

2018

Memoria Anual

Banco Promerica 

Grupo Promerica: Guatemala | El Salvador | Honduras | Nicaragua
Costa Rica | Panamá | Ecuador | Islas Caimán | República Dominicana

**Banco
Promerica** 

República Dominicana

St. Georges Bank 
Grupo Promerica

Islas Caimán

Banpro 
Grupo Promerica

Nicaragua

St. Georges Bank 
Grupo Promerica

Panamá

**Banco
Promerica** 

Guatemala

El Salvador

Honduras

Costa Rica

Produbanco 
Grupo Promerica

Ecuador



Índice

04 Mensaje del Presidente PFC

22 Gerencia de Banca
Empresarial
y Regional

36 Gerencia de
Desarrollo
Humano

06 Mensaje del Presidente
Ejecutivo

25 Gerencia de Banca
PYME

38 Gerencia de
Administración

09 Junta Directiva y
Alta Gerencia

27 Gerencia de
Administración
de Créditos

39 Gerencia de
Gestión de
Información

12 Gerencia de Operaciones
y Finanzas

30 Gerencia Legal

41 Gerencia de
Mercadeo y
Comunicaciones

16 Gerencia de
Administración
de Riesgos

32 Gestión Servicio
al Cliente

43 Eventos 2018

20 Gerencia de Banca
de Personas

34 Gerencia de
Operaciones
Bancarias

46 Agencias y
Red de Cajeros

Mensaje del Presidente PFC



Con gran satisfacción comparto con ustedes, que durante el 2018 definimos una plataforma de marca basada en un profundo estudio y conocimiento de lo que somos. En lo interno, por medio de entrevistas a directores, altos ejecutivos y funcionarios; externo, con estudios basados en consultas a clientes bancarios; las que realizamos en todos los países donde operamos.

De esta forma hemos encontrado una esencia que nos une, una visión, misión y valores compartidos, que nos permitirán conectar y crear vínculos duraderos con las comunidades con las cuales nos relacionamos como organización.

En el Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestro entorno, deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen. Es por ello que nos enfocamos en impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios los cuales les ayuden a superar sus límites sean éstos culturales, económicos, personales o geográficos.

Nuestros valores están centrados en mantener una empatía permanente con todas aquellas personas con quienes nos relacionamos, comprender sus metas e impulsar una banca fundamentada en la confianza compartida.

A lo largo de los años hemos demostrado que somos emprendedores por naturaleza, que jamás nos hemos dado por vencidos frente a los obstáculos que nos encontramos

en el camino. Con esta visión queremos inspirar a todos los que están con nosotros.

Somos de acá y compartimos una cultura común, sabemos de los desafíos que implica superarse; con nuestra experiencia, energía y creatividad vencemos contratiempos y contribuimos para que las empresas y personas con las que trabajamos alcancen sus sueños.

Como parte de nuestro espíritu emprendedor, este año hicimos historia al ser una de las pocas instituciones financieras de la región que han colocado bonos en los mercados de capitales internacionales. Esta emisión nos proyecta como una institución financiera internacional y representa un importante reconocimiento al extraordinario equipo de ejecutivos y ejecutivas que conforman nuestra organización.

La colocación la realizó Promerica Financial Corporation (Promerica), con una venta inaugural de USD 200 millones (Doscientos millones de US dólares) en bonos en el mercado de capitales internacional. Esta primera emisión de PFC está documentada bajo la ley de Nueva York y registrada en la Bolsa de Valores de Luxemburgo.

Luego de dos años de haber adquirido Banco Citibank de Guatemala, S. A., a finales del 2016, lo cual constituyó un acontecimiento importante para el Sistema Bancario y Financiero de Guatemala en el 2018, se solicitó a los entes reguladores de Guatemala y Panamá, las autorizaciones correspondientes para llevar a cabo la fusión legal y operativa de ambos bancos. Gracias al minucioso trabajo de los colaboradores de todas las áreas que aunaron esfuerzos en una serie de procesos como, homologar políticas, procedimientos, accesos, sistemas, productos bancarios y equipos de trabajo; así como la unificación de clientes entre muchos otros., consolidándose las operaciones en tiempo récord, este reto fue alcanzado y hoy contamos con una banca unificada, eficiente y enfocada en el servicio a nuestra clientela.

En Grupo Promerica la sostenibilidad forma parte de su cultura y de la estrategia corporativa, por ello trabaja impulsando una banca que desarrolle relaciones, ofrezca productos y servicios a sus comunidades que apoyen a las futuras generaciones garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social en los países en los que tenemos presencia.

Por medio de alianzas estratégicas con organismos y bancos internacionales como: BCIE; IIFC, FMO, BID, DEG, Proparco y Norfund, el Grupo Promerica ha recibido fondos por aproximadamente \$300 millones de dólares para trabajar la sostenibilidad desde el punto de vista de productos bancarios, para lo cual realiza investigaciones de mercado para entender e impulsar de mejor manera el desarrollo sostenible en el sector empresarial. Se han creado Créditos Verdes dirigidos a medianas y grandes empresas, así como a la Banca de Personas. Recibimos el reconocimiento de "Global Climate Partnership 2018", por su labor de promover los créditos sostenibles en Nicaragua y Costa Rica.

Tenemos muchas razones para celebrar y estar orgullosos de los logros cosechados durante el año, gracias a nuestros ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas y directores; sin embargo nuestro reto es superarnos a nosotros mismos y los desafíos que encontramos en el camino para generar progreso y crecimiento económico en las comunidades que servimos.

Muchas Gracias

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente de la Junta Directiva
Promerica Financial Group

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Estimados accionistas:

Cada año tiene sus características especiales. Este año no fue la excepción, especialmente en el campo político de las economías centroamericanas. Para Promerica es de suma importancia este comportamiento por su presencia regional. En el mes de abril estalló la crisis política/social de Nicaragua. Inició como una protesta por una reforma a las pensiones, y desembocó en una violencia que dejó más de 400 jóvenes asesinados. Esto cambió notablemente el ambiente del país, de un país en paz a un país de represión y miedo. Otro fenómeno social nuevo fue el apareamiento de caravanas de inmigrantes principalmente del Triángulo Norte hacia los Estados Unidos, lo cual provocó una reacción de rechazo por parte del Presidente Trump hacia los organizadores y amenazas de suspensión de la ayuda económica a Honduras, Guatemala y El Salvador.

En El Salvador, el panorama político fue marcado por el juicio por corrupción al expresidente Saca y la campaña presidencial que se desarrolló en el último trimestre del año para las elecciones del 3 de febrero de 2019. La condena a un expresidente marcó un hecho inédito en el país y refleja que el país ha dado grandes pasos en su institucionalidad y lucha contra la corrupción.

En lo que se refiere a la economía, ésta siguió creciendo lentamente, cerca del 2.1%, mientras que el déficit fiscal cerró a un nivel manejable del 2.7% del PIB; el consumo de los hogares fue impulsado principalmente por el incremento de las remesas familiares y la inversión fue mínima. Al final del año se dieron acuerdos importantes en el aspecto fiscal en la Asamblea Legislativa, al autorizarse el presupuesto de la Nación del 2019 y una emisión de bonos internacionales que consolida las obligaciones que se tienen de corto plazo. Fuera de los temas económicos se eligió un nuevo Fiscal General y los nuevos miembros de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Todo esto rompió con el ambiente de tensión que existía en el plano político.

Nos sentimos orgullosos del servicio que nos distingue y por el cual los clientes mantienen su fidelidad; también de nuestras innovaciones, como los "Puntos Ágiles" y consistencia al lograr un 99.1% de cumplimiento en nuestra promesa de servicio de 20 minutos y por supuesto orgullosos de nuestra gente y diversidad de talento.

La utilidad neta al cerrar el 2018 fue de \$7.0 millones, dos millones menos que el año pasado. La cartera de crédito recuperó su dinámica al crecer \$68.0 millones (8.7%), los depósitos aumentaron en \$53.8 millones equivalente al 6.5% y nuestro fondeo internacional subió en 16.2%. La mayoría de nuestras áreas de negocio tuvieron crecimientos sólidos, impulsando los ingresos; sin embargo, los gastos administrativos y reservas de saneamiento crecieron 10.0% y 21.7% respectivamente, impactando los resultados. Se han tomado las medidas para reducir el gasto y realizado inversiones en el área de recuperación para lograr mayor eficiencia en el cobro.

Durante los últimos años el banco se ha fortalecido patrimonialmente, alcanzando un indicador de capitalización del 15.7% al cierre del año, lo que nos da una buena capacidad de crecimiento y contamos con los recursos para hacerlo. También avanzamos notablemente en el proyecto de Inteligencia de Negocios y contamos ahora con mejor información para extraer la riqueza de nuestras bases de datos.

En el 2019 tenemos cambio de gobierno, todos estamos a la expectativa de los nombramientos de las personas que van a dirigir el país. Las condiciones del entorno presentan una oportunidad del país.

En el banco este año esperamos superar la meta, los equipos y la inversión que realizamos en las personas son lo que nos dan la seguridad.



Ramiro Norberto Ortiz Gurdian



Eduardo Alberto Quevedo Moreno



Junta Directiva

Banco Promerica, S.A.

Ramiro Norberto Ortiz Gurdian	Presidente
Eduardo Alberto Quevedo Moreno	Vicepresidente
Oscar Marbyn Orozco Ábrego	Secretario
Segundo Albino Benito Román Ortíz	Primer Director
María Alicia Lecha de Espinoza	Primer Director Suplente
Oscar Delgadillo Chávez	Segundo Director Suplente
Reinaldo Hernández Rueda	Tercer Director Suplente
Juan Federico Jokisch Arguello	Cuarto Director Suplente

Credencial Inscrita en el Registro de Comercio al Número 16 del Libro 3709 del Registro de Sociedades, del Folio 40 al Folio 42. Fecha de Inscripción: catorce de marzo de dos mil diecisiete.

Alta Gerencia

Banco Promerica, S.A. 2018

Eduardo Alberto Quevedo Moreno	Presidente Ejecutivo
Roxana María Ramírez de Hernández	Gerente de Banca de Personas
Emilio Eduardo López Rodríguez	Gerente de Banca Empresarial y Regional
Mariella Orellana Mora	Gerente de Banca PYME
Martha Ligia Santamaría de González	Gerente de Mercadeo y Comunicaciones
Rafael Ernesto Mercado Albanez	Gerente de Operaciones y Finanzas
Luis Enrique Martínez León	Gerente de Estrategia
José Luis Tobar Prieto	Gerente de Seguridad
Raúl Antonio Granados Montecinos	Gerente de Administración de Créditos
María del Carmen Argueta de Reyes	Gerente de Desarrollo Humano
Jennifer Romero de Henríquez	Gerente de Administración
Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes	Gerente Legal
Rony Armando Monterroza Barrientos	Gerente de Tecnología
Miguel Angel López González	Gerente de Operaciones Bancarias
Jorge Galileo Chévez Pineda	Gerente de Auditoría Interna
Raúl Ernesto Flores Pérez	Gerente de Cumplimiento
Jesús Antonio Moreno Santeliz	Gerente de Administración de Riesgos
Silvia Elena Oliva de Calderón	Gerente de Gestión de Información



Gerencia de Operaciones y Finanzas



En el 2018 Banco Promerica alcanzó un 7.3% de participación en el mercado bancario de El Salvador, medido por sus activos totales, lo cual lo posiciona como el sexto banco del sistema financiero nacional. El Banco logró un nivel de utilidades de \$7.0 millones al cierre del año, mostrando indicadores de rentabilidad sobre patrimonio de 6.1% y sobre activos de 0.6%.

Los Activos Totales cerraron en el año 2018 con un saldo de \$1,216.5 millones, un aumento interanual de \$82.1 millones equivalente a una variación porcentual de 7.2%, el cual es mayor al 5.6% de crecimiento mostrado por el sistema. El componente con mayor crecimiento dentro de los Activos Totales fue la cartera de préstamos vigentes, con una variación anual de \$67.6 millones (8.8%). La composición de la cartera vigente de préstamos se divide principalmente en \$225.1 millones destinados al sector empresas, \$156.4 millones al sector PYME y \$453.3 millones al sector de personas naturales (particulares y tarjeta de crédito con \$325.2 millones y vivienda \$128.1

millones), los mayores crecimientos fueron para la cartera de particulares con 34.4% y la cartera de PYME con un 8.2%. Adicionalmente, los préstamos vencidos representan el 1.8% de dicha cartera, inferior respecto al 1.9% del promedio del sistema bancario salvadoreño. La cobertura de reservas de Saneamiento de Préstamos Vencidos cerró el mes de diciembre con 102.0%.

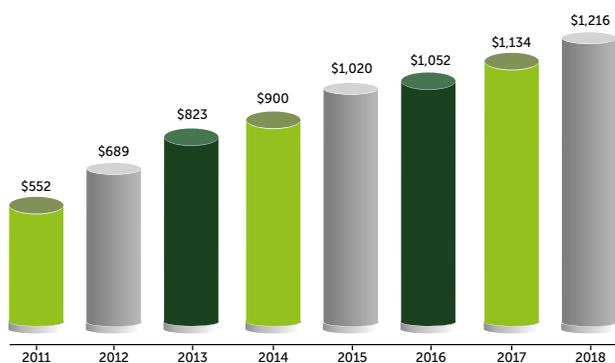
Por el lado de los Pasivos, el crecimiento se explicó principalmente por la captación de depósitos proveniente del público, los cuales alcanzaron un saldo de \$874.9 millones, un incremento en el año de \$53.8 millones (6.6%). El crecimiento se encuentra distribuido en \$36.7 millones en depósitos a plazo, \$14.7 millones en depósitos en cuenta de ahorro y \$2.4 millones en depósitos de cuenta corriente e Integra. Las fuentes de fondeo externas financian el 16.0% de los activos totales, con un saldo de \$194.9 millones. Entre las principales contrataciones realizadas en 2018 se encuentran OFID por \$15.0 millones para operaciones de comercio exterior, Symbiotics por \$15.0 millones y con BlueOrchard por \$10.0 millones, las últimas dos destinadas para el financiamiento de actividades productivas de la PYME; dichos apoyos financieros de parte de estos organismos internacionales se lograron luego de haberse realizado las debidas diligencias, lo cual demostró la confianza depositada en Banco Promerica El Salvador y en el Grupo Financiero Promerica en general. Adicionalmente, el crecimiento de depósitos y de las fuentes de financiamiento externas contribuyó a mantener una liquidez suficiente para cumplir con las operaciones bancarias y sobre todo para apoyar al crecimiento de la cartera de créditos del banco.

Al cierre de diciembre 2018, el fondo patrimonial asciende a \$134.0 millones, fortaleciéndose en \$7.0 millones con respecto al 2017, provenientes principalmente de los resultados del presente ejercicio. Lo anterior permite obtener un ratio de adecuación patrimonial de 15.7% el cuál se mantiene por arriba del 12.0% exigido por la regulación local.

Respecto a los resultados, los ingresos de productos totales alcanzaron un monto de \$124.2 millones, un incremento de \$8.4 millones (7.3%) siendo los intereses sobre préstamo el principal integrante con un crecimiento de \$5.0 millones (7.4%). Los costos totales tuvieron un incremento de \$5.0 millones, asociados principalmente a los intereses sobre depósitos con un aumento de \$3.2 millones. Como resultado, el margen de intermediación financiera se mantuvo por encima del cinco por ciento (5.1%), como resultado de una tasa financiera activa promedio del 8.3% y una tasa financiera pasiva promedio del 3.2%.

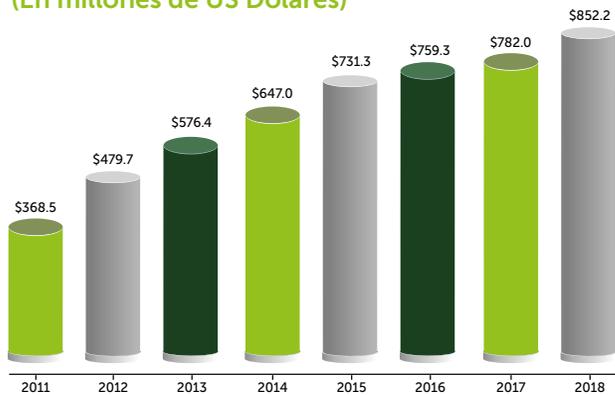
La institución mantiene niveles de eficiencia adecuados en comparación al Sistema con relaciones de Gastos Operativos sobre Ingresos de Productos Totales de 34.1% y Gastos Operativos sobre Activos de 3.6%. Al cierre del 2018 Banco Promerica contaba con 1,154 colaboradores.

Activos Totales (En millones de US Dólares)



En el 2018, los Activos Totales de Banco Promerica alcanzaron \$1,216.5 millones, superior en \$82.1 millones (7.2%) en términos anuales, destacando el crecimiento de la cartera de préstamos totales de 8.9%. Los principales componentes de los activos totales al cierre del 2018 son la cartera de créditos bruta con el 67.0% y las disponibilidades que representan un 20.4%

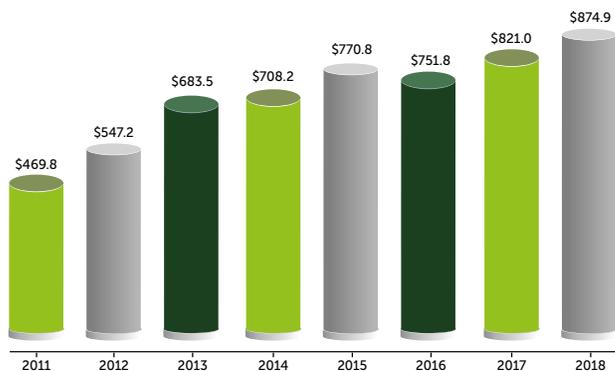
Cartera de Préstamos Bruta (En millones de US Dólares)



La cartera de préstamos bruta alcanzó un saldo de \$852.2 millones, un incremento de \$70.2 millones (9.0%). La cartera vigente y la cartera vencida representan el 98.1% y el 1.9% de la cartera de préstamos bruta respectivamente. El saldo de la cartera bruta se distribuye de la siguiente manera: empresas 26.4%, Particulares

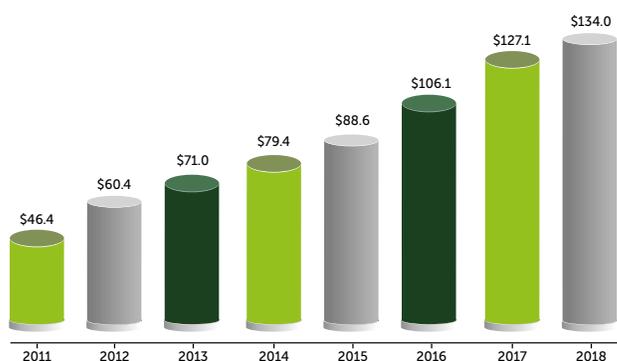
19.4%, Pyme 18.6%, Vivienda 15.2% y el resto de la cartera que refleja un 20.4%. Las carteras que reflejaron los mayores crecimientos fueron Particulares (34.4%) y PYME (8.2%).

Depósitos Totales (En millones de US Dólares)



Al cierre de 2018, los depósitos aumentaron en \$53.8 millones (6.6%). Los depósitos alcanzaron \$874.9 millones y estuvieron compuestos por 52.4% de depósitos a plazo y 47.6% de depósitos a la vista.

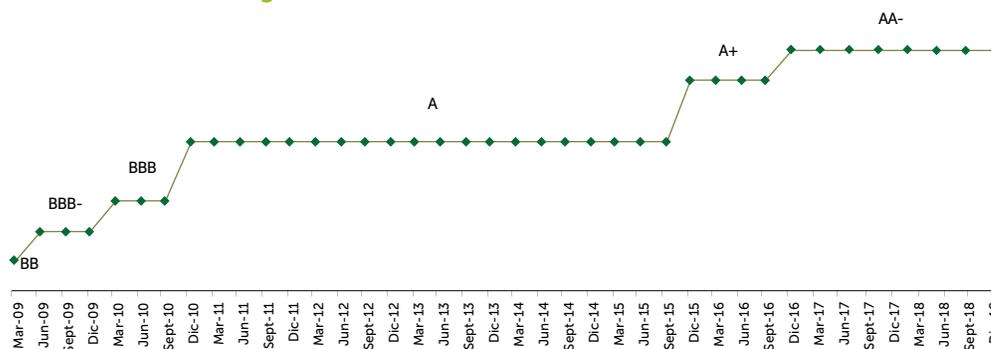
Fondo Patrimonial (En millones de US Dólares)



En el 2018, el Fondo Patrimonial alcanzó los \$134.0 millones equivalente a un crecimiento de \$7.0 millones respecto al 2017. Su composición está dada por el 57.9% de capital primario y 42.1% de capital complementario; siendo en este último los principales componentes el cómputo de los resultados del presente ejercicio, los anteriores

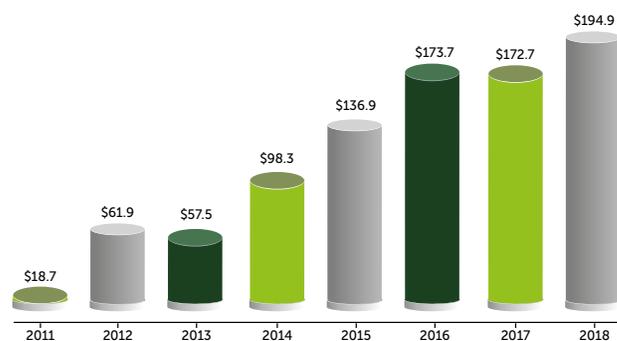
ejercicios y la deuda subordinada de \$20.0 millones. El indicador de solvencia cerró en 15.7% cumpliéndose en todo momento con los parámetros exigidos por la regulación bancaria salvadoreña.

Clasificación de Riesgos



La Clasificación de riesgo otorgada por Pacific Credit Rating se mantiene en AA- con perspectiva estable.

Fuentes de Financiamiento (En millones de US Dólares)



El saldo de fuentes de financiamiento se incrementó durante el 2018, aumentando \$22.2 millones. Relativo al total de activos, las fuentes de financiamiento representan el 16.0%. Las principales contrataciones realizadas en 2018 se encuentran OFID por \$15.0 millones para operaciones de comercio exterior, Symbiotics por \$15.0

millones y con BlueOrchard por \$10.0 millones, las últimas dos destinadas para el financiamiento de actividades productivas de la PYME.

Gerencia de Administración de Riesgos

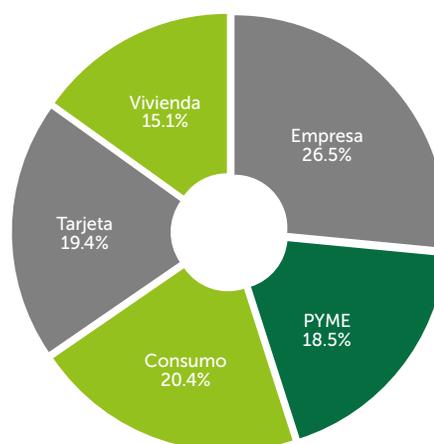


La Gerencia de Administración de Riesgos tiene la responsabilidad de controlar la gestión de todos los ámbitos del Riesgo a los que Banco Promerica está expuesto y asegurar que sus operaciones cumplan con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva. A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en el año 2018:

1. Riesgo de Crédito

1.1 Distribución de Activos de Riesgo

Al cierre del año 2018, la cartera de activos de riesgo es de \$861.6 millones, siendo la variación porcentual con respecto al cierre del año 2017 de 8.5%. La cartera de Activos de Riesgos, se distribuye de la siguiente forma:



1.2 Calidad de Cartera

La calidad de los Activos de Riesgos está determinada en estricto cumplimiento del marco normativo vigente, el cual establece los niveles de provisión de reservas necesarias para soportar posibles pérdidas.

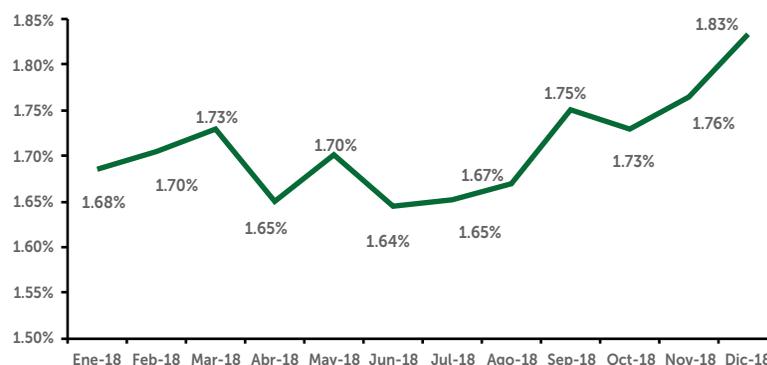
La clasificación de la calidad de cartera y sus respectivas reservas se muestran en el siguiente cuadro:

Categoría regulatoria	Dic. 2017			Dic. 2018			Variación Saldo		Variación Reserva	
	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	% de Cartera	Reserva	Saldo	%	Reserva	%
A1	\$652.8	82.5%	\$-	\$717.9	83.4%	\$-	\$65.1	10.0%	\$-	0.0%
A2	\$45.7	5.8%	\$0.2	\$44.6	5.2%	\$0.2	\$(0.6)	-2.3%	\$0.0	3.3%
B	\$35.8	4.5%	\$1.0	\$37.1	4.2%	\$1.1	\$0.2	3.8%	\$0.2	19.1%
C1	\$19.8	2.5%	\$1.7	\$23.9	2.8%	\$1.7	\$4.1	20.8%	\$(0.0)	-1.1%
C2	\$19.3	2.4%	\$2.3	\$17.9	2.1%	\$2.2	\$(1.4)	-7.0%	\$(0.1)	-3.8%
D1	\$8.0	1.0%	\$2.6	\$8.8	1.0%	\$3.2	\$0.9	10.9%	\$0.7	26.6%
D2	\$3.0	0.4%	\$1.5	\$4.4	0.5%	\$2.4	\$1.5	49.0%	\$0.9	63.9%
E	\$6.7	0.8%	\$4.1	\$7.0	0.8%	\$4.9	\$0.3	4.2%	\$0.8	19.4%
TOTAL	\$790.9	100%	\$13.4	\$861.6	100%	\$15.9	\$70.1	8.9%	\$2.5	18.7%
Normal (A)	\$698.4	88.3%	\$0.2	\$762.5	88.6%	\$0.2	\$64.5	7.7%	\$0.0	3.3%
Sub-normal (B+C)	\$74.8	9.5%	\$5.0	\$78.9	9.0%	\$5.1	\$3.0	17.5%	\$0.1	14.2%
Deteriorado (D+E)	\$17.6	2.2%	\$8.1	\$20.2	2.3%	\$10.5	\$2.6	64.1%	\$2.4	109.8%

Saldos en millones de dólares. Incluye capital e intereses.

1.3 Índice de Cartera Vencida

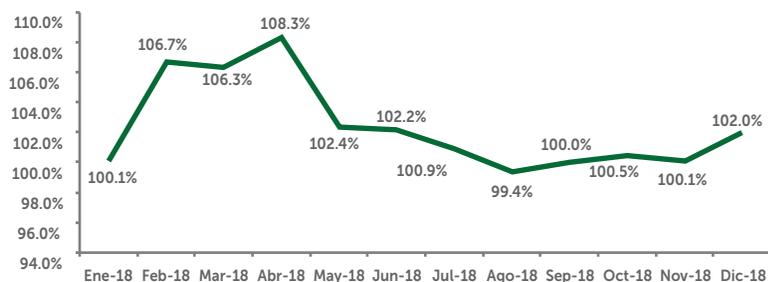
El índice de vencidos refleja la relación entre la cartera vencida (mayor a 90 días / vía judicial) y el total de préstamos. Al cierre de diciembre de 2018 alcanzó un nivel de 1.8%.



A lo largo del año, en promedio se mantuvo un indicador de 1.7%, cerrando diciembre 2018 con 1.8%, manteniéndose dicho indicador por debajo del 2.0%, que es el máximo establecido como meta estratégica.

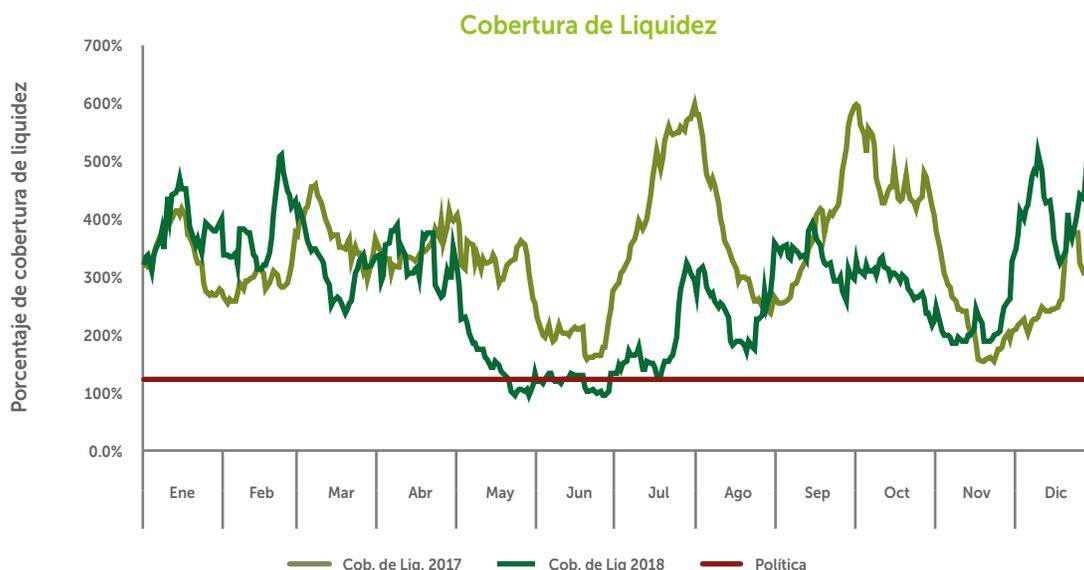
1.4 Índice de Cobertura

Durante el año 2018, el promedio del Índice de Cobertura de Reservas de Saneamiento ha sido del 102.2%. Al cierre de diciembre de 2018, el índice es de 102.0%.



2. Riesgo de Liquidez

Durante el año 2018, los activos líquidos mostraron una cobertura promedio de 2.8 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo, siendo dicho indicador superior al mínimo establecido de 1.2 veces. En relación a lo anterior, el Banco mantiene un monitoreo permanente para asegurar que se cuente en todo momento con fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo.



3. Riesgo Operativo

Durante el año 2018 se obtuvieron los siguientes resultados como parte de la Gestión del Riesgo Operativo:

a) La "Formación de Cultura de Riesgos" se llevó a cabo, a través de capacitaciones a personal clave y de nuevo ingreso, divulgación de contenido formativo en la página de intranet de riesgos y la realización de actividades orientadas a tener un mayor acercamiento con todo el personal del Banco para concientizar sobre las importancias de la administración integral del riesgo en todas las operaciones bancarias que se realizan. Adicionalmente se brindó capacitación a todo el personal administrativo del Banco a través de un curso virtual con enfoque de Riesgo Operativo.

- b) Se realizó la evaluación de Riesgo Operativo a los procesos identificados como procesos críticos y se brindó atención de seguimiento a los eventos de riesgo operativo informados por las diferentes áreas del Banco.
- c) Se brindó apoyo en la formulación y actualización de políticas de créditos, canales y servicios, riesgos, operativas y de cumplimiento.

4. Riesgo Tecnológico

La mitigación de los Riesgos Tecnológicos constituye un objetivo estratégico del Banco. Consecuentemente durante el 2018 se implementó el proceso de gestión que identifica y establece los mecanismos de mitigación y control de los principales hallazgos en este ámbito, generándose los planes específicos que las áreas técnicas involucradas desarrollarán durante el 2019.

5. Riesgo Transaccional

La unidad de Riesgo Transaccional tiene por objetivo prevenir las pérdidas causadas por fraudes a los que se exponen las transacciones de los medios de pago que realizan nuestros clientes, para ello se mantiene el monitoreo de transacciones las 24 horas y los 365 días del año.

El resultado para el año 2018 fue un índice de fraude del 0.04% contra facturación de tarjetas de crédito y débito, el cual se ubica por debajo de los indicadores establecidos como máximos permitidos por las marcas Visa y Mastercard.

Durante el año 2018 se implementó una nueva plataforma tecnológica de última generación para la prevención de fraudes, la cual será instalada en todos los bancos de Grupo Promerica. Asimismo, se implementó la Tecnología de Chip en todos los ATM del Banco, fortaleciéndose aún más los mecanismos de seguridad para protección de nuestros clientes.

Para el año 2019, Banco Promerica sigue avanzando para ser la mejor opción para sus clientes, y contar con productos y servicios de primer nivel, motivo por el cual se tendrá a disposición un producto para Comercios Afiliados de Ecommerce que es respaldado por una de las marcas que el Banco representa. Dicho producto es llamado "Cybersource", que ayudará a los comercios a realizar transacciones más seguras en internet.

Gerencia de Banca de Personas



El año 2018 fue para la Gerencia de Banca de Personas un año que marcó la diferencia en la consolidación del modelo de Banca de Clientes, sentando las bases que nos permitirá entregarles a nuestros clientes un servicio diferenciador y cercano, entendiendo sus necesidades, poniendo a su servicio fuerzas de ventas especializadas para brindar asesoría personalizada.

Dicha estrategia también nos llevó a desarrollar diferentes proyectos en beneficio de nuestros clientes:

- Implementamos una modalidad de atención al cliente en ventanilla, la cual consiste en ofrecer una "Garantía de servicio de 20 minutos" en 7 agencias adicionales, haciendo un total de 14 puntos de atención que cuentan con dicho servicio, que se ha convertido en un importante factor de diferenciación. Alcanzamos un cumplimiento anual del 99.1% atendiendo un total de 973,000 visitas en dicho período con un promedio de atención por cliente de menos de 10 minutos.
- Continuamos trabajando en nuestras agencias con horarios extendidos de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y abiertos de lunes a domingo. Contamos con horarios especiales en Agencias La Skina y El Encuentro, en Ferreterías EPA Soyapango y Los Próceres, en las que ofrecemos atención al cliente y cajas hasta las 9:00 p.m. de lunes a viernes y en las Ferreterías EPA se brinda servicio de cajas de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. durante todo el año.
- Pusimos a disposición de los clientes el servicio de ACH en Promerica en Línea, para su comodidad y eficiencia, ya que pueden realizar transacciones interbancarias sin necesidad de visitar una sucursal.
- Ampliamos nuestra red de atención en un 112.0%, haciendo buenas alianzas con clientes nuestros del sector empresarial y cadenas comerciales importantes, pasando de 99 a 210 corresponsales financieros ubicados a lo largo del país, donde nuestros

clientes pueden realizar de forma rápida y conveniente sus operaciones financieras, duplicando el número de transacciones en dichos puntos de atención para el cierre del 2018.

- Incrementamos el número de ATM Full a 14, ubicados en nuestras principales agencias, donde se pueden realizar transacciones de abono a cuentas y pagos en efectivo a préstamos y tarjetas.
- La tendencia de atención telefónica está pasando a la atención digital por medio de nuestro chat y redes sociales, para resolver gestiones y atender consultas los 7 días de la semana.
- Trasladamos a una ubicación más estratégica y céntrica nuestra sucursal de Santa Rosa de Lima, ofreciendo un servicio en modernas y amplias instalaciones, que cuentan con un área de canales electrónicos.
- Como parte de una alianza comercial con la empresa Servicios de Tránsito Centroamericanos (SERTRACEN) abrimos dentro de sus sucursales 6 cajas empresariales, por medio de las cuales prestamos los servicios de colecturía para la emisión de licencias de conducir, tarjetas de circulación y otros servicios que la institución realiza.
- El Negocio de Adquirencia mostró un fuerte crecimiento anual del 27.0% en la facturación de comercios afiliados a la Red de procesamiento Electrónico de Pagos (P.O.S.) y un 19.0% de crecimiento en cantidad de transacciones. Estos resultados se lograron a través del servicio y cercanía con nuestros clientes, desarrollo de nuevas plataformas tecnológicas a la medida que conforman nuestra estrategia de omnicanalidad, con la cual ofrecemos a nuestros clientes soluciones de pago que se adaptan a todos los canales. La innovación digital permitió que Banco Promerica fuera galardonado con el 1er lugar en la Categoría de Servicios Financieros y Banca Online en los eCommerce Award's El Salvador 2018, evento organizado por el eCommerce Institute de America Latina. Nuestra estrategia de canales digitales ha permitido duplicar la participación de mercado y ha aumentado el número de clientes y transacciones bancarias. La omnicanalidad fue la llave para atender nuevos nichos de mercado de comercios de alto valor y con presencia de marca en nuestro país.

En cuanto a la estrategia de desarrollo de productos para satisfacer las necesidades financieras de los clientes, podemos destacar:

- La cartera de depósitos de personas creció en el año \$34.9 millones, un 7.0% con respecto a diciembre de 2017. El enfoque estuvo concentrado en el producto Ahorro, logrando un crecimiento de \$19.4 millones en el 2018 y una participación de casi el 55.0% del crecimiento total, gracias a nuestra campaña de ahorro "Libérate de las excusas", la cual busca premiar la lealtad de nuestros ahorrantes y a la vez educarlos en temas de ahorro y presupuesto familiar.
- El flujo de Remesas Familiares alcanzó montos pagados de \$245.6 millones, alcanzando una participación en el mercado bancario del 8.6%; atendiendo al cliente en más de 200 puntos de pagos, ubicados en todo el país y con horarios extendidos de lunes a domingo y garantía de atención en operaciones de caja en menos de 20 minutos en nuestras principales agencias.
- Los Créditos para Adquisición de Vivienda, han logrado tener una participación en el mercado financiero del 7.3%, cerrando el año con un saldo de \$128.1 millones
- La cartera de créditos personales cerró con un saldo de \$135.3 millones, es decir \$34.6 millones más con respecto al 2017, lo cual representa un 34.0% de crecimiento en el año, con lo cual se ha dinamizado la economía de los hogares salvadoreños.
- Por su parte la facturación de tarjeta de crédito mostró un buen desempeño reflejando un crecimiento del 8% comparado con el año anterior, apoyada por excelentes promociones y descuentos pensando siempre en el bienestar de nuestros tarjetahabientes.
- Otro producto que mostró un gran desempeño fue la colocación de seguros pensando en la tranquilidad de nuestros clientes. "Promerica Vida" y el seguro de desempleo crecieron un 54.0% en relación al año 2017.

Gerencia de Banca Empresarial y Regional



La gestión de Banca Empresarial y Regional en el 2018 nuevamente contribuyó en gran medida a los excelentes resultados globales del banco. Este año se caracterizó por haber sido de mucho dinamismo e intensidad, dejándonos grandes experiencias y por supuesto grandes lecciones de aprendizaje.

Iniciamos el año con dos grandes noticias, la primera fue que a principios del mes de febrero tuvimos el lanzamiento en conjunto con el Banco Central de Reserva (BCR) de nuestra incorporación a la plataforma en línea del Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX), con la cual se busca centralizar, agilizar, simplificar y autorizar los trámites de importación y exportación de productos, con lo cual se contribuye a mejorar la competitividad de las empresas salvadoreñas en los mercados internacionales. Este esfuerzo nos permitió, a partir de esa fecha, poner a disposición de todos nuestros clientes esta herramienta en nuestra página web. La segunda noticia, fue la invitación que recibimos para participar en el evento del Ranking de Exportadores Industriales desarrollado por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) donde fuimos galardonados con la quinta (5) posición entre los bancos que más apoyan al sector, subiendo en el ranking dos posiciones si lo comparamos al año anterior. Dicha mención representa para nosotros un compromiso de crecer en el apoyo al sector industrial con nuestros productos bancarios.

Uno de los grandes retos con lo que se cuenta en el área, es hacer crecer la cartera de créditos año con año, lo cual se logra mostrando un resultado positivo entre los desembolsos con respecto a los pagos que se reciben diariamente. Particularmente este año fue sin precedente en la gestión de desembolsos de crédito, logrando en

todo el período la suma de \$183.1 millones vrs. los \$139.4 millones del año anterior, con lo cual se dió un crecimiento de \$43.6 millones más en términos absolutos y un 31.3% en términos relativos con respecto al año anterior. Este nivel de desembolsos inclusive superó los \$163.2 millones logrados en el 2015, año que en el que se ostentaba dicho record. Es por lo anterior que la cartera Empresarial, la cual representa el 27.0% de la cartera total del banco, pasó de tener un saldo de \$215.7 a \$225.1 millones, logrando un crecimiento anual de \$9.4 millones en términos absolutos y un 4.4% en términos relativos. Con el desempeño observado en los desembolsos, logramos crecer en los ingresos del área pasando de \$17.9 millones a \$18.6 millones, lo que representa un crecimiento de \$689.9 miles en términos absolutos y 3.8% en términos relativos. Estos representan el 14.2% de los ingresos totales del banco, ubicándonos en el segundo lugar como área generadora de negocios.

La cartera de créditos esta diversificada de la siguiente manera:

- Industrias Manufactureras 29%
- Comercio 24%
- Actividades Inmobiliarias 12%
- Agricultura 9%
- Actividades Financieras 8%
- Administración Pública 8%
- Construcción 4%
- Otros 6%

Cuidando el riesgo crediticio en todo momento, uno de nuestros grandes logros es tener una cartera de créditos empresariales sumamente sana, cerrando con indicadores de calidad muy por debajo de lo presupuestado, específicamente el índice de cartera vencida fue de 0.2% y durante el año 2018 solo se constituyeron Reservas de Saneamiento por un monto de \$76.2 miles.

Dentro de la gestión regional podemos mencionar que El Salvador logra mantener su liderazgo a nivel de saldos promedios mensuales en cuenta Integra cerrando el 2018 con \$66.9 millones, lo que nos coloca como el segundo país con la mayor cartera. En relación a la gestión de créditos regionales se logró finalizar el 2018 con \$100.9 millones, lo que representa un crecimiento del 18.0% en comparación con el mismo período del año anterior, otro aspecto importante a mencionar es que logramos que más de 700 empresas salvadoreñas muevan sus flujos a través de nuestra plataforma regional Central Treasury Function (CTF), lo que muestra la confianza en nuestros clientes y la importancia de atender operaciones bancarias entre los países en los cuales Grupo Promerica tiene presencia sólida regional.

En seguimiento a nuestra estrategia enfocada en ofrecer un excelente servicio al cliente, seguimos trabajando en el desarrollo de la atención integral de los clientes empresariales, lo que nos lleva a tener dentro de las responsabilidades del área la captación de fondos de nuestros clientes empresariales e institucionales. Este año los depósitos empresariales alcanzaron los \$270.3 millones, lo que representa el 30.9% de los depósitos totales del banco. Es importante mencionar que los \$270.3 millones están repartidos en dos grandes áreas, donde cabe destacar que la mayor participación proviene de los depósitos de clientes empresariales (sector privado) con \$145.6 y los restantes \$124.7 corresponde a saldos de clientes institucionales.

A lo largo del año se llevaron a cabo una diversidad de negociaciones con clientes actuales y nuevos para lograr incrementar el flujo de efectivo con el banco. Dentro de estas negociaciones podemos mencionar la que se logró con SERTRACEN, la cual nos permitió convertirnos en uno de los bancos que atiende a sus clientes, en seis cajas empresariales.

Por otro lado, siempre apoyando el manejo de flujos de las empresas, trabajamos de la mano con las áreas de adquirencia y colectores, representando un 21.1% y un 57.0% respectivamente de los ingresos relacionados a estos servicios.

Siempre pensando en las necesidades de nuestros clientes este año lanzamos nuestro servicio de Colecturía Empresarial, el cual está enfocado en aquellas empresas que manejan un alto flujo de depósitos en efectivo, teniendo 3 diferenciadores principales: Agilidad y Autoservicio en el procesamiento de las remesas de los vendedores, esto lo brindamos a través de nuestros modernos puntos de servicios de recepción de remesas, las cuales se procesan en Contadoras de Monedas y Billetes, además de un kiosko electrónico bajo una modalidad de autoservicio; también se ofrece a dicho usuario una plataforma en línea para el monitoreo y registro en tiempo real de los depósitos recibidos; asimismo contamos para estas operaciones bancarias Agencias con horarios extendidos y diseñadas para brindar comodidad a los usuarios, en el año 2018 inauguramos nuestro doceavo punto de atención que brinda este servicio, el cual es único en el mercado salvadoreño.

Si bien es cierto, el crecimiento en depósitos nos ayuda en la liquidez general del banco, fue sumamente importante la administración del costo de captación de fondos, logrando manejar de manera exitosa esta variable, la cual pasó de 2.9% al 2.7% en el año 2018.

En el mes de octubre la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) realizó la primera Cumbre Centroamericana de la Industria denominada: "Un Compromiso para el Futuro de la Región", en la cual vimos la importancia de participar, dado que fue el punto de encuentro de empresarios industriales que discutieron las condiciones de negocios e inversión de Centroamérica y otros temas coyunturales de impacto en las naciones del istmo.

Para finalizar nuestro equipo Empresarial y Regional, siempre con el ánimo de sensibilizarnos y devolver a la sociedad un poco de todas las cosas buenas recibidas, realizamos nuestra actividad de responsabilidad social, visitando en diciembre el Hogar de niños "Adalberto Guirola" en Santa Tecla, donde tuvimos la oportunidad de llevar muchos víveres y un momento de alegría a los niños, pero lo más importante fue compartir nuestro tiempo y aprender de las historias de los niños, lo que nos lleva a valorar las cosas que la vida nos ofrece a diario.

Gerencia de Banca PYME



Durante el 2018 el trabajo del Banco estuvo enfocado en dos grandes líneas: la primera, el reacomodo de los 3 proyectos estratégicos del Banco, como son: el área de Gestión de Información, la Modernización en el proceso de créditos de Banca de Personas y la Modernización de Agencias, todo lo anterior, para convertirnos en la mejor Banca de Personas del país; y, la segunda gran vía, el crecimiento de manera rentable, administrando el riesgo y manteniendo los indicadores de liquidez adecuados. Bajo esta última línea de acción nos enfocamos en la Gerencia de Banca PYME, buscando un crecimiento sostenible de forma rentable para el Banco.

Banca para la Pequeña y Mediana Empresa.

Al cierre 2018, el crecimiento neto de cartera PYME fue de \$11.8 millones, el saldo de cartera pasó de \$144.6 millones en 2017 a \$156.4 millones en 2018, lo cual representó una variación anual en términos porcentuales de 8.16%.

Los ingresos generados pasaron de \$14.8 millones en 2017 a \$15.8 millones en 2018, mostrando con ello una variación interanual de \$1.0 millón de dólares; lo anterior traducido en términos porcentuales significó una mayor participación dentro de la cartera total de ingresos, ya que se incrementó del 12.5% en 2017 al 12.6% en 2018. Durante el año se consolidó el equipo de ejecutivos de negocios a nivel nacional, contando a la fecha con 28 expertos en atención al sector. El Ejecutivo de Negocios PYME, además de aportar con el crecimiento de cartera, administra los clientes buscando la rentabilización de los mismos, todo lo anterior sin perder de vista un adecuado manejo del riesgo. Es por lo antes expuesto que al cierre 2018 el indicador de préstamos vencidos de esta cartera fue de 1.3%.

Con el propósito de continuar apoyando a nuestros clientes PYME y poder acompañarles en su crecimiento, durante el año 2018 se firmaron alianzas PYME con:

- COEXPORT, gremial de exportadores, a partir de la cual nuestros clientes tuvieron acceso al Programa Centroamérica Exporta para fortalecer sus capacidades para incursionar en nuevos mercados regionales e internacionales.
- CCIES (Cámara de Comercio e Industrias de El Salvador), se tuvo la oportunidad de impulsar a empresas PYME lideradas por mujeres para fortalecer sus capacidades gerenciales y administrativas. Con esta intervención además de ordenar los negocios se pudieron identificar incrementos en ventas y empleo como resultado del apoyo brindado.
- ALDESA (Almacenadora de Desarrollo de El Salvador), empresa especializada en la guarda, conservación y custodia de productos con la cual se pone a disposición una modalidad en la que empresas interesadas podrán a través de financiamiento con Banco Promerica hacer líquidos sus inventarios almacenados en ALDESA para contar con capital fresco para sus operaciones.
- USAID/The Palladium Int, junto con 9 bancos del Sistema Financiero, apoya el Programa de Competitividad PYME para impulsar el acceso a financiamiento de negocios PYME en el Mercado Nacional. Recibiendo capacitaciones especializadas para el equipo de Banca PYME y evaluando nuevos clientes referidos por los facilitadores financieros calificados por USAID.
- Garantía USAID (DCA), luego de 12 meses de operación de la garantía DCA el Banco ha logrado apoyar a 10 clientes PYME por un monto de \$1.3 millones con una cobertura promedio de dicha garantía del 56.0%. Ampliando con ello el acceso a créditos de negocios PYME incluyendo proyectos de energía renovable.
- BCIE, en una iniciativa tripartita apoyada por la Unión Europea, KfW y BCIE denominada DINAMICA, Banco Promerica está ejecutando el Proyecto "Startup Promerica" con el cual se busca fortalecer la oferta del Banco, explorando el desarrollo de producto financiero para emprendimientos dinámicos, fortaleciendo las capacidades del equipo PYME y de clientes PYME para acceso a servicios financieros, y desarrollando un portal web de educación financiera para que más clientes puedan formarse mientras acceden a servicios bancarios.

Como Institución estamos comprometidos con el crecimiento económico del país, razón por la cual continuaremos en la búsqueda de valores agregados que podamos ofrecer al segmento PYME, ya que se considera un sector importante que aporta al crecimiento económico del país.

Gerencia de Administración de Créditos



El proceso de aprobación de créditos de Banca de Personas y Tarjetas de Crédito recae en la Gerencia de Administración de Créditos quien tiene la responsabilidad del análisis y aprobación de las solicitudes ingresadas por las áreas de negocio: Banca de Personas, Banca PYME y Banca Empresarial.

El año 2018 trajo consigo mejoras en las diversas áreas que componen la Gerencia: Subgerencia de Créditos, Administración de Proyectos de Crédito, Unidad de Administración de Proyectos y Peritaje, Subgerencia de Análisis Financiero y Subgerencia de Cobros, el enfoque del plan de trabajo tuvo elementos comunes como eficiencia y productividad, alineados a la estrategia del Banco.

La Subgerencia de Créditos para este 2018 obtuvo un 100% en el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo, el principal aporte fue la participación en el desarrollo de pruebas piloto para evaluaciones de solicitudes del nuevo sistema de créditos, las cuales aportan propuestas de mejoras antes de su implementación asegurando una mayor precisión y éxito. Como actividades de apoyo se continuó con capacitaciones al personal de Banca de Personas, tanto de nuevo ingreso como a un grupo selecto de colaboradores, los temas desarrollados permiten conocer y utilizar herramientas adecuadas para la evaluación y perfilación de clientes.

El trabajo conjunto con la Gerencia de Banca de Personas ha sido continuo por varios años y tiene como objetivo dar un seguimiento eficiente en tiempos de respuesta, mejora continua en procesos, aplicación de venta cruzada y apoyo en campañas de créditos; uno de los resultados de este trabajo en equipo fue la primera Feria de Vehículos, realizada con varias empresas distribuidoras del país. Internamente se

continúa trabajando con los analistas de crédito en sus capacitaciones para mejora en criterios de relevancia para los objetivos de Banco Promerica: visión integral del cliente y venta cruzada; es así que durante el 2018 se realizaron visitas al centro de servicio y de análisis de créditos en la zona oriente para poder dar retroalimentación y seguimiento de nuevos conocimientos impartidos en cuanto a evaluación de créditos de vivienda y vehículo.

El área de Administración de Proyectos de Crédito se encuentra en una fase muy avanzada en la implementación de uno de los objetivos estratégicos de Banco Promerica como es el Macro Proceso de Créditos (MPC) de Banca de Personas, durante 2018 los principales apoyos y logros resultantes de un trabajo conjunto con otras áreas del Banco fueron los siguientes:

1. Inicio de pruebas de calidad o piloto de la Etapa I del proyecto MPC.
2. Calibración de parámetros de los servicios de motor decisional.
3. Recolección de mejoras por usuarios expertos.
4. Revisión y mejoramiento de campos de información de Base de Datos BPM para el monitoreo del proyecto.
5. Inicio de Piloto productivo y solución de incidentes.
6. Atención de mejoras iniciales que fortalecerán la Etapa I del proyecto MPC.

Para el año 2019, la gestión del proyecto se focalizará en la finalización de las pruebas piloto en el ambiente de producción, generación de estadísticos y mejoras relevantes de la Etapa I del MPC, así como la implementación y finalización de dicha etapa, consistente en los procesos de crédito de Banca de Personas, continuando con el diseño, construcción e implementación de indicadores claves y tableros de control de todo el proceso de crédito y el inicio de la etapa II del proyecto en referencia.

La Unidad de Administración de Proyectos y Peritaje, luego de finalizar en el 2017 el proceso de revisión de las garantías hipotecarias y lograr la estandarización de una plantilla única para todos los informes de tasación realizados por los peritos valuadores; en el 2018 el esfuerzo tuvo como objetivo realizar diversos diagnósticos, iniciando con dos Módulos importantes dentro del sistema del Banco como son: el de Garantías Hipotecarias y Garantías Prendarias, además se realizó un diagnóstico del portafolio crediticio destinado a facilidades de crédito a las Alcaldías municipales. La productividad fue lograda a través de mejoras en el proceso de los avalúos que permitió dar en menor tiempo una respuesta en la entrega de los valúos. Como parte de las actividades anuales se finalizó la valuación de las garantías hipotecarias de los 50 mayores deudores del Banco, la evaluación del rendimiento de la calidad de los reportes de avalúos de los peritos valuadores y se revisaron más de 2 mil avalúos de propiedades solicitados por diferentes Bancas de Negocio.

Otros avances que también dan aporte a una mayor productividad y eficiencia fueron:

- 1) Mejora del proceso de pago de los honorarios de los peritos valuadores,
- 2) Ampliación de la base de datos de los avalúos revisados (incluyendo las variaciones sobre el avalúo anterior, número de matrículas que conforman el inmueble, presencia de riesgo ambiental y determinación del monto estimado para el seguro de daños) y
- 3) implementación de la Matriz de Inspección de Campo de los Proyectos de Construcción, con mayor soporte del avance del proyecto y medición de la inversión del Banco y del cliente.

La Subgerencia de Análisis Financiero en 2018 logró consolidar un equipo de profesionales que aportaron innovación y calidad a los análisis financieros de los clientes de Banca PYME y Empresarial. El año 2018 significó un cambio de ideología enfocado en el orden, la eficiencia y la productividad; los cambios permitieron aumentar el flujo de casos resueltos y aprobados en las diferentes instancias de

aprobación. Bajo este esquema se consiguió un mayor porcentaje de revisiones anuales finalizadas de clientes de ambas Bancas, permitiendo un mayor manejo y prevención del riesgo de crédito; a la vez surgieron nuevas oportunidades de negocios y mejores propuestas de soluciones financieras a las necesidades de los empresarios. Las capacitaciones impartidas a los ejecutivos de negocios tuvieron como objetivo el manejo de herramientas y conocimientos prácticos para la evaluación cuantitativa y cualitativa de clientes con exposiciones máximas de \$50 mil, lo que les permitirá en el 2019 aumentar el número de casos analizados y presentados en el Comité PYME sin depender del Analista Financiero.

En el tema de la Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), se presentaron retos en casos de mayor envergadura e impacto, los cuales fueron analizados en conjunto con asesores externos obteniendo como resultado un análisis más amplio y técnico; éste conocimiento se compartió con los analistas financieros y ejecutivos de negocios con el fin de fortalecer el contenido ingresado en los formularios de evaluación de riesgos ambientales y sociales.

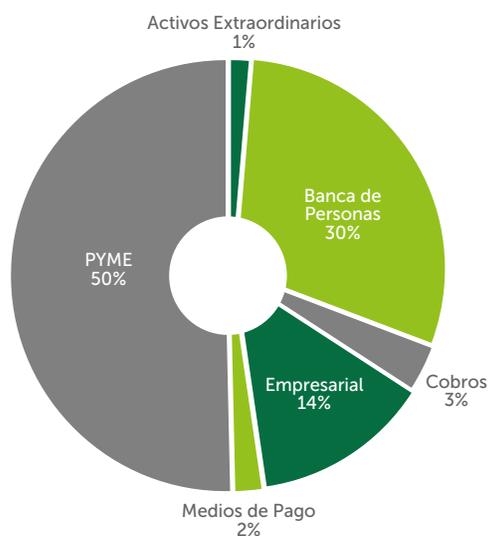
Este 2018 fue un período de cercanía y colaboración con los colegas de Negocios y de Análisis Financiero de la región Centroamericana, Panamá y Ecuador; desde que se dio a conocer el Modelo de Negocios Regional se unificaron y utilizaron formatos de informes y presentaciones, se aclararon las funciones de los responsables regionales y se tuvo un acuerdo unánime que llevará los negocios a un nivel regional más consolidado.

En la Subgerencia de Cobros, el enfoque es la contribución activa en el cumplimiento de las metas del Banco, bajo un marco de calidad y productividad, generando ingresos y fortaleciendo la cercanía con los clientes a través de estrategias de atención personalizada. El equipo de cobros se caracteriza por nuestra cercanía con los clientes buscando alternativas de pago a través de la Feria de Soluciones, convirtiéndonos en la solución real a su situación; brindando asesoría financiera en nuestras diferentes agencias en espacios privados, en un ambiente acogedor y en horarios flexibles, manteniendo el sello de personalización y de servicio que nos identifica. Impulsamos los diferentes canales de pago con los que cuenta el banco a través de nuestra gestión telefónica y digital. Algo importante de resaltar es la incorporación de los créditos del seguro de desempleo, con el que se previenen futuras contingencias, asegurando a nuestros clientes mantener su buen record crediticio a través de este beneficio.

Este año se fortaleció la Unidad de Calidad a través del desarrollo de evaluaciones integrales de la gestión de cobranza, que van acompañadas de sesiones de calibración y capacitación en todas las áreas; esto permite mantener la mejora constante en los resultados y en el servicio que se brinda a nuestros clientes, a la vez se ha incrementado la productividad y la eficiencia de todo el equipo. Asimismo, se amplió la Unidad de Cobro Interno para la Cartera Saneada, lo cual se ha traducido en un incremento en la generación de ingresos por la vía de la recuperación, pasando de un promedio de \$50 mil dólares mensuales en los primeros tres trimestres, a un promedio de \$93 mil dólares mensuales en el último trimestre del año.

Tenemos el firme compromiso de desarrollar el plan de trabajo 2019 en el que invertiremos en herramientas tecnológicas de alto nivel; así como en cumplir con las diferentes metas estratégicas de constitución de reservas, índice de vencidos, índice de cobertura e ingreso por cobro de la cartera saneada; manteniendo un excelente clima laboral, destacando que nuestra principal fortaleza es el talento humano y la innovación.

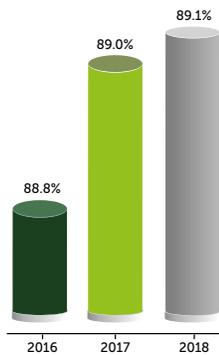
Gerencia Legal



Casos formalizados según banca.

La presente gráfica muestra la distribución por área de negocios del volumen de formalizaciones realizadas por la Gerencia Legal para el ejercicio fiscal 2018; como puede apreciarse la sumatoria de los créditos otorgados a PYME suman la mitad de los procesos de formalización en que se ha intervenido en el período mencionado, seguido por Banca de Personas con un 30.0% y luego por Banca Empresarial con un 14.0%.

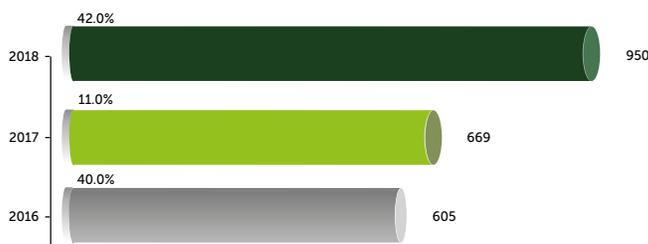
¿Qué tan probable es que usted recomiende Banco Promerica a familiares y amigos?



En esta gráfica se expresan las mediciones de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados de manera directa por la Gerencia Legal, de manera comparativa para los años 2016, 2017 y 2018 se puede apreciar una tendencia creciente en la satisfacción de los clientes.

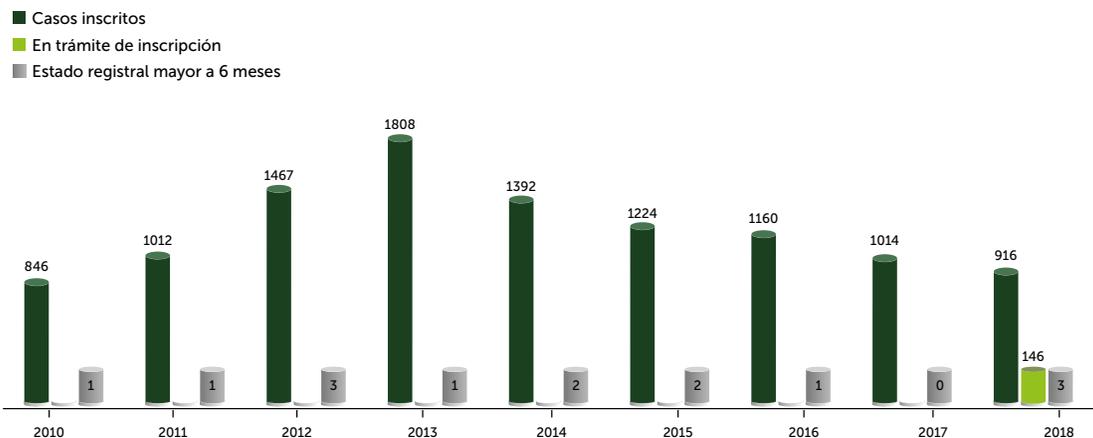
Nos agrada poder prestar un servicio con alto nivel de calidad, lo cual se ha constituido como una grata experiencia para nuestros clientes.

Consultas legales por año



De la misma manera en que se ha trabajado fuertemente en atender a nuestros clientes externos, también sabemos de la importancia en dar el mismo nivel de soporte legal a los clientes internos, la gráfica anterior ilustra cómo se han ido incrementando el volumen de consultas legales a las agencias, con lo cual se fortalece la calidad de servicio que se provee a distintos niveles.

Comparativo casos inscritos vs. casos que exceden 6 meses



La gráfica anterior permite apreciar el estado de la cartera registral, que no es otra cosa que el número de garantías inscritas durante los últimos años.

Como se puede apreciar la diligencia en la supervisión y ejecución de dicho servicio ha permitido altos porcentajes de éxito en la gestión.

Gestión Servicio al Cliente



Desde nuestros inicios, uno de los pilares estratégicos como ventaja competitiva de Banco Promerica ha sido el "Servicio al Cliente", ya que reconocemos que el valor más importante de nuestro negocio, está en atención especial a nuestros clientes que confían y nos prefieren sobre otros bancos del sistema financiero.

Lo que realmente nos hace diferentes, es nuestra pasión e interés genuino por el servicio; por nuestro cliente. Desde hace 18 años, hemos enfocando todos nuestros esfuerzos en la construcción de una real ventaja competitiva.

Si tomamos las palabras de John Tschohl, nuestro gurú de Servicio al Cliente, el Servicio al Cliente se define como: "Satisfacer y exceder las necesidades emocionales e intelectuales del cliente, sus expectativas y agregar valor".

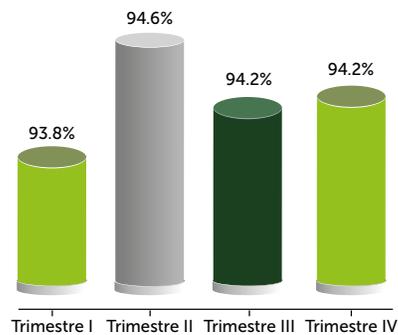
En la búsqueda de satisfacer y exceder las expectativas, hemos cambiado paradigmas de servicio como:

- Pasamos de horarios limitados a horarios extendidos de lunes a domingo, con agencias que están disponibles al cliente hasta las 7:00 p.m. y algunas incluso hasta las 9:00 p.m.
- Modernizamos nuestros servicios de recepción de monedas/billetes con equipo avanzado que permite automáticamente recibir, contar y depositar el efectivo en la cuenta del cliente bajo una modalidad de autoservicio.
- Ofrecemos garantía de servicio en caja, reduciendo el tiempo de espera en fila para ser atendidos en un máximo de 20 minutos, dando así un servicio ágil cualquier día del mes.

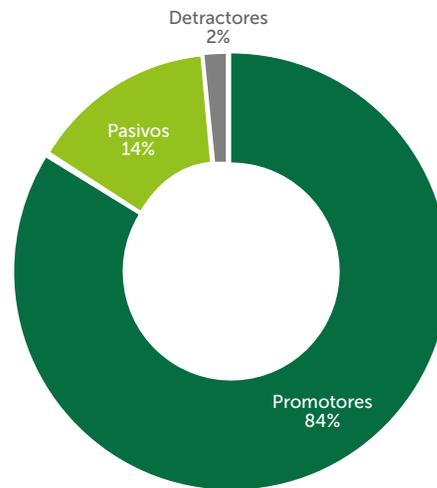
Son actividades como estas las que nos han dado la preferencia de nuestros clientes.

Durante todo el año, consultamos a nuestros clientes el nivel de satisfacción de servicio que generamos en ellos, su respuesta para este 2018 fue de 94.2%, esto nos generó un nivel alto de confirmación de la calidad del servicio que se traduce en que los clientes nos recomiendan como el banco de su preferencia en un 82.0% sobre un total de 26 mil clientes encuestados.

Evaluación satisfacción en el servicio



Indicador de recomendación 2018



Comprometidos con nuestra filosofía, en el 2018 se fortaleció nuestra pasión por el servicio, contamos con el apoyo de material didáctico del Service Quality Institute, con el cual se promovió un espacio de convivencia, comunicación y trabajo en equipo entre los colaboradores. Esto al final de la cadena se traduce en ambiente positivo, cordialidad y sobretodo en disposición de servicio tanto al cliente externo como al interno.

Gerencia de Operaciones Bancarias



Como objetivo principal de las áreas de Operaciones, se brindó estabilidad en los canales de atención físicos y electrónicos, resolviendo con urgencia los incidentes de forma tal que no fueran percibidos, situación que logramos con la ayuda de nuestros principales aliados en esta labor, la Gerencia de Tecnología.

El volumen transaccional de operaciones en canales físicos y electrónicos que se atendió durante el 2018 se resume a continuación:

Volumen de Transacciones 2018			
Canal	Transacciones	Representatividad	Promedio Mensual
Agencias	6,717,038	54.8%	559,753
Puntos Remeseros	327,763	2.7%	27,314
Cajas Express	621,087	5.1%	51,757
Punto ágiles	122,748	1.0%	10,229
Punto ágiles- Alianza	70,911	0.6%	5,909
Centro de Contacto	402,851	3.3%	33,571
Phone	347,342	2.8%	28,945
Chat	24,810	0.2%	2,068
Email	9,020	0.1%	752
Social Media	9,866	0.1%	822
Tele pagos	11,813	0.1%	984
Corresponsales Financieros	404,902	3.3%	33,742
Canales Electrónicos	3,598,335	29.3%	299,861
IB	418,285	3.4%	34,857
CTF	43,090	0.4%	3,591
ATM	2,624,463	21.4%	218,705
Promerica Phone	345,777	2.8%	28,815
Cargos Automáticos	43,081	0.4%	3,590
Banca Móvil	38,744	0.3%	3,229
Kiosco Rutero	55,915	0.5%	4,660
Kiosco Transaccional	28,980	0.2%	2,415
Total	12,265,635	100.0%	1,022,136

Las variaciones más significativas respecto al 2017 vienen dadas en Puntos Ágiles, que se incrementó en 84.3%, Corresponsales Financieros que creció un 49.2% y el servicio de Cargos Automáticos que logró un 424.6% de crecimiento.

También es un orgullo informar que al cierre del año, las 21 agencias de mayor demanda de clientes y usuarios y que representan al menos un 84% de transacciones en ventanilla al mes lograron sostener un 99.1% de cumplimiento de la GARANTÍA DE ESPERA en menos de 20 minutos. Las últimas 7 agencias de este grupo por su menor volumen transaccional, solo han estado en medición, pero no se ha publicado a clientes la oferta de garantía, dicho proceso concluirá en enero 2019.

Los procesos de negocios fueron atendidos en su totalidad en función de cumplir los objetivos financieros según segmentos, algunos resultados relevantes son:

- Más de 12 mil Tarjetas de Crédito emitidas
- Más de 28 mil Tarjetas de Débito emitidas
- Más de 4 mil Cheques de Extrafinanciamiento a domicilio
- 127 nuevos Corresponsales Financieros
- 198 nuevos Comercios Afiliados
- Más de 2 mil Desembolsos a Domicilio desde el Centro Operativo
- Más de mil nuevas Cuentas Planilleras abiertas en el Centro Operativo
- Desembolsos en préstamos:

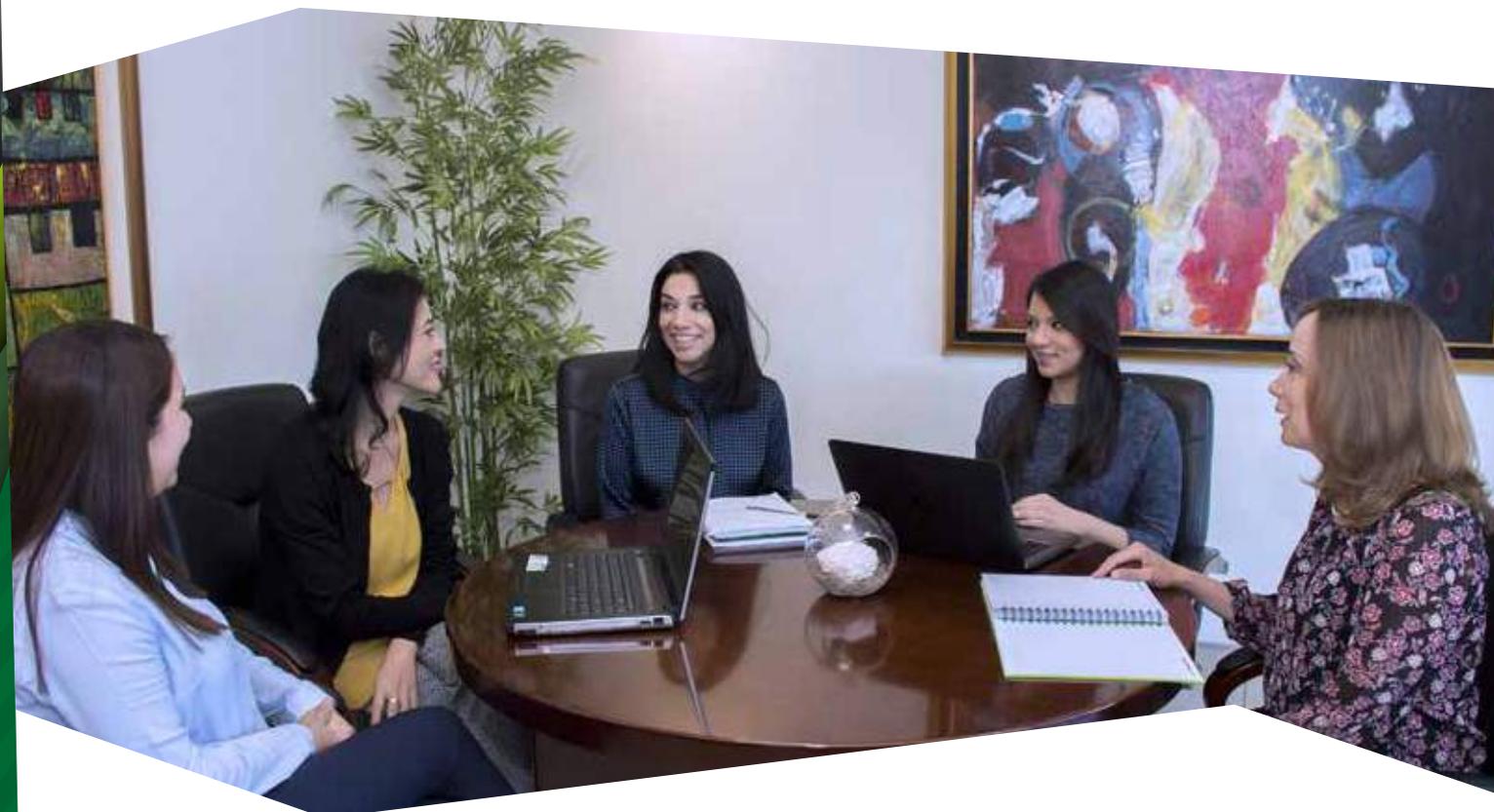
EMPRESA		PYME		CONSUMO		VIVIENDA		ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	
141 casos	\$126.4 millones	476 casos	\$25.4 millones	775 casos	\$8.9 millones	216 casos	\$22.3 millones	22 casos	\$2.2 millones

- Más de 12 mil envíos de Transferencias Internacionales
- Más de 10 mil transacciones recibidas de Transferencias Internacionales
- Más de 465 mil cheques ajenos compensados
- Más de 497 mil cheques propios compensados
- Más de 500 envíos de transferencias y pagos entre bancos locales
- Más de 2 mil transacciones recibidas de transferencias y pagos entre bancos locales
- Más de 2 mil cuentas aprobadas en control de calidad de expedientes de cuentas en previnculación

En relación a INICIATIVAS y PROYECTOS del plan de trabajo, lo más destacado del año fue:

- Implementación de servicio MT940 para envío de estados de cuenta en formato SWIFT a clientes empresariales.
- Implementación de servicio Cybersource como herramienta de seguridad de comercio electrónico a nuevos clientes de comercios afiliados como SIMAN y TIGO.
- Cerrar con 21 agencias con medición de garantía de servicio de 20 minutos para transacciones en caja.
- Implementación de plan piloto de Macroproceso de Créditos para Banca de Personas en sistema BPM.
- Implementación de servicio de transferencias de fondos entre Bancos (ACH)
- Implementación de liberación de fondos en compensación en t+1 a las 5:30 p.m.
- Implementación de tecnología CHIP en ATM
- Simulacro de restauración de procesos críticos contemplados en plan de continuidad de negocios
- Generación de medidas de eficiencia en ahorros e ingresos hasta por \$700 mil

Gerencia de Desarrollo Humano



La gestión de la Gerencia de Desarrollo Humano durante el año 2018 se desarrolló como parte de la continuidad de los proyectos iniciados durante el año anterior, y de las prioridades estratégicas de la gestión de desarrollo humano para el año en mención.

Cerramos diciembre 2018 con 1,154 colaboradores, período en el cual se ha observado una disminución de la rotación que va de 19.6% en el año 2017 a un 13.9% en el año 2018, lo cual es producto de las siguientes acciones:

- Cercanía con nuestros colaboradores para atender sus necesidades
- Nuevos y mejores beneficios
- Revisiones salariales

Como parte de mantener y promover nuestra cultura organizacional se realizaron actividades orientadas al reconocimiento de 47 colaboradores graduados de licenciaturas y maestrías, el desarrollo de 8 sesiones del programa "Pasos hacia el Éxito" para 160 colaboradores de nuevo ingreso. Se realizaron además por parte de nuestros principales Líderes (Presidente y Gerentes de área) sesiones de cultura con colaboradores de antiguo ingreso, como una oportunidad para recordar nuestra esencia, nuestros valores y la importancia de mantener un excelente servicio al cliente.

Es un orgullo para Banco Promerica haber obtenido su certificación de Great Place To Work como uno de los Mejores Lugares para Trabajar. Siendo el factor sobresaliente la cultura de confianza que el Banco implementa, y que lo hace

alcanzar un puntaje alto en el orgullo de pertenencia de todos sus colaboradores a la gran familia de Banco Promerica.

Durante el año se crearon nuevas fuerzas de ventas para Banca de Personas, conformada por 31 nuevos Ejecutivos. Ahora los nuevos equipos se han consolidado y han sido entrenados para hacer negocio.

El 2018 fue un año importante también para el desarrollo de nuestros colaboradores, nuevamente se cuenta con el programa "Creciendo con Promerica", el que cuenta con la participación de 17 personas en posiciones clave, siendo el objetivo fortalecer habilidades y competencias a futuros líderes y personal técnico de la organización.

También se desarrolló el Programa "Formando Líderes", con una participación de 28 colaboradores, con el objetivo de proporcionar herramientas para la administración y dirección de equipos.

Se ofrecieron, además, clases de inglés para todos los colaboradores del Banco, alcanzando un total de 67 personas inscritas en el programa.

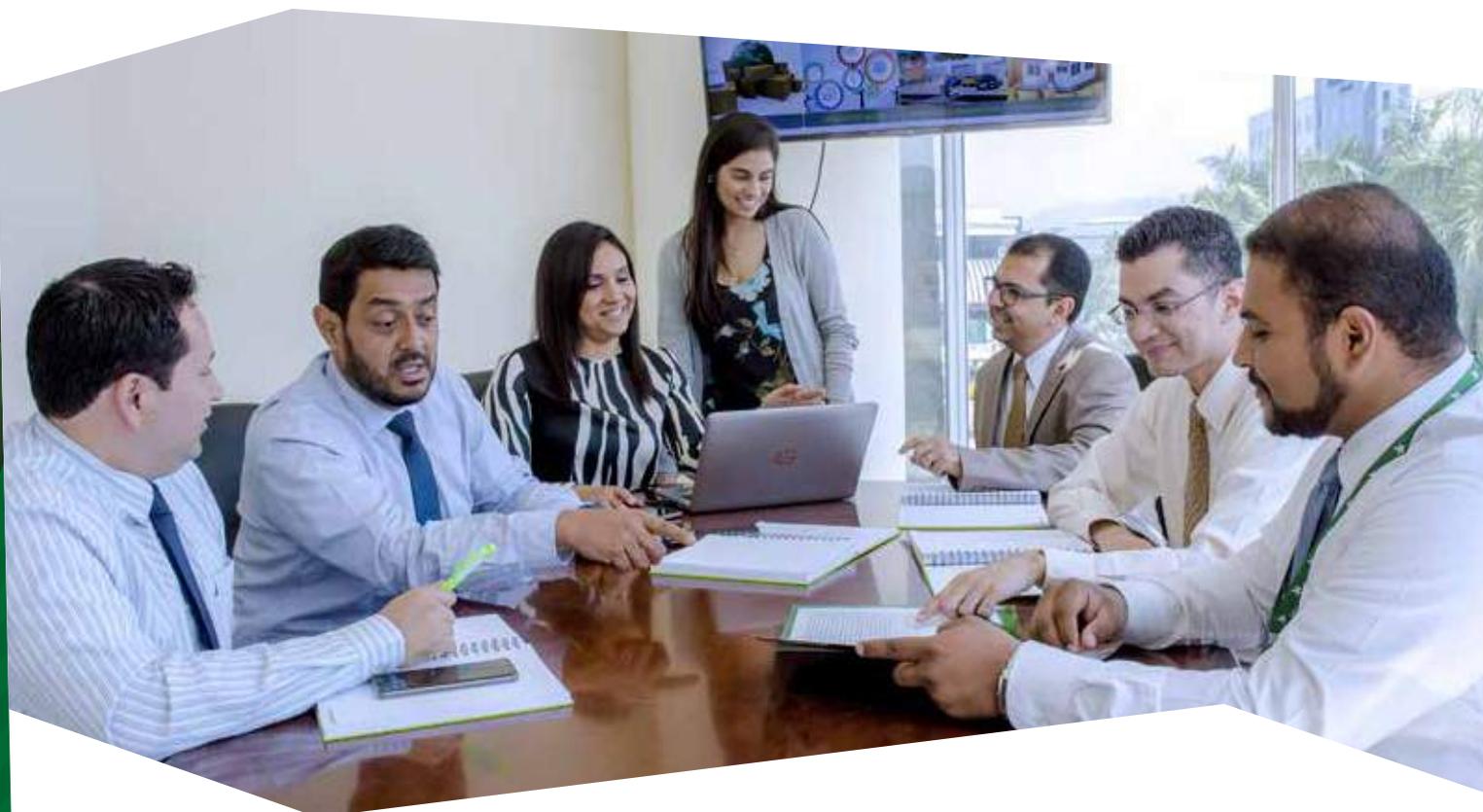
Contribuimos, además, mejorando niveles de eficiencia a través del proyecto de medición de productividad en toda la organización, generando como resultado procesos ordenados y medibles para crecer en recurso humano con un alto grado de productividad.

La Clínica Empresarial a 3 años de haber sido inaugurada, ha contribuido a cuidar la salud de nuestros colaboradores, generando mayor valor con las siguientes actividades:

- Jornada odontológica
- Exámenes clínicos para Gerentes
- Visitas a nuestras agencias para chequeo general a nuestros colaboradores
- Vacunación contra la Influenza
- Charlas de tipo preventivas

El año 2018 lo cerramos con mucha satisfacción por logros alcanzados y sobre todo, por contribuir al bienestar y estabilidad del recurso humano, lo cual se traduce en mayor eficiencia y productividad en las tareas y actividades que cada colaborador desarrolla con responsabilidad y compromiso, dando el mejor servicio al cliente en la banca salvadoreña. Incorporamos nuevos talentos a la organización, ofrecimos oportunidades de crecimiento personal y profesional; integración de los equipos en una cultura de respeto y compromiso cuidando un ambiente amigable de trabajo.

Gerencia de Administración



Durante el 2018 la Gerencia de Administración tuvo un aporte importante en los resultados del banco al contribuir con mejores gestiones de compras, negociación con proveedores y apoyo a todos los proyectos que desarrollan las diferentes áreas, también en la generación de Ingresos a través de la venta de activos extraordinarios y el mantenimiento de todos nuestros puntos de servicio. Brindando una respuesta rápida y oportuna a todos nuestros reguladores a través de la Gestión Documental.

Para brindar un mejor servicio a nuestros clientes durante el 2018 trasladamos nuestra agencia Santa Rosa de Lima, ahora más moderna y con la nueva imagen de Banco Promerica. A finales del año 2018 abrimos cajas en las instalaciones de SERTRACEN, para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, se realizó una inversión alrededor de \$100 mil para la modernización de Aires Acondicionados en nuestro Centro de Datos a sistema InRow, equipos de alta eficiencia energética ya que ajustan la expansión del aire en forma directa y al mismo tiempo amigables con el ambiente ya que utilizan gas ecológico.

Se generaron ventas de activos extraordinarios por más de \$4 millones, superamos las ventas de 2017 por más de \$500 mil, colocando a través de créditos hipotecarios el 57.0% de dichas ventas, que representan \$2.2 millones, contribuyendo a los ingresos del banco por los intereses generados y la liberación de reservas correspondiente por la venta de los inmuebles en \$1.8 Millones, \$400 mil más que el año anterior.

Gerencia de Gestión de Información



El año 2018 fue un período muy importante para lograr la consolidación de la Gerencia de Gestión de Información, creada como unidad de apoyo a las diferentes áreas de negocio. Su función principal fue generar la información que contribuyó a la generación de estrategias orientadas a construir una BANCA DE CLIENTES.

La gerencia nació de la integración de un equipo dinámico:

- INTELIGENCIA DE NEGOCIOS que fue el área encargada de generar estrategias y oportunidades de negocios.
- CONTROL DE GESTIÓN que fue el área responsable de suministrar información para valorar la gestión realizada y el grado de cumplimiento de los objetivos.
- ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN que fue el área encargada de proveer y resguardar la información, administrando el repositorio centralizado de datos.

Inteligencia de Negocios

Desde el área de Inteligencia de Negocios se abarcaron diferentes retos en conjunto con las Gerencias de Banca de Personas, Banca PYME y Banca Empresarial, para dinamizar y rentabilizar cada uno de sus portafolios. Dentro de estas actividades vale la pena destacar las siguientes: 1) En BANCA DE PERSONAS se ejecutaron a lo largo del año campañas de venta cruzada suministrando, a las diferentes fuerzas de ventas, insumos y herramientas necesarias para el correcto y efectivo desempeño en la venta de Tarjetas de Crédito y Créditos de Consumo (41.0% de Tarjetas de Crédito activadas y 25.0% de los créditos desembolsados). También es importante mencionar que una

de las herramientas provistas consistió en reportería específica para el área de Televentas. Este insumo favoreció un incremento en la gestión efectiva de las bases por cada uno de los Ejecutivos de Televentas del 58.0% al 88.0% en promedio de octubre a diciembre 2018. 2) En BANCA PYME se trabajaron de igual forma campañas de venta cruzada para la colocación de Créditos y Tarjetas de Crédito PYME. Este primer ejercicio, y el aprendizaje que derivó de él, servirá de base para la metodología de trabajo de venta cruzada a implementarse conjuntamente con la Gerencia de Banca PYME en el 2019. 3) Por último, con BANCA EMPRESARIAL se realizaron diferentes análisis y bases de seguimiento enfocadas en saldos pasivos, mismos que servirán de base para la metodología de trabajo de retención y captación de saldos de cuentas de efectivo.

Control de Gestión

El área mantuvo su enfoque de suministrar información integral a las áreas de negocios en búsqueda de la mejora en la productividad de todo el banco.

El 2018 fue un año de aprendizaje, logrando dominar la nueva herramienta adquirida "IBM Cognos Analytics", con lo que se automatizó el 51% de los reportes generados, contribuyendo a la administración y seguimientos de metas en las diferentes áreas de negocios.

En apoyo a la gerencia de Desarrollo Humano, se ordenó el cálculo de comisiones pagadas a las diferentes fuerzas de ventas, principalmente de Banca de Personas y se inició con la creación de un sistema automatizado.

Administración de Información

Como resultado del liderazgo del proyecto estratégico Data Warehouse en conjunto con la Gerencia de Tecnología, desarrollado desde 2016 hasta mediados de 2017, nace el área, siendo los responsables del análisis de fuentes, desarrollo de ETL y administración de la plataforma para los procesos de extracción y almacenamiento en el repositorio Data Warehouse; logrando mantener el repositorio actualizado y disponible, con el único objetivo de poseer una sola versión de información para el Banco.

Se logró almacenar información desde el 2013 que permitió ejecutar análisis de: 1) clientes; 2) productos; 3) servicios; 4) transacciones; 5) Adquirencia; 6) Campañas y promociones; 7) Morosidad y Gestión de cobros; creando la generación de un 360° de visión cliente.

Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones



En el 2018 consolidamos el área de comunicaciones y logramos mayor presencia en espacios televisivos y radiales en segmentos nuevos y con ello dimos a conocer nuestras promociones, nuevos servicios y lanzamientos de productos de manera más enfocada, lo que permitió mayor cercanía e interacción con nuestros clientes y futuros clientes.

También compartimos información variada a lo largo del año en temas económicos y financieros, así como de carácter social, de salud y calidad de vida, lo cual generó mayor conocimiento de la marca, y difusión en todo lo que el banco hace para y por la sociedad.

Lanzamos el concepto Dog Friendly en nuestras sucursales, lo cual marcó un factor diferenciador en nuestro servicio ya que apelando a la cercanía y calor humano permitimos el ingreso de perros de compañía de raza pequeña y mediana en las agencias: La Skina, Madre Selva y San Miguel Roosevelt, y el próximo año seguiremos creciendo.

En cuanto al tema de Responsabilidad Social Empresarial podemos destacar nuestra campaña "Dispuestas a Luchar" en apoyo a la Fundación Actuar es Vivir, desarrollada en octubre, considerado el mes de la prevención y lucha contra el Cáncer de Mama, una campaña que motivó a las mujeres a que se conviertan en las protagonistas de su vida y que descubran el poder detrás del cáncer, poder que sólo conoce el Valor de Luchar.

Además, continuamos apoyando a la Fundación de Emprendedores Creativos Locales El Mercadito, con el propósito de potenciar el talento y el desarrollo económico local.

También firmamos un convenio con la Superintendencia del Sistema Financiero para ser parte del Programa de Educación Financiera, el cual consiste en brindar capacitaciones sobre temas relacionados con la banca y finanzas en centros escolares públicos e instituciones a lo largo del año.

En cuanto a Mercadeo Comercial desarrollamos la campaña "Libérate de las excusas para ahorrar y disfruta viajando", que apoyó al área de Banca de Personas a promover el ahorro y fomentar la cultura del mismo.

En el mes de abril logramos que los clientes "Se olvidaran de las colas" impulsando los cargos automáticos de agua, luz o telefonía con tarjetas de crédito y débito, llegando a duplicar el número de clientes y facturación en dicho servicio.

Durante los meses de noviembre y diciembre desarrollamos para los tarjetahabientes las promociones emblemáticas "Black is Back" y "25 razones para regalar", ambas promociones tuvieron un crecimiento promedio en la facturación superior al 30% con respecto al año 2017. Y por supuesto la promoción "Vacaciones Soñadas" que se desarrolló en los meses de febrero, junio y noviembre por quinto año consecutivo, superando los promedios de facturación de años anteriores.

Siempre a la vanguardia en el tema digital, logramos un incremento en redes sociales, cerrando con 131 mil fans en Facebook, más de 5 mil seguidores en LinkedIn y 3 mil en Instagram, lo que ha logrado un acercamiento y mayor interacción con nuestros clientes. Todo esto apoyado en nuestra estrategia diferenciadora centrada en el servicio a nuestros clientes.

Eventos 2018

Enero



Conferencia de Prensa Vacaciones Soñadas
24 de enero de 2018



Proyecto Casas del Árbol
25 de enero de 2018

Febrero



Conferencia de Prensa BCR-CIEX
1 de febrero de 2018

Marzo



Firma de Segunda Alianza por la Educación Financiera
12 de marzo de 2018



Visita Educación Financiera
16 de marzo de 2018

Abril



Conferencia de prensa Cargos Automáticos
17 de abril de 2018

Mayo



Cata Whiskey Porsche
26 de abril de 2018



Firma Convenio USAID-MIPYME
4 de mayo de 2018



Cóctel Casas del Árbol
8 de mayo de 2018

Junio



Evento PROESA
15 de mayo de 2018



Conferencia Amate
17 de mayo de 2018



Evento PYME-CAMARASAL
11 de junio de 2018

Eventos 2018

Julio



Conferencia FSV Cargos Automáticos
20 de junio de 2018



COEXPORT 45 Años
25 de julio de 2018



FORBES Jaguares de Centroamerica
26 de julio de 2018

Agosto



Conferencia de prensa
Premios Latinos
16 de agosto de 2018



Conferencia Farmacias Camila CF
24 de agosto de 2018



USAID-DYMEL
28 de agosto de 2018

Septiembre



Stand Promerica II Feria
de Educación Financiera
30 y 31 de agosto de 2018



Feria de Vehículos
7 de septiembre 2018



Conferencia de prensa Ahorro
21 de septiembre 2018

Octubre



Feria Iberia Hispanidad
3 de octubre de 2018



Conferencia campaña
#Dispuestasaluchar
10 de octubre de 2018

Noviembre



COEXPORT desarrollando la propuesta
de valor para Mercados Internacionales PYME
8 de noviembre De 2018

Eventos 2018



TEDx Antigua Cuscatlán
9 de noviembre de 2018



Ganador Latin Grammys
9 de noviembre de 2018



Créditos de vehículos Autoexpo
9 de noviembre de 2018



**Conferencia de prensa
Vacaciones Soñadas**
14 de noviembre de 2018



Stand Feria Internacional
14 de noviembre de 2018



Desayuno de Medios MKT
29 de noviembre de 2018

Agencias y Puntos de Atención Promerica

- **Agencia Santa Ana Centro**
2a Calle Poniente y 49 Av. Norte No. 5.
- **Agencia Merliot**
Calle Chiltiupan, Col. Jardines de Merliot, No. 8-11.
- **Agencia Sonsonate**
Av. Oidor Ramírez de Quiñonez, entre 3a. Calle Oriente y Calle El Angel.
- **Agencia Santa Ana Independencia**
Parque Comercial Los Héroes, Prolongación Av. Independencia Sur # 1, Local # 1.
- **Agencia Metapán**
Final Segunda Calle Poniente, Barrio San Pedro.
- **Agencia Las Palmas**
C.C. Las Palmas, Km 12 1/2, Carretera a La Libertad.
- **Agencia La Skina**
16 Av. Norte Finca Santa Rosa, Santa Tecla.
- **Agencia El Encuentro**
C.C. El Encuentro Local Pad-8, Carretera Panamericana, Km 24 ½, Lourdes, Colón.
- **Agencia Plaza Mundo**
C.C. Plaza Mundo, Local 87, sobre Km. 4 1/2, Blvd. Del Ejército, Soyapango.
- **Agencia Metrocentro**
Edif. Torre Roble Primer Nivel Boulevard de Los Héroes, San Salvador.
- **Agencia FSV**
Calle Rubén Dario entre 15 y 17 Av. Sur No. 901, San Salvador.
- **Agencia Paseo General Escalón**
Intersección 83 Av. Sur, Paseo General Escalón No. 4334, San Salvador.
- **Agencia Zacatecoluca**
Av. José Simeón Cañas y Calle Rafael Osorio, Barrio El Centro, Zacatecoluca, La Paz.
- **Agencia Madreselva**
Av. El Espino y Blvd. Orden de Malta No. 74, Urbanización Madreselva, Antiguo Cuscatlán.
- **Agencia Multiplaza**
Carretera Panamericana entre Av. Jerusalén y Av. El Espino Local B54a, Nivel 1, C.C. Multiplaza
- **Agencia Alameda Roosevelt**
Alameda Roosevelt # 2919 entre 55 y 59 Av. Sur, San Salvador.
- **Agencia World Trade Center**
89a. Av. Norte y Calle El Mirador, Edif. World Trade Center, Local #101, Col. Escalón, San Salvador.
- **Agencia La Gran Vía**
Carretera Panamericana, Edif. Banco Promerica, La Gran Vía, Antiguo Cuscatlán.
- **Agencia San Miguel Roosevelt**
Calle Hermanos Maristas y Av. Roosevelt Sur, No. 1-19, San Miguel.
- **Agencia San Miguel Centro**
Av. Gerardo Barrios y Cuarta Calle Oriente, San Miguel.
- **Agencia Usulután**
Plaza España, Dr. Federico Penado, No. 3, Usulután
- **Agencia La Unión**
1a. Calle Poniente Local No. 1, Edificio Plaza Las Américas, La Unión.
- **Agencia Santa Rosa de Lima**
1° Calle Poniente, Barrio El Calvario, Santa Rosa de Lima, La Unión .
- **Agencia Corinto**
Av. Gustavo Guerrero, Barrio El Centro, Corinto, Morazán.
- **Agencia El Triunfo**
Calle Principal, Barrio La Cruz, Costado Norte del Mercado Municipal, Usulután.
- **Agencia Chapeltique**
2a. Calle Oriente y Av. Gerardo Barrios, Barrio Santa Lucía, Chapeltique, San Miguel.
- **Agencia Polorós**
Barrio El Centro, Municipio Polorós, La Unión.
- **Agencia Metrocentro 8va. Etapa**
C. C. Metrocentro, 8va. Etapa, Tercer Nivel, Local 301-r, San Salvador.
- **Agencia Galerías**
Centro Financiero Galerías, Paseo General Escalón, Colonia Escalon, San Salvador.
- **Banca Privada Santa Ana**
Plaza Krystal, Boulevard Los 44 YyAv. Independencia, Locales 3 y 4, Santa Ana.
- **Punto Remesero Osicala**
Calle Principal Natividad Majano No. 3, Barrio El Centro, Osicala, Morazán.
- **Punto Remesero Jocoro**
Miniplaza Comercial Jocoreña, Avenida Santiago Mata No. 6, Jocoro, Morazán.
- **Punto Remesero Pasaquina**
Calle Daniel Arias y 2da. Av. Norte No. 1, Pasaquina, La Unión.
- **Punto Remesero Nueva Esparta**
Av. Independencia y Calle Las Flores, Barrio El Centro, Nueva Esparta, La Unión
- **Punto Ágil Soyapango**
Local Externo del Megaselectos al Pte. de la calle que conduce de Soyapango a Tonacatepeque.
- **Punto Ágil Usulután**
Calle Federico Penado y 1a. Av. Norte No. 16, Usulután.
- **Caja Express Grupo Q San Miguel**
Carretera Panamericana, Kilómetro 137, San Miguel.
- **Caja Express Epa Autopista Sur**
Col. San Francisco, Blvd Los Próceres y Calle I, San Salvador.
- **Caja Express Epa Soyapango**
Blvd. del Ejército Nacional Km. 3 1/2 Soyapango, San Salvador.
- **Caja Express Intelfon**
Alameda Roosevelt 63 Av. Sur, Centro Financiero Gigante (Torre Red, Nivel 1).
- **Caja Express Office Depot Los Héroes**
49 y 51 Av. Norte y Alameda Juan Pablo II, Col. Las Terrazas, San Salvador.
- **Caja Express Universidad Francisco Gavidia**
Alameda Roosevelt 59 Av. Norte Universidad Francisco Gavidia, San Salvador.
- **Caja Express LNB Apopa**
Av. Quirino Chávez # 32, Apopa, San Salvador.
- **Caja Express ISSS**
Alameda Juan Pablo II y 37 Av. Norte Torre Administrativa Isss, San Salvador.
- **Caja Express Grupo Q Los Próceres**
Blvd. Los Próceres, Calle No. 1, Lomas De San Francisco, San Salvador.
- **Caja Express SERTRACEN Oficina Central**
Blvd. Tutunichapa y Av. Legazpi, Urba. Siglo XXI, Lote 11, San Salvador.
- **Caja Express SERTRACEN Las Cascadas**
Carretera Panamericana, C.C. Las Cascadas, Local 210, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
- **Caja Express SERTRACEN Plaza Mundo**
Blvd. del Ejército Km. 4.5 y Calle Montecarmelo C.C. Plaza Mundo Locales 94-95, Soyapango.
- **Caja Express SERTRACEN Santa Ana**
21 Calle Poniente y 6 Av. Sur, Santa Ana.
- **Caja Express SERTRACEN San Miguel**
15 Calle Oriente y 6 Av. Sur #308. Barrio Concepción, San Miguel.
- **Caja Express SERTRACEN Pasatiempo**
C.C. Pasatiempo, Km. 25 Carretera Panamericana, Locales 38-39-40-41, Lourdes, Colón.

Red de Cajeros Automáticos

ATM Nomal

Aeropuerto Internacional de El Salvador
Agencia Chapeltique
Agencia Corinto
Agencia El Triunfo
Agencia Fondo Social Para la Vivienda
Agencia Galerías
Agencia La Gran Vía
Agencia La Unión
Agencia Las Palmas
Agencia Merliot
Agencia Metapán
Agencia Metrocentro 8a. Etapa
Agencia Metrocentro Torre Roble
Agencia Multiplaza
Agencia Osicala
Agencia Paseo
Agencia Plaza Mundo
Agencia San Miguel Roosevelt
Agencia Santa Ana Centro
Agencia Santa Ana Independencia
Agencia Sonsonate
Agencia Usulután
Agencia Zacatecoluca
Alcaldía de Santiago Nonualco
Centro Comercial Basilea
Centro Comercial Cascadas
Centro Comercial El Paseo
Centro Comercial Metrocentro San Miguel
Centro Comercial Metrocentro Santa Ana
Centro Comercial Metrocentro Sonsonate
Centro Comercial Metrocentro Lourdes
Centro Comercial Plaza Ancalmo
Centro Comercial Plaza Cafetalón
Centro Comercial Plaza Integración
Centro Comercial Plaza Malta
Centro Comercial Plaza Merliot
Centro Comercial Plaza Metrópolis
Centro Comercial Plaza Mundo 4a Etapa
Centro Comercial Plaza Santa Elena
Centro Comercial San Luis
Centro Comercial Santa Rosa
Centro Comercial Torre Futura
Centro Comercial Unicentro Altavista
Centro Comercial Unicentro Soyapango
Despensa de Don Juan Ayutuxtepeque
Despensa de Don Juan El Palmar
Despensa de Don Juan Escalón Norte
Despensa de Don Juan Holanda
Despensa de Don Juan La Cima
Despensa de Don Juan Las Terrazas
Despensa de Don Juan Los Héroes
Despensa de Don Juan Usulután
Despensa de Don Juan Zacatecoluca
Despensa Familiar Apopa
Despensa Familiar Parque Libertad
Despensa Familiar Rubén Darío
Edificio RIA Merliot
Edificio Torre Gigante
EPA Los Próceres
EPA Soyapango
Gasolinera DLC Altos De La Escalon
Gasolinera DLC El Capulín
Gasolinera Puma La Rábida
Gasolinera Puma Miraflores

Gasolinera Puma Palermo
Gasolinera Texaco Ateos
Gasolinera Texaco Británica
Gasolinera Texaco Buenos Aires
Gasolinera Texaco Chalchuapa
Gasolinera Texaco El Ángel
Gasolinera Texaco El Mirador
Gasolinera Texaco El Molino
Gasolinera Texaco Gerardo Barrios
Gasolinera Texaco Ilopango
Gasolinera Texaco Loma Linda
Gasolinera Texaco Masferrer
Gasolinera Texaco Navarra
Gasolinera Texaco San Benito
Gasolinera Texaco Santa Elena
Gasolinera Uno Apopa
Gasolinera Uno Carretera de Oro
Gasolinera Uno Escalón
Gasolinera Uno La Sultana
Gasolinera Uno Las Lomas
Gasolinera Uno Monumental
Gasolinera Uno Santa Ana Independencia
Lácteos El Rodeo
Maxidespensa Familiar Boulevard del Ejército
Maxidespensa Familiar Lourdes
Maxidespensa Familiar Apopa
Maxidespensa Familiar San Marcos
Megaselectos Soyapango
Playa El Tunco
SERTRACEN
Súper A&F Ahuachapán
Súper Selectos Miralvalle
Súper Selectos San Bartolo
Súper Selectos San Jacinto
Súper Selectos San Miguel
Súper Selectos San Miguelito
Súper Selectos Santa Rosa De Lima
Súper Selectos Santa Tecla
Supermarket Galo
Universidad de Oriente San Miguel
Universidad Francisco Gavidia
Universidad Gerardo Barrios San Miguel
Universidad Gerardo Barrios Usulután
Walmart Araujo
Walmart Constitución
Walmart San Miguel
Walmart Soyapango

ATM Full

Agencia Alameda Roosevelt
Agencia El Encuentro
Agencia La Gran Vía
Agencia La Skina
Agencia Madre Selva
Agencia Merliot
Agencia Metrocentro Torre Roble
Agencia Paseo
Agencia Plaza Mundo
Agencia San Miguel Centro
Agencia San Miguel Roosevelt
Agencia Santa Ana Centro
Agencia Sonsonate
Agencia Zacatecoluca

Grupo Promerica 

www.grupopromerica.com