

MEMORIA DE **LABORES** 2025

MEMORIA DE **LABORES** 2025

ÍNDICE

Misión, Visión y Valores	2
Junta Directiva	3
Equipo Directivo y Gerencial	4
Mensaje del Gerente General	5
Perfil de la Organización	7
Nuestra Gente	9
Cifras Relevantes	11
Gestión del Negocio	13
Estados Financieros	Anexos

MISIÓN

Apoyar a nuestros clientes con agilidad y conocimiento, a desarrollar sus negocios y a cumplir sus proyectos.

VISIÓN

Ser un ecosistema digital, que permita incluir financieramente a miles de salvadoreños, y facilite el desarrollo de los micro y pequeños empresarios.

VALORES

- Innovación
- Servicio
- Agilidad
- Integridad
- Colaboración
- Responsabilidad

JUNTA DIRECTIVA



Alfredo Mauricio
Frech Siman
DIRECTOR PRESIDENTE



Ana Marina
Menjívar de Carazo
DIRECTOR VICEPRESIDENTE



Andrés Pedro
Carafi Melero
DIRECTOR SECRETARIO



Julia Rosales y Rosales Alfaro
TERCER
DIRECTOR SUPLENTE



Jaime Ricardo
López Cáliz
CUARTO
DIRECTOR SUPLENTE

VACANTES: PRIMER Y SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE.

EQUIPO DIRECTIVO Y GERENCIAL

Federico Castellón
Gerente General

Anabel Menéndez Espinoza
Legal

Lill Elionor Maravilla Campos
Finanzas y Administración

Anaí Esperanza Quijano de Ticas
Capital Humano

Saúl Edgardo Quintanilla Contreras
Tecnología y Operaciones

Luis de Jesús Rivera Vásquez
Inteligencia de Negocios

Luis Ernesto Arévalo Morales
Negocios

Alan Antonio Ramírez Mejía
Mercadeo

Tobías José Mendoza Azmitia
Riesgos

Evelyn Yanira García Melara
Cobros

Sully Liseth Guevara Guevara
Banca Premium

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Oscar René Valle
Auditor Interno

Marlon Francisco Salinas Hernández
Oficial de Cumplimiento

José Roberto Ramírez Velasco
Contador General

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Estimados accionistas y colaboradores:

Al cierre del ejercicio 2025, presentamos nuestros resultados desde una perspectiva que trasciende el desempeño financiero y que invita a comprender, de forma integral, las decisiones estratégicas que marcaron nuestro rumbo institucional.

El año estuvo caracterizado por un enfoque claro en sostenibilidad, eficiencia y fortalecimiento estructural del negocio. Más que perseguir crecimiento, priorizamos calidad en los activos, solidez en la liquidez y una expansión alineada a segmentos con mayor impacto productivo.

En cartera de créditos, consolidamos una expansión de US\$6.38 millones (+4.4%), orientada hacia segmentos más productivos, con énfasis en Micro y Pequeña Empresa. Esta focalización reafirma nuestra visión de cercanía con el microempresario y nuestro compromiso con el desarrollo económico. Asimismo, fortalecimos la oferta de consumo mediante soluciones como la nueva tarjeta de crédito EMMA, ampliando el alcance de nuestros productos financieros.

En cuanto a las fuentes de fondeo, la captación se originó principalmente a través de depósitos del público, los cuales experimentaron un crecimiento neto de US\$30 millones,

durante el periodo 2025, alcanzando un saldo de US\$163.05 millones. Este resultado fue impulsado por una de las iniciativas estratégicas: la implementación de nuestra Banca Premium.

El resultado neto del ejercicio refleja una utilidad que incorpora decisiones financieras orientadas a fortalecer la sostenibilidad institucional. Durante 2025 priorizamos la constitución de reservas voluntarias por US\$0.53 millones, como una medida prudencial para robustecer coberturas de cartera y anticiparnos a posibles escenarios del entorno.

Esta gestión preventiva, sumada al incremento de la inversión operativa para impulsar la colocación y captación de productos financieros, responde a una lógica de crecimiento responsable: consolidar hoy las bases que sostendrán un desempeño más sólido en los períodos venideros.

En materia de riesgos, mantenemos calificaciones favorables otorgadas por firmas especializadas, que valoran nuestra adecuada gestión en capital, liquidez, solvencia, calidad de activos y administración integral de riesgos, con perspectivas estables para nuestras emisiones en el mercado bursátil.

Más allá de los indicadores, 2025 nos permitió reafirmar la fortaleza de nuestra institución desde lo esencial: nuestra gente, nuestra cultura y nuestra forma de entender el negocio.

Hemos avanzado fortaleciendo no solo nuestras capacidades financieras, sino también nuestro sentido de pertenencia, convencidos de que los resultados sostenibles nacen cuando la visión se asume de manera colectiva.

Agradezco a nuestros accionistas por su confianza y a cada colaborador por su compromiso permanente. Seguiremos avanzando con disciplina estratégica, visión de largo plazo y una convicción que nos une y nos proyecta: DE AQUÍ SOMOS.

Federico Castellón

Gerente General

PERFIL DE LA **ORGANIZACIÓN**



352
colaboradores

175
mujeres

177
hombres



12
CENTROS DE
NEGOCIOS

**ZONA
OCCIDENTAL**

Ahuachapán
Santa Ana
Sonsonate
Lourdes

**ZONA
CENTRAL**

Santa Tecla
Paseo
Apopa
Metrocentro San Salvador
Plaza Mundo Soyapango

**ZONA
ORIENTAL**

Zacatecoluca
San Miguel
Usulután

Somos la primera Sociedad de Ahorro y Crédito autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) para captar fondos del público, con un amplio portafolio de productos y servicios especializados y diferenciados, para atender principalmente a la micro, pequeña y mediana empresa, y bancas de consumo que no están siendo atendidos por la banca tradicional.

Regulados por Sistema Financiero de conformidad al Art. 156 de la Ley de Bancos y los Arts. 106 y 160 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y miembros del Instituto de Garantía de Depósitos.

NUESTRA **GENTE**

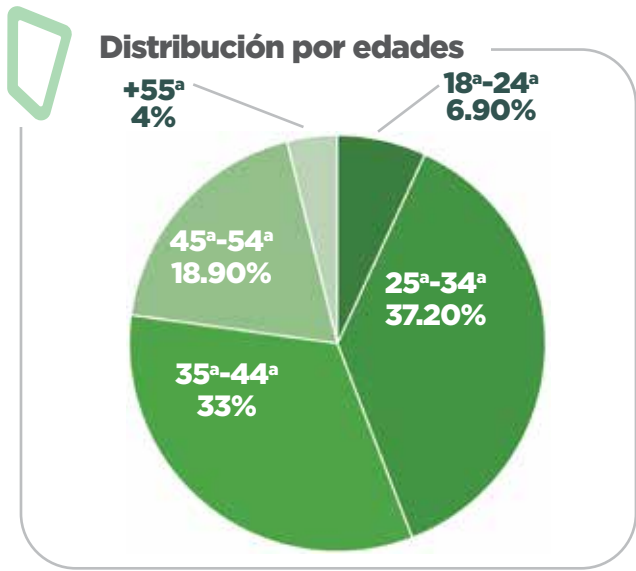
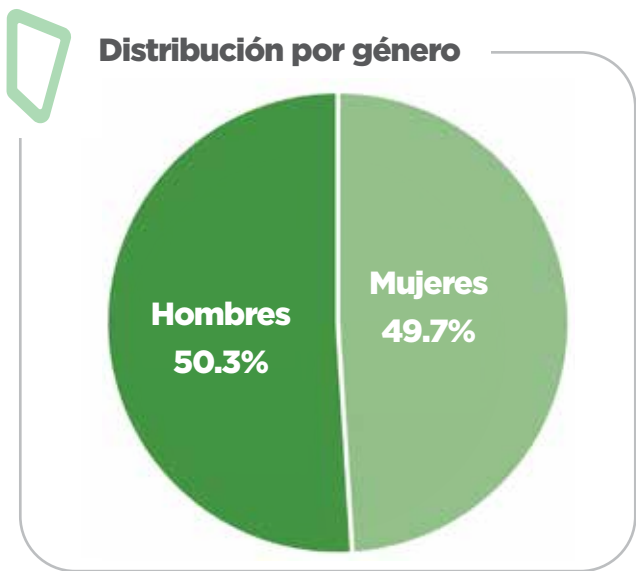


El crecimiento sostenido de CREDICOMER y nuestra capacidad de responder a las necesidades de los salvadoreños son el resultado del talento y compromiso de nuestro equipo. Cada colaborador, con su profesionalismo y dedicación, impulsa el logro de nuestros objetivos. Por ellos y por nuestros clientes, apostamos por estrategias de desarrollo que les brinden conocimientos y herramientas para convertirse en profesionales integrales, abriendo nuevas oportunidades de crecimiento dentro de nuestra institución.

Sabemos que el éxito de nuestra operación depende de la motivación y sentido de pertenencia de nuestro talento humano. Por ello, fomentamos un ambiente de trabajo cálido y cercano, donde cada colaborador se sienta parte de una gran familia. Nuestra política de puertas abiertas garantiza un acceso directo a todo el equipo gerencial, promoviendo la confianza, el respeto y un entorno libre de represalias y discriminación.

En CREDICOMER, nuestros colaboradores son nuestro mayor activo. Por eso, ofrecemos beneficios que van más allá de lo establecido por la legislación laboral, asegurando una mejor atención médica, un equilibrio entre la vida personal y profesional, y el apoyo para continuar su educación superior como parte de nuestro compromiso con el salario emocional. Además, valoramos su esfuerzo, impulsando su crecimiento dentro de la institución.

COLABORADORES CREDICOMER:



3,892 horas de capacitación	+35 áreas de formación	43 promociones internas
---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

CIFRAS RELEVANTES



	DIC 21	DIC 22	DIC 23	DIC 24	DIC 25
NEGOCIOS					
Cartera de Prestamos Brutos	117.44M	143.54M	151.86M	143.91M	150.30M
Inversiones Financieras	1.50M	1.50M	1.50M	1.50M	4.32M
Activos Totales	149.94M	178.98M	196.62M	173.62M	189.98M
Depositos	89.58M	101.58M	101.24M	88.40M	118.10M
Patrimonio	24.47M	26.24M	24.47M	22.33M	22.35M
RESULTADOS					
Margen de Intermediacion	14.70M	19.22M	20.67M	19.56M	21.36M
Margen Neto de Reservas	12.29M	13.98M	13.01M	13.03M	12.94M
Gastos de Operación	10.17M	11.58M	12.38M	13.28M	14.39M
Utilidad/Pérdida Neta	1.73M	2.33M	0.66M	0.46M	0.08M
CALIDAD DE ACTIVOS					
Cartera vencida / Préstamos	4.1%	4.0%	3.6%	2.9%	3.6%
Cobertura de cartera vencida	100.9%	100.6%	93.8%	100.2%	100.0%
Reserva de Saneamiento / Préstamos	4.1%	4.0%	3.4%	3.0%	2.3%
LIQUIDEZ Y SOLVENCIA					
Liquidez Neta	34.3%	29.3%	34.3%	17.5%	19.8%
Inversiones / Depósitos Totales	1.7%	1.5%	1.5%	1.7%	3.7%
Coeficiente Patrimonial	19.0%	16.3%	14.6%	14.5%	14.4%
Patrimonio / Activos Totales	16.3%	14.7%	12.5%	12.9%	11.8%
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	8.5%	9.0%	2.7%	2.1%	0.3%
Retorno de Activos (ROA)	1.2%	1.3%	0.3%	0.3%	0.04%
OTRAS CIFRAS					
Número de Puntos de Servicio	18	18	17	14	12
Número de Empleados	351	369	389	349	352

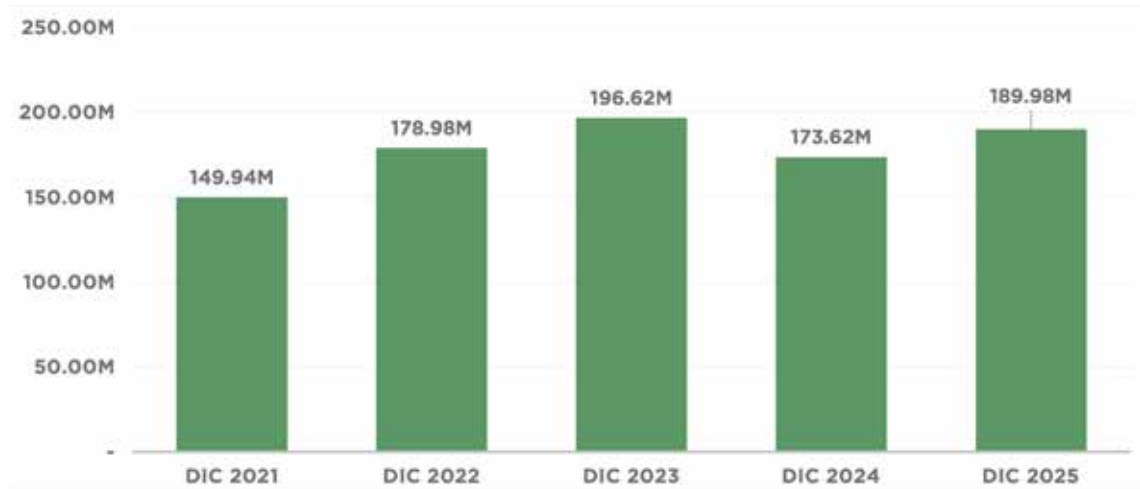
GESTIÓN DEL **NEGOCIO**





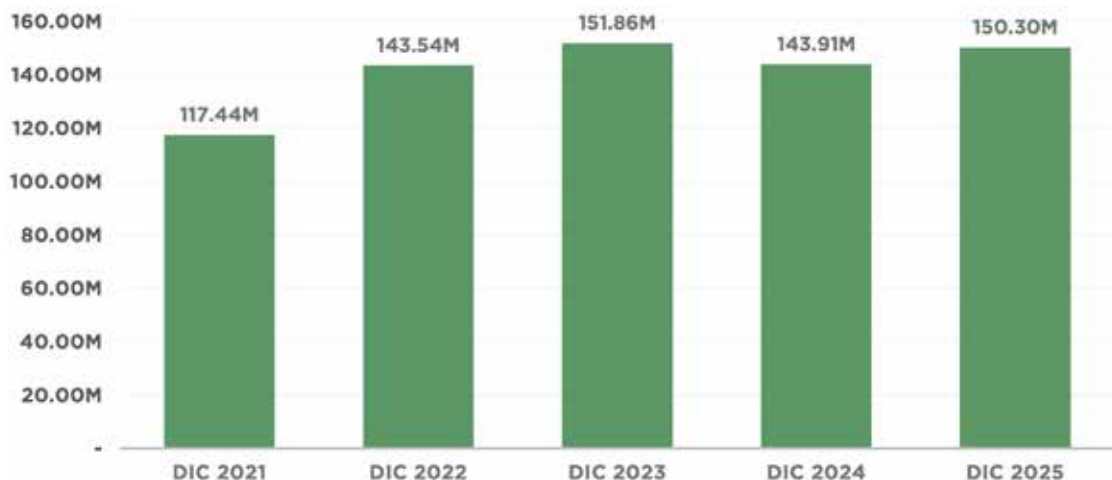
Los resultados de la gestión realizada por SAC Credicomer, S.A. en el año 2025, fueron los siguientes:

ACTIVOS TOTALES



SAC CREDICOMER presenta un orgánico crecimiento en sus activos totales de +9.4% al cierre de diciembre de 2025, ascendiendo a \$189.98 millones (Dic 2024: \$173.62 millones), como respuesta de las estrategias enfocadas en la mejora de la liquidez de la institución que respalda la confianza y seguridad de nuestros clientes, mostrando al alza los activos líquidos al realizar más inversiones financieras (+\$2.8 millones), además se refleja por el crecimiento sostenido de la cartera de préstamos bruta de +4.4%. Estructuralmente los Activos Totales se concentran en la cartera Neta 77.7% en diciembre 2025 (Dic 2024: 81.8%) resaltando el giro del negocio, los activos líquidos e inversiones representan el 15.8% (Dic 24: 11.7%) y los activos fijos 4.1% (Dic 24: 4.9%).

CARTERA DE PRÉSTAMOS



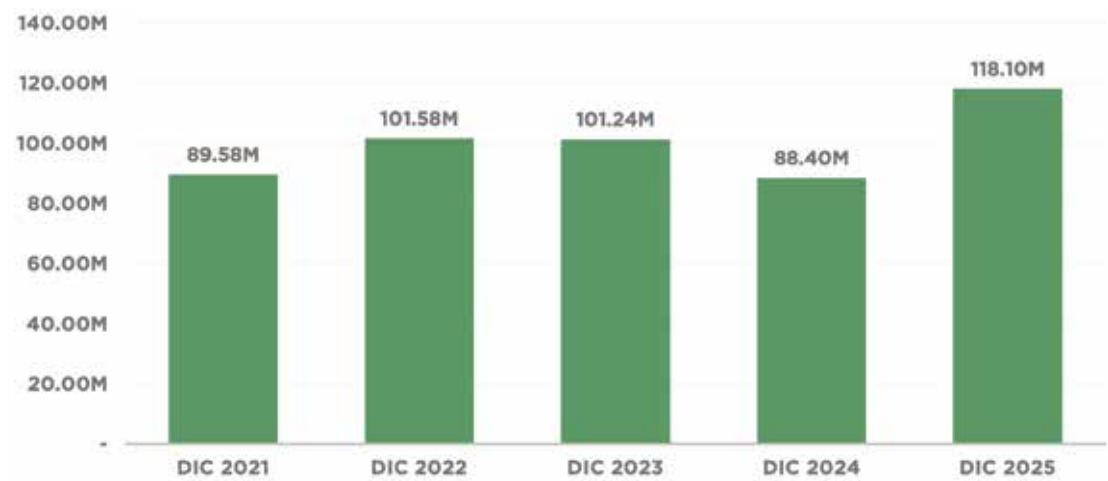
CREDICOMER en 2025 se enfocó en dirigirse a segmentos más productivos del mercado, marcando el compromiso con la visión de estar más cerca de sus clientes microempresarios, además a resolver necesidades financieras con diversos productos enfocados a consumo, entre estos la nueva tarjeta de crédito EMMA, durante el 2025 se reflejó un crecimiento interanual en la cartera bruta de +\$6.38 millones, mayormente concentrados en MYPE impulsando el desarrollo económico de El Salvador.

FUENTE DE FONDEO Y DEPÓSITOS

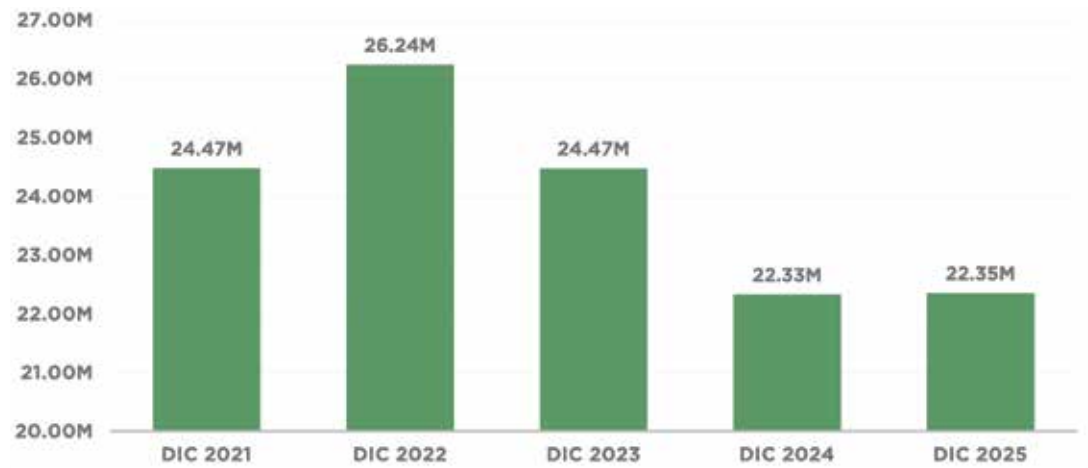
La captación de recursos al cierre del 2025 ascendió a \$163.05 millones (Dic 2024: \$147.55 millones), con un crecimiento de +10.5%, concentrado en productos de cuenta de ahorro y plazo, esto refleja la confianza de los clientes en CREDICOMER, y es un reflejo de los resultados de la implementación de la nueva Banca Premium a lo largo de año. Estructuralmente los depósitos a plazo representan el 56.6% de los pasivos financieros, los financiamientos bancarios el 18.6% y cuentas de ahorro 13.7%. La diversificación de las fuentes de fondeo ha sido una estrategia para la institución para la mejora del margen financiero.

FUENTES DE FONDEO						
	2024		2025		Crecimiento/ Decrecimiento Anual	
Cuenta Corriente	3.98M	2.7%	3.47M	2.1%	(0.51M)	-3.3%
Cuenta de Ahorro	17.05M	11.6%	22.35M	13.8%	5.30M	34.2%
Depositos a Plazo	67.36M	45.7%	92.28M	56.6%	24.92M	160.7%
Prestamos Pasivos	38.71M	26.2%	30.39M	18.6%	(8.32M)	-53.7%
Titulos de Emisión Propia	20.44M	13.9%	14.56M	8.9%	(5.88M)	-37.9%
Total Fuentes de Fondeo	147.54M	100.0%	163.05M	100.0%	15.51M	100.0%

DEPÓSITOS DEL PÚBLICO



PATRIMONIO



El capital social de CREDICOMER es el reflejo del respaldo que ofrece a su cartera de clientes, para el cierre de diciembre de 2025 mantiene constante el Capital Social en \$16.20 millones. Además, optó por no distribuir utilidades para mantener equilibrado y respaldado el crecimiento de los activos.

Los niveles de Solvencia patrimonial de CREDICOMER son superiores a los requerimientos regulatorios, logrando una relación de fondo patrimonial sobre activos ponderados del 14.36% (Mínimo 12.0%); sosteniendo la solvencia requerida por la regulación salvadoreña, los cuales otorgan el apalancamiento adecuado para los crecimientos futuros.

RESULTADOS

SAC CREDICOMER al cierre de diciembre de 2025 tuvo un importante crecimiento en sus ingresos de intermediación +7.8%, ascendiendo a \$31.40 millones (Dic 24: \$29.14 millones) por la principal actividad, con enfoque en la colocación de productos más rentables. El adecuado manejo de los costos financieros permitió que el margen de intermediación bruto creciera en +9.3%, reflejando así la adaptación frente a los cambios del mercado.

La utilidad neta se contrae en -\$0.38 millones interanualmente, principalmente porque CREDICOMER optó, como parte de las estrategias, la constitución de reservas voluntarias llegando a un monto de \$0.53 millones (+\$0.49 millones), con el objetivo de mantener una suficiente cobertura de la cartera vencida y mantener provisiones extraordinarias ante posibles eventualidades. Además, los gastos operacionales, se vieron al alza en +8.4% influenciado por el mayor enfoque en colocación y captación de productos financieros.

CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Con la finalidad de emitir Titulos Valores en la Bolsa de Valores de El Salvador, se tiene clasificaciones de riesgos de dos firmas: Pacific Credit Raiting y Zumma Ratings. Con la finalidad de ver diferentes riesgos mediante análisis cualitativas y cuantitativas, entre ellos: Adecuación de capital, liquidez, solvencia, calidad activos, administración de recursos, estabilidad del retorno, riesgos de mercado, operación, reputacional, entre otros. A continuación los resultados:

Informe al 30 de junio de 2025		PCR	PACIFIC CREDIT RATING	ZUMMARATINGS	Clasificadora de Riesgo
Emisor		EA-		EA-.sv	
Papel Bursatil - Corto Plazo		Nivel 2		N-2.sv	
Papel Bursatil - Largo Plazo (Con Garantía)		A+		A.sv	
Papel Bursatil - Largo Plazo (Sin Garantía)		A-		A-.sv	
Perspectiva		Estable		Estable	

AUDITORES EXTERNOS

La información financiera completa de CREDICOMER se incluye en los estados financieros y sus notas, que fueron auditados por KPMG Ltda. De C.V. según Junta General de Accionistas de febrero 2025. Los honorarios totales autorizados a esa firma por servicios profesionales ascendieron a US\$46.3 miles.



En 2025, reafirmamos nuestro compromiso de ser el mejor aliado financiero para los salvadoreños, acompañándolos en cada etapa de sus proyectos con soluciones accesibles y beneficios diseñados para impulsar su crecimiento. A través de una estrategia publicitaria constante, nos mantuvimos presentes en medios masivos, plataformas digitales y acciones en el territorio, asegurando que nuestros productos y promociones llegaran de manera efectiva a nuestros clientes.

A lo largo del año, desarrollamos nuestra comunicación bajo tres grandes momentos publicitarios, alineados al contexto, al sentir social y a nuestra identidad institucional:

- **“Vamos con todo”**, que marcó el inicio del año conectando con el espíritu y optimismo de los salvadoreños al comenzar un nuevo ciclo, motivándolos a activar sus planes, proyectos y metas con el respaldo de nuestras soluciones financieras.
- **“Ganas de más”**, un segundo momento que evocó la esencia de superación que caracteriza a nuestra gente: el deseo constante de crecer, emprender y generar bienestar para sus familias y negocios, posicionando a Credicomer como el aliado que impulsa ese progreso.
- **“De aquí somos”**, que cerró el año como nuestra mayor declaración de identidad y orgullo institucional, reafirmando nuestra cercanía con el país y nuestro propósito de servir con empatía y compromiso: salvadoreños trabajando por salvadoreños.

En el marco de nuestras estrategias comerciales, la promoción **Credicomer Regalón** se consolidó como una estrategia relevante dentro de nuestro ecosistema de beneficios para clientes, fortaleciendo el posicionamiento de la institución como un jugador serio y competitivo en el mercado de tarjetas en El Salvador. A través de una dinámica atractiva de premios y beneficios, impulsamos la activación, el uso y la fidelización de nuestros tarjetahabientes, incrementando la vinculación con la marca y el valor percibido de nuestro portafolio.

Adicionalmente, nuestras tarjetas de crédito y débito continuaron brindando beneficios exclusivos, con descuentos atractivos en supermercados, gasolineras, entretenimiento, viajes y comercios aliados. Nuestro programa de lealtad permitió a los clientes acumular puntos y canjearlos por millas, abonos a sus tarjetas o depósitos en cuentas de ahorro, consolidando nuestras tarjetas como una opción competitiva en el mercado.

Mantuvimos también nuestra cercanía con los salvadoreños a través de estrategias en territorio, con presencia en colonias, mercados y empresas, facilitando el acceso a nuestros productos y servicios. Con ello, continuamos generando oportunidades y fortaleciendo nuestro posicionamiento como una institución financiera cercana, confiable y en constante evolución.



Campaña
VOY CON TODO



Campaña
GANAS DE MÁS



Campaña
DE AQUÍ SOMOS



Campaña
CREDIBLACK



Campaña
AHORROS

En el 2025, dimos un paso significativo de evolución estratégica con el inicio de la atención al segmento Premium, orientado a clientes con necesidades financieras especializadas y enfoque en inversiones de capitalización de intereses.

Esta iniciativa respondió a la visión institucional de diversificar las líneas de negocio, fortalecer las fuentes de captación de fondos y ampliar la propuesta de valor hacia segmentos con mayores expectativas de rentabilidad, asesoría y personalización financiera. La apertura de este segmento representó una oportunidad para robustecer el portafolio institucional y consolidar la posición de la entidad dentro del sistema financiero salvadoreño.

Con nuestro segmento Premium, apostamos a un modelo de gestión más especializado, alineado con los objetivos estratégicos de crecimiento, captación y administración eficiente de fondos.

La nueva unidad fue concebida bajo un esquema de atención diferenciada, caracterizado por la asesoría financiera especializada y acompañamiento financiero, la confidencialidad en la gestión, la eficiencia operativa y un servicio personalizado de alto nivel, diseñado para acompañar a los clientes en la toma de decisiones patrimoniales de mediano y largo plazo.

Con este hito, reafirmamos nuestro compromiso de innovación, cercanía y crecimiento sostenible, avanzando en el propósito de estar presentes en cada etapa de la vida financiera de nuestros clientes, con soluciones cada vez más especializadas y acordes a la evolución del mercado.



**Conferencia de
prensa Centro de
Negocios Premium**



30 MILLONES
Crecimiento de
captación;
apalancado
por el segmento
premium en 2025



MiRefill

Refill y otorgamiento de crédito 100% digital

Solución digital que permite a los clientes gestionar y desembolsar su crédito de manera completamente en línea, sin desplazamientos físicos y con procesos simplificados.

MiRefill reduce significativamente los tiempos de respuesta y los costos operativos, al mismo tiempo que elimina fricciones en la experiencia del usuario, fortaleciendo la competitividad institucional en el ámbito del crédito digital.



LucIA

Agente de inteligencia artificial por voz

Sistema de inteligencia artificial diseñado para automatizar las llamadas de bienvenida a nuevos clientes, proporcionando información clave sobre sus productos, resolviendo consultas frecuentes y asegurando una experiencia inicial clara y oportuna.

LucIA incorpora la capacidad de escalar la interacción a un agente humano cuando el caso lo requiere, combinando eficiencia tecnológica con atención personalizada.

CrediPortal

Plataforma de beneficios y adquirencia para tarjetas Credicomer

Portal exclusivo que integra a comercios afiliados y clientes tarjetahabientes en un ecosistema digital de beneficios. A través de CrediPortal, los clientes pueden canjear puntos y realizar compras en cuotas, mientras que los comercios fortalecen su propuesta comercial.

La plataforma impulsa el uso de tarjetas Credicomer, promueve la fidelización y contribuye al crecimiento del volumen transaccional, consolidando la estrategia de medios de pago de la institución.





CALIDAD DE LA CARTERA

En el año 2025 concluyó el período de gradualidad para la constitución de reservas de saneamiento aplicables a los préstamos afectados por la pandemia de COVID-19, conforme a lo establecido en la normativa NRP-25. A partir de marzo de dicho año, la cartera de créditos pasó a constituir sus reservas en cumplimiento de los criterios establecidos en las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022). El indicador de préstamos vencidos cerró en 3.61% (Dic 24: 2.93%). Por su parte, las reservas alcanzaron un saldo de US \$5.5 millones (comparado con US \$4.3 millones del año 2024). Al cierre del período, la cobertura sobre los préstamos vencidos se ubicó en 100.03%.

Adicionalmente, Credicomer administra garantías reales calificadas que respaldan determinadas exposiciones crediticias, con el objetivo de fortalecer la mitigación del riesgo de crédito.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante el año 2025, actualizamos y fortalecimos el marco de control normativo asociado a la gestión de los riesgos; la Junta Directiva, previa revisión del Comité de Riesgos aprobó los manuales y políticas y sus correspondientes actualizaciones, lo que ayudo a fortalecer el sistema de control interno de la institución y la administración de los riesgos de manera integral. Credicomer reportó oportunamente, después de ser aprobados por Junta Directiva, los informes anuales requeridos para la gestión integral de riesgos, los cuales fueron remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero.

La institución cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, aprobado por Junta Directiva, cuyo objetivo es establecer y organizar las normas, principios y órganos directivos que permitan una buena gestión y control, con responsabilidad, equidad y transparencia, de las actividades propias de la institución, brindando una administración más robusta de la entidad. Como resultado de la Gestión Integral de Riesgos, podemos mencionar lo siguiente:

RIESGO CREDITICIO

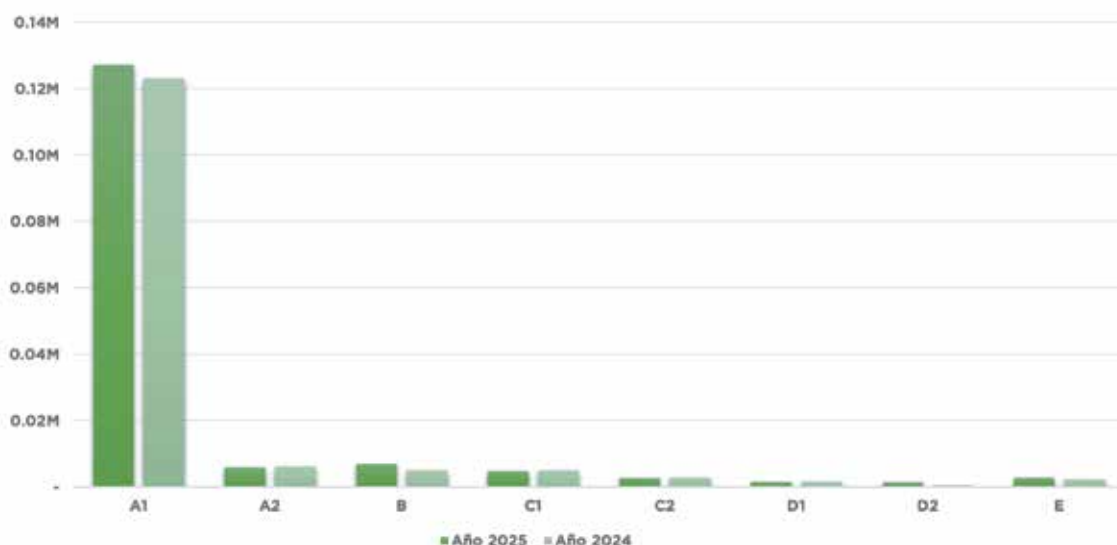
Durante el año 2025, el área de Riesgos dio continuidad a las actividades de evaluación, monitoreo y control de la cartera de créditos. Estas labores incluyeron el análisis periódico del portafolio, la verificación del cumplimiento de límites, la actualización de políticas internas y la implementación de nuevas Metodologías de Gestión del Riesgo.

Asimismo, el área participó activamente en el proceso de originación mediante el perfilamiento de nuevos clientes, asegurando la aplicación de los criterios establecidos en las políticas vigentes, con el propósito de mitigar la exposición al riesgo de crédito.

De igual forma, se proporcionó apoyo continuo al proceso de normalización de la cartera, proveyendo al área de cobranza herramientas y lineamientos que contribuyeran a la regularización del comportamiento de pago de los deudores.

Con relación al saldo de la cartera de préstamos total de Credicomer a diciembre 2025 fue de US \$153.1 millones (US \$146.4 millones al cierre de 2024), los préstamos normales y subnormales (categorías de riesgos: A1, A2 y B) representaron el 91.4% de la cartera total, reflejando un alto porcentaje en las categorías de menor riesgo y mayor calidad del portafolio.

Saldo Bruto por Categoría de Riesgo



Las reservas de saneamiento han sido constituidas de acuerdo con la calificación de riesgo de los créditos y a las garantías que lo respaldan, a diciembre 2025 cerramos con un indicador de cobertura de reservas de 100.03%. Adicionalmente, Credicomer cuenta con un modelo de cálculo de pérdida esperada, que le permite monitorear el comportamiento de la cartera y las reservas con relación a las reservas constituidas en base a las Normas NCB-022.

RIESGO DE LIQUIDEZ

En Credicomer, para la administración del riesgo de liquidez, se emplea el Valor en Riesgo de los depósitos (VaR, por sus siglas en inglés), cuyas estimaciones se mantienen dentro de los límites internos establecidos. Adicionalmente, se utiliza la metodología de brechas de liquidez, la cual permite identificar las diferencias entre los flujos de efectivo provenientes de las operaciones activas y pasivas, con el propósito de determinar los períodos en los que se podrían presentar mayores requerimientos de liquidez.

Dicha metodología es exigida por la Superintendencia del Sistema Financiero en cumplimiento de las Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez (NRP-05), y se encuentra implementada por la institución conforme a los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

De manera prudencial, y aun cuando los indicadores no constituyen un requisito exigido por la normativa local vigente durante el año 2025, la institución mantiene un proceso de monitoreo y reporte del Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR) y del Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR). Los resultados correspondientes fueron presentados periódicamente a las instancias de gobierno corporativo, con el fin de fortalecer la gestión de riesgos y asegurar la adecuada vigilancia de la posición de liquidez institucional.

RIESGO TECNOLÓGICO

Durante el año 2025, se realizaron acciones para mitigar el riesgo de accesos no autorizados a sistemas mediante el levantamiento del inventario de activos de información y la revisión de los sistemas, asimismo dimos seguimiento al cumplimiento de los elementos normativos que dictan los entes de control.

Para la administración del riesgo tecnológico, Credicomer cuenta con matrices de identificación de riesgos críticos y herramientas de controles de Ciberseguridad, lo cual le permite establecer mecanismos para administrar y mitigar los riesgos a los cuales está expuesto, así como también con un plan de continuidad del negocio. Adicionalmente la entidad cuenta con un Departamento de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el cual es un área especializada en salvaguardar la información de la entidad y en la prevención de ciberamenazas.

Entre los puntos que resaltan en temas de Ciberseguridad en 2025, se tienen:

- Seguimiento y mejoras en los servicios de monitoreo y detección de amenazas, protección de marca, análisis de vulnerabilidades e inteligencia de amenazas, este servicio proporcionado desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), es operado por una empresa líder en el sector con tecnología de primer nivel que permite a Credicomer la supervisión, alertamiento, atención y gestión adecuada del riesgo cibernético interno y externo que puedan impactar.
- Se realizó la adición de más sitios gestionados por Credicomer a la protección de nuestro sitio web y aplicaciones mediante el servicio de Protección de Aplicaciones Web (WAF) que permite alertar y detener ataques dirigidos a nuestras aplicaciones y sitios transaccionales como banca en línea y móvil.
- Seguimiento y mejora en los indicadores de ciberseguridad, mediante este indicador se mide y conoce el nivel de protección y madurez en puntos clave de medición, manteniéndonos a lo largo del 2025 en un promedio de riesgos bajo.
- Se implementaron controles de seguridad a la información que se gestiona en áreas críticas de Credicomer, controlando y alertando ante posibles intentos maliciosos.
- Se realizaron ejercicios de simulación de correos maliciosos (phishing), con el fin de probar el nivel de atención, identificación y reacción del personal Credicomer ante correos que podrían contener elementos maliciosos que puedan poner en riesgo la información y operatividad de Credicomer.

RIESGO OPERACIONAL

Se continuó con el fortalecimiento del modelo de Riesgo Operacional, el cual incluye: generar concientización en cultura de riesgos, gobierno y control, por medio de divulgación y capacitaciones virtuales o presenciales a todo el personal de la entidad, incluyendo el de nuevo ingreso, en temas relacionados con la aplicación de las metodologías de gestión de riesgo utilizadas, a fin de prever, identifiquen y evalúen los riesgos operacionales a los que está expuesta la institución; recopilación de base de eventos de riesgo operacional, identificación de los riesgos operacionales en los procesos; monitoreo del cumplimiento oportuno de las actividades reguladas a reportar conforme a normativas o leyes aplicables. También se continuó con el cálculo y comunicación a las instancias de gobierno corporativo del Indicador Básico de Riesgo Operacional.

Para garantizar la continuidad de negocio, ante acontecimientos externos se utilizan diferentes herramientas que dan aseguramiento en su operatividad diaria, tales como, configuración segura en Hardware y Software en dispositivos móviles, computadoras portátiles, estaciones de trabajo, servidores, implementación de trabajo en casa con accesos previamente acordados, lo cual ha permitido operar sin interrupciones relevantes en 2025 y mantener la oferta de nuestros productos y servicios de intermediación financiera a nuestros clientes.

RIESGO DE MERCADO

La administración del riesgo de mercado se hace a través de un modelo de Valor en Riesgo. Durante el año 2025, Credicomer mantuvo su portafolio de inversiones exclusivamente en Letras del Tesoro (LETES). En cada sesión del Comité de Riesgos se presentó el análisis correspondiente de la exposición al riesgo de mercado. Dichas exposiciones se mantuvieron en todo momento dentro de los límites establecidos dentro de la Política de Apetito, a lo largo del período.



Responsabilidad Social

PROGRAMA EDUCANDO

Con nuestro programa EDUCANDO, apoyamos a los hijos de nuestros colaboradores con becas escolares y universitarias, aliviando la carga económica de sus familias.

En 2025, beneficiamos a 36 niños y niñas de educación básica y bachillerato, y a 4 jóvenes universitarios. En Credicomer, creemos que la educación es clave para un futuro sostenible y una mejor sociedad.



DONACIONES

Para 2025 apoyamos la Teletón, Fundación Renacer y LUMEN 2000, nuestro objetivo primordial es siempre apoyar buenas causas que impacten de manera positiva a las personas que más lo necesitan.



