



MEMORIA ANUAL

2017

PRESENCIA REGIONAL



Banco Promerica
REPÚBLICA DOMINICANA

St. Georges Bank
Islas Caimán

Banco Promerica
GUATEMALA

Banco Promerica
HONDURAS

Banco Promerica
EL SALVADOR

Banpro
NICARAGUA

Banco Promerica
COSTA RICA

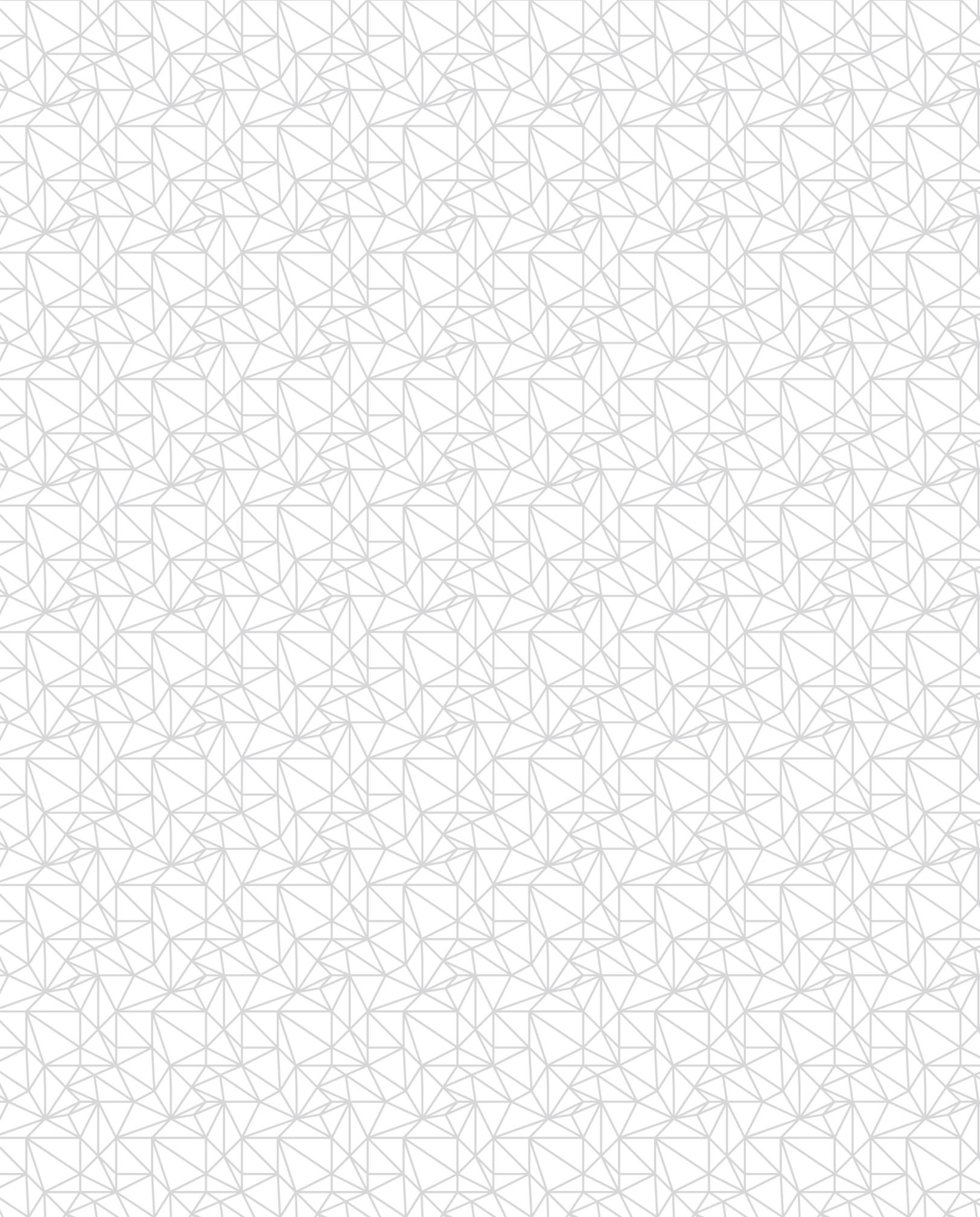
St. Georges Bank
PANAMÁ

Produbanco
ECUADOR



MEMORIA ANUAL

2017



ÍNDICE

- 04. Mensaje del Presidente**
- 07. Junta Directiva**
- 08. Alta Gerencia**
- 10. Gerencia Financiera**
- 14. Gerencia de Administración de Riesgos**
- 19. Gerencia de Banca de Personas**
- 22. Gerencia de Banca Empresarial y Regional**
- 25. Gerencia de Banca PYME**
- 27. Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones**
- 29. Gerencia de Administración de Créditos**
- 32. Gerencia Legal**
- 34. Gerencia de Servicio al Cliente**
- 36. Gerencia de Operaciones**
- 39. Gerencia de Desarrollo Humano**
- 42. Gerencia de Administración**
- 43. Eventos**
- 45. Red de Agencias / Puntos Remeseros, Ágiles y Cajas Express**
- 46. Red de Cajeros Automáticos**
- Estados Financieros Auditados (Anexos)**

Mensaje del Presidente

Estimados accionistas:

El 2017 fue sin duda uno de los años con más incertidumbre económica, política y social de la historia reciente del país. Para las entidades que formamos parte del sector financiero fue impactante haber tenido que presenciar un incumplimiento de pago del Gobierno Central de una de sus obligaciones más importantes, que a juicio de algunos generadores de opinión y de debates públicos del momento, pudo haberse evitado; lo cual trajo consigo el correspondiente deterioro en la calificación de riesgo soberana, llegando el país por primera vez al nivel de default selectivo, dicha noticia fue sensible en muchos de los agentes económicos creando un ambiente de poca credibilidad y mucha negatividad por la posibilidad que se repitiera más impago de los compromisos del Gobierno calendarizados para los meses siguientes del año, principalmente las obligaciones relacionadas con el sector de Pensiones.

En el último trimestre del año, no obstante, se logró el Acuerdo Político de la reforma a la Ley de Pensiones, el cual cambió notablemente el panorama de la presión fiscal, lo que significó una disminución de la tensión en el manejo de las obligaciones que tenía que atender en el corto plazo el Gobierno. Las instituciones internacionales vieron con beneplácito el acuerdo porque, más que nada, significó un entendimiento político, entre partidos polarizados, que se creía difícil de lograr.

Otro aspecto positivo fue el crecimiento en la liquidez y depósitos del sistema financiero como consecuencia fundamentalmente del incremento del flujo de remesas familiares, que en el año sobrepasaron los \$5,000.0 millones con un crecimiento anual cercano al 10% y del ingreso de cerca de



\$300.0 millones producto de la emisión de eurobonos por parte del Gobierno. El ritmo de crecimiento de los depósitos fue inusual respecto a los años anteriores. El incremento porcentual de los depósitos totales en los bancos del sistema en el 2017 fue de 10.2%, versus 2.6% y 7.2% en el 2016 y 2015, respectivamente.

El comportamiento del sistema financiero en general fue de poco crecimiento en su cartera de crédito, un importante incremento en los depósitos y los fondos disponibles, las utilidades y rentabilidades se mostraron bajas; asimismo, se observaron durante el año altos niveles de capitalización. Esto último, ubica al sistema bancario salvadoreño como el de mayor fortaleza patrimonial de la región y por consiguiente con una alta capacidad de absorber riesgos y de crecer en activos productivos. Sin embargo, la capacidad de crecimiento mencionada anteriormente, se vió atenuada por una inversión del sector privado baja, similar a la de los años anteriores y por el decrecimiento de la inversión del sector público.

En lo que respecta a Banco Promerica, el plan financiero correspondiente al año 2017 fue diseñado con un lineamiento de lento crecimiento y de fortalecer aún más los indicadores de liquidez y fondo patrimonial, acciones que se vienen ejecutando de manera consistente desde años anteriores. Los activos aumentaron \$78.1 millones que en términos porcentuales equivale a 7.4%. La cartera de préstamos neta subió \$30.3 millones y los depósitos alcanzaron los \$822.0 millones. La utilidad fue de \$9.0 millones influida por el incremento de la constitución de reservas y el lento crecimiento que se imprimió a la cartera de préstamos.

En lo que se refiere a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, el mundo ha dado un cambio enorme. La barra de mitigación de estos riesgos se ha elevado para las áreas de cumplimiento, implicando inversiones importantes en sistemas de control, metodologías y entrenamiento del recurso humano. Indudablemente, esto traerá muchos beneficios no sólo a los Bancos, sino al país, al evitar que flujos de operaciones ilícitas derivadas de corrupción o narcotráfico pasen por el sistema financiero. No obstante es un reto hacer una rápida adecuación al alto estándar de prevención y que sea a su vez transparente para los clientes en todos los procesos bancarios. Es un cambio fuerte y que afecta el servicio y la atención oportuna a la que los clientes están acostumbrados. Es un proceso de transición general al que todos tenemos que acomodarnos rápidamente porque en este tema no hay retroceso ni margen para los errores. En Promerica estamos trabajando para volvernos referente en lo que se refiere a la Prevención de Lavado de Activos en El Salvador.

El año también fue propicio para acelerar el desarrollo de los tres proyectos estratégicos que nos permitirán consolidar el posicionamiento de la banca de personas. Uno de ellos es la modernización de agencias que refuerza nuestra estrategia de diferenciación al lanzar la revolucionaria oferta de un tiempo máximo de servicio de 20 minutos entre otros cambios y mejoras; el segundo, que consolida toda la información del Banco para un uso más inteligente que nos permita conocer con mayor profundidad y oportunidad a nuestros clientes para ofrecerles lo que necesitan y el tercero, el cambio de proceso para el otorgamiento del crédito de consumo hacia una visión integral del cliente. Nuestro objetivo: Convertirnos en la mejor banca de personas del país.

Continuamos fortaleciendo nuestra cultura. Creemos firmemente en cumplir las metas paralelo a convivir con valores. Entre muchas cosas, apoyamos el talento, nos esforzamos por dar a los clientes más de lo que esperan y cada vez consolidamos con más fuerza nuestra posición regional. Vemos con optimismo el futuro, por lo que continuamos apostando por los países donde desarrollamos nuestras actividades de intermediación financiera.

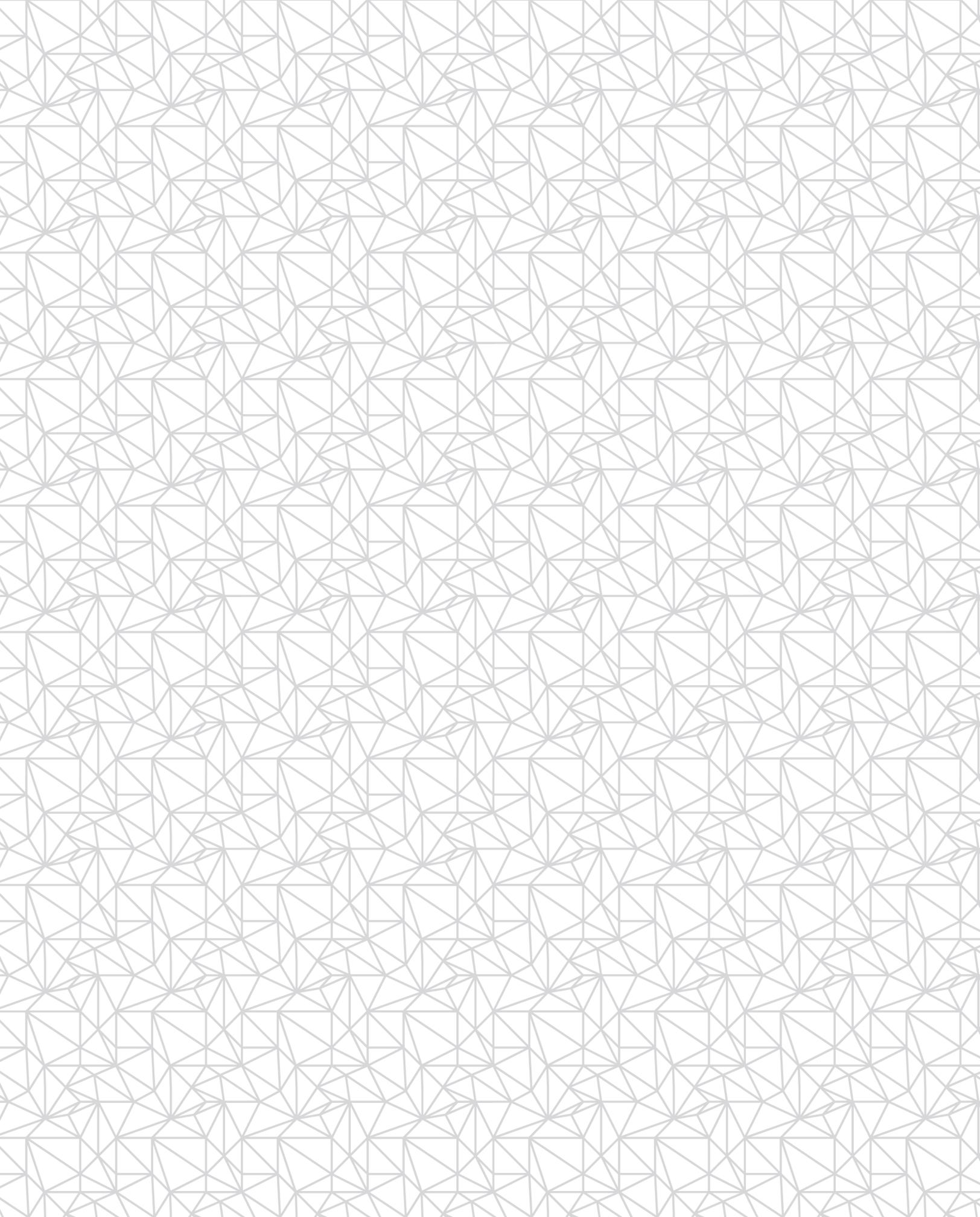
Gracias a todos por su confianza,



Ramiro Norberto Ortiz Gurdían



Eduardo Alberto Quevedo Moreno



Junta Directiva

Junta Directiva Banco Promerica, S.A.

Ramiro Norberto Ortiz Gudián	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. 2017

Eduardo Alberto Quevedo Moreno
Roxana María Ramírez de Hernández
Emilio Eduardo López Rodríguez
Mariella Orellana Mora
Martha Ligia Santamaría de González
Rafael Ernesto Mercado Albanez
Luis Enrique Martínez León
José Luis Tobar Prieto
Raúl Antonio Granados Montecinos
María del Carmen Argueta de Reyes
Jenniffer Romero de Henríquez
Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes
Rony Armando Monterroza Barrientos
Miguel Angel López González
Jorge Galileo Chévez Pineda
Raúl Ernesto Flores Pérez
Jesús Antonio Moreno Santeliz

Presidente Ejecutivo
Gerente de Banca de Personas
Gerente de Banca Empresarial y Regional
Gerente de Banca Pyme
Gerente de Mercadeo y Comunicaciones
Gerente de Operaciones y Finanzas
Gerente de Estrategia
Gerente de Seguridad
Gerente de Administración de Créditos
Gerente de Desarrollo Humano
Gerente de Administración
Gerente Legal
Gerente de Tecnología
Gerente de Operaciones Bancarias
Gerente de Auditoría Interna
Gerente de Cumplimiento
Gerente de Administración de Riesgos



Gerencia Financiera

En el 2017 Banco Promerica alcanzó un 6.8% de participación en el mercado bancario salvadoreño medido por sus activos totales, lo cual lo ubica como el sexto banco de mayor tamaño del sistema financiero. Su principal enfoque en términos de gestión financiera fue robustecer su posición de liquidez y solvencia patrimonial. El Banco logró una buena posición en el Sistema Financiero al ser el tercer Banco con mayor rentabilidad sobre patrimonio (8.47%), con una utilidad neta de \$9.0 millones.

Los Activos Totales alcanzaron \$1,129.9 millones, un aumento anual de \$78.1 millones (+7.4%), comparado con un 5.4% de crecimiento mostrado por parte del sistema financiero, lo que le permitió mantener su participación de mercado. En línea con el enfoque de mantener niveles óptimos de liquidez, el componente con mayor crecimiento dentro de los Activos Totales fueron las Disponibilidades e Inversiones, con un crecimiento anual de \$39.8 millones (+15.3%), mejorando con ello la relación entre Fondos Disponibles y Depósitos Totales al pasar de 34.6%



en 2016 a 36.5% en 2017. La Cartera Bruta de Préstamos (capital más intereses) se mantiene como el principal rubro con el 70% de los Activos Totales con un saldo al cierre del año de \$790.9 millones, como resultado de un incremento de \$31.4 millones (+4.2%) con respecto al año recién pasado, de los cuales \$365.8 millones están destinados al sector empresas y \$425.1 millones al sector de personas naturales (consumo y tarjeta de crédito \$300.5 millones y vivienda \$124.2 millones); en términos porcentuales los mayores crecimientos fueron para la Cartera de Consumo con un 11.4% y la Cartera de Empresas con un 4.0%. Los Préstamos Vencidos representan el 1.68 % de la Cartera Bruta, inferior respecto al promedio del sistema. Las coberturas de Reservas de Saneamiento de Préstamos Vencidos cerró el mes de diciembre con 100.6%.

Por el lado del Pasivo, la variación observada se explica principalmente por la captación de depósitos provenientes del público, los cuales alcanzaron los \$822.0 millones, como resultado de un incremento anual de los depósitos totales de \$70.2 millones (+9.3%). La estructura de los depósitos respecto a los activos totales pasó de 71.5% en el 2016 a 72.8% en el 2017, durante este último año el mayor crecimiento se dio en los depósitos a la vista y ahorro al pasar de una participación porcentual del total de los depósitos de 45.6% en 2016 a 48.5% en 2017.

Otras fuentes de fondeo que en su mayoría provienen de préstamos de bancos extranjeros y de organismos internacionales de cooperación, financian el 15.2% del total de los Activos, con un monto acumulado a diciembre de 2017 de \$172.7 millones. Entre las principales contrataciones realizadas en el año en referencia se encuentran un préstamo con FMO por \$20.0 millones para apoyo de la PYME y Líneas Verdes, y un incremento en la deuda subordinada con DEG por \$10.0 millones.

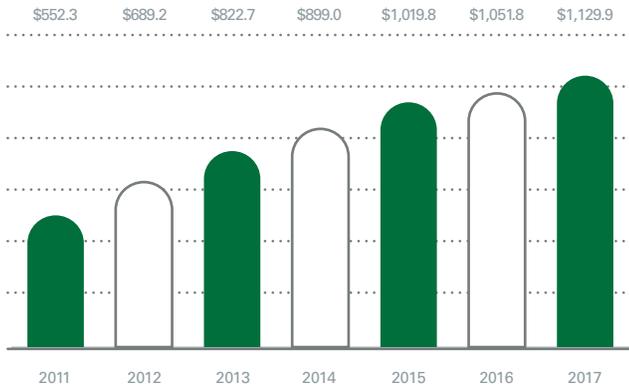
Al cierre de diciembre 2017, el fondo patrimonial asciende a \$127.1 millones, fortaleciéndose en \$21.0 millones más que el año recién pasado, dicha variación provino principalmente de los resultados del presente ejercicio y del incremento de la deuda subordinada. En este año también se realizó la capitalización de utilidades de ejercicios anteriores por un monto de \$18.0 millones.

Con respecto al estado de resultados, los ingresos totales alcanzaron un valor de \$115.8 millones, producto de un incremento anual de \$5.6 millones (+5.1%), de los cuales los intereses de préstamos son los que más han influido en dicho comportamiento. Por su parte los costos mostraron un incremento de \$3.4 millones, asociados principalmente a la variación del pago de intereses de depósitos. Con lo cual el margen de intermediación financiera se mantuvo por encima del cinco por ciento (5.1%), reflejo de una tasa de interés activa promedio del 8.3% y una tasa de interés pasiva promedio del 3.2%.

Evaluando la gestión de Promerica a través de la relación de Gasto Operativo sobre Ingresos de 33.3% y Gasto Operativo sobre Activo de 3.5%, muestra una situación de eficiencia operativa favorable con respecto al promedio del sistema financiero salvadoreño. Los Gastos Operativos alcanzaron en 2017 una cifra \$38.5 millones, un incremento de \$3.5 millones (+9.9%) con respecto al año 2016, distribuidos así: \$17.6 millones en Funcionarios y Empleados, \$16.7 millones en Gastos Generales y \$4.2 millones en Depreciaciones y Amortizaciones. Al cierre del 2017 Banco Promerica contaba con 1,117 empleados.

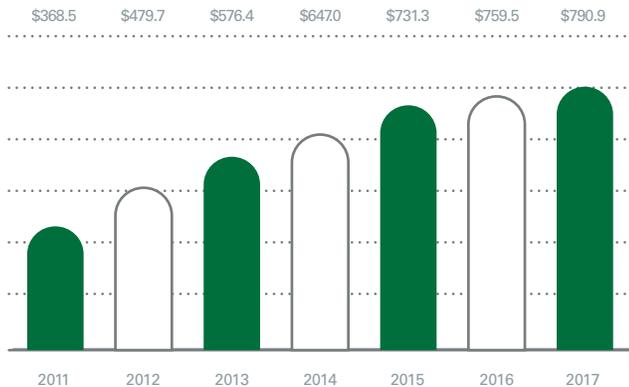
Los buenos resultados del Banco en 2017 son reflejo de su estrategia de fortalecimiento de los niveles de liquidez y solvencia patrimonial, lo cual permitirá un crecimiento sostenido con rentabilidad, generando así mayor seguridad a sus clientes y accionistas, así como mayor confianza en las autoridades supervisoras.

ACTIVOS TOTALES (En millones de US Dólares)



En el 2017, los Activos Totales de Banco Promerica alcanzaron un saldo de \$ 1,129.9 millones, como resultado de un crecimiento anual de 7.4%, siendo las disponibilidades e inversiones financieras los rubros con mayor variación (+15.3%), lo cual responde a una estrategia por mantener Reservas Financieras de Seguridad suficientes para atender bajo cualquier circunstancia demandas de fondos disponibles de parte de nuestros clientes; sin embargo por su parte la Cartera de Préstamos representa el 70.0% de los Activos Totales

CARTERA DE PRÉSTAMOS BRUTA (En millones de US Dólares)



La cartera de préstamos bruta (Capital más Intereses) alcanzó un saldo de \$790.9 millones, un incremento de \$31.4 millones (+4.2%). La cartera vigente, la cartera vencida y los intereses por cobrar representan el 97.2%, 1.7% y el 1.1% de la cartera de préstamos bruta respectivamente. El saldo de la cartera bruta se encuentra distribuida por destino de la siguiente manera: empresas 46.3% y personas 53.7%. Las carteras que reflejaron los mayores crecimientos anuales en términos porcentuales fueron Consumo (+11.4%) y Empresas (+4.0%).

DEPOSITOS TOTALES (En millones de US Dólares)



Al cierre de 2017, los depósitos totales crecieron con respecto al año inmediato anterior en \$70.2 millones (+9.3%), alcanzando un saldo de \$822.0 millones, de los cuales el 51.5% son depósitos a plazo y el 48.5% lo constituyen depósitos a la vista y ahorro, mejorando con ello la estructura de captación de depósitos proveniente del público, e influyendo en un menor ritmo de crecimiento en el año del costo de captación de fondeo.

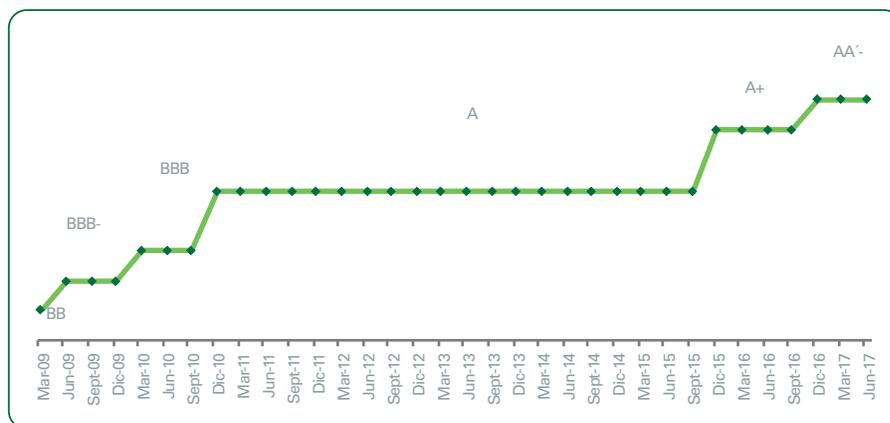


FONDO PATRIMONIAL (En millones de US Dólares)

El fondo patrimonial continúa incrementando como resultado de la estrategia por fortalecer la solvencia patrimonial y la capacidad de crecimiento de los Activos Productivos del banco. En el 2017, el Fondo Patrimonial alcanzó los \$127.1 millones, producto de un crecimiento de \$21.0 millones respecto al año 2016. Su composición está dada por el 60.3% de capital primario y 39.7% de capital complementario; los principales componentes de este último rubro son los siguientes: los resultados del presente ejercicio y de ejercicios anteriores y la deuda subordinada. El indicador de solvencia cerró en 16.2% cumpliéndose en todo momento con los parámetros exigidos por la regulación local.

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

Uno de los eventos relevantes en este año fue el incremento en la Clasificación de Riesgo otorgada por Pacific Credit Rating la cual pasó de A+ a AA-, esta calificación no se había modificado desde diciembre 2015.



FUENTES DE FINANCIAMIENTO (En millones de US Dólares)

Los saldos de las fuentes de financiamiento con recursos del exterior, mostraron durante el año 2017 un comportamiento estable, reflejando una leve disminución de \$1.0 millón. Relativo al total de activos, las fuentes de financiamiento representan el 15.2%. Entre las principales contrataciones realizadas en el año en referencia, se encuentran FMO por \$20 millones para PYME y Líneas Verdes, y con DEG por \$10.0 millones bajo la figura de Deuda Subordinada.

Gerencia de Administración de Riesgos

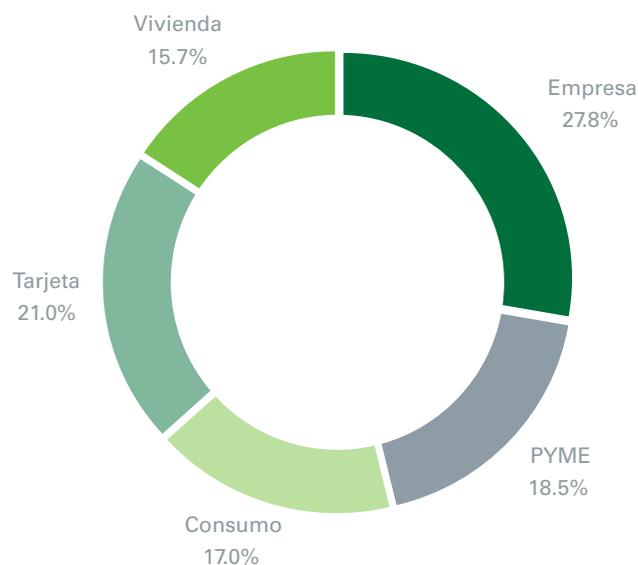
La Gerencia de Administración de Riesgos tiene la misión del control sobre la gestión de todos los ámbitos del Riesgo a los que el Banco está expuesto y asegurar que sus operaciones se llevan a cabo conforme a los lineamientos estratégicos de la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva del Banco. A continuación se presentan los resultados de las principales métricas de riesgo:



01 Riesgo de Crédito

1.1 Distribución de Activos de Riesgo

Al finalizar el año 2017, la cartera de activos de riesgos asciende a \$790.9 millones, la cual mostró un crecimiento anual en términos porcentuales de 4.2%. Como puede observarse en la siguiente gráfica, la estructura de la cartera de préstamos principal componente de los activos de riesgo está bastante equilibrada en los sectores atendidos, teniendo la mayor participación los préstamos otorgados a empresas con un 27.8%:



1.2 Calidad de Cartera

La calidad de la cartera crediticia, se evalúa considerando la normativa correspondiente emitida por la autoridad supervisora, lo cual da como resultado la clasificación de los deudores por categoría de riesgo y la constitución de reservas de saneamiento por aquellos créditos que muestran algún nivel de mora en el pago de la obligación acordada con el banco .

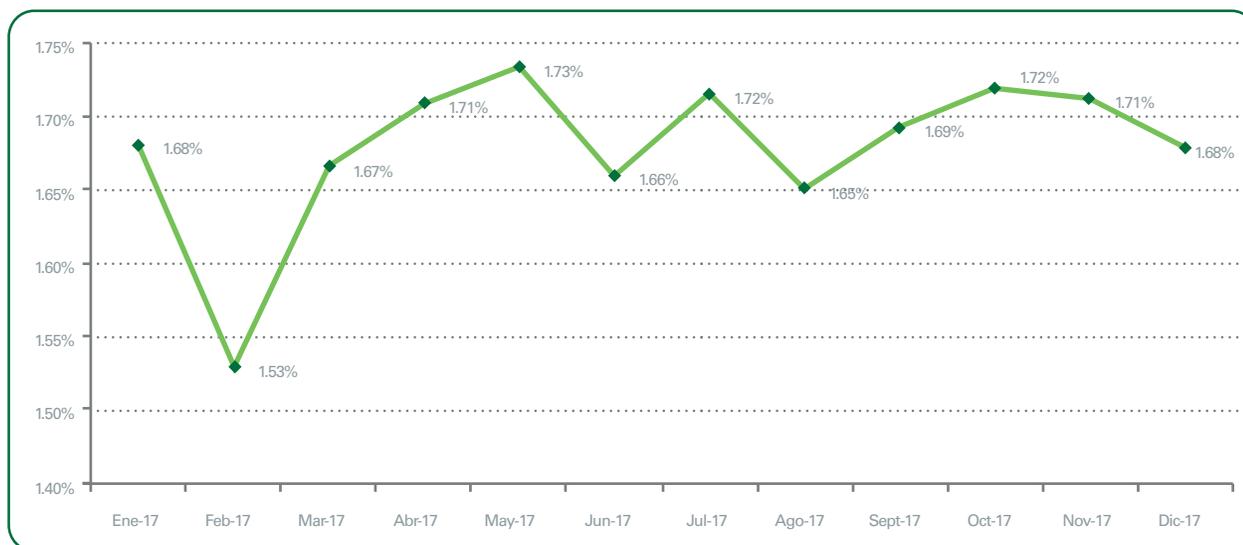
Categoría Regulatoria	Diciembre 2016			Diciembre 2017			Variación Saldo		Variación Reserva	
	Saldo	%	Reserva	Saldo	%	Reserva	Saldo	%	Reserva	%
A1	\$650,604.2	85.7%	\$-	\$653,226.2	82.6%	\$-	\$2,622.0	0.4%	\$-	0.0%
A2	\$40,012.7	5.3%	\$207.4	\$45,686.0	5.8%	\$235.3	\$5,673.3	14.2%	\$278	13.4%
B	\$30,692.4	4.0%	\$726.8	\$35,289.3	4.5%	\$953.3	\$4,597.0	15.0%	\$226.5	31.2%
C1	\$15,025.5	2.0%	\$956.9	\$20,363.4	2.6%	\$1,734.5	\$5,337.9	35.5%	\$777.6	81.3%
C2	\$7,349.5	1.0%	\$1,283.3	\$18,693.1	2.4%	\$2,334.3	\$11,343.6	154.3%	\$1,051.1	81.9%
D1	\$5,060.8	0.7%	\$1,486.2	\$7,961.2	1.0%	\$2,554.7	\$2,900.4	57.3%	\$1,068.5	71.9%
D2	\$2,652.2	0.3%	\$1,181.0	\$2,963.4	0.4%	\$1,483.1	\$311.1	11.7%	\$302.1	25.6%
E	\$7,835.1	1.0%	\$6,240.7	\$6,676.7	0.8%	\$4,064.7	\$(1,158.5)	-14.8%	\$(2,176.1)	-34.9%
TOTAL	\$759,232.4	100.0%	\$12,082.3	\$790,859.4	100%	\$13,331.4	\$31,626.9	4.2%	\$1,249.1	10.3%
Normal (A)	\$690,617.0	91.0%	\$207.4	\$698,912.3	88.4%	\$235.3	\$8,295.3	1.2%	\$278	13.4%
Sub-normal (B+C)	\$53,067.3	7.0%	\$2,967.0	\$74,345.9	9.4%	\$4,993.7	\$21,278.5	40.1%	\$2,026.8	68.3%
Deteriorado (D+E)	\$15,548.1	2.0%	\$8,907.9	\$17,601.2	2.2%	\$8,102.4	\$2,053.1	13.2%	\$(805.5)	-9.0%

*Saldos en Miles de Dólares

1.3 Índice de Cartera Vencida

El Índice de Cartera Vencida, que refleja la relación entre la cartera en mora mayor a 90 días y el total de préstamos, alcanzó un nivel de 1.7% al cierre de diciembre 2017.

A lo largo del año, en promedio, dicho ratio se mantuvo en 1.7%, oscilando entre un máximo de 1.7% y un mínimo de 1.5%. El sostenimiento del indicador refleja el gran esfuerzo que realiza el área de recuperación y administración de cartera; elementos que derivan en asegurar el cumplimiento por debajo del máximo de este indicador en la Política de Riesgo de Crédito del banco.



1.4 Índice de Cobertura

El Banco finalizó el 2017 con una cobertura de reservas de los préstamos vencidos de 100.6%, por arriba del límite prudencial. Este indicador refleja la relación de las provisiones de reservas de saneamiento constituidas entre la cartera vencida.



02 Riesgo de Liquidez

Los activos líquidos brindaron una cobertura promedio de 3.4 veces del valor en riesgo por volatilidad de las fuentes de fondeo. El monitoreo permanente asegura que el Banco cuente en todo momento con fondos de rápida disponibilidad para afrontar y atender cualquier demanda de fondos líquidos de parte de los clientes.

COBERTURA DE LIQUIDEZ



03 Riesgo Operativo

En la Gestión del Riesgo Operativo, se obtuvieron los siguientes resultados en el 2017:

- La "Formación de Cultura de Riesgos" se llevó a cabo, a través de capacitaciones al personal de nuevo ingreso, divulgación de contenido formativo en la página de Intranet de Riesgos. Adicionalmente se adquirió un curso virtual para la capacitación de los empleados del Banco con un enfoque de Riesgo Operativo.
- Se realizó evaluación de Riesgo Operativo a los procesos identificados como críticos y se brindó atención de seguimiento a los eventos de riesgo operativo informados por las diferentes áreas del Banco.
- Se concluyó la segunda etapa que engloba la adquisición de un software para la Gestión de Riesgo Operativo, con la incorporación del ORM Analytics.
- Se brindó apoyo en la formulación y actualización de Políticas de Créditos, Canales y Servicios, Riesgos, Operativas y de Cumplimiento.

04 Riesgo Transaccional

En el 2017 cerramos con el indicador del 0.1% de fraudes con respecto a la facturación de tarjetas de crédito y débito, el cual se ubica por debajo de los parámetros e indicadores máximos que exigen las marcas de Visa y Mastercard.

Con el objetivo de prevenir fraudes a nuestros Comercios Afiliados en la Red de Procesamiento Electrónico de Pagos (POS) de tarjetas de crédito y débito, se realizaron capacitaciones y se mantuvo un monitoreo de las transacciones realizadas por nuestros tarjetahabientes 24/7 los 365 días del año.

Nuestro compromiso es fortalecer la seguridad y prevención de fraudes para que los clientes no sean objeto de robo de su información y prevenir pérdidas financieras de cliente, comercio afiliados y el banco.

05 Administración de Cartera.

El principal objetivo es apoyar a las Áreas de Negocio de Banca Empresarial y Banca PYME, con el seguimiento al Plan de Revisión Financiera de los deudores, monitoreo del cumplimiento de Covenants, seguimiento al cumplimiento y perfeccionamiento de colaterales y a las reglas y Políticas de Crédito.

En el año 2017 como parte de los logros alcanzados por el área de Administración de Cartera podemos mencionar los siguientes:

- Revisiones de la presentación de Estados Financieros de Banca Empresa y PYME con un grado de cumplimiento mayor al 80.0%
- Seguimiento al proceso de inscripciones de garantías de Banca Empresa al 100% y Banca PYME con un 98.0%.
- Seguimiento al 100.0% de beneficios y coberturas de pólizas de seguro cedidas al Banco por créditos otorgados por Banca Empresarial y PYME.
- Seguimiento y perfeccionamiento de inscripción de prendas en garantía de créditos otorgados por el banco.

Gerencia de Banca de Personas

El año 2017 fue un período muy importante para lograr la consolidación de la Gerencia de Banca de Personas la cual inició el desarrollo de un nuevo modelo de negocios cuya finalidad es gestionar y administrar de manera integral a nuestros clientes.

Éste modelo busca innovar la forma de hacer negocios a través de una mayor cercanía con los clientes para conocerlos, asesorarlos y ofrecerles productos y soluciones financieras a la medida, a fin de apoyarlos y verlos cumplir sus metas. Este cambio responde a la evolución de las necesidades de nuestros clientes y la continuidad de nuestra estrategia como Banco, de ofrecer siempre “Más de lo que esperas”.

Dicha estrategia también nos llevó éste 2017 a desarrollar diferentes proyectos en



beneficio de nuestros clientes:

- Lanzamos nuestro servicio de Promerica Banca Móvil, una App donde se pueden realizar operaciones electrónicas de consulta, pagos de servicios, traslados de fondos y diferentes gestiones de los productos que posee un cliente por medio de dispositivos móviles. Se realizaron en el año más de 37 mil transacciones por medio de este canal de servicio.
- Ampliamos nuestra red de atención con 100 corresponsales financieros ubicados a lo largo del país, donde nuestros clientes pueden realizar de forma rápida y conveniente sus operaciones financieras. Estas operaciones pasaron de 155 mil en el 2016 a 273 mil para el cierre del 2017, logrando un crecimiento del 76.1%.
- Incrementamos el número de ATM Full a 10, ubicados en nuestras principales agencias, donde se pueden realizar transacciones como por ejemplo abono a cuentas y pagos en efectivo entre otras.
- Lanzamos nuestra App Payphone, con la cual de una forma fácil, cómoda y segura nuestros clientes pueden realizar sus pagos por compras, utilizando su dispositivo móvil.
- Iniciamos con el proyecto de chat en línea por medio de nuestra página web, para atender y resolver gestiones y consultas de nuestros clientes los 7 días de la semana.
- Abrimos dos nuevos puntos de servicio especializados, Banca Privada Santa Ana y Punto Ágil Soyapango, para la atención de los segmentos Banca Privada y Empresarial, respectivamente. En cada una de estos puntos de atención contamos con personal y servicio preferencial para dichos segmentos.
- Lanzamos el proyecto “Garantía de servicio de 20 minutos” en atención de ventanillas en 7 de nuestras agencias con más alto tráfico, alcanzando un cumplimiento anual del 99.7% atendiendo más de un millón de visitas en dicho período.
- Por su parte el negocio de Adquirencia mostró un crecimiento anual de 22.0% en la facturación de comercios afiliados a la Red de Procesamiento Electrónico de Pagos (POS) y un 14.0% de crecimiento en cantidad de transacciones, todo esto a través del desarrollo de nuevas plataformas tecnológicas que permiten generar gestiones ágiles por éste canal.

Asimismo, continuamos trabajando en nuestras agencias con horarios extendidos de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y abierto de lunes a domingo. Contamos con horarios especiales en Agencias La Skina y El Encuentro en las cuales ofrecemos los servicios de atención al cliente y de cajas hasta las 9:00 p.m. de lunes a viernes, y en las Ferreterías EPA Soyapango y Los Próceres se brinda servicio de cajas de lunes a domingo desde las 7:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. durante todo el año.

En cuanto al desempeño de las carteras activas y pasivas que administra el área de Banca de Personas, se observó el siguiente comportamiento:

La cartera de Tarjeta de Crédito cerró 2017 con \$157.3 millones, registrando un crecimiento del 2.5% con respecto al 2016 y con una facturación de más de \$163.4 millones.

Estos resultados fueron gracias a la implementación de una nueva estrategia de administración del ciclo de vida y la identificación del comportamiento de consumo de nuestros tarjetahabientes, así como también a la ejecución de diferentes promociones y beneficios que pusimos a la disposición de los clientes. En este año se incorporó al portafolio de tarjeta de crédito, la Tarjeta Iberia que ofrece excelentes beneficios con un programa de lealtad único en el país.

Créditos Personales y Adquisición de Vivienda tuvieron un desempeño positivo, vivienda cerró el año con un saldo de \$123.2 millones, por su parte la cartera de consumo superó los \$100 millones logrando un cierre de \$100.7 millones, equivalentes a un crecimiento de \$5.1 millones más que el año anterior, asesoramos a muchos de nuestros clientes para poder obtener un mayor beneficio consolidando sus deudas a tasas de “oferta” sumamente competitivas.

La cartera de depósitos provenientes del público y administrada por el área creció en el año \$40.3 millones, un 8.5% con respecto a diciembre de 2016. El enfoque estuvo concentrado en el producto de Ahorro, logrando un crecimiento de \$19.5 millones en el 2017 y una participación de casi el 50% del crecimiento total de los depósitos. Es importante destacar que a lo largo del año con el producto ahorro se mantuvo una campaña “Tus metas las logramos ahorrando” cumpliendo sueños con 3 premios de \$10.0 mil cada uno, los cuales se entregaron a los ganadores haciéndolos vivir experiencias inolvidables. Así también, este año participamos nuevamente en la “Feria de Educación Financiera” organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, contribuyendo con ello a sembrar la semilla del ahorro en muchos estudiantes. Al final del año compartimos una experiencia agradable con nuestros Chiquiahorrantes en la cual vivieron un día en el “Banco” y disfrutaron de divertidos momentos con Santa Claus.

Entre otros productos cabe destacar el desempeño de “Promerica Vida”, que ofrece cuatro planes de seguro de vida que se adaptan a todos nuestros segmentos de clientes, producto que logró una colocación arriba de 7 mil pólizas, un 117.0% más que el año anterior, logrando ingresos importantes.

Los flujos de Remesas Familiares pagados en el banco nos hicieron alcanzar una participación en el mercado bancario del 8.6%, gracias a nuestros horarios extendidos lo que permite a los usuarios poder cobrar sus remesas de lunes a domingo, y a nuestras alianzas con importantes money transmitter (Empresas Remesadoras) .

Gerencia de Banca Empresarial y Regional

Dicen que todo lo que comienza bien, seguramente termina mejor. Lo anterior resume el desempeño durante el año del área de Banca Empresarial y Regional.

Consistentes en continuar desarrollando la estrategia que se venía impulsando desde años anteriores, el área se enfocó en los siguientes tres grandes temas.



01 Banca de Relaciones

Convencidos que somos una Banca de Relaciones y no de transacciones, donde buscamos desarrollar relaciones de mediano y largo plazo con nuestros clientes, se logró crecer la Cartera de Créditos a Empresas de \$208.5 millones en 2016 a un saldo de \$216.6 millones en 2017, lo que significó un crecimiento anual en términos absolutos de \$8.1 millones y un 3.9% en términos porcentuales. A su vez esta variación representó el 27.9% del aumento total de los créditos otorgados por el banco, con lo cual el área se mantiene administrando la cartera de créditos con mayor crecimiento y de mayor tamaño del total de la cartera general del banco y que representa un 27.8%. En el año la contribución en la generación de ingresos por parte de la Banca Empresarial fue de \$18.0 millones, equivalente a 15.3% de los ingresos totales de todo el banco.

La cartera de créditos empresarial por actividad económica está dividida de la siguiente manera:

- Industrias Manufactureras 25.0%
- Comercio 20.0%
- Actividades Inmobiliarias 14.0%
- Agricultura 11.0%
- Actividades Financieras 10.0%
- Construcción 3.0%
- Otros 17.0%

Cuidando el riesgo crediticio en todo momento, la cartera de Préstamos Empresariales cerró con indicadores de calidad de cartera muy por debajo de lo presupuestado, específicamente el índice de cartera vencida fue de 0.3% y durante el año 2017 solo se constituyeron Reservas de Saneamiento por un monto de \$426.0 mil.

02 Cash Management

Entendiendo que las necesidades de los clientes no solo provienen de la parte crediticia, sino que también buscan soluciones en el manejo del flujo de efectivo, se inició con un proyecto para apoyar a empresas en el "Manejo de Efectivo" o como internacionalmente se le conoce "Cash Management". El desarrollo de esta nueva área contribuyó a que los depósitos de empresas pasaran de un saldo de \$271.0 millones en 2016 a \$304.0 millones en 2017, representando un crecimiento en términos absolutos de \$33.0 millones y en términos porcentuales del 12.2%. Los depósitos del área empresarial representaron el 37.1% de los depósitos totales del banco. Es importante mencionar que los \$304.0 millones están distribuidos en dos grandes sectores o segmentos de clientes, donde cabe destacar que la mayor participación proviene de la Banca Institucional con \$171.9 millones y los restantes \$132.1 millones corresponde a saldos de depósitos de empresas.

Si bien es cierto, el crecimiento en depósitos nos ayuda en la liquidez general del banco, es sumamente importante el costo de captación de estos fondos, para lo cual se logró manejar con gran éxito esta gestión al lograr una disminución en la tasa de interés promedio de los depósitos totales de las empresas e instituciones del sector público y privado de 3.2% en 2016 al 3.1% en 2017.

03 Regional

Reconociendo la importancia que nos ofrece la presencia del Grupo Promerica en todo Centro América, y otros países de Latinoamérica obtuvimos como Banco Promerica El Salvador dos primeros lugares a nivel regional:

- Primer Lugar: En Captación de Depósitos por medio de la Cuenta Integra: pasamos de un saldo de \$61.6 millones en 2016 a \$73.9 millones a finales de 2017, logrando un crecimiento anual en términos absolutos de \$12.3 millones y 20.0% en término relativos.
- Primer Lugar: En la instalación de la plataforma CTF (Tesorería Regional Centralizada) entre nuevos clientes, llegando a un total acumulado de 360 casas matrices que poseen CTF a diciembre de 2017.

En lo que respecta a créditos regionales, se logró sobrepasar la meta pasando de un saldo en créditos de \$68.5 millones en 2016 a \$73.0 millones en 2017, logrando un crecimiento en términos absolutos de \$4.5 y en términos porcentuales del 6.6%.

Líneas Verdes

En junio se firmó con el FMO (Banco de desarrollo Holandés) un préstamo por \$20.0 millones, de los cuales \$10.0 millones serían destinados exclusivamente para créditos verdes. Luego de la firma, FMO invitó a una delegación de funcionarios del Grupo Promerica (Nicaragua, Guatemala, Costa Rica, Ecuador y El Salvador) a visitar las instalaciones del FMO en Holanda, así como también coordinó la visita a otros bancos holandeses para aprender de las experiencias que tienen estos en el desarrollo sostenible. Con los fondos otorgados, se incursionó y se desarrolló esta nueva línea de negocios. Tuvimos la satisfacción de inaugurar nuestro primer proyecto fotovoltaico de 1 MG, al cual el Banco otorgó un financiamiento por \$1.1 millones.

También participamos en algunos eventos, como fue el Cuarto Congreso Regional de Energía 2017 (COREN 2017), en este evento, expusimos con nuestro propio stand y fuimos invitados a ser parte del panel para desarrollar el tema "Análisis de Factores de Riesgo en el financiamiento de Proyectos de Energía Limpia".

Equipo Empresarial

Fieles creyentes que el desarrollo de un verdadero equipo, es lo que impulsa a que los resultados mencionados anteriormente sean una realidad, a lo largo del año se trabajó en varias actividades que buscaban la unión entre los miembros del equipo para lograr resultados arriba de lo esperado. En el mes de julio se desarrolló nuestro Teambuilding, el cual se llevó a cabo en Café Miranda y se tuvo la oportunidad de realizar varias dinámicas que fomentaron la unión entre todos los que conforman el equipo de Banca Empresarial.

Siempre comprometidos con el banco, participamos en el primer Concurso de Cumplimiento, donde se nos solicitó recrear en video una vivencia de como estar siempre atentos en cuidar al banco. El equipo disfrutó realizando esta tarea y desarrolló aún más nuestra cultura de cumplimiento. Como parte de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, se realizó la visita al asilo de Nuestra Señora de Los Pobres en Zacatecoluca, donde tuvimos la oportunidad de llevar alegría y víveres a los ancianitos.

Gerencia de Banca PYME



El 2017 fue un año cuya perspectiva económica no se mostraba favorable, razón por la cual, las estrategias del Banco se dirigieron en 3 vías: Liquidez, crecimiento rentable y administración del riesgo. Bajo dicho enfoque el trabajo realizado desde la Gerencia de Banca PYME fue intenso, ya que ante un entorno económico complicado, donde los más afectados serían los pequeños y medianos empresarios del país, se debía cumplir con los objetivos planteados.

Los resultados del área, a pesar del impacto que las PYME sufrieron a causa de la crisis económica del país, fueron satisfactorios, se creció moderadamente y se administró la cartera, buscando una mayor generación de ingresos mediante la rentabilización de los clientes existentes.

El modelo de negocios de Banca PYME, de atender a clientes de manera integral, ha continuado fortaleciéndose y el tema de Alianzas que inicio en 2016, ahora se ha vuelto relevante, ya que logra conectar a las distintas gremiales y sus beneficios para el sector con los clientes del Banco, manteniendo con esto el compromiso de apoyarlos no solo en su crecimiento sino en el fortalecimiento de sus capacidades empresariales.

Banca para la Pequeña y Mediana Empresa.

Al cierre 2017, el crecimiento neto del año fue de \$ 3.2 millones, el saldo de cartera pasó de US \$140.5 millones en 2016 a US \$143.7 millones en 2017, lo cual representó una variación anual en términos porcentuales de 2.3%.

Los ingresos generados en el año fueron mayores, al pasar de \$13.8 millones en 2016 a \$ 14.8 millones en 2017, mostrando con ello una variación anual de \$1.0 millón; lo anterior traducido en términos porcentuales significó una mayor participación dentro la cartera total de ingresos, ya que mostró un incremento del 11.6% en 2016 al 12.5% en 2017.

Un punto importante y clave dentro de la gestión 2017 fue contar con un equipo de colaboradores con experiencia, lo cual permitió anticiparnos a las situaciones y entender de una mejor manera las necesidades de nuestros clientes. El Ejecutivo de Negocios PYME, además de aportar con el crecimiento de cartera de crédito, administra el ciclo de vida de las obligaciones de los clientes, lo cual da como resultado un adecuado manejo del riesgo. El indicador de vencido, al cierre 2017 fue 1.1%.

Respecto a la gestión de Alianzas para el apoyo y desarrollo de las PYME, iniciativa que nació en 2016 y cuya finalidad era crear relaciones de largo plazo con instituciones estratégicas que apoyan al sector de la pequeña y mediana empresa, este año se consolidó y se desarrollaron acciones significativas que permitieron posicionar al Banco como entidad que apoya a dicho sector, comprometido en promover la competitividad y desarrollo empresarial de nuestro portafolio de clientes, de la mano con las Alianzas Estratégicas como: COEXPORT, TECHNOSERVE, CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE EL SALVAVADOR y la CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTES (Honduras).

Aprovechando que somos parte de un Grupo Regional que se encuentra en 9 países en América Latina, las actividades desarrolladas desde Alianzas PYME no solo consideraron Ruedas de Negocios Nacionales sino también entre países (entre Honduras y El Salvador), para que nuestros clientes obtuvieran espacios de crecimiento comercial, además se realizaron conferencias especializadas en temáticas para la competitividad de sus negocios.

Asimismo, se desarrolló la primera Edición del Programa Mentoring PROMERICA con el cual apoyamos 10 emprendedores de la Fundación de Emprendedores Creativos Locales “El Mercadito” a través de talleres de formación impartidos por ESI School of Management y sesiones de Mentoría ejecutadas por empresarios reconocidos de la Cámara de Comercio e Industrias de El Salvador. Esta intervención nos permitió concretar un asocio con el BCIE, quien a través de su Iniciativa Dinámica (KFW/UE) nos permitirá ejecutar en el 2018 el Proyecto Startup Promerica.

Finalmente, gracias a la confianza depositada por USAID en Banco Promerica, en septiembre de 2017 se firmó el Convenio de Cooperación para la Garantía PYME USAID (DCA), la cual será ejecutada por Promerica con el propósito de fortalecer al banco en su capacidad para proveer créditos a negocios pequeños y medianos (PYME) que cumplan con el perfil definido por USAID, que estimulen el crecimiento económico de El Salvador y que sean: actores de una cadena de valor global o vinculadas al Sector de Energía Renovable.

Como Institución estamos comprometidos con el crecimiento económico del país, razón por la cual continuaremos desarrollando el modelo de Banca PYME, de modo que permita seguir atendiendo de manera eficiente y simple al sector, sin perder de vista la administración integral de los créditos otorgados a nuestros clientes . Siendo nuestro propósito fundamental en todo momento y gestión de cara al cliente de dar “Mas de lo que esperas”

Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones



Para el área de Comunicaciones, el 2017 fue un año que sentó las bases para el fortalecimiento de la marca Promerica, en todos los sentidos. Nos permitió crecer en el tema digital, logrando un mejor posicionamiento y ampliando nuestra frontera en el colectivo nativo y usuario digital.

Por otro lado, hemos proyectado con consistencia la robustez y solidez de Banco Promerica en los medios tradicionales, multiplicando con ello nuestro valor de marca.

Iniciamos el año 2017 contando las cosas buenas que hacemos como institución, proyectando el crecimiento local y regional; así como nuestra cultura de valores y el excelente servicio al cliente que nos caracteriza.

También hemos consolidado nuestras relaciones públicas, convirtiéndonos en protagonistas y patrocinadores de eventos de gran interés en el tema económico del país.



Estuvimos presentes en eventos como: Los Jaguares de Centro América de la revista Forbes, en el evento PYME para transportistas, en el evento ASI sobre Energía Limpia, en BANDESAL fuimos galardonados como la institución integral en el manejo de las garantías del FSG (Fondo Salvadoreño de Garantías) para las PYME, entre otros.

Los medios de comunicación son nuestros aliados, no solo por el compromiso en asistencia a nuestras convocatorias de prensa, sino por la rapidez con que nos publican y los espacios que nos otorgan. Nuestra alianza con ellos va más allá, siendo fuente de consulta y facilitando para ellos contenido de calidad para sus programas o reportajes.

En cuanto a la relación con nuestros aliados estratégicos, hemos ampliado nuestra cobertura a todo nivel con los comercios; nuestros clientes se han visto directamente beneficiados con las acciones y promociones de este año, incrementando su participación y fidelidad a la marca.

En Responsabilidad Social Empresarial, apoyamos activamente a la Fundación Actuar es Vivir con campañas comunicativas y de sensibilización en el tema de prevención del cáncer en las mujeres. Con la Fundación de Emprendedores Creativos Locales “El Mercadito”, hemos estado en cada edición con servicios financieros, el apoyo educativo y de mentoreo para los emprendedores emergentes de nuestro país. Adicionalmente, hemos apoyado la cultura de la integración con la Fundación Forever.

En cuanto al Mercadeo Comercial desarrollamos la campaña “Tus metas las logramos ahorrando”, que apoya al área de Banca de Personas a promover el ahorro y fomentar la cultura del mismo.

En el mes de mayo desarrollamos para los tarjetahabientes la promoción emblemática de “10 motivos para celebrar a mamá” y en diciembre “25 razones para regalar”, ambas promociones tuvieron un crecimiento promedio en la facturación superior al 75.0% con respecto al año 2016. Y por supuesto la promoción “Vacaciones Soñadas” que se desarrolló en los meses de febrero, junio y noviembre por cuarto año consecutivo, superó los promedios de facturación de años anteriores.

En el tema digital, logramos un incremento en redes sociales, cerrando con 121 mil fans en Facebook, incursionamos en LinkedIn e Instagram, lo que ha logrado un acercamiento y mayor interacción con nuestros clientes.

Todo lo anterior ha sido parte de nuestra estrategia diferenciadora, que nos ha permitido otorgar a nuestros clientes “Más de lo que esperas”.

Gerencia de Administración de Créditos

Dentro de la Gerencia de Administración de Créditos se concentra el proceso de créditos de Banca de Personas, Banca PYME y Banca Empresarial. Desde ahí se da soporte a cada una de las etapas iniciando con el análisis, aprobación de crédito para todos los sectores y finalizando con la recuperación de saldos en situación normal de pago o en mora.

El año 2017 presentó retos para 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 plan de trabajo diseñado para el 2017 se cumplió en el período establecido contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos de Banco Promerica.



El apoyo de la Subgerencia de Créditos a la Banca de Personas tuvo como principal proyecto el acompañamiento al desarrollo del nuevo Macroproceso de Créditos, participando tanto en el diseño, elaboración, así como en la realización de pruebas. Como complemento de este proyecto, y con el objetivo de aumentar la eficiencia, se mantuvieron constantes sesiones junto a la gerencia de Banca de Personas, donde se trabajó sobre temas como disminución de los tiempos de respuesta a las resoluciones de solicitudes, mejoras en procesos, aplicación de venta cruzada y actualización constante de los portafolios preaprobados en las carteras de créditos vigentes. A nivel interno la Subgerencia también desarrolló capacitaciones para los analistas de créditos sobre el nuevo enfoque de evaluación por cliente, además se establecieron las bases de conocimiento y forma de trabajo para la implementación del Macroproceso de Créditos.

El área de administración de Proyectos de Crédito nace con el objetivo de liderar el diseño e implementación de proyectos estratégicos de crédito en la búsqueda de eficiencia, innovación y rentabilidad. En el año 2017 se obtuvieron tres logros principales, primero el desarrollo del Motor Decisional y Score de Admisión que incluyó el diseño de Score de Admisión modo Batch y finalización de Score de Admisión modo Consulta en Línea y Servicios de Motor Decisional de Crédito; segundo la implementación del rediseño de procesos de crédito de Banca de Personas (Etapa I); finalizando con el diagnóstico y oportunidades de mejora de los procesos de originación de crédito de Banca PYME que ya forma parte del plan de trabajo de 2018.

A partir del 2017 se incorpora a la Gerencia la Unidad de Administración de Proyectos y Peritaje, cuya finalidad es dar soporte a las Bancas de Negocios de Empresas y de Personas, cuenta con un profesional de experiencia que trajo consigo logros durante el 2017 focalizados en la actualización de procesos y proyectos, el año inició con el proceso de revisión de las garantías hipotecarias y con la estandarización de una plantilla única para todos los informes de tasación realizados por los peritos valuadores; a esto se sumó la consolidación de la base de peritos valuadores que ascienden a 13, con quienes se firmó el contrato de servicio y además se les impartió una capacitación para homologar conceptos y procedimientos. Adicionalmente se revisaron un total de 1,273 avalúos por requerimiento de las unidades de negocio.

La Subgerencia de Análisis Financiero es un equipo de profesionales que se enfoca en el estudio del desempeño financiero y capacidad de pago de las empresas solicitantes de créditos de los sectores PYME o Empresarial. Su principal aporte es proveer a las instancias información relevante para la toma de decisiones en cuanto a la aprobación o denegación de una solicitud de crédito.

Durante el año 2017 se logró implementar el uso de herramientas que aumentan la eficiencia en el proceso de análisis como son los "Perfiles PYME" que recopilan información fundamental de 10 sectores económicos y el flujo de evaluación de proyectos de inversión. Las capacitaciones también forman parte del plan de trabajo y están dirigidas a nuestros ejecutivos de negocios con el objetivo de fortalecer sus conocimientos de clientes en el análisis cualitativo y cuantitativo; y hacia nuestros clientes con presentaciones y asesorías orientadas a fortalecer su capacidad empresarial y desarrollar



la Banca de Relaciones. Otros aportes importantes son el refuerzo del proceso de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, y a Nivel Regional se afinaron los canales de comunicación para facilitar los análisis de créditos sindicados con el resto de bancos de Grupo Promerica.

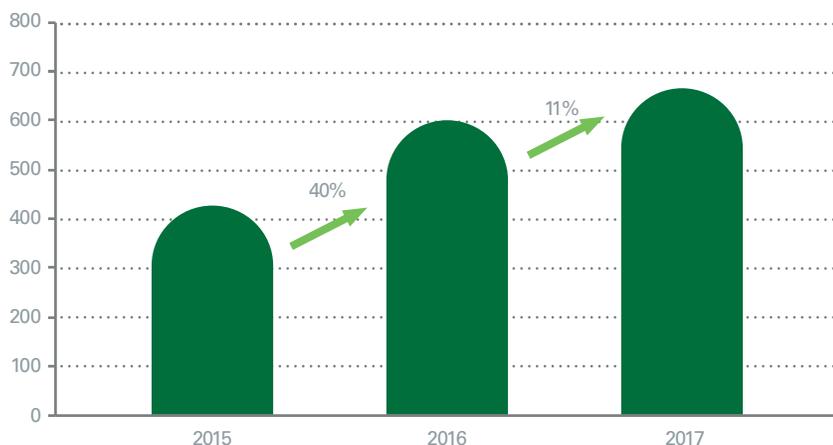
Para el año 2017 la Subgerencia de Cobros continuó contribuyendo activamente con las metas del Banco, enfocándose en la eficiencia, productividad, cercanía con los clientes a través de estrategias personalizadas. Se fortaleció la “Premora” con mensajes educativos y promocionales para incentivar el pago y uso de nuestros productos; se creó la unidad de Monitoreo y Calidad de Cobros para la gestión telefónica, estableciendo estándares de calidad y mediciones que contribuyen al incremento de la productividad telefónica y de la recuperación, reforzando nuestro compromiso de servicio al cliente; otra iniciativa en la que se trabajó fue el Plan de Lealtad a los clientes con refinanciamientos, con el objetivo de fidelizarlos para convertir a Banco Promerica en su primera opción de pago y así contribuir positivamente al comportamiento de los indicadores de mora y reserva; a esto se suma la evolución de la intranet de la Subgerencia de Cobros la cual ahora cuenta con una escuela virtual para los colaboradores de cobros, con capacitaciones en línea que permiten tener un personal altamente educado y motivado que constantemente desarrolla sus competencias y talentos para la gestión de cobros.

Como Subgerencia de Cobros el alcance de los objetivos y metas propuestas, se fortalece y consolida a partir de un equipo de trabajo que renueva los compromisos para el cumplimiento de nuevos retos, siendo partícipes principales en el cierre de año en el resultado del índice de vencidos de 1.7%, índice de cobertura del 100.6% y una meta superada de ingreso por venta y cobro de la cartera saneada.

Gerencia Legal



Durante el ejercicio fiscal 2017, la Gerencia Legal ha tenido distintos tipos de participación dentro de las operaciones comerciales de Banco Promerica, una de las actividades que tiene más relevancia corresponde al soporte técnico jurídico relativo a los procesos de formalización de créditos otorgados a personas naturales y jurídicas; dando resultados satisfactorios en todas las actividades ejecutadas, lo cual se debe en gran medida a que se cuenta con un equipo con sólidos conocimientos y reconocida trayectoria profesional, quienes se responsabilizan de cumplir con total precisión los requerimientos de las distintas instancias responsables de la gestión de préstamos otorgados a todos los sectores económicos que solicitan nuestros servicios.



CONSULTAS LEGALES

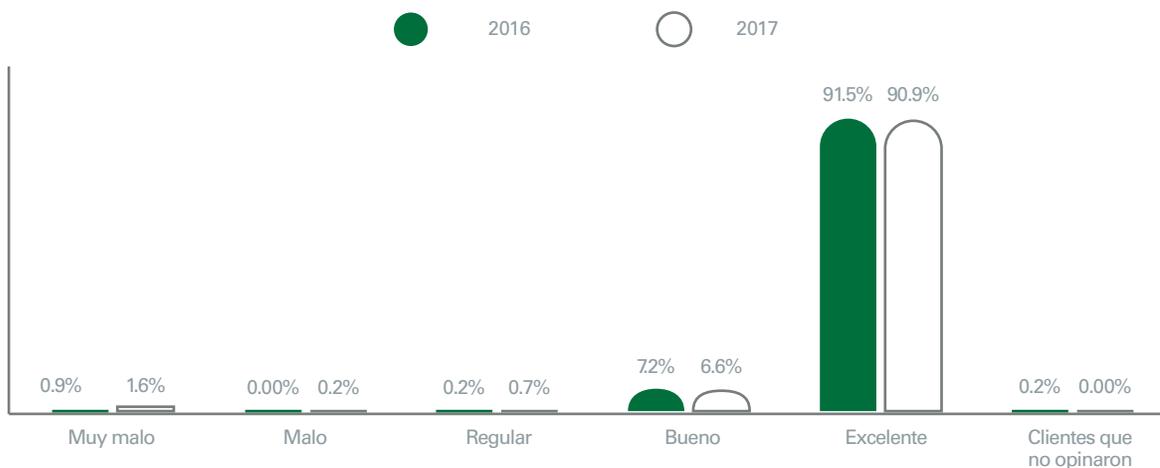
Las consultas legales realizadas por parte de todas las áreas del banco a la Gerencia Legal han mostrado incrementos en los últimos tres años, eso ha permitido mejorar los niveles de atención a los clientes en agencia por medio del servicio y el apoyo oportuno de los abogados del banco.

COMPARATIVO ANUAL



El cuadro anterior permite apreciar el estado de la cartera inscrita en el Centro Nacional de Registro al cierre de los años 2016 y 2017, en el cual se observa cómo el porcentaje de garantías inscritas ha subido de un 88% a un 95.1% en el año, reduciendo el número de hipotecas que se encuentran en estado de presentación y esperando la calificación favorable para su inscripción, cuando esa porción se inscriba, el porcentaje rondará al 100%.

EN EL MOMENTO DE ESCRITURAR, ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN / AMABILIDAD?



En las mediciones de la atención a nuestros clientes, concretamente en lo que se refiere a la actitud del personal que les atiende en la Gerencia Legal, se mantiene por segundo año consecutivo con un nivel de aceptaciones por arriba del 90%, resultados que confirma que nuestros clientes reciben una atención esmerada, oportuna y de primera calidad.

Gerencia de Servicio al Cliente

“Juntos, con el mejor equipo, ser el Banco preferido en El Salvador. Cada uno de nosotros dedicado a exceder diariamente las expectativas de nuestros clientes y agregar valor”

Con esas palabras y desde hace 17 años, un equipo selecto de colaboradores de Banco Promerica El Salvador, se comprometió a iniciar el desarrollo de nuestra Cultura de Servicio al Cliente. Luego, en el 2007, se conformó el Comité Regional de Servicio al Cliente adoptando la misma visión para el Grupo, en los ocho países.

Desde ese inicio y cada año después, este Comité se ha reunido sin falta en diferentes países de la región para intercambiar las mejores, buenas y nuevas prácticas de servicio al cliente. Además, se incluyen a estas reuniones, capacitaciones impartidas por profesionales en temas de servicio, mediciones y temas de crecimiento personal. Y para mantener nuestra comunicación fluida, también nos reunimos mensualmente por medio de una llamada telefónica regional.

En julio 2017, el comité celebró su décimo aniversario de existencia como los abogados y voceros dentro del banco para todos los clientes internos y externos.

Durante todos estos años, como equipo Regional de Servicio al Cliente, hemos aprendido mucho; los intercambios de las buenas prácticas de cada país son utilizados por unos, varios y a veces



De pie, de izquierda a derecha: Claudia Sanabria (Honduras), Hazel Alfaro (Costa Rica), Rhita Lau (Nicaragua), Yinitza Cruz (Panamá), Maggie Salvador (Ecuador), Xarie Hernández (Costa Rica) y Nuris Montaña (República Dominicana). Al frente: Don Ángel Mazariegos (Guatemala) y Don Oscar Orozco (El Salvador).

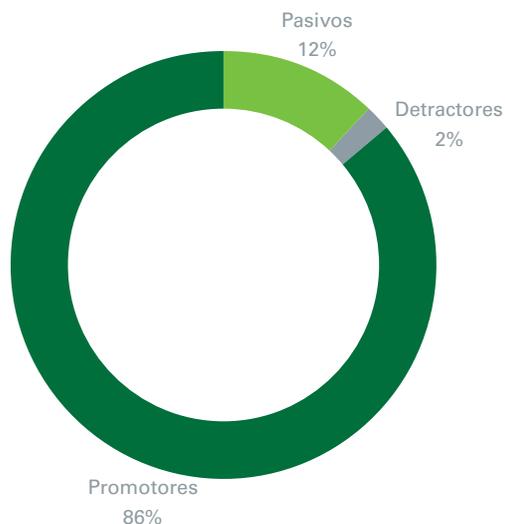
todos en Grupo Promerica. También, hemos aprendido del Gurú John Tschohl, del Service Quality Institute en Minnesota, USA, que nuestro enfoque al servicio está en línea con las grandes y exitosas compañías a nivel mundial que gozan de fama por su exitoso servicio al cliente. John Tschohl comenta: "Muchas compañías dicen tener un buen servicio al cliente pero pocas lo tienen y jamás se imaginan crear una cultura de servicio que prospere. Las compañías exitosas establecen el servicio como pieza central de su cultura y casi siempre son premiadas con negocios consistentes, alta satisfacción del cliente y su continua lealtad."

Como parte del desarrollo de una cultura de creencias y valores comunes que guíen el pensar y el comportamiento de los colaboradores, mes a mes fue impartido el programa de The Pacific Institute, Pasos Hacia el Éxito, programa que con principios científicos, reta a la gente a mirar más allá de lo obvio y a convertirse en lo mejor que puede llegar a ser. Se les ayuda a identificar, desarrollar y realizar su verdadero potencial y talento, no solo para su éxito personal sino también para el crecimiento dentro del banco.

Otro gran logro de nuestra cultura, fue haber cumplido el 15º Aniversario de la publicación de "La Quincena", una revista digital de comunicación interna a la organización, que compartimos cada dos semanas y que nuestros colaboradores reconocen como un espacio donde todos nos encontramos y enteramos de las actividades más relevantes en nuestra institución.

En línea con el desarrollo de la Cultura de Servicio al Cliente en El Salvador, también se han realizado mediciones en las que el cliente tuvo la oportunidad de retroalimentarnos sobre nuestras fortalezas y oportunidades de mejora después de haber obtenido un producto o servicio con el Banco. Un aproximado de 26 mil clientes de Banca de Personas fueron consultados por medio de nuestras entrevistas telefónicas o presenciales obteniendo un promedio general para el Banco del 94.5%.

Además, en septiembre 2017 realizamos el estudio del NET PROMOTER SCORE (NPS), que es una medición de la lealtad de los clientes que predice la probabilidad que un cliente vuelva a comprarle o recomiende su compañía a sus amigos y familiares. Al cierre de este estudio obtuvimos los siguientes resultados, de los promotores del buen servicio y de la excelente experiencia en Banco Promerica:



Estos resultados nos comprometen a mantenernos siempre a la vanguardia de las necesidades de nuestros clientes, a buscar siempre el lado más conveniente, más fácil y más cómodo para ellos y darles consistentemente un servicio "Más de lo que esperas".

Gerencia de Operaciones



Al cierre del 2017, se logró garantizar, estabilizar y simplificar los procesos operativos y de servicio al cliente, generando a nuestros clientes confianza en las plataformas de atención tanto físicas como electrónicas.

Como áreas de Operaciones Bancarias se brinda atención completa de forma transversal en todas las unidades de negocios y de apoyo para atender integralmente las necesidades de nuestros clientes y canalizar el debido funcionamiento operativo de los siguientes productos y servicios: medios de pago, ahorro, depósitos a la vista y a plazo, créditos, sobregiros, tarjetas de crédito, operaciones de comercio exterior y otras operaciones bancarias.

La cifra más representativa por el impacto en la diferenciación que se ha logrado como banco, es lograr en promedio mensual más de un 99.1% de cumplimiento de garantía de tiempo de espera y de servicio menor o igual a 20 minutos en transacciones de caja realizadas en ventanilla.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA DE TIEMPO DE ESPERA Resultados en Ventanilla

Mes	Distribución del Tiempo de Espera							Total de Servicios Atendidos	Total Clientes (Visitas)
	De espera	De servicio	<=5:00	<=10:00	<=15:00	<=20:00	>20:00		
Ene-17	0:04:13	0:04:09	73.4%	87.9%	93.8%	96.4%	3.6%	92,986	94,435
Feb-17	0:04:08	0:03:40	74.2%	90.4%	96.1%	97.9%	2.1%	91,296	92,044
Mar-17	0:04:06	0:02:49	79.0%	94.9%	99.0%	99.8%	0.2%	104,465	104,874
Abr-17	0:04:11	0:04:06	66.8%	90.6%	97.7%	99.5%	0.5%	88,629	89,185
May-17	0:04:19	0:03:48	69.7%	91.1%	97.8%	99.5%	0.5%	100,506	100,953
Jun-17	0:04:23	0:03:17	75.2%	92.6%	98.0%	99.6%	0.4%	95,886	96,332
Jul-17	0:04:12	0:03:20	73.3%	93.1%	98.8%	99.8%	0.2%	102,587	103,155
Ago-17	0:04:12	0:03:08	75.5%	94.2%	99.2%	99.9%	0.1%	95,227	95,733
Sept-17	0:04:11	0:03:21	74.0%	93.2%	98.6%	99.7%	0.3%	95,838	96,400
Oct-17	0:04:14	0:03:37	75.8%	93.6%	98.7%	99.6%	0.4%	88,620	89,671
Nov-17	0:04:07	0:04:26	70.4%	91.9%	98.3%	99.8%	0.2%	99,517	100,641
Dic-17	0:04:12	0:04:47	69.9%	91.6%	98.6%	99.8%	0.2%	101,946	103,071

Otro logro importante es el nivel de respuesta segura y efectiva en el proceso de autorización en transacciones en línea de tarjetas de crédito y débito, asegurando el uso de estos medios de pago con tranquilidad en el territorio nacional y en cualquier parte del mundo; el uso de estos productos gozan de beneficios a través de diversas promociones y del plan de lealtad de cada producto, asimismo se ha alcanzado los estándares de las marcas VISA y MASTERCARD en lo que respecta a la tasa de aprobación de transacciones:

TASA DE APROBACIÓN Diciembre 2017

VISA	Modo de entrada	Doméstico		Internacional	
		% Aprob.	Meta	% Aprob.	Meta
1_VISA CLASSIC	Present	93.3%	95.0%	93.1%	90.0%
	Not Present	78.9%	80.0%	69.4%	50.0%
2_VISA GOLD	Present	97.5%	95.0%	96.8%	90.0%
	Not Present	91.1%	80.0%	77.8%	50.0%
3_VISA PLATINUM	Present	98.0%	97.0%	98.0%	95.0%
	Not Present	91.8%	85.0%	82.9%	75.0%
4_VISA SIGNATURE	Present	98.3%	98.0%	97.1%	96.0%
	Not Present	95.4%	90.0%	91.2%	80.0%
5_VISA INFINITE	Present	98.2%	98.0%	98.6%	96.0%
	Not Present	94.3%	90.0%	85.8%	80.0%
6_VISA BUSINESS	Present	93.6%	97.0%	92.6%	95.0%
	Not Present	87.5%	85.0%	67.5%	75.0%

	Modo de entrada	Doméstico		Internacional	
		% Aprob.	Meta	% Aprob.	Meta
1_MC STANDARD	Present	94.9%	95.0%	95.3%	84.0%
	Not Present	86.7%	80.0%	69.3%	67.0%
2_MC GOLD	Present	98.0%	95.0%	97.6%	88.0%
	Not Present	91.0%	80.0%	83.9%	69.0%
3_MC PLATINUM	Present	98.6%	97.0%	97.0%	92.0%
	Not Present	92.1%	85.0%	88.4%	78.0%
4_MC BLACK	Present	98.2%	98.0%	98.5%	92.0%
	Not Present	89.4%	90.0%	90.2%	78.0%

Durante todo el año se participó activamente en el diseño, planificación, revisión, certificación y puesta en producción de numerosos proyectos tecnológicos que nos vuelven una institución más robusta y competitiva, alineada a los requerimientos regulatorios para el normal funcionamiento del banco:

- Garantes del cumplimiento del marco regulatorio
- Sólidos controles de prevención de lavado de dinero
- Innovadores en iniciativas de negocios

Uno de los proyectos estratégicos de negocios es el rediseño del Nuevo Proceso de Crédito bajo una metodología de Business Process Management (BPM) en el que el equipo de Productividad ha liderado su diseño, certificación y planificación para la salida a producción en el primer trimestre 2018.

Otro esfuerzo importante que se logró finalizar es completar la documentación y planificación del plan de continuidad operativa para restaurar los procesos críticos que permitirían al banco recuperar la normalidad de los procesos y servicios de cara al cliente, posterior a un evento o siniestro que interrumpa el funcionamiento normal del banco.

Finalmente, comprometidos con todos los objetivos del banco; se implementaron iniciativas de eficiencia en administración de proveedores, procesos y generación de nuevos ingresos no financieros obteniendo un aporte anual de más de \$500 mil a la utilidad del banco al cierre del año 2017.

Gerencia de Desarrollo Humano

La gestión de la Gerencia de Desarrollo Humano durante el año 2017 se desarrolla de acuerdo a la visión de: Fortalecer la marca de empleador, desarrollar y retener al talento humano y ampliar la oferta de beneficios y prestaciones para consolidar nuestra imagen en el mercado laboral financiero del país como el Banco que ofrece el mejor ambiente laboral.

Cerramos diciembre 2017 con 1,117 colaboradores, lo cual representa un crecimiento anual de 4.8% en nuevas posiciones. De lo cual 2.0% en cajeros para dar respuesta a la necesidad que se tiene de este recurso y al proyecto de garantía de servicio en 20 minutos, un importante paso de servicio que dio Banco Promerica en 7 agencias este año; 1.5% de las posiciones nuevas fueron para fortalecer áreas de apoyo y 1.3% para las áreas de negocios.

El año 2017 fue estratégico para la Gerencia de Desarrollo Humano, al obtener resultados positivos en términos de estabilidad laboral, uno de los principales logros fue la disminución de la rotación general de personal del Banco en el 2017.



Nuestra imagen fue fortalecida a través de la participación en ferias en las principales universidades del país (ESEN, UDJMD, UFG, UTEC) e incursionar en la red mundial de LinkedIn como una forma de atraer talento al negocio. Internamente se promovió mediante el boletín informativo mensual y la cuenta “cerca de ti” que nos permite una mayor cercanía con nuestros colaboradores.

El objetivo de mejorar y ampliar nuestra gama de beneficios y prestaciones, contribuyó a retener y atraer nuevo talento. Nuestros nuevos beneficios para este 2017 fueron los siguientes:

- Renovación y mejor ambientación del área de almuerzos o de usos múltiples con zona WIFI y nuevo mobiliario, ferias de salud, programas de nutrición, clases de aeróbicos, canastas básicas como obsequio, cambio de uniformes para colaboradores.
- Clínica Empresarial:
 - Servicio de lunes a viernes de 7 a.m. a 4 p.m.
 - Diagnósticos médicos de forma inmediata
 - Programa educativo de prevención de enfermedades
 - Vacunación contra la influenza
 - Chequeos generales todos los lunes
- Seguro de vida con mejores beneficios para todos los colaboradores.
- Mayores beneficios en la cobertura del Seguro Médico Hospitalario para todos los colaboradores.

Dentro de nuestros procesos administrativos, en el año 2017 logramos adquirir e implementar un nuevo sistema para un mejor control de expedientes, vacaciones, control de horarios en agencias, constancias y registro de incapacidades, lo que nos permite dar respuesta en efectividad y servicio a nuestros clientes.

Como parte de mantener nuestra cultura organizacional y el excelente ambiente de trabajo que nos caracteriza, Banco Promerica mide su clima laboral a través del Great Place To Work obteniendo una calificación total del 80% siendo el factor más destacado el orgullo de pertenencia a la Institución. Adicionalmente, se realizaron actividades de cultura orientadas a talleres de gestión de equipos, desayunos para festejar a nuevos graduados de licenciaturas y maestrías, reconocimiento y premios en agencias como parte de las visitas a 296 colaboradores en las diferentes agencias de todo el país.

El 2017 fue también un excelente año para el desarrollo de nuestros colaboradores. Se lanzó el Programa de Talento “Creciendo con Promerica” con la participación de 34 personas en diferentes puestos, de las áreas de Banca de Personas, Banca PYME, Operaciones, Tecnología, Administración, Finanzas, Mercadeo, Créditos, Cobros y Riesgos. El objetivo del programa fue desarrollar integralmente a los puestos clave para cubrir las necesidades de crecimiento del banco en el futuro.

Dentro del programa se incluyeron módulos de conocimiento del negocio y módulos para desarrollar habilidades de gestión, entre ellos el de Liderazgo impartido por nuestro presidente ejecutivo Lic. Eduardo Quevedo.



Se lanzó también el programa “Formando Líderes” con el que se establece un pensum para todos aquellos colaboradores identificados en ocupar posiciones de jefaturas en el futuro. El programa contó con 36 participantes de las áreas de Banca de Personas, Cobros, Operaciones, Cumplimiento y Riesgos.

Adicionalmente, se lanzó el primer programa en Oriente “Profesionalízate” que contó con la participación de 18 colaboradores de las áreas de negocio PYME y Banca de Personas. El programa tuvo como objetivo profesionalizar a los ejecutivos de forma integral en los diferentes productos financieros del negocio bancario. Entre los resultados del programa se logró mayor colocación de productos, mejor asesoría y fidelización del cliente.

En línea con nuestra responsabilidad social, tuvimos la dicha de contar con dos programas de la Fundación Forever, en donde pudimos dejar huella en 26 jóvenes bachilleres. El programa consistió en brindarles herramientas de autoconfianza, comunicación y valores, pasos para el éxito y sesiones prácticas en donde pudieron trabajar y aprender al lado de nuestros colaboradores.

El año 2017 lo cerramos muy orgullosos de la Gestión Humana que se vive en Banco Promerica. Juntos hemos construido una organización vibrante en donde el entusiasmo por los retos y por las metas se entrelaza con la más alta calidad humana.

Gerencia de Administración



Infraestructura

Durante el 2017 abrimos nuestra primera Banca Privada en la Ciudad de Santa Ana para la atención de un segmento de clientes preferenciales en un prestigioso centro comercial denominado Plaza Kristal; también, inauguramos un segundo Punto Ágil en Soyapango el cual tiene como propósito la atención de operaciones de caja a empresas que manejan grandes volúmenes de transacciones en efectivo, asimismo, desarrollamos nuestro nuevo concepto de Lobbies electrónicos (ATM Full y Kiosco para Consultas), los cuales se encuentran ubicados en las siguientes agencias: El Encuentro, La Skina, Santa Ana Centro, Alameda, Madre Selva, San Miguel Centro y San Miguel Roosevelt.

Eficiencia

Con el propósito de mejorar el manejo de documentos de clientes en todas las unidades de negocio, se adquirió una herramienta tecnológica llamada ONBASE, con la cual se tendrá un mejor manejo y administración digital de documentos, fortaleciéndose en general la gestión documental, la cual estará integrada al Macroproceso de Créditos.

Activos Extraordinarios

Se generaron ventas de activos extraordinarios por más de \$3.5 millones; superamos las ventas de 2016 en más de \$1.5 millones; colocando a través de créditos hipotecarios el 71.4% de dichas ventas, que representan \$2.5 millones, contribuyendo a los ingresos del banco por los intereses generados y la liberación de reservas correspondientes por la venta de los inmuebles.

Eventos 2017

ENERO



CHIQUIAHORRO EVENTO ALCANCIA CINE
7 DE ENERO DE 2017



FERIA AMATE
26 DE ENERO DE 2017

FEBRERO



EVENTO 60 ANIVERSARIO TELEPrensa
13 DE FEBRERO DE 2017



CONFERENCIA LANZAMIENTO TARJETA IBERIA PROMERICA
23 DE FEBRERO DE 2017



CARRERA PROMERICA
DOMINGO 19 DE MARZO DE 2017



CONFERENCIA LANZAMIENTO APP PROMERICA
29 DE MARZO DE 2017

ABRIL



LANZAMIENTO CLUB PROMERICA PYME
24 DE ABRIL DE 2017



ACTIVACION IBERIA Y STAND PROMERICA MULTIPLAZA
28 DE ABRIL DE 2017

MAYO



CONFERENCIA SER MAMÁ ME QUEDA BIEN, MULTIPLAZA
4 DE MAYO DE 2017



EVENTO CONNECT US EMBAJADA AMERICANA
4 DE MAYO DE 2017



LANZAMIENTO CAMPAÑA DE AHORRO
23 DE MAYO DE 2017



CONFERENCIA VACACIONES SOÑADAS AMATE
30 DE MAYO DE 2017

JUNIO



CONFERENCIA PROMOCIONES SFIRA
31 DE MAYO DE 2017



SEMANA DEL EMPRESARIO - CÁMARA DE COMERCIO
12 DE JUNIO DE 2017



APERTURA BANCA PRIVADA SANTA ANA
21 DE JUNIO DE 2017

Eventos 2017

JULIO



EVENTO PYME TRANSPORTISTAS HOLIDAY INN
12 DE JULIO DE 2017



EVENTO FORBES
27 DE JULIO DE 2017

AGOSTO



CONFERENCIA ROBOT PARK GALERÍAS
10 DE AGOSTO DE 2017



CONFERENCIA GRUPO MIGUEL
16 DE AGOSTO DE 2017



EVENTO ASI - ENERGÍA LIMPIA
23, 24 Y 25 DE AGOSTO DE 2017

SEPTIEMBRE



PREMIO BANDESAL - PYME
7 DE SEPTIEMBRE DE 2017

OCTUBRE



CONFERENCIA LANZAMIENTO CORRESPONSAL FINANCIERO
5 DE OCTUBRE DE 2017



CONFERENCIA FUNDACTUARY Y ARTDECO
13 DE OCTUBRE DE 2017

NOVIEMBRE



LANZAMIENTO PAYPHONE
1 DE NOVIEMBRE DE 2017



CONFERENCIA VACACIONES SOÑADAS AMATÉ
6 DE NOVIEMBRE DE 2017



LANZAMIENTO 25 RAZONES 2017
28 DE NOVIEMBRE DE 2017

DICIEMBRE



CHIQUEINAVIDAD 2017
17 DE DICIEMBRE DE 2017

Red de Agencias / Puntos Remeseros, Ágiles y Cajas Express

ZONA CENTRAL

Agencia La Gran Vía y Oficinas Centrales
Carretera Panamericana, Edif. Promerica,
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Agencia Paseo
Intersección 83 Av. Sur y Paseo General
Escalón, San Salvador.

Agencia Metrocentro
Blv. Los Héroes, Edif. Torre Roble, 1er. Nivel,
San Salvador.

Agencia Metrocentro 8a. Etapa
Centro Comercial Metrocentro, 3er. Nivel,
Local 301 R, 8a. Etapa, San Salvador.

Agencia Plaza Mundo
Centro Financiero Plaza Mundo, Soyapango,
San Salvador.

Agencia Multiplaza
Centro Comercial Multiplaza, sobre Carretera
Panamericana, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Agencia Merliot
Col. Jardines de Merliot, Calle Chiltiupán,
No 8-11, Santa Tecla.

Agencia Las Palmas
Carretera al Puerto de La Libertad,
Las Palmas Shopping Center, Km. 12 1/2,
Santa Tecla, La Libertad.

Agencia Madre Selva
Urbanización Madre Selva, Av. El Espino
y Blv. Orden de Malta, No 74,
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Agencia World Trade Center
Col. Escalón, 89Av. Nte. y Calle El Mirador,
Edif. World Trade Center, Torre 1, Local 101,
San Salvador.

Agencia Roosevelt
Alameda Roosevelt No. 2919, San Salvador.

Agencia Fondo Social Para La Vivienda
Edif. del Fondo Social para la Vivienda,
Calle Rubén Darío, entre 15y 17Av. Sur
No 901, San Salvador.

Agencia Galerías
Col. Escalón, Paseo General Escalón,
Centro Financiero Galerías, San Salvador.

Agencia La Skina
Centro Comercial La Skina, 16 Av. Norte
Finca Santa Rosa, Santa Tecla, La Libertad

Agencia El Encuentro
Centro Comercial El Encuentro Local PAD 8,
Carretera Panamericana km 24.5, Lourdes Colón

Caja Express Grupo Q Los Próceres
Boulevard Los Próceres, Calle número uno,
Lomas de San Francisco, San Salvador

ZONA PARACENTRAL

Agencia Zacatecoluca
Calle General Rafael Osorio y Av. Simeón Cañas,
Bo. El Centro, Zacatecoluca.

ZONA OCCIDENTAL

Agencia Santa Ana
2da. Calle Pte. y 4ta. Av. Norte,
Nº 5, Santa Ana.

Agencia Santa Ana Independencia
Parque Comercial Los Héroes Prolongación
Av. Independencia Sur No. 1, Local 1, Santa Ana.

Agencia Sonsonate
Av. Oidor Ramírez de Quiñonez, entre 3a. Calle Ote.
y Calle El Ángel, Sonsonate.

Agencia Metapán
Final 2da. Calle Pte., Bo. San Pedro, Metapán.

Banca Privada Santa Ana
Plaza Kristal, Blvd. Los 44 y
Ave. Independencia, Local 3 y 4, Santa Ana.

ZONA ORIENTAL

Agencia Usulután
Plaza España, Calle Dr. Federico Penado, No 3,
Usulután.

Agencia La Unión
1era. Calle Ote. y 1era. Av. Norte, esquina
opuesta al Parque Central de La Unión.

Agencia San Miguel Roosevelt
Av. Roosevelt Nte., No 401 y 6ta. Calle Pte.,
San Miguel.

Agencia San Miguel Centro
Av. Gerardo Barrios y 4ta. Calle Ote. No 401,
San Miguel.

Agencia Santa Rosa De Lima
Bo. Las Delicias, Blv. Enmanuel, Antigua Calle
Ruta Militar No. 100, Santa Rosa de Lima, La Unión.

Agencia Chapeltique
Bo. Santa Lucía, 2da. Calle Ote. y Av. Gerardo
Barrios, Chapeltique, San Miguel.

Agencia Corinto
Av. Gustavo Guerrero, Bo. El Centro
Corinto Morazán.

Agencia El Triunfo
Calle Principal, Barrio La Cruz, Costado norte
del Mercado Municipal, El Triunfo, Usulután.

Agencia Nueva Esparta
Bo. El Centro, Av. Independencia y Calle Las
Flores, Casa No. 8, Nueva Esparta, La Unión.

Caja Express Grupo Q San Miguel
Carretera Panamericana, Km. 137, San Miguel

PUNTOS REMESEROS, ÁGILES Y CAJAS EXPRESS

Punto Remesero Pasaquina
Bo. El Centro, Calle Daniel Arias y 2da. Av. Nte.,
Pasaquina, La Unión.

Punto Remesero Polorós
Bo. El Centro, Municipio Polorós, La Unión.

Punto Remesero Osicala
Bo. El Centro, Calle Principal Natividad
Majano, No 3 Osicala, Morazán.

Punto Remesero Jocoro
Bo. El Centro, Av. Santiago Mata, Miniplaza
Comercial Jocoreña No 6, Jocoro, Morazán.

Punto Ágil Sopayango
Local Externo Del Megaselectos al Pte.
de Soyapango a Tonacatepeque

Punto Ágil Usulután
Calle Federico Penado y 1era. Avenida
Norte #16, Usulután

Caja Express Tienda Office Depot Los Héroes
49 y 51Av. Nte., y Al. Juan Pablo II, Colonia
Las Terrazas, San Salvador.

Caja Express Ferretería Epa
Blv. del Ejército Nacional, Km. 3 1/2,
Soyapango, San Salvador.

Caja Express Ferretería EPA
Col. San Francisco, Blv. Los Próceres
y Calle 1, San Salvador.

Caja Express Intelfon
Centro Financiero Gigante, Torre "A", 1er. Nivel,
Al. Roosevelt y 63 Av. Sur, San Salvador.

Caja Express Universidad Francisco Gavidía
Al. Roosevelt No 3031, San Salvador.

Caja Express ISSS
Alameda Juan Pablo II, y 37 Av. Norte
Torre Administrativa ISSS, San Salvador.

Caja Express LNB Apopa
Av. Quirino Chávez N° 32, Apopa,
San Salvador.

Red de Cajeros Automáticos

AGENCIAS

- Agencia Las Palmas
- Agencia Merliot
- Agencia Metrocentro
- Agencia Metrocentro 8a Etapa
- Agencia Multiplaza
- Agencia Paseo
- Agencia Fondo Social Para La Vivienda
- Agencia La Gran Vía
- Agencia Galerías Escalón
- Agencia Santa Ana Independencia
- Agencia Santa Ana
- Agencia Sonsonate
- Agencia Metapán
- Agencia La Unión
- Agencia Usulután
- Agencia El Triunfo
- Agencia San Miguel Centro
- Agencia San Miguel Roosevelt
- Agencia Corinto
- Agencia Chapeltique
- Agencia Zacatecoluca
- Agencia Osicala
- Agencia Plaza Mundo

COMERCIOS

- Edificio RIA Merliot
- Plaza Ancalmo
- CIFCO
- Aeropuerto Internacional
- Playa El Tunco
- Epa Los Próceres
- Epa Soyapango
- Torre Gigante
- Univo San Miguel
- UGB Usulután
- Super A&F Ahuachapán
- Universidad Francisco Gavidia
- UGB San Miguel
- Alcaldía Santiago Nonualco
- Alcaldía de Zacatecoluca
- Pan Lilian

CENTROS COMERCIALES

- Hipermall Cascadas
- Centro Comercial San Luis
- Metrocentro San Miguel
- Torre Futura
- Metrocentro Sonsonate
- Plaza Merliot
- Unicentro Lourdes
- Centro Comercial El Paseo
- Unicentro Soyapango
- Plaza Metropolis
- Unicentro Altavista
- Centro Comercial Santa Rosa
- Centro Comercial Basilea
- Centro Comercial Integración
- Plaza Santa Elena
- Plaza Mundo 4a. Etapa
- Centro Comercial Plaza Malta

GASOLINERAS

- DLC El Capulín
- DLC Altos de La Escalón
- Puma Palermo
- Puma La Rabida
- Puma Miraflores
- Texaco Masferrer
- Texaco San Benito
- Texaco Buenos Aires
- Texaco Santa Elena
- Texaco Navarra
- Texaco El Mirador
- Texaco Ateos
- Texaco Loma Linda
- Texaco Gerardo Barrios
- Uno Santa Ana
- Uno Monumental
- Uno La Sultana
- Uno Escalón
- Uno Carretera De Oro
- Uno Las Lomas
- Uno Apopa

SUPERMERCADOS

- Despensa de Don Juan Los Héroes
- Despensa de Don Juan La Cima
- Despensa de Don Juan Escalón Norte
- Despensa de Don Juan Las Terrazas
- Despensa de Don Juan El Palmar
- Despensa de Don Juan Zacatecoluca
- Despensa de Don Juan Usulután
- Despensa de Don Juan Ayutuxtepeque
- Despensa de Don Juan Holanda
- Despensa Familiar Parque Libertad
- Despensa Familiar Rubén Darío
- Despensa Familiar Apopa
- Maxidespensa San Marcos
- Maxidespensa Boulevard Ejército
- Maxidespensa Apopa
- Maxidespensa Lourdes
- Megaselectos Soyapango
- Súper Selectos Santa Tecla
- Súper Selectos San Jacinto
- Súper Selectos San Bartolo
- Súper Selectos Miralvalle
- Súper Selectos San Miguelito
- Súper Selectos San Miguel
- Súper Selectos Santa Rosa de Lima
- Walmart Soyapango
- Walmart Araujo
- Walmart Constitución
- Walmart San Miguel

ATM FULL

- Agencia Metrocentro
- Agencia San Miguel Roosevelt
- Agencia Madre Selva
- Agencia Alameda Roosevelt
- Agencia Merliot
- Agencia Paseo
- Agcia La Skina
- Agencia El Encuentro
- Agencia Zacatecoluca
- Agencia La Gran Vía