando la realización de la primera Cumbre de Sostenibilidad, en alianza con el BCIE, la Unión Europea, KFW y su programa MIPYME Verde, acercando soluciones de financiamiento sostenible a nuestros clientes. Además, fuimos reconocidos a nivel global por el SME Finance Forum de la IFC por nuestra emisión pionera de un bono sostenible, el primero de su tipo en El Salvador. Este hito refuerza nuestra visión de banca responsable, promoviendo el equilibrio entre desarrollo económico, inversión social y protección ambiental. También fortalecimos alianzas con entidades de primera línea, expandiendo el acceso a créditos verdes y promoviendo la inclusión financiera.

Nuestro impacto social se materializó a través de iniciativas como Banca con Solidaridad, destinando más de $100 mil a la Fundación Actuar es Vivir y siendo patrocinador principal de la segunda edición de la carrera Kilómetros Rosa, en apoyo a mujeres de escasos recursos en la prevención y detección temprana contra el cáncer de mama y cérvix. Además, nuestro equipo de voluntariado participó activamente en programas de educación, empoderamiento femenino y conservación del medio ambiente, fortaleciendo el desarrollo social en las comunidades donde operamos.

Transformación Digital: Impulsando la Banca del Futuro

Nuestra transformación digital siguió avanzando con fuerza. En 2024, fuimos pioneros en la integración de Google Pay, ampliando las opciones de pago digital que ya incluían Apple Pay, Promerica Pay y Garmin Pay. Nuestra Súper App continuó expandiendo sus funcionalidades, ofreciendo servicios bancarios y soluciones financieras innovadoras en la palma de la mano de nuestros clientes, lo que nos llevó a recibir el reconocimiento Platino por su impacto en la experiencia del usuario, otorgado por Fintech Americas. Además, nuestra oferta digital de Tarjeta de Crédito en línea fue galardonada como el Mejor Desarrollo Tecnológico del Año por la revista regional It Now, consolidando nuestro liderazgo en innovación financiera.

El Talento: Nuestro Mayor Activo

Nada de esto sería posible sin el equipo que impulsa cada iniciativa. En 2024, seguimos fortaleciendo el talento con programas de formación y bienestar, promoviendo una cultura de alto desempeño y equilibrio vida-trabajo. Por quinto año consecutivo, fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica y el Caribe por Great Place to Work Institute, una distinción que reafirma nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de nuestra gente.

El impacto de estos esfuerzos se traduce en un cierre de año con una utilidad de $7.1 millones, reflejo de una estructura organizacional más robusta, una institución más fuerte y capacidades competitivas mejoradas.

Cada logro alcanzado es el resultado del esfuerzo y la dedicación de nuestro equipo con la guía de nuestra Junta Directiva. Agradezco a todos los Promericanos que, con su trabajo diario, continúan construyendo el mejor banco de El Salvador para la región.

A nuestros clientes, gracias por su confianza. A nuestros accionistas, su respaldo y visión nos impulsan a seguir avanzando con determinación.

Atentamente,

Lázaro E. Figueroa
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Banco Promerica S.A.*

De izquierda a derecha

Carlos Quintanilla Schmidt, Secretario; Juan Federico Jokisch Argüello, Segundo Director Suplente; María Alicia Lecha de Espinoza, Primera Directora Suplente; Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza, Vicepresidente; Segundo Albino Benito Román Ortíz, Primer Director; Óscar Marbyn Orozco Ábrego, Tercer Director Suplente.

Ausentes: Ramiro José Ortiz Mayorga, Presidente; Enrique Javier Guitérrez Quezada, Cuarto Director Suplente.

(*) Credencial Inscrita en el Registro de Comercio al Número 19 del Libro 4883 del Registro de Sociedades, del Folio 81 al Folio 83. Fecha de Inscripción: diecinueve de enero de dos mil veinticuatro. Vigente hasta el 18 de enero de 2027.

Alta Gerencia

Banco Promerica S.A., 2024

De izquierda a derecha

De pie, primera fila: Enrique Ulises Flores Navarro, Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio; Pedro José Castillo Zepeda, Director de Cumplimiento; Emilio Eduardo López Rodríguez, Director Comercial / Corporativo; Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza, Presidente Ejecutivo y Representante Legal; Rafael Ernesto Mercado Albanez, Director de Servicios de Soporte; Mauricio Alberto Guirola Vivas, Director de Banca Empresa y PYME.
Segunda fila: Jorge Galileo Chévez Pineda, Director de Auditoría Interna; Luciana Isabel Laínez de Ángel, Directora de Centro de Soluciones; María del Carmen Argueta de Reyes, Directora de Recursos Humanos y Talento; María Teresa Arana de Escobar, Directora de Productos, Mercadeo y Comunicaciones; Ana Marcela Trabanino de Barrios, Directora de Tesorería; Miguel Angel López González, Director de Operaciones.
Sentados: Ana Carolina Olmedo de Santos, Directora de Estrategia y Transformación Digital + IA; Mario Enrique Argueta Bolaños, Director de Banca de Personas y Agencias; Mariella Orellana de Landaverde, Gerente Banca PYME; Rony Armando Monterroza Barrientos, Director de Tecnología; Gladys Esthela Figueroa Figueroa, Directora de Finanzas.
Ausente: Jorge Eduardo Barrientos López, Director de Administración de Riesgos.

Prioridades Estratégicas
2024

1. **Primero el Cliente:** Desde sus inicios, Banco Promerica ha centrado su estrategia en el cliente, enfocado en comprender y satisfacer sus necesidades mediante una asesoría financiera personalizada. Su banca de relaciones se basa en construir vínculos fuertes con los clientes, adaptando sus servicios a las necesidades individuales, basado en un diálogo auténtico, el interés genuino y la transparencia.
2. **Eficiencia y Administración de Riesgos:** Banco Promerica busca mantener sus operaciones seguras y eficientes, con una política de Cero Tolerancia y Auditorías End to End para prevenir el lavado de dinero, junto al modelo de Tres Líneas de Defensa. Su sólida cultura de riesgo y un manejo responsable del gasto garantizan la estabilidad y confianza en todas sus actividades.
3. **Crecimiento Rentable y Sostenible:** Con un enfoque en resultados financieros consistentes, Banco Promerica prioriza el equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental en las comunidades donde opera. Su visión es consolidarse como el banco más rentable y sostenible del país, marcando la diferencia a través de acciones responsables y de impacto positivo.
4. **Transformación Digital + IA:** Banco Promerica se posiciona como líder en transformación digital en el país, a través del desarrollo e implementación de productos digitales que integran Inteligencia Artificial, ofreciendo soluciones seguras y accesibles que facilitan la gestión financiera y refuerzan la confianza de los clientes. Todo respaldado por una cultura organizacional ágil y colaborativa.
5. **Talento Humano:** El compromiso con su gente hace de Banco Promerica uno de los mejores lugares para trabajar. Fomenta un ambiente de respeto, compañerismo y desarrollo profesional, apoyado en programas de capacitación, beneficios, planes de compensación y avances para la equidad de género. Su cultura de alto desempeño inspira a sus colaboradores a dar lo mejor de sí mismos, construyendo un equipo comprometido con la excelencia.

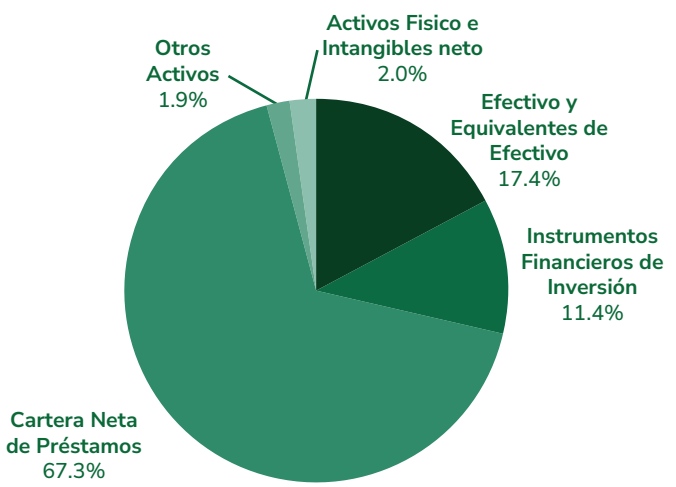
Desempeño Financiero

Se presentan a continuación los resultados más relevantes que resumen la gestión financiera de Banco Promerica durante 2024:

Activos Totales

Al cierre del ejercicio 2024, los activos totales de Banco Promerica ascendieron a $1,456.9 millones, un crecimiento anual del 4.8%, que mantiene al Banco en el quinto lugar en el mercado y evidencia una mejora, al cierre del año, de la productividad de los activos, con sólidos indicadores financieros de liquidez, la rentabilización de la cartera de préstamos e inversiones y la menor proporción de activos no productivos.

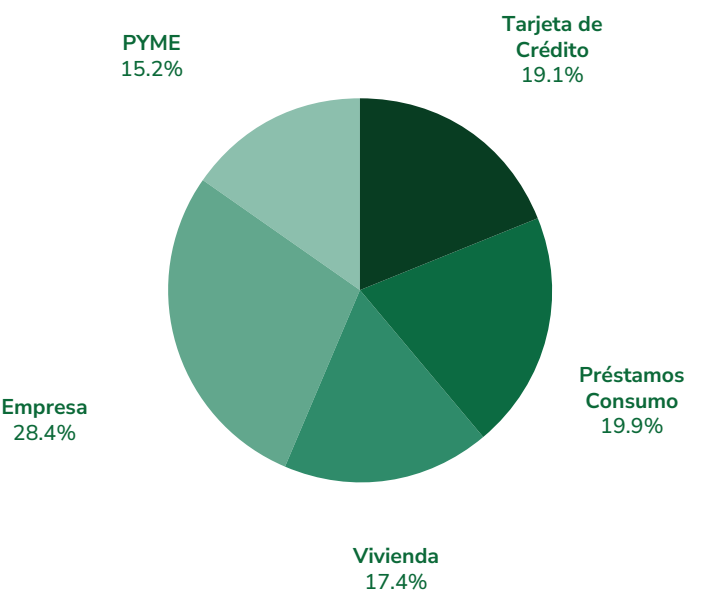
La estructura de activos quedó conformada así: Cartera de Préstamos Neta (67.3%), Efectivo y Equivalentes de Efectivo (17.4%), Instrumentos Financieros de Inversión (11.4%), Activos Físicos e Intangibles Netos (2.0%), el cual incorpora activos por arrendamiento financiero ($3.9 millones) en línea con la aplicación del nuevo Manual de Contabilidad para Instituciones Captadoras de Depósitos y Sociedad Controladora (NCF–01), y Otros Activos (1.9%).



Estructura Activos Totales

Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos bruta totalizó $995.1 millones, equivalente a un incremento interanual del 2.5% en todos los productos y segmentos de negocio en Banca Empresas y en Banca de Personas. En esta última, durante 2024 se realizó un saneamiento de cartera COVID-19 por $13 millones, que colocó el crecimiento anual del total del portafolio de crédito en 3.8%.
La composición de la cartera se distribuye entre Empresa (28.4%), Tarjeta de Crédito (19.1%), Préstamos de Consumo (19.9%), Vivienda (17.4%), y PYME (15.2%).



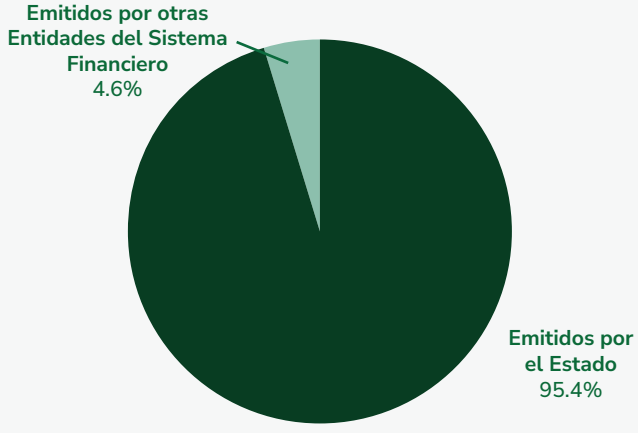
Cartera Bruta de Préstamos

En términos de los sectores económicos que el Banco atiende, ésta se distribuye principalmente entre:

Sector	Monto ($ millones)	%
Empleados y otros	$ 549.5	55.2%
Comercio	$ 146.5	14.7%
Manufactura	$ 113.0	11.3%
Financiero	$ 68.5	6.9%
Servicios	$ 32.8	3.3%
Agropecuario	$ 26.6	2.7%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	$ 22.6	2.3%
Hoteles, restaurantes y similares	$ 11.7	1.2%
Gobierno	$ 11.5	1.2%
Construccion	$ 6.7	0.7%
Electricidad, gas y agua	$ 5.4	0.5%
Mineria y canteras	$ 0.3	0.0%
Total	**$995.1**	**100%**

Inversión en Títulos Valores

El portafolio de inversiones en títulos valores cerró en $165.5 millones netos de reserva, cuya estructura se concentra en: Títulos emitidos por el Estado (95.4%), y emitidos por otras entidades del Sistema Financiero (4.6%)



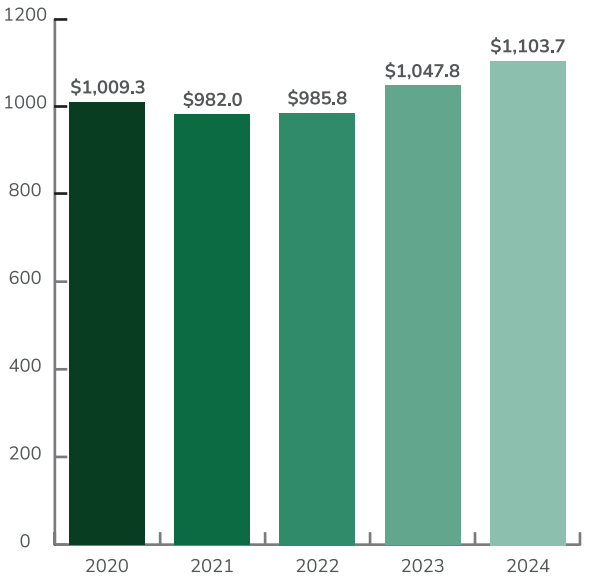
Inversiones ($ Millones)

Al cierre del ejercicio destaca el aporte en la generación de ingresos financieros de la cartera de inversiones que ascendió a $ 18.5 millones, equivalente a un incremento de 14.5% anual.

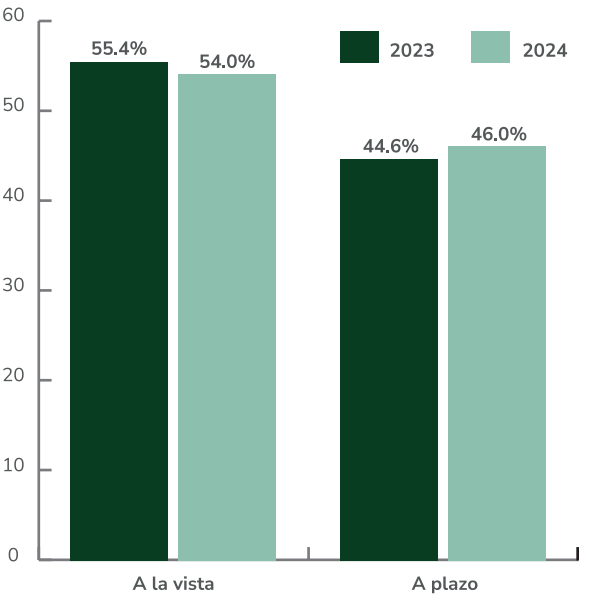
Depósitos Totales

Al cierre del 2024, Banco Promerica alcanzó un tamaño de cartera de depósitos de clientes con un total de $1,103.7 millones, siendo la fuente principal de captación de fondos, representando el 87.2% del total de los pasivos de intermediación.

Las acciones enfocadas en el manejo del costo de fondos durante 2024 permitieron mantener una proporción mayor de depósitos a la vista sobre depósitos a plazo (53.96% al cierre de 2024), atraer mayores depositantes de los segmentos de interés (incremento del 8.2% anual) y contener el impacto de un entorno competitivo en captación de depósitos.



Depósitos totales ($ Millones)

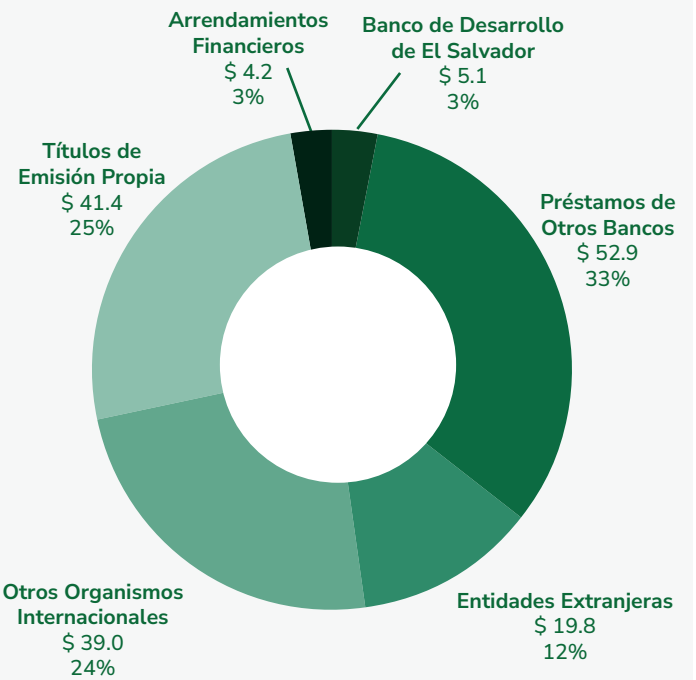


Composición de Depósitos

Fuentes de Financiamiento

Los préstamos de otros bancos junto a los títulos de emisión propia cerraron con un saldo de $162.4 millones, equivalente al 12.8% del total de los pasivos de intermediación del Banco; destacando la diversificada participación de bancos multilaterales que mantienen relación con Banco Promerica.

Durante 2024, en línea con el nuevo Manual de Contabilidad para Instituciones Captadoras de Depósitos y Sociedad Controladora (NCF–01), las fuentes de financiamiento consideran el rubro de pasivos por arrendamiento financiero ($4.2 millones).

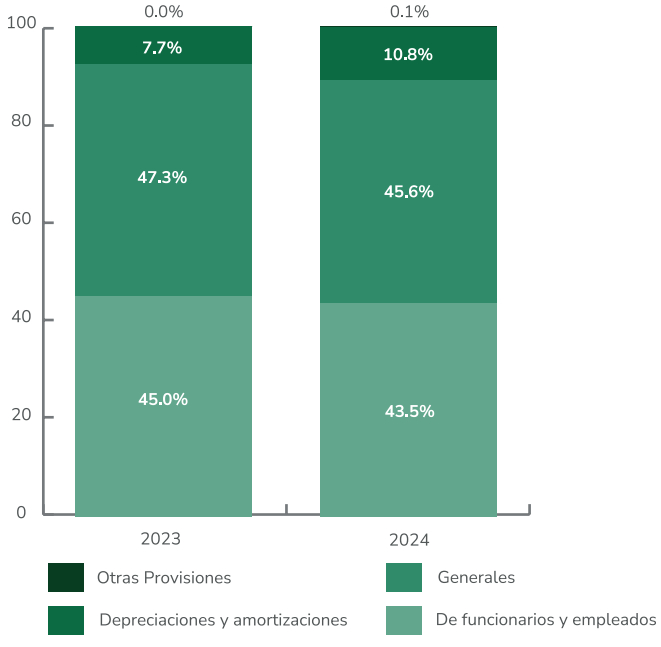


Estructura de Financiamiento Externo ($ Millones)

Gastos Operativos

El gasto operativo cerró en $54.7 millones, en línea con los rubros de gasto e inversión de capital programada para 2024, para proyectos de iniciativas locales y regionales impulsadas por Grupo Promerica.

El Banco mostró una efectiva gestión en la construcción de una operación eficiente. La contención del incremento del gasto cerró en un 8% anual, menor que el 10% promedio mostrado por la banca privada.

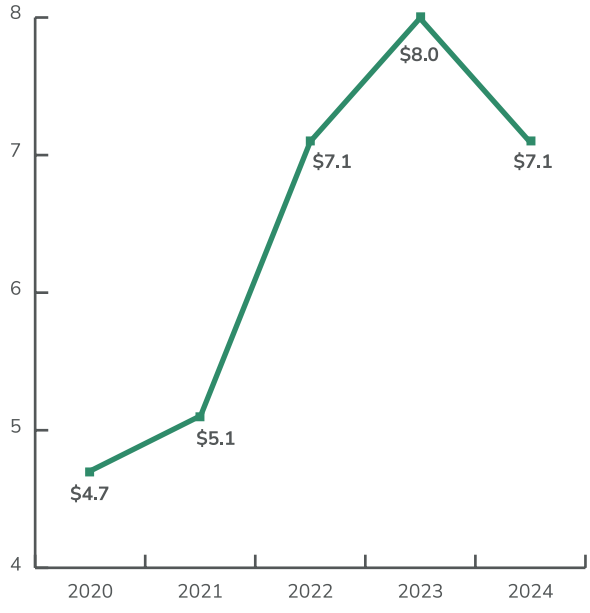


Estructura de gastos operativos

Utilidad Neta

Banco Promerica concluyó el ejercicio fiscal 2024 con una utilidad neta de impuestos de $7.1 millones, producto de una estrategia y estructura más sólida, con mejores y mayores capacidades para competir.

En línea con fortalecer la operación, una de las prioridades estratégicas del Banco, se asumieron situaciones extraordinarias de desempeño de cartera de préstamos con mayores gastos de reserva, que permitieron al Banco mantenerse sólido en sus indicadores financieros.



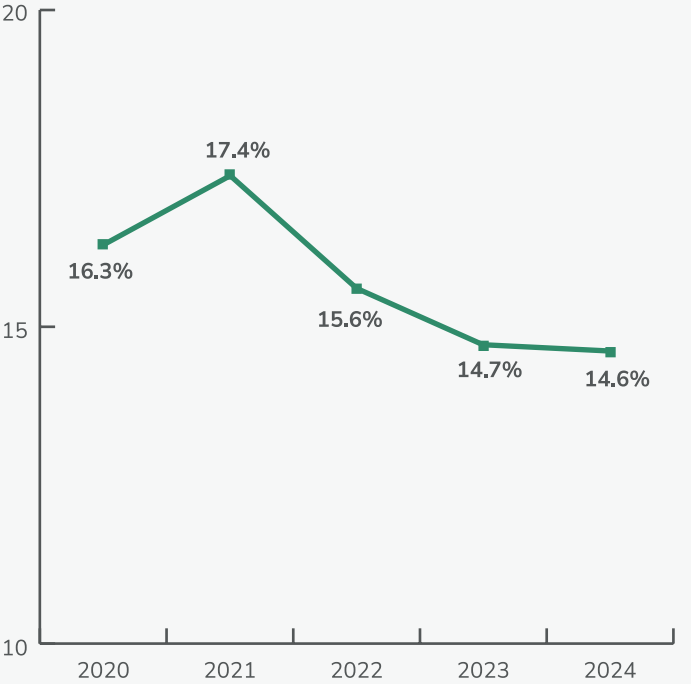
Utilidad Neta de Impuestos ($Millones)

En esa línea, la rentabilidad medida sobre sus activos (ROA) cerró en 0.51% y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) en 6.18%, producto de un efectivo enfoque de esfuerzos para fortalecerlos y contener así el leve descenso en ambos indicadores que mostró la banca privada durante 2024.

	2022	2023	2024
Utilidad Neta de Impuestos ($ Millones)	$7.1	$8.0	$7.1
Rentabilidad sobre Activos - ROA	0.53%	0.59%	0.51%
Rentabilidad sobre Patrimonio - ROE	5.77%	6.71%	6.18%

Fondo Patrimonial

Banco Promerica culminó el año 2024 con un fondo patrimonial que ascendió a $151.2 millones, manteniéndolo en los niveles de medición de solvencia necesarios para continuar en la ruta de crecimiento en el mercado que atiende. Este saldo considera el saneamiento de cartera COVID-19 por $13 millones, de utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, bajo aprobación de la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Junta General de Accionistas.



	2023	2024	Regulatorio
Relación fondo patrimonial sobre activos ponderados	14.69%	14.56%	12.00%
Relación fondo patrimonial sobre pasivos y contingencias	11.58%	10.64%	7.00%
Relación fondo patrimonial a capital social pagado	208.38%	199.48%	100.00%

Clasificación de Riesgo

Banco Promerica logró mantener su calificación de riesgo en AA, con perspectiva estable, correspondiente a la evaluación al 30 de junio de 2024.

	Junio 2024	Junio 2023
Calificación de Riesgo	EAA	EAA

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 la que pertenece y en la economía. Los factores de protección son fuertes, el riesgo es modesto.

La clasificación se fundamenta en el adecuado desempeño del Banco, asociado al crecimiento de la cartera de créditos y la estabilidad en la calidad de esta. También contempla el efecto sobre el resultado operativo y los indicadores de rentabilidad producto del impacto del gasto de reservas durante el ejercicio fiscal.

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 S.A. puede estar expuesto, con el objetivo de asegurar que las operaciones cumplan con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.

Durante el año 2024, se obtuvieron los siguientes logros:

a) Cumplimiento en todos los indicadores de apetito de riesgo, fruto de una gestión integral, madura y disciplinada de riesgos.
b) Implementación de nuevos puntajes crediticios, mejorando la capacidad predictiva en el proceso de aprobación de créditos de Banca de Personas.
c) Implementación del Soft Token Autoriza, con el fin de mitigar el riesgo de fraudes por phishing.
d) Implementación de nuevas estrategias de cobros, nuevos informes y foros de seguimiento para administrar el riesgo de crédito.
e) Implementación, calibración y validación de los modelos utilizados para fortalecer la gestión integral de riesgo.

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

1. Riesgo de Crédito

1.1 Banca de Personas

Durante 2024, la Gerencia de Riesgos de Banca de Personas contribuyó a través de:

a) Colocación de productos financieros para Banca de Personas dentro del marco de apetito de riesgo del Banco, a través de la implementación de nuevos modelos de puntajes predictivos.
b) Mantenimiento y desarrollo para clientes existentes a través de la venta cruzada de productos, cuidando el nivel de deuda.
c) Desarrollo de estrategias innovadoras en la gestión de cobranzas, ofreciendo soluciones ajustadas a las necesidades de los clientes.

1.2 Banca de Empresas

Durante 2024 la Gerencia de Riesgos de Banca de Empresas contribuyó mediante:

a) Estrategias de crecimiento para el portafolio PYME, en línea con el apetito de riesgo del Banco.
b) Estrategias para apoyar el crecimiento de la cartera corporativa, manteniendo un enfoque en la rentabilidad del portafolio.
c) Apoyo en mejoras a la gestión de cobranza, contribuyendo a las mejoras en indicadores del portafolio.

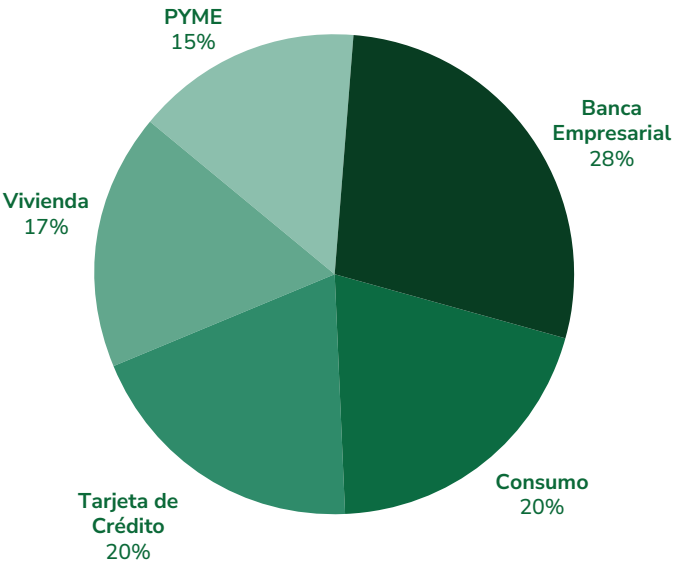
1.3 Activos de Riesgo

1.3.1 Distribución de Activos de Riesgo

Al 31 de diciembre del 2024, el saldo de la cartera de activos de riesgo cerró en $1,005,099.52 millones. La cartera se distribuyó de la siguiente forma:

Cartera	Saldo de Cartera
Banca Empresarial	$284,380.68
Consumo	$200,065.98
Tarjeta de Crédito	$194,926.58
Vivienda	$174,614.79
PYME	$151,111.49
Total de Cartera	**$1,005,099.52**

En miles de dólares, no incluye Saldos de Contingencias.

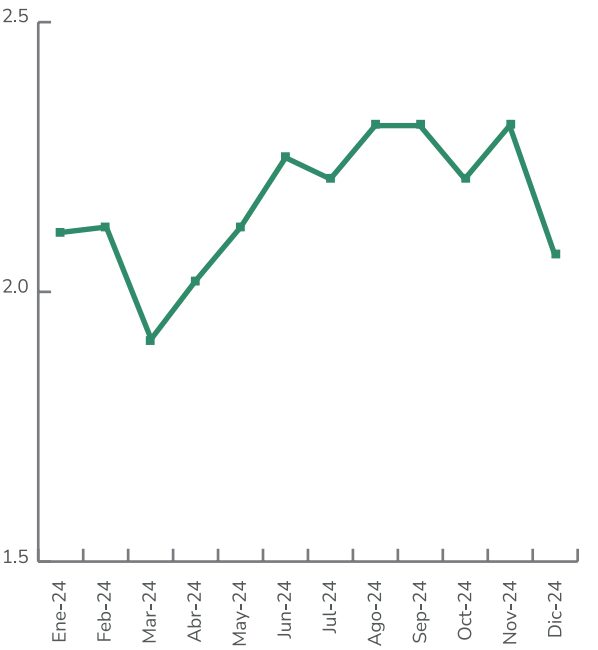


1.3.2 Índice de Cobertura

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 114.87%, por arriba del límite mínimo prudencial del 100.0%.

1.3.3 Índice de Cartera Vencida

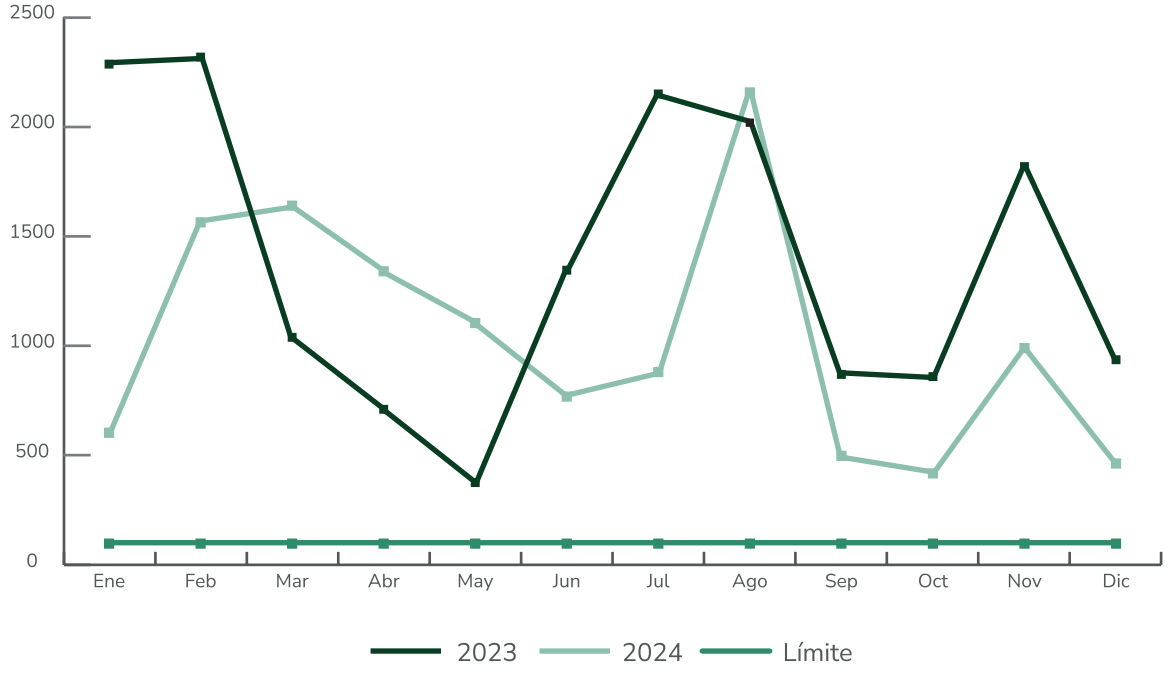
El índice de vencimiento es el ratio que refleja la relación entre la Cartera Vencida (mayor a 90 días y en proceso judicial) y el total de préstamos. El índice de vencidos cerró el año 2024 con un ratio de 2.07%, por debajo del límite máximo prudencial del 4.0%.



2. Riesgo de Liquidez

Durante el año 2024, los activos líquidos mostraron una cobertura promedio de 10.37 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo, siendo dicho indicador superior al mínimo establecido de 1.00 veces. Adicionalmente, alineado a estándares internacionales en gestión del Riesgo de Liquidez, se estimó al cierre de diciembre de 2024 un Liquidity Coverage Ratio (LCR) de 154.4%. El Banco mantuvo un monitoreo permanente para asegurar adecuados niveles de fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo.

Indicador	25 mayores depositantes	Brecha Acumulada por Calce de Plazos (NRP-05)	Cobertura de Liquidez	LCR
ene-24	18.7%	34,863,554	604.8%	125.5%
feb-24	19.4%	24,454,396	1564.4%	119.2%
mar-24	19.3%	22,292,135	1640.1%	142.7%
abr-24	21.4%	61,297,509	1340.8%	156.0%
may-24	19.6%	27,222,698	1105.1%	139.1%
jun-24	19.2%	51,067,405	769.6%	157.1%
jul-24	19.0%	95,622,307	882.5%	187.4%
ago-24	19.1%	66,875,558	2156.0%	215.0%
sep-24	19.3%	1,152,548	499.6%	122.6%
oct-24	19.2%	13,244,172	419.7%	139.2%
nov-24	19.3%	26,515,095	991.3%	125.0%
dic-24	19.3%	114,558,860	464.5%	154.4%



3. Riesgo de Mercado

El portafolio de inversiones continuó con el proceso de re perfilamiento en el plazo de los títulos soberanos de El Salvador, mismo que inició durante el 2023 y culminó en septiembre de 2024, pasando de un portafolio compuesto mayormente por títulos soberanos de corto plazo, a títulos de largo plazo (entre 2 y 7 años). Esto resultó en adecuados indicadores de sensibilidad ante movimientos de tasa de interés, con un promedio de duración modificada de 1.91 (límite establecido de 5.0) y un impacto de sensibilidad ante movimiento de 100 puntos básicos en rendimientos de 2.65% del patrimonio (límite establecido de 20%) para 2024. 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 en 2024 de 3.89%.

Indicador	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Duración Modificada Portafolio Inversiones	1.92	1.87	1.82	1.74	1.85	1.94	1.92	1.85	2.08	2.00	1.99	1.94
VaR Portafolio Inversiones	0.12%	0.12%	0.15%	0.18%	0.18%	0.30%	0.30%	0.31%	0.31%	0.33%	0.44%	0.50%
Medidas de Sensibilidad Port. Inv. 100 b.p. (% Patrimonio)	2.57%	2.81%	2.72%	2.52%	2.68%	2.71%	2.59%	2.49%	2.80%	2.70%	2.63%	2.57%
Riesgo Tasa en Libro Bancario 100 b.p. (% Patrimonio)	-4.17%	-2.71%	-3.78%	-3.54%	-3.86%	-4.20%	-4.23%	-4.00%	-4.29%	-3.95%	-4.22%	-3.78%
Riesgo Tasa corto plazo (% Margen Financiero)	3.69%	3.38%	3.04%	3.35%	2.91%	2.92%	2.67%	2.83%	2.64%	2.51%	2.71%	2.60%

4. Riesgo Operacional

4.1 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 S.A. se basó en las referencias incluidas en Basilea II y en lo regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero en la norma NRP-42. El Banco 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 el año 2024, Banco Promerica realizó las siguientes actividades:

- Capacitaciones a todos los colaboradores y divulgación de contenido formativo en la página de riesgos, en la intranet.
- Evaluación a nuevos productos, servicios, canales, cambios operativos y tecnológicos.
- Seguimiento a los eventos de riesgo informados por las diferentes áreas del Banco.
- Apoyo en mejoras a procesos operativos y tecnológicos.
- Asistencia a las áreas del Banco en el proceso de gestión de riesgos.
- Apoyo en la formulación, actualización y revisión anual de políticas del Banco.

4.2 Riesgo Legal

El 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 S.A. dio seguimiento al cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos para lograr una adecuada gestión de los riesgos legales, así como también a indicadores de riesgo y controles de monitoreo de las demandas, procesos administrativos, multas y sanciones.

4.3 Riesgo Tecnológico

El 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, ya que atenta contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad, cumplimiento o uso oportuno de la información.
En este ámbito de riesgo se dio seguimiento a:

- Cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos de tecnología.
- Apoyo en la actualización de matrices de riesgos.
- Proyecto de segregación de funciones a nivel de roles, permisos y accesos.
- Evaluaciones a iniciativas sobre cambios tecnológicos en productos, servicios y canales.

4.4 Riesgo de Fraude

El 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.
Se apoyó en la implementación de estrategias de control y seguimiento, iniciativas, nuevas herramientas, fortalecimiento de políticas, manuales y procedimientos para la mitigación oportuna de los riesgos.

4.5 Riesgo Reputacional

El 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 S.A. dio seguimiento al cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los Riesgos Reputacionales, así como a eventos reputacionales generados a través de menciones negativas en redes sociales.

5. 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.

El Banco aseguró el correcto funcionamiento de estrategias, políticas, manuales y procedimientos, brindando seguimiento a:

a) Cumplimiento de la normativa local y fortalecimiento de documentación interna.
b) Pruebas al Plan de Continuidad del Negocio.
c) Escenarios de manejo de crisis mediante la ejecución de un simulacro de ciberseguridad.
d) Seguimiento a la gestión a través del Comité de Continuidad del Negocio.

6. Seguridad de la Información

La gestión de riesgos de Seguridad de la Información es la práctica de balancear las oportunidades de negocio con las pérdidas potenciales relacionadas con la seguridad de la información y ciberseguridad, la cual es utilizada en todos los procesos de negocio de la organización. 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 de esta forma minimizar la ocurrencia de incidentes de seguridad. También se fortalecieron las bases para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, definiendo la estrategia de seguridad en un mapa estratégico.

Durante el 2024 la Oficialía de Seguridad de la Información apoyó en:

a) Identificación y gestión de vulnerabilidades ante amenazas para la seguridad informática y ciberseguridad.
b) Evaluación y mejora continua al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
c) Concientización en temas de seguridad de la información y ciberseguridad a colaboradores y clientes.
d) Fortalecimiento en temas de ciberseguridad para canales digitales.
e) Ejecución de simulacro de ciberseguridad, como parte del Plan de Continuidad del Negocio.

Dirección de Banca de Personas y Agencias

Durante el año 2024, la Dirección consolidó las iniciativas estratégicas, cimentadas en los 4 enfoques:

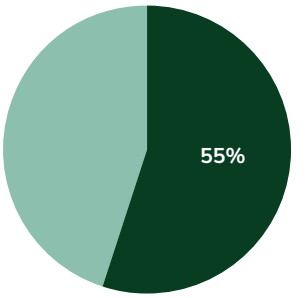
- El cliente es primero
- Impulsar una banca de relación
- Fidelización de clientes
- Generar resultados de negocios, basados en la solución integral de necesidades y excelencia en el servicio

Estas fueron la base para la implementación de las diferentes iniciativas en 2024, enlistando a continuación las principales:

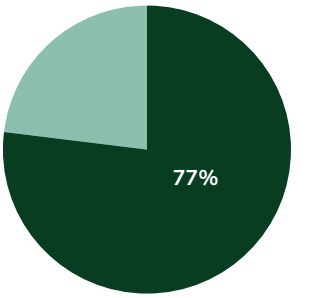
- Seguimiento al anclaje del Modelo Comercial y de Servicio ACCIÓN, logrando un cumplimiento promedio anual del 99.4% en sus disciplinas comerciales y de servicio; una mejora del 2% respecto al 2023.
- Ejecución del plan de capacitaciones dirigidas a diferentes roles, que brindó a líderes herramientas para fortalecer sus competencias para la administración y desarrollo de sus equipos de trabajo.
- Seguimiento a iniciativas comerciales para captación, retención y fidelización de clientes.
- Desarrollo de actividades de reconocimiento tras los resultados obtenidos de forma mensual y semestral, fortaleciendo la cultura de excelencia en la Dirección.
- Remodelación del área de atención al cliente en Banca Privada, con el fin de ofrecer una mejor experiencia a clientes. En la zona oriental se remodeló la Agencia San Miguel Roosevelt y el Centro de Negocios San Miguel.
- Modernización de herramientas de administración de clientes, las cuales incorporan la gestión y seguimiento comercial del cliente en Agencias, Banca Privada y Fuerza de Venta, con un enfoque de asesoría integral.
- Enfoque del Modelo de Banca Preferencial, el cual

incluye un portafolio de productos diferenciado y condiciones preferenciales, superando los $12 millones anuales en captación de fondos.

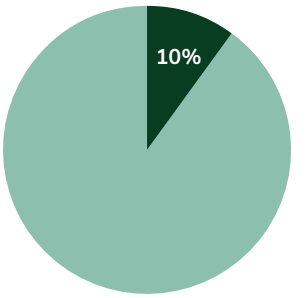
- Atención del 94% de las llamadas recibidas en el Centro de Contacto, de las cuales el 77% se atendieron en menos de 20 segundos, con un tiempo de resolución de 4:51 minutos.
- Asistencia a clientes en la implementación de Autoriza y de Monitor Plus, con el fin de garantizar la seguridad de las transacciones en línea.
- Aumento del 8.47% en la migración digital, en donde "Stela", la Asistente Virtual de WhatsApp, fue el canal de mayor participación, con un 83%, seguido de redes sociales (13%) y correo soluciones (4%). Al cierre del año se contabilizaron 304 mil interacciones con clientes.
- Incremento del 32% en la colocación total de Tarjetas de Crédito del área de Telemarketing.
- Aumento de la activación de Tarjetas de Crédito en 2024, logrando activar un 62% más que en 2023, bajo una estrategia de enfoque de captación de clientes nuevos. De estas, el 33% de la activación total proviene del canal especializado de occidente.
- Apertura de aproximadamente un centenar de empresas y gestión promedio de 50 ferias mensuales por parte de los Oficiales de Relación At Work para la comercialización de productos. También se centralizó la colocación de Créditos Personales del área de Fuerza de Ventas en empresas At Work, representando un 63% de la colocación total de dicho producto.
- Desarrollo de eventos junto con las principales distribuidoras de automóviles del país, logrando una colocación de Créditos de Vehículo que representa un 6% de la colocación total de Créditos Personales.
- Fortalecimiento de relación con las constructoras más importantes del país en el producto vivienda.
- Campañas de migración de ventanilla a otros canales con abono a cuenta, logrando un 28% de remesas digitales, lo que permitió un crecimiento del 10% en transacciones respecto a 2023. 2024 cerró con 909 mil remesas pagadas por un monto de $288 millones.
- 894 Corresponsales Financieros propios al cierre de 2024 y un crecimiento con el aliado estratégico Punto Express, con el cual se contabilizan 1,339 Corresponsales a nivel nacional, lo que generó un promedio anual de 1.9 millones de transacciones.
- Más de 2,000 comercios adquirentes al cierre de 2024, que facturaron $375 millones anuales a través de los diferentes productos que conforman el portafolio de adquirencia, lo cual permitió un crecimiento del 7% en facturación, en comparación a 2023.
- Ampliación del programa Voz del Cliente, con el fin de conocer su experiencia con el Banco al adquirir productos o servicios, cerrando el año con un índice de recomendación de 55% e índice de satisfacción de 77%.
- Desarrollo de actividades de monitoreo del servicio, con el fin de fortalecer los estándares de atención, cerrando con un 86% de cumplimiento en la práctica de los estándares de servicio evaluados.



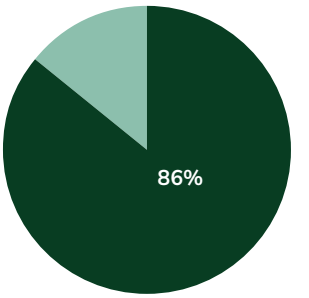
NPS
Índice Neto de Recomendación



INS
Índice Neto de Satisfacción



CES
Índice Neto de Esfuerzo



QA
Índice de Monitoreo Calidad de Servicio

Dirección de Banca Corporativa y Comercial

Los resultados de la Dirección Corporativa y Comercial en 2024 fueron satisfactorios. Bajo un enfoque en la colocación, los ingresos crecieron 16.77%, cerrando en $27.05 millones, con un crecimiento absoluto de $2.63 millones.

La Dirección administró el 28.29% de la cartera de crédito total del Banco, la cual creció en $5.96 millones. Los depósitos a la vista promedio de la cartera alcanzaron los $78.90 millones, representando un 28.63% en comparación con la cartera vigente.

Durante 2024 se alcanzó el 100% del cumplimiento del Programa de Revisiones Anuales, el cual permitió identificar riesgos y oportunidades con cada cliente, conservando un portafolio con cero mora, contribuyendo así en los resultados del Banco al no impactar en reservas regulatorias.

También destacó la incorporación al Modelo Acción, con el fin de desarrollar en los equipos las disciplinas comerciales adecuadas.

Durante 2024 la Dirección organizó y participó en diversos eventos y actividades:

- Participación en evento HORTITEC 2024, celebrado en São Paulo, Brasil, junto con representantes de cartera de clientes de Banca Corporativa y con el apoyo de Eco Business Fund.
- Almuerzo y ponencia sobre economía nacional con clientes de la zona oriental.
- Participación en la inauguración del primer Data Trust desarrollado en El Salvador.
- Desarrollo del programa Gestor de Créditos, impartido por la guatemalteca Paola Gini, quien cuenta con gran experiencia en el sector bancario de dicho país, con el objetivo de reforzar conocimientos sobre la gestión y comportamiento de los ejecutivos de negocios.
- Como parte del apoyo a la comunidad, la Dirección realizó un donativo al Hogar de Ancianos Giuseppe Angelucci de Zaragoza, La Libertad.

Banca Empresarial y Regional

La Dirección de Banca Empresarial, que comprende: Comercial, Corporativo, Pyme, Análisis Financiero, Depósitos Empresariales y Cash Management, alcanzó importantes resultados en 2024, bajo un enfoque en rentabilidad y fortalecimiento de la estructura.

Estos son algunos de los principales logros obtenidos en 2024:

- Crecimiento del 1.9% ($7.7 millones) de la cartera de crédito empresarial y PYME. La calidad de la cartera se mantiene sólida y bajo control, sin observaciones de auditoría interna/externa/ cumplimiento.
- Generación de ingresos adicionales por $4.3 millones, impulsado principalmente por el aumento de tasas de interés en créditos comerciales, y por la continua transformación de la cartera PYME hacia un modelo de mayor diversificación. Este enfoque generó un rendimiento superior y un crecimiento acelerado en los ingresos por comisiones en servicios de cash management.
- Por tercer año consecutivo, el proyecto PYME Retail, dirigido a préstamos menores a $500 mil, tuvo un rendimiento superior a lo esperado en margen, tiempo de respuesta y calidad de cartera.
- Mejora de los depósitos a la vista (DAV), pasando de un 62.55% en diciembre de 2023 a un 63.54% en diciembre 2024.
- Crecimiento del 24% ($322 millones) de los flujos transaccionales empresariales, que incluyen pagos de planillas, proveedores, Punto Ágil, traslado de valores, cuentas colectas, adquirencia y transferencias internacionales.
- Optimización del comercio exterior en la red del Grupo bajo el modelo Átomo, que conecta a los clientes con proveedores, colaboradores, accionistas y empresas relacionadas a nivel local y regional.
- Por cuarto año consecutivo, Banco Promerica El Salvador destacó en el proyecto Mejores Empresas Centroamericanas, en donde 8 de las 24 empresas participantes fueron reconocidas a nivel regional. Como parte del proyecto, en alianza con Deloitte e INCAE Business School, se brindaron consultorías sin costo a empresas medianas de la región.
- Fortalecimiento del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que permite categorizar los riesgos derivados de las actividades de los clientes.
- Crecimiento de $110 millones en la cartera de líneas verdes.
- Crecimiento del 22% en fondos recibidos por clientes a través de los 7 canales de colecturía empresarial del área de Cash Management.
- Más de 12 sprints de mejoras a la Banca en Línea, que generó un crecimiento del 115% en transacciones digitales.
- Crecimiento del 13% de los saldos de empresas jurídicas de la Cuenta Integra, que permite la movilización y administración de flujos operativos a nivel regional en tiempo real, a través de la plataforma de tesorería CTF. Asimismo, se alcanzó un crecimiento del 21% en los flujos transaccionales de estas cuentas.

Banca Pyme

El 2024 fue un año de retos para Banca Pyme. La meta era crecer a doble dígito, bajo un enfoque de rentabilización en cada cliente.

La cartera final cerró con un saldo superior a los $146 millones. La colocación de créditos, en su mayoría retail, superó los $73 millones, contribuyendo junto a la estrategia de rentabilización de clientes, a la mejora de los ingresos de manera interanual, mostrando un crecimiento del 14%. También se mejoró el tiempo de respuesta a clientes.

Al cierre de 2024, el indicador de vencidos fue de 3.1%.

Durante el año se realizaron eventos importantes que reafirman el compromiso que el Banco brinda al sector, con temas relacionados a facturación electrónica y su impacto en las Pymes, la importancia de la digitalización en el sector, entre los principales. Dichos eventos se realizaron de la mano con la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

Por tercer año consecutivo, se entregó el galardón “Mujer Protagonista” donde 3 exitosas empresarias fueron reconocidas por su trayectoria. Durante este evento, que contó con la participación de clientes PYME, también se impartió una charla motivacional y una ponencia sobre marca personal.

Sostenibilidad

Durante 2024, Banco Promerica reafirmó su compromiso con la sostenibilidad como eje central de su estrategia empresarial, a través de iniciativas innovadoras, alianzas estratégicas y la integración de prácticas responsables, con el fin de generar un impacto positivo en el medio ambiente, las comunidades y la economía.

Estos son algunos de los principales hitos alcanzados en 2024:

- Organización de la Primera Cumbre de Sostenibilidad, espacio de diálogo con expertos, aliados y clientes sobre el portafolio de productos verdes que el Banco ofrece. Este evento contó con el apoyo de diversas instituciones como el BCIE.
- Creación de hoja de ruta para el programa regional Protagonistas, que busca ofrecer productos y servicios con valor diferenciado para las mujeres clientes a partir de estudios de mercado, y en donde se reconoció a destacadas empresarias.
- Reconocimiento por el SME Finance Forum de IFC (Corporación Financiera Internacional) a nivel global, con la presea de oro, por la emisión del primer bono sostenible en El Salvador.
- Patrocinio para clientes para la participación en ferias internacionales, con el apoyo de Finance in Motion, facilitando oportunidades de negocio y la adopción de prácticas sostenibles en sus operaciones.
- Instalación de paneles solares en las instalaciones del Edificio Promerica y adecuación de espacios bajo la filosofía de lentes verdes, que promueve prácticas constructivas sostenibles.
- Proyectos de mejora de instalaciones para colaboradores y clientes en diferentes puntos del país.
- Promoción a colaboradores del programa de reciclaje y del uso de transporte sin contaminación, a través de la apertura de estaciones de bicicletas en 3 agencias.

- Capacitación a colaboradores en temas de sostenibilidad, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Principios de Banca Responsable y la Gobernanza de Grupo Promerica.
- Participación en iniciativas que promueven el liderazgo y la inclusión femenina en la industria bancaria, como Mujer Avanza; así como desarrollo de capacitaciones sobre inteligencia de género, con el apoyo de organizaciones como ONU Mujeres.
- Presencia activa en mesas de trabajo con instituciones clave como el MINEC, MARN y BCR, fortaleciendo alianzas para impulsar el financiamiento climático e inclusión financiera.
- Participación como voceros en cinco eventos relacionados con el mercado de capitales, bonos sostenibles y medición de impacto.
- Publicación del informe de gestión del bono sostenible y el informe Principios de Banca Responsable.
- En el eje de inversión social, participación del Voluntariado Promericano en 6 actividades en beneficio de comunidades y sectores vulnerables. Asimismo, se realizó la participación en el Voluntariado Regional Promericano, a través de una jornada de reforestación en Suchitoto.
- Apoyo a la Fundación Actuar es Vivir, a través de iniciativas y donaciones.
- Participación en la Global Money Week, brindando charlas y webinars sobre ahorro y gestión de finanzas personales.
- Integración de herramientas como Estándares de IFC para mejorar la gestión de riesgos ambientales y sociales.
- Consolidación del compromiso ambiental al medir la huella de carbono del portafolio del Banco.
- Fortalecimiento de la estructura de gobernanza en sostenibilidad, diseñada para garantizar que cada acción esté alineada con los valores que guían la organización

Dirección de Transformación Digital + IA

2024 consolidó la visión innovadora de la Dirección de Transformación Digital, impulsada por equipos de profesionales talentosos que combinan expertise técnico con una profunda comprensión de las necesidades de los clientes. A través de soluciones tecnológicas centradas en el usuario, se crearon experiencias financieras que reflejan empatía y excelencia en cada interacción.

La Dirección materializó iniciativas que transformaron la experiencia bancaria digital. La sinergia entre tecnología y el factor humano permitió desarrollar soluciones que no solo satisfacen las necesidades actuales, sino que anticipan las expectativas futuras de los usuarios.

Estas son las iniciativas más destacadas que llevó a cabo la Dirección en 2024:

- La digitalización de documentos, que representa un paso significativo hacia una banca más eficiente y sostenible.
- El lanzamiento de Multi Asistencias IGS e Inspira Salud Familiar, que responde a la creciente demanda de soluciones de bienestar integral.
- Incorporación del producto Mi Tarjeta, en la solicitud digital de Tarjeta de Crédito, así como la implementación del Plan de Protección Permanente y el Extrafinanciamiento.
- Profundización en el Data Driven Marketing, manteniendo la comunicación asertiva y dinámica para los clientes.
- Implementación del menú de productos disponibles y gestión de límites de transferencias en la Súper App Promerica.
- Integración de Apple Wallet Extension y Google Pay, que amplía las opciones de pago digital de los clientes.
- Incorporación de Monitor Plus, para garantizar más seguridad en las transacciones digitales.
- Reconocimiento al Onboarding Tarjeta de Crédito como el Mejor Desarrollo Tecnológico del 2024, por IT Now.
- Premio a la Súper App Promerica como la Mejor Experiencia en Banca Móvil, por TCX.
- Premio Platino en la categoría de Banca Móvil por parte de Fintech Americas.

Hitos y Entregas

2024

Enero

Banca día a día

Cuenta de Ahorros 100% digital

Febrero

Marzo

Abril

Financiamiento

XF Digital IB + APP

Mayo

Junio

Banca día a día

Google Pay

Julio

Reconocimiento a la Mejor Experiencia en Banca Móvil

Por TCX
Top Customer Experience

Agosto

Premio Platino Categoría Banca Móvil

Por FA FintechAmericas

Septiembre

Protección

Contratación digital:

- Plan de Protección Permanente para Tarjeta de Crédito
- Multi-Asistencias
- Inspira Salud Familiar

Octubre

Banca día a día

Mejoras en la Súper App

Noviembre

Diciembre

Actuliación de datos

Mejor Desarrollo Tecnológico del 2024 Onboarding TC

IT Now

Financiamiento

Nuevos productos en la solicitud de Tarjeta Digital

Dirección de Productos, Mercadeo y Comunicaciones

La Dirección de Productos, Mercadeo y Comunicaciones desarrolló durante 2024 una serie de campañas comerciales e iniciativas estratégicas enfocadas en el crecimiento, la colocación de productos retail y la mejora de la experiencia del cliente.

A lo largo del año, se desarrollaron diversas actividades como ferias, campañas publicitarias y activaciones de marca, cuyo objetivo fue promocionar las soluciones financieras, destacar los beneficios competitivos y fortalecer el portafolio de productos y servicios disponibles para los clientes de Banco Promerica. Estas acciones no solo impulsaron la colocación de productos, sino también fomentaron su uso recurrente.

Entre las campañas ejecutadas, destacaron iniciativas como “Experiencias Promerica: Vive la Final de América con Promerica”, “Experiencias Promerica: El

Una nueva **experiencia** de pago

G Pay

Clásico”, “25 Razones: 25 días de descuentos para dar los mejores regalos”, “Duplica tu remesa con Banco Promerica”, Ferias de Soluciones, entre otras. Asimismo, se incentivó el ahorro mediante campañas como “Ahorra, Gana y Viaja” y “Ahorraté los peros y di sí puedo”, además del lanzamiento oficial de la Cuenta de Ahorro 100% Digital.

Uno de los hitos más destacados del año fue la campaña “25 Razones: 25 días de descuentos para dar los mejores regalos”, la cual tuvo un crecimiento de transacciones del 44% y un incremento del 28% en la facturación, respecto a 2023. Esta campaña, que celebró su décimo segunda edición en 2024, continúa siendo una de las más esperadas por los tarjetahabientes de Banco Promerica.

En el segmento de créditos, en febrero se llevó a cabo una feria enfocada en promover financiamiento

para vivienda nueva. En esta actividad participaron las principales constructoras del país, ofreciendo opciones de financiamiento atractivas, condiciones preferenciales y beneficios exclusivos.

Como parte de las acciones para premiar la confianza y lealtad de los clientes, se ejecutó una campaña destacada que entregó vales de gasolina a usuarios de Tarjetas de Débito Promerica, con 100 ganadores distribuidos equitativamente entre las tres zonas del país.

A través del programa Experiencias Promerica, los clientes tuvieron la oportunidad de participar en dos sorteos exclusivos. El primero, realizado en mayo, permitió a un tarjetahabiente y su acompañante asistir en vivo a la final de la Copa América de fútbol. El segundo, realizado en octubre, llevó a 2 ganadores a presenciar El Clásico Español en Madrid, complementado con un tour por los principales atractivos de la capital española.

En medios de pago, 2024 fue un año con excelentes resultados, logrando un crecimiento del 28% en la colocación de tarjetas de crédito y un incremento del 20% en la facturación del producto, que se traduce en más de $319 millones facturados durante el año. Igualmente se logró un crecimiento del 15% en clientes de tarjeta de crédito y un incremento del 19% en las cuentas de este producto. Otro logro importante fue el crecimiento del 8% de la colocación de extrafinanciamientos y la penetración de tarjetas adicionales, cerrando 2024 con 14.5%.

Estos resultados son el reflejo de una estrategia enfocada al cliente, buscando generar ofertas competitivas y beneficios tangibles a través del portafolio de tarjetas, alineado a una estrategia centrada en la Transformación Digital que permite generar un ecosistema online para la contratación de nuevos productos y ofertas de manera rápida, fácil y segura.

En el producto remesas familiares, se alcanzó un crecimiento en 33 mil transacciones en los últimos tres meses del año, por medio de una campaña que regaló premios en efectivo al cobrar las remesas en los diferentes canales que el Banco tiene disponibles. La operación de remesas cerró el año con 81 mil transacciones adicionales en relación a 2023.

En el marco de la Transformación Digital, se incorporó Google Pay como una solución innovadora que permite a los clientes realizar pagos con dispositivos Android, sin necesidad de utilizar una tarjeta física. Paralelamente, se promovió el uso de la Súper App Promerica, a través de campañas de comunicación orientadas en la creación de usuario Promerica (autoenrolamiento), en incentivar contrataciones de productos bancarios y en la realización de transacciones mediante esta plataforma.

Durante el año, se mantuvo una comunicación activa con los clientes mediante correos electrónicos, mensajes de texto y campañas en redes sociales, enfocadas en brindar consejos de educación financiera y ciberseguridad. Estas acciones buscaban proteger a los clientes frente a posibles fraudes y amenazas digitales.

Banco Promerica El Salvador fortaleció su comunicación en educación financiera con iniciativas dinámicas y accesibles, como la estrategia de Rocko, el Perrito Financiero, enfocada en redes sociales, donde se compartieron consejos sobre ahorro, presupuesto y planificación financiera de manera sencilla y entretenida. Además, la creación del Glosario Financiero fue un recurso clave para educar a la audiencia, explicando términos financieros de forma clara y práctica. Estas acciones permitieron que la Educación Financiera sea más cercana, interactiva y fácil de comprender, alineándose con el compromiso del Banco de empoderar a sus clientes con conocimientos clave para una mejor gestión de sus finanzas.

Banca con Solidaridad

Durante 2024, Banco Promerica consolidó su compromiso con la comunidad a través de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa "Banca con Solidaridad", mediante iniciativas orientadas a mejorar su calidad de vida.

Con el apoyo del programa de voluntariado corporativo Héroes Promericanos, se llevaron a cabo diversas acciones en cada pilar de la estrategia.

En el marco del Día de la Mujer se realizó la visita al Hogar de Ancianitas San Vicente de Paul, en Santa Tecla, en la cual se entregó un donativo de artículos esenciales. Asimismo, se realizó un donativo de $5 mil a Aldeas Infantiles SOS, como parte de la campaña navideña "25 razones", para apoyar los programas en beneficio de niños y adolescentes.

En 2024 se llevaron a cabo diversas actividades de recaudación a beneficio de la Fundación Actuar es Vivir (FUNDACTUAR). En octubre, Banco Promerica donó $100 mil dólares a la Fundación para apoyar la prevención y detección temprana del cáncer de mama y cérvix en mujeres en condiciones de vulnerabilidad. Asimismo, los aportes de colaboradores sumaron más de $16 mil al cierre de 2024. El Banco también fue el principal patrocinador de la carrera Kilómetros Rosa, que en su segunda edición reunió a 450 corredores y contribuyó con un aporte de más de $32 mil.

Como parte del pilar Educación Financiera, durante 2024 se capacitó a 717 personas, a través de talleres de educación financiera y charlas, para lo cual se establecieron alianzas con empresas y entidades gubernamentales. Asimismo, en el marco de la Semana de la Educación Financiera- Global Money Week 2024 (GMW), el Banco desarrolló diversas actividades con el objetivo de promover los buenos hábitos de ahorro entre los salvadoreños y brindar conocimiento a los jóvenes para la toma informada y segura de decisiones financieras.

Otras actividades desarrolladas en el marco de la GMW fueron:

- Visita de estudiantes del Colegio Internacional al Banco, para conocer sus operaciones.
- Webinar sobre educación financiera y ciberseguridad, en colaboración con el Ministerio de Economía.
- Conversatorio sobre consejos financieros para ahorrar durante las vacaciones.

En el marco del Día del Voluntariado Promericano regional, se llevó a cabo una jornada de Reforestación en Suchitoto, Cuscatlán. La actividad, que contó con la participación de cerca de 100 voluntarios, permitirá combatir el calentamiento global, además de restaurar zonas boscosas y la recuperación del hábitat natural de especies.

Otras iniciativas destacadas que se realizaron en 2024 a través del programa Banca con Solidaridad, fueron:

- Apadrinamiento de niños de Aldeas Infantiles SOS de Santa Tecla y celebración de Navidad junto a un grupo de Héroes Promericanos.
- Donativo a beneficio del refugio Patitas SOS, en el marco del día del perro.
- Donativo de víveres al Asilo Nuestra Señora de la Paz, iniciativa de la Dirección de Banca Corporativa y Comercial.
- Talleres permanentes de Educación Financiera en empresas, universidades y organizaciones.
- Apadrinamiento del Kilómetro 73 de la Costa del Sol. Al cierre de 2024, se recolectó en dicho kilómetro: 912 libras de botellas plásticas, 1,969 libras de vidrio, 1,915 libras de otros plásticos y 6.96 libras de latas.

Dirección de Recursos Humanos y Talento

Para Banco Promerica, el recurso más valioso es su gente, siendo el Talento Humano una de las 5 prioridades estratégicas de la organización, con la visión de ser el empleador preferido en la industria, que destaca por brindar un ambiente de trabajo positivo, acompañar el desarrollo profesional de los colaboradores, fomentar una cultura de alto desempeño, el reconocimiento y el balance entre vida y trabajo.

En 2024, el Banco recibió por quinto año consecutivo la certificación como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Centroamérica y Caribe, otorgada por la firma internacional Great place to Work Institute®. Esta certificación es el resultado de un diagnóstico de clima laboral que se realiza año con año y que permite identificar los aspectos que los colaboradores valoran, así como las fortalezas y oportunidades de mejora. De acuerdo al diagnóstico, 8 de cada 10 colaboradores consideran a la organización como un excelente lugar para trabajar, valorando el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, el liderazgo honesto y con ética, además de beneficios exclusivos y el sentido de pertenencia. La certificación también se relaciona con iniciativas que impulsan el crecimiento de los colaboradores, como Job Posting, que les permite postular a las vacantes que se generan al interior de la organización. 116 colaboradores fueron promovidos en 2024, 84% de ellos por medio de esta iniciativa.

Se continuó impulsando la formación profesional de los colaboradores a través del plan anual de capacitación, el cual incluyó formación en temas técnicos, regulatorios, liderazgo, innovación, programa preventivo de salud y seguridad ocupacional, cursos abiertos y entrenamientos, entre los principales.

Por segundo año consecutivo se desarrolló el curso de formación “Liderazgo al siguiente nivel”, que brinda herramientas para la gestión del talento y el coaching. Asimismo, se llevó a cabo la tercera edición del programa regional de mentoría y la segunda edición de la iniciativa a nivel local, enfocándolo en mujeres. Ambos programas contaron la participación de 30 mentees y con el apoyo de todos los miembros del Comité Ejecutivo como mentores.

En 2024 se lanzó el programa institucional de reconocimiento “Estrella de Estrellas”, que premia en categoría individual a los colaboradores sobresalientes por el mejor desempeño y en categoría equipos de trabajo a la mejor iniciativa. 31 colaboradores y 4 equipos fueron premiados al cierre de la primera edición.

Comprometidos con acompañar el avance de la mujer y apoyar su crecimiento personal y profesional, Banco Promerica se sumó a “Mujer Avanza”, una red de mujeres que reúne a representantes de todos los bancos miembros de la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA).

En el marco de las actividades que fomentan el balance entre vida y trabajo, se llevó a cabo la décimo séptima edición de la Liga Promerica, que incluyó un torneo de fútbol y de básquetbol, que contó con la participación de 200 colaboradores; así como el Torneo Interbancario, en la rama de fútbol femenino. También se realizaron diversas actividades y dinámicas en fechas especiales.

Como parte de los beneficios exclusivos para los colaboradores se desarrolló el programa de bienestar, con el objetivo de cuidar la salud mental y nutricional. Asimismo, la Clínica Empresarial realizó visitas a agencias y oficinas corporativas en todo el país para realizar chequeos integrales de salud, exámenes visuales y jornadas de vacunación, beneficiando con esta iniciativa a 238 colaboradores al cierre de 2024.

Como parte de Promerica Way, el nuevo modelo de banca de relación, se conformó el frente de Gestión del Cambio, en el que participan representantes de Guatemala, Honduras y El Salvador, y que tiene como objetivo comunicar los logros y avances de todos los frentes de trabajo, crear una cultura de retroalimentación y generar crecimiento profesional a través de un Plan de Capacitación diseñado a la medida de cada colaborador.

Dirección de Cumplimiento

En 2024 la Dirección de Cumplimiento, a través de las prácticas de mejora continua, fortaleció los procedimientos de generación de señales de alertas preventivas a través de los sistemas automatizados; con el propósito ofrecer los productos y plataformas adecuadas según las necesidades particulares de los clientes.

Como parte del plan de Transformación Digital, se lanzó la Cuenta de Ahorros Digital, lo que planteó nuevos escenarios de monitoreo con el objetivo de mitigar los riesgos de Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM).

Como parte de la gestión de prevención, se llevó a cabo el monitoreo constante de clientes en listas de control, evaluaciones de riesgos de productos, canales y servicios, presentación de informes a Junta Directiva, el desarrollo de los Comités de Cumplimiento, la revisión y actualización de matrices de riesgo y las evaluaciones para prevención del riesgo de LDA/FT/FPADM por parte de las áreas comerciales y operativas.

El Banco estableció revisiones independientes, realizadas por parte de Auditoría Interna y Auditoría Externa, las cuales tuvieron un resultado positivo y respalda el nivel de madurez de la cultura de prevención del riesgo de LDA/FT/FPADM.

Se actualizó el Manual de Cumplimiento para la Prevención de LDA/FT/FPADM con el fin de robustecer el ambiente de control ante nuevos desafíos del entorno.

Se fortaleció la cultura de prevención del riesgo de lavado de dinero y se desarrolló un plan de capacitaciones dirigido a la Junta Directiva, Alta Gerencia, Dirección de Riesgos, Dirección de Auditoria, Dirección de Cumplimiento y Gobierno Corporativo, para las cuales fueron contratadas firmas internacionales especializadas en la materia. También se impartieron capacitaciones a todos los colaboradores a través de talleres, plataformas de e-Learning, capacitaciones presenciales y virtuales.

En el marco de la conmemoración internacional del día de la lucha contra el lavado de dinero y activos, la Unidad de Investigación Financiera realizó un evento que convocó al sector financiero y al sector real. En dicho evento, la Oficialía de Cumplimiento de Banco Promerica fue reconocida por ser la entidad que más ha aportado en la lucha para prevenir el LDA/FT/FPADM en el país.

Dirección de Operaciones

La Dirección de Operaciones, como área de control que asegura el cumplimiento de políticas, controles y marco regulatorio en la organización, destacó en el involucramiento activo para acompañar la implementación de iniciativas estratégicas de forma colaborativa con todas las áreas del Banco.

Las áreas de la Dirección brindan soporte estratégico al negocio para el procesamiento y control de las operaciones de todas las líneas de productos y servicios: Retail, Vivienda, Pyme y Comercial, con el fin de cumplir con la promesa de servicio a los clientes.

Estas son las principales iniciativas que la Dirección lideró en 2024:

- Certificación del Banco como emisor 3DS FULL, protocolo de seguridad para comercio electrónico, lo que permitió mitigar eventos de uso fraudulento de tarjetas en pasarelas de pago o e-commerce.
- Flujo de refinanciamientos y consolidaciones en la herramienta BPM, cuyo primer proceso se habilitó con el área de Centro de Soluciones.
- Desarrollo de Servicios para Internet Banking y Banca Móvil el cual permite a los clientes opciones de autoservicio desde los canales de banca electrónica y la Súper App.
- Implementación de proceso estándar en el área PYME, para ofrecer a los clientes, mediante un proceso ágil, soluciones que se ajusten a sus necesidades.
- Robustecimiento del score de originación de procesos de créditos en la herramienta BPM.
- Implementación de nuevo flujo para Apple Pay y Google Pay, que permite a los clientes realizar la tokenización de tarjetas desde la Súper App hacia ambas billeteras.
- Digitalización de documentos del Onboarding de Tarjeta de Crédito, permitiendo que este proceso sea totalmente digital.
- Habilitación del servicio de compensación electrónica de cheques con la reforma del truncamiento.
- Habilitación de nuevas funcionalidades en el servicio Transfer 365.

Gerencia de Bienes Inmuebles y Administración

Proyectos y Adecuaciones

Durante 2024 se remodeló la agencia San Miguel Roosevelt, que ahora cuenta con espacios amplios de atención al cliente, un moderno lobby digital y sala de negocios privada. En el Edificio Promerica se renovaron las instalaciones para clientes de Banca Privada y se realizaron importantes inversiones en infraestructura, como la remodelación de la cafetería del nivel 6 y los estacionamientos internos. En cumplimiento con diferentes normativas, se adecuaron lactarios tanto en agencias como en la Clínica Empresarial del Edificio Promerica.

Abastecimiento Estratégico

La consultora internacional McKinsey reconoció en 2024 al modelo de abastecimiento estratégico de Banco Promerica a nivel regional. Se generaron optimizaciones por un monto aproximado de $300 mil en rubros como limpieza, seguridad, traslado de valores y arrendamientos, los cuales permitieron optimizar y generar capacidades necesarias de cara al negocio. Además, se incorporaron nuevos indicadores, incluyendo datos históricos de ahorros, cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores, detalle de proveedores críticos e indicador de riesgo de contrato.

Continuidad del Negocio

En 2024, la Gestión de Continuidad del Negocio llevó a cabo la revisión y actualización del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), asegurando su alineación con las mejores prácticas internacionales y el cumplimiento normativo. Se realizó la primera prueba completa de Continuidad del Negocio, que evaluó la capacidad de respuesta en escenarios de interrupción total, así como el segundo simulacro de ciberseguridad.

En adición, se creó e implementó el Dashboard de servicios críticos del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y se inició el proceso de homologación de la metodología regional de Continuidad del Negocio.

Salud y Seguridad Ocupacional

Se mantuvieron los estándares de cumplimiento legal y mejores prácticas en los programas de gestión de prevención de riesgos ocupacionales. Se realizaron capacitaciones a comités de seguridad y salud ocupacional, brigadas de emergencia, así como capacitaciones complementarias a todos los colaboradores. En total se impartieron más de 4 mil horas de capacitación.

Administración

La Gestión Administrativa fortaleció, a través de capacitaciones, al equipo de logística, la administración de estacionamientos y compras operativas. Durante el año se organizaron con éxito múltiples eventos regionales.

Eventos 2024

Donativo Aldeas infantiles SOS
Enero

Mujeres Protagonistas
Marzo

Alianza estratégica con Aseguradora ASSA
Mayo

Reconocimiento Fintech Americas
Mayo

Incorporación a billetera de Google
Junio

Experiencias Promerica Copa América
Junio

Inauguración Centro de Negocios San Miguel
Julio

Reinauguración Agencia Roosevelt San Miguel
Julio

Alianza estratégica Data Trust
Agosto

Reconocimiento Mejor App Bancaria y Financiera
Agosto

Premio de Oro en los Global SME Finance Awards
Septiembre

Donativo Fundactuar
Octubre

Experiencias Promerica El Clásico
Octubre

Kilómetros Rosa 2024
Octubre

Gala de reconocimientos MECA
Noviembre

Campaña 25 Razones
Diciembre

Navidad Aldeas Infantiles SOS
Diciembre

Patrocinio Tin Marín El Planetario
Diciembre

www.promerica.com.sv