



# Memoria integrada de labores

EL SALVADOR

2024

# Contenido

**02** | Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

**04** | Banco CUSCATLAN en Cifras: nuestra contribución al progreso.

**05** | 2024 Avanzamos juntos. Sonriendo al Futuro

**06** | Junta Directiva Holding Inversiones Financieras Grupo CUSCATLAN

**07** | Junta Directiva El Salvador

**08** | Equipo Ejecutivo

**09** | Líderes del #OrgulloCUSCATLAN

**10** | Resumen global 2024

**12** | Indicadores de desempeño

**13** | Cartera de préstamos

**14** | Banco CUSCATLAN reconocido más allá de nuestras fronteras

**16** | Promovemos la educación financiera para Sonreír al Futuro

**17** | Creamos capacidades digitales par el progreso

**18** | Transformación Digital compromiso de innovación 100% nacional

**20** | Gestión Integral de Riesgos

**21** | Gestión de nuestra Huella

**22** | Incentivamos la inversión sostenible para la prevención del riesgo ambiental y social

**23** | Contribución al futuro ambiental

**24** | Creamos valores para nuestras empresas

**26** | Preparamos talento para El Salvador y el mundo

**27** | Valoramos nuestro talento y lo impulsamos al futuro

**28** | El bienestar de nuestra familia CUSCATLAN es el pilar de nuestra prosperidad

**29** | Los protagonistas de nuestro éxito viven el #OrgulloCUSCATLAN

**30** | Un año de sueños cumplidos y eventos sin precedentes

**32** | CUSCATLAN en el corazón de nuestros clientes

# Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

En Banco CUSCATLAN operamos considerando criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza para garantizar que nuestras inversiones y socios de negocios sean coherentes con nuestros principios siendo equitativos, sostenibles y transparentes.

Por ello dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos creado la plataforma Sonriendo al Futuro, desde la cual ejecutamos directrices y proyectos que aportan valor económico, social y ambiental para nuestras partes interesadas.

En tal sentido hemos priorizado nuestra contribución a 10 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible por medio de nuestras operaciones:





## Su confianza nos llevó lejos en 2024

Ser parte de su futuro nos inspira



Al recibir los máximos galardones locales e internacionales renovamos nuestro compromiso de brindarle la mejor experiencia de servicio de la banca salvadoreña.

Gracias por permitirnos ser TU BANCO, TU FUTURO



# Banco CUSCATLAN en cifras

## Nuestra contribución al progreso

**\$71.7 Millones**

**Salarios, prestaciones de empleados y funcionarios**

100% Colaboradores a tiempo completo

57% Son Mujeres

43% Mujeres en posiciones de liderazgo

**725 Proveedores**

**Contratados bajo proceso de compras**

**\$53.4 Millones pagados**

\$ 47.3 MM

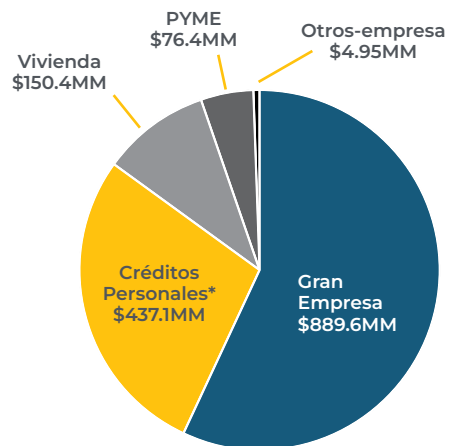
Proveedores  
locales

\$ 6.0 MM

Proveedores  
extranjero

**Créditos a Clientes**

**\$1,558 Millones otorgados**



**Reguladores\*\***

**\$ 2.8 Millones**  
SSF

**\$ 3.0 Millones**  
IGD

**\$ 1.7 Millones**  
BCR

**Contribución Fiscal**

**\$ 10.65 Millones**  
Impuesto sobre la Renta

**\$ 10.78 Millones**  
Impuesto al Valor Agregado

\* Incluye otorgamiento de Créditos Personales y Extrafinanciamientos

\*\* Siglas: Superintendencia del Sistema Financiero SSF, Instituto de Garantías y Depósitos IGD, Banco Central de Reserva BCR.

# 2024 Avanzamos juntos

## Sonriendo al Futuro

### **Distinguidos accionistas:**

Como institución financiera, nos llena de gran orgullo y satisfacción presentar ante ustedes los resultados de nuestra gestión 2024.

Gracias a su confianza, una vez más, hemos creado valor de forma sostenible para nuestros clientes, nuestros accionistas y nuestro país contribuyendo de forma sustancial al dinamismo de la economía, el bienestar financiero de las familias y empresas salvadoreñas.

La presente Memoria Integrada de Labores ha sido redactada referenciando los estándares mundiales de la Global Reporting Initiative (GRI) con el objetivo de brindar una mirada transparente y detallada de nuestro impacto económico, social y ambiental como parte del compromiso de nuestro gobierno corporativo con la sostenibilidad.

Estamos seguros que con su respaldo y la solidez de Inversiones CUSCATLAN como nuestro holding podemos asegurar que la operación de El Salvador continuará dibujando sonrisas y cumpliendo sueños por muchos años más.

**Banco CUSCATLAN**  
**Tu Banco, Tu Futuro.**



# Junta Directiva

## Holding Inversiones Financieras Grupo CUSCATLAN



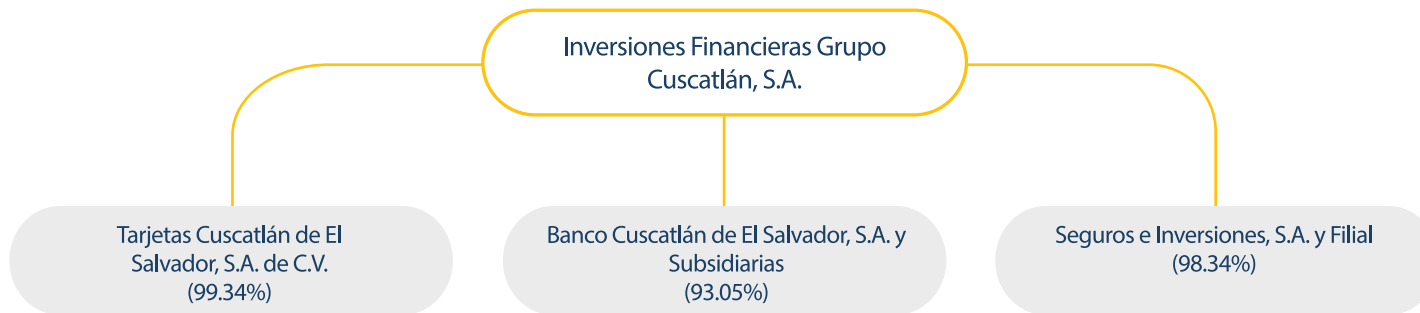
Manuel Humberto  
Rodríguez Amaya  
Secretario

José Eduardo  
Montenegro Palomo  
Vicepresidente

Federico Antonio  
Nasser Facussé  
Presidente

Rafael Ernesto  
Barrientos Interiano  
Primer Director

Ferdinando  
Voto Lucia  
Segundo Director



# Junta Directiva

## EL SALVADOR



Daniela María  
Búcaro de Rodríguez  
**3er. Director**

Roberto Antonio  
Serrano Lara  
**Vicepresidente**

José Eduardo  
Montenegro Palomo  
**Presidente**

Ferdinando  
Voto Lucia  
**Secretario**

Rafael Ernesto  
Barrientos Zepeda  
**2o. Director**

José Gerardo  
Corrales Brenes  
**1er. Director**

### Directores Suplentes

Flor de María Serrano de Calderón, 1er. Director Suplente; Alvaro Gustavo Benitez Medina, 2o. Director Suplente; Ana Beatriz Mayorga de Magaña, 3o. Director Suplente; Pedro Artana Buzo, 4o. Director Suplente, Vacante, 5o. Director Suplente; Diana Hazel Dowe Rodríguez, 6o. Director Suplente.

Para ser miembro de la Junta Directiva de Banco Cuscatlán de El Salvador S.A., nuestros directores deben cumplir con altos estándares éticos, competencia profesional, objetividad, independencia de criterio, así como experiencia relacionada a la gestión de riesgos, finanzas o conocimientos complementarios. Los miembros de la Junta Directiva son seleccionados y elegidos por la Junta General de accionistas, duran en sus funciones tres años pudiendo ser reelectos. La principal misión de la Junta Directiva es la dirección estratégica y velar por un buen Gobierno Corporativo.

Conozca más sobre nuestro Gobierno Corporativo escaneando el código desde su celular.





# Equipo Ejecutivo



**José Eduardo  
Luna Roshardt**  
Director Ejecutivo



**María Victoria Feris**  
Directora  
Riesgo Integral



**José Rodrigo  
Dada Sánchez**  
Director Banca de Personas



**Omar Iván Salvador  
Martínez Bonilla**  
Director Legal y Regulatorio



**Ramón Humberto  
Larín Lara**  
Oficial de  
Cumplimiento



**José Javier  
Casco Martínez**  
Auditor Interno



**Yanira Maribel  
Góchez de Mazana**  
Gerente Riesgo  
Banca Empresas



**Marlon Ernesto  
Jeréz Portillo**  
Gerente Riesgo  
Banca Personas



**David Ernesto  
Rodríguez Menjívar**  
Gerente de  
Productos Personas



**Ismael  
Cruz Fuentes**  
Gerente de  
Agencias



**Manuel Humberto  
Rodríguez Amaya**  
Gerente Legal



**Isabel Cristina  
Giammattei  
de Escalante**  
Gerente de Mercadeo  
y Estrategia Comercial



**Claudia Ximena  
Meléndez Robin**  
Gerente de Relaciones  
Corporativas y  
Sostenibilidad



**José Eduardo  
Angulo Milla**  
Gerente Riesgo  
Operacional, Mercado  
y Liquidez



**María Clelia  
Tobar Cea**  
Gerente de  
Créditos



**Virginia María Elena  
Calderón de Mendoza**  
Gerente  
CUSCATLAN Oro



**Santiago Gerardo  
Díaz Trigueros**  
Gerente  
Segmento PYME



**Andrea Carolina  
Brízuela**  
Subgerente de  
Tesorería



**Claudia Ivonne  
González de Punyed**  
Gerente de  
Talento Humano



**Susana Patricia  
Rauda de Martínez**  
Gerente Soluciones  
Financieras



**Julia Morena  
Castellanos Hernández**  
Gerente Negocios  
Hipotecarios



**Manuel Eduardo  
Morales Romero**  
Gerente Modelo de  
Actuación Comercial

# Líderes del #OrgulloCUSCATLAN



**Rafael Ernesto Barrientos Interiano**  
Director Tecnología y Transformación Digital



**Gerardo Emilio Kuri Nosthas**  
Director de Operaciones y Finanzas



**Sergio Gilberto Calderón Ulloa**  
Director de Medios de Pago y Tarjetas



**Oscar José Santamaría Menéndez**  
Director de Banca Empresas



**Sergio Armando Lucha Padilla**  
Gerente de Tecnología



**Hugo Alberto Orellana Guevara**  
Gerente Transformación Digital



**Ximena María Gutiérrez de Escalón**  
Gerente de Servicios Administrativos



**Karen Denisse López de Rodríguez**  
Gerente de Operaciones



**Jorge Ernesto García Herrera**  
Gerente de Tarjetas



**Gerardo José Segovia Granillo**  
Gerente de Banca Corporativa



**Eduardo Alexander Amaya Martínez**  
Subgerente de Gran Empresa



**Carlos Emilio Miguel**  
Gerente Transformación Digital-Canales Digitales



**Manuel Eduardo Pineda Pineda**  
Gerente de Tecnología Tarjetas de Crédito



**José Roberto Navarro**  
Gerente de Planificación



**Jessy Yanira Quijada Cartagena**  
Gerente de Contraloría



**Pamela María Cabrero Rosales**  
Gerente de Adquirencia



**Ana Patricia Chacón de Fuentes**  
Gerente de Banca Comercial



**Gilberto Orlando Serarols Díaz**  
Gerente de Servicios Empresariales y Comercio Exterior



**Orlando Serrano Acosta**  
Gerente de Impuestos



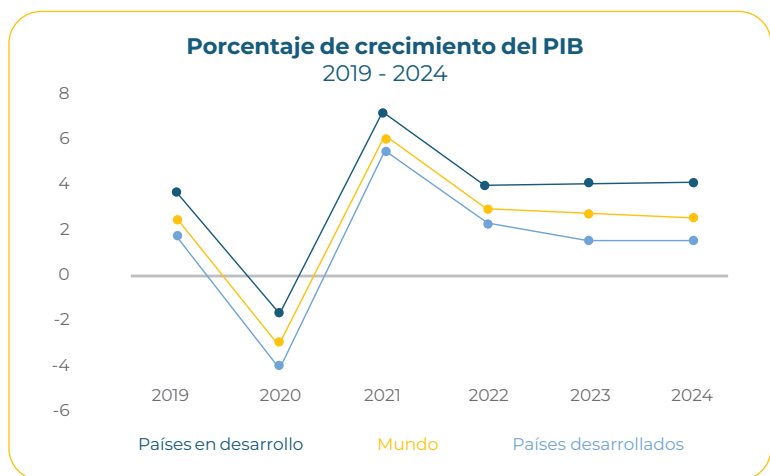
**Gerardo Fidel Novoa Molina**  
Gerente de Análisis Financiero

# Resumen global 2024

El año cierra con profundas transformaciones en el panorama global, luego de los impactos de la pandemia, este año fue un período de continua recuperación a través de la implementación de políticas macroeconómicas y el establecimiento de relaciones geopolíticas que marcarán un antes y después en la manera de gestionar los cambios y en la relación de los países.

En 2024, el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) proyectaba a través de su Global Risks Report la percepción de la población mundial sobre la importancia de atender los riesgos globales, posicionando en primer lugar el cambio climático, seguido de la polarización social y la crisis del costo de vida como los puntos de mayor urgencia. Estos riesgos se veían alimentados por la disrupción de las cadenas de suministros que encarecían las mercancías y materias primas debido a conflictos armados en curso, sobre todo en el medio oriente (WEF, 2024).

Según la unidad de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (OCD) en enero 2024 se proyectaba un crecimiento de 2.6% en el PIB mundial, muy cerca del umbral de recesión. Este incremento se vio impulsado principalmente por el consumo privado con un aumento interanual del 4%, en vista de que los depósitos de ahorro disminuyeron, el consumo privado fue financiado a través de la adquisición de deuda comercial alineado con la percepción de riesgos que se proyectó respecto a los costos de vida para este período (OCD, 2024).



Fuente: elaboración propia con datos del OCD

## El Salvador en 2024

Para El Salvador, el 2024 fue un año de consolidación de políticas fiscales y económicas que le permitió mejoras en sus indicadores macroeconómicos. Al cierre de diciembre 2024, el IPC\* cierra en 0.29% luego de alcanzar máximos del 7% en 2023.

Los sectores que contribuyeron a la reducción fueron alimentos, los cuales han seguido esta tendencia durante tres meses consecutivos (BCR, 2025).

De acuerdo con el Banco Central de Reserva, el crecimiento al cierre de 2024 se estima en 2.9% respecto al año anterior, muy alineado a las proyecciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) que se sitúa en 3%, (por encima de lo proyectado para los países de Latinoamérica 2.2%).

Para alcanzar estos objetivos, el gobierno de El Salvador trabajó en un plan de mediano plazo que contempló una serie de políticas fiscales y económicas a través de estrategias de recompra, refinanciamientos de deuda soberana, y acuerdos con instituciones internacionales para incrementar los recursos disponibles del Estado.

El turismo se posicionó como el sector con el mayor crecimiento en la economía con un 17% respecto al 2023 que ha representado un ingreso total de más de 3,000 millones de dólares en ingreso de divisas, y 5,300 millones en ingresos totales para el Ministerio de Turismo (MITUR, 2025). Por otra parte, el sector de la construcción experimentó un crecimiento según la Cámara Salvadoreña de la Construcción del 11% con un empuje notable del sector privado de \$700 millones al cierre de 2024.

En cuanto a las remesas, alcanzaron más de \$7,700 millones de dólares al cierre de noviembre 2024. Estas cifras representan un crecimiento de 4.14% (4.63% en 2023) interanual y constituye un ingreso importante para la economía local que aporta más del 25% del PIB nacional (BCR, 2025).

En cuanto al sector externo, la balanza comercial a noviembre de 2024 presenta déficit de \$8,577 millones, equivalente a un incremento de \$227 millones en comparación con el año anterior. Tanto las exportaciones como las importaciones reflejan una disminución de 8.86% y 9.10% respectivamente comparado con 2023.

En la política fiscal, El Salvador realizó ajustes a nivel general enfocados en la reducción de gastos y la optimización de los recursos mediante tareas de automatización de procesos, y a través de la reestructuración de deuda soberana mediante la estrategia de recompra. En abril de 2024 el gobierno continuó con las compras anticipadas de bonos iniciadas en 2023, enfocándose en títulos con vencimientos en 2025, 2027 y 2029 dejando remanentes de \$99, \$633.1 y \$529.6 millones de dólares respectivamente mejorando así el perfil de vencimiento de la deuda.

\* Índice de Precios al Consumidor

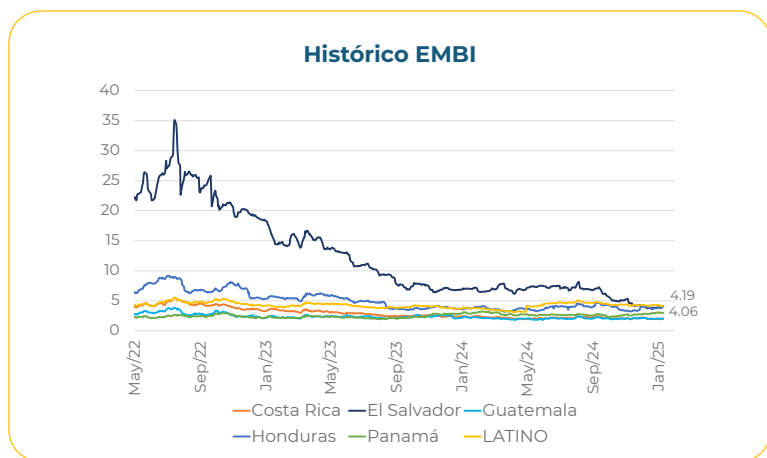
Posteriormente, en octubre 2024 se lanzó la segunda recompra de bonos de ese año que planteaba reducir el nivel de endeudamiento de las emisiones entre 2027 y 2052 por un total de \$940.4 millones de dólares generando ahorros significativos en el servicio de la deuda, principalmente en el ELSALV2052 el cual tiene un cupón de 9.50% anual. En total, esta operación representa un 13% de la deuda total emitida hasta el 2052 por parte del gobierno.

Por último, en octubre se realizó la adjudicación de un programa de conversión de deuda que permitió al gobierno recomprar el equivalente a 1,031 millones de dólares en eurobonos a descuento con un valor transado por \$1,000 millones, a través de un financiamiento en el cual JP Morgan Chase Bank, N. A. actuó como estructurador único del préstamo y JP Morgan Chase LLC actuó como intermediario financiero principal, a su vez, contó con garantía de la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional de los EE.UU. (DFC por sus siglas en inglés) y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF por sus siglas en inglés).

Dicha transacción se convirtió en el swap de deuda más grande de la historia de El Salvador, generando un ahorro de más de 350 millones de dólares que serán destinados para el saneamiento y conservación de la cuenca del Río Lempa para asegurar la protección de los ecosistemas del país (Embajada EE.UU, 2024).

La ejecución de las transacciones mencionadas anteriormente impactó considerablemente el indicador de los Bonos de Mercados Emergentes (EMBI) que mide el nivel de riesgo de cada país, y que, luego de encontrarse en máximos de 35.12 en 2022, alcanzó mínimos recientes de 4.28 posicionándose por debajo de la media latinoamericana (5 puntos).

Adicionalmente, la calificadora de riesgos Moody's mejoró la calificación de El Salvador dos veces consecutivas en el año, esto como resultado de la reducción del déficit de ingresos del Sector Público no Financiero el cual se ubicó alrededor de 2.3% al cierre de 2024 (Bloomberg, 2024).



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de República Dominicana

Finalmente, las estrategias implementadas contribuyeron a que el gobierno anunciara un acuerdo de asistencia técnica con el FMI por \$1,400 millones, que tiene por finalidad reforzar la sostenibilidad fiscal y externa, así como ejecutar medidas para el fortalecimiento de las reservas netas. El acuerdo deberá ser ratificado por el Directorio del FMI en febrero de 2025.

### Perspectivas Globales 2025

Hacia 2025 los retos en términos económicos y sociales son mucho más complejos. La desaceleración de la economía, el incremento de conflictos geopolíticos y la necesidad urgente de reducir las desigualdades encabezan las prioridades.

Al igual que el año pasado, el Foro Económico Mundial ha publicado su Global Risks Report 2025 en donde se deja en evidencia la opinión pública sobre los desafíos entorno a una posible confrontación geopolítica y económica que podría afectar las cadenas de suministros globales e incrementar el costo de vida, generando dificultados en el consumo y reduciendo márgenes de poder adquisitivo.

Otro de los eventos de importancia es el cambio climático que afecta directamente la producción de alimentos y pone en riesgo la estabilidad financiera de los Gobiernos al canalizar recursos públicos para mitigar daños a las infraestructuras. Según un informe publicado por el grupo de seguros Swiss Re, las pérdidas económicas mundiales causadas por el impacto ambiental ascienden a 320,000 millones de dólares en 2024, un 6% más que el año anterior, y se espera un incremento similar en el 2025 (Swiss Re, 2024).

Para 2025, el FMI prevé que el crecimiento del PIB mundial ronde el 3.3% (levemente por encima del 3.2% proyectado para 2024, pero por debajo del 3.7% del promedio histórico). Respecto a la inflación, se espera que disminuya de 5.8% a 4.2% durante este año y hacia 2026 alcance niveles de 3.5% (FMI, 2025).

### El Salvador en 2025

En los primeros meses de este año, se espera que se alcancen las condiciones previas para la ratificación del acuerdo por parte del Directorio del FMI. La asistencia técnica está orientada a fortalecer los indicadores macroeconómicos mediante la mejora del balance fiscal en \$1,119 millones aproximadamente (equivalente al 3.5% del PIB) a lo largo de 3 años. El presupuesto 2025 ya incluye medidas de ajustes equivalentes al 1.5% del PIB que provienen principalmente de la reducción en el gasto público.

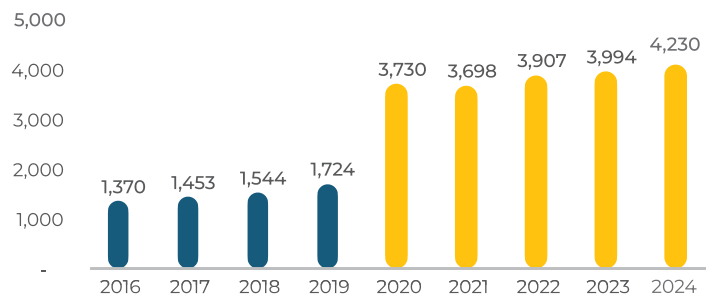
Otro de los indicadores macro que se espera incrementar es el de las Reservas de Liquidez que se estima aumente de 11.5% a 15% a finales de junio 2026. Adicionalmente, se esperan cambios en los procesos relacionados al uso de activos digitales reduciendo riesgos potenciales asociados al Bitcoin.

Para este año, la estimación de crecimiento del PIB por parte de BCR muestra una mejora respecto al año anterior, ubicándose en 3.5%, mientras que el FMI y el Banco Mundial presentan unas estimaciones más conservadoras (3.0% y 2.7% respectivamente) (FMI, 2024).

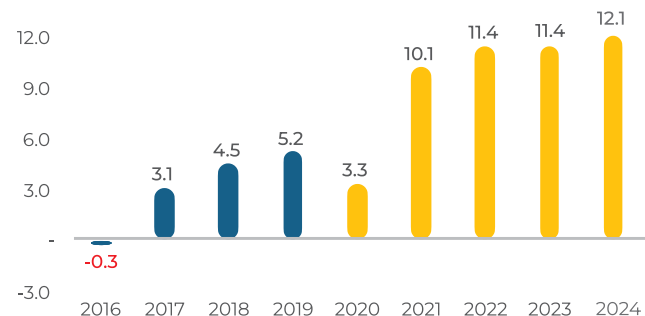
En cuanto a la inflación, el FMI proyecta que se sitúe en 1.8% al cierre del año, influenciado por precios internacionales, costos de financiamiento y políticas gubernamentales.

# Indicadores de desempeño

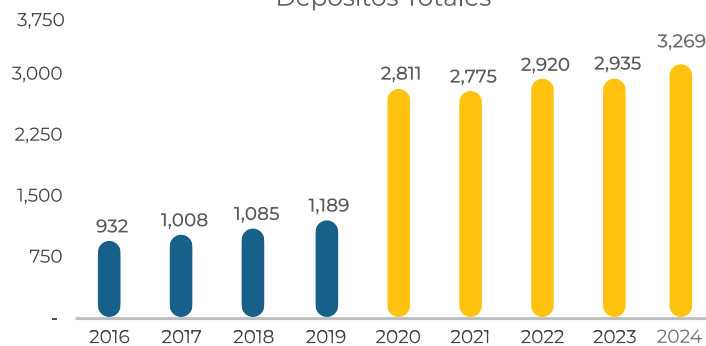
Activos Totales



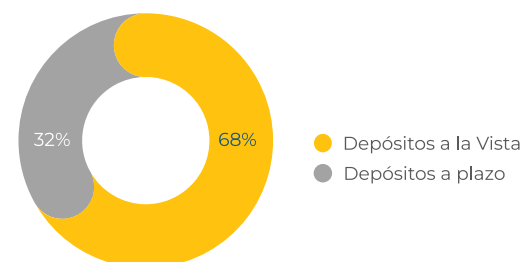
Retorno Patrimonial



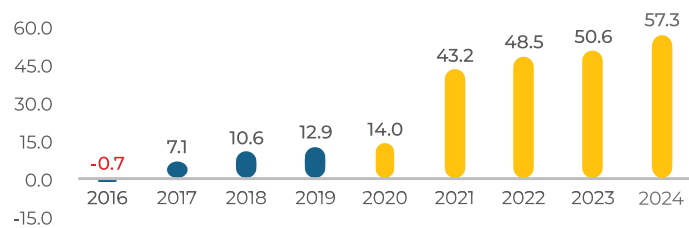
Depósitos Totales



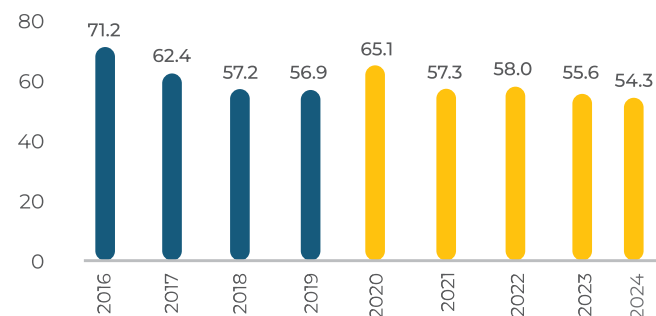
Depósitos Totales



Utilidad Neta

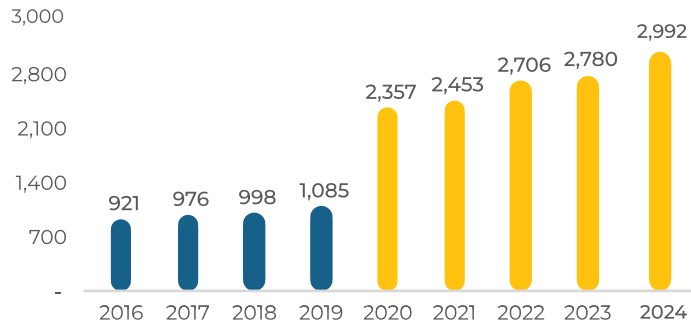


Eficiencia Operativa



# Cartera de préstamos

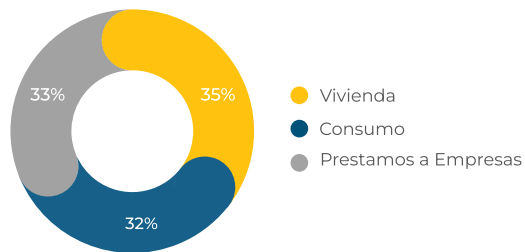
Cartera Neta



Cartera de préstamos por categoría de riesgo  
(Cifras en millones de dólares)

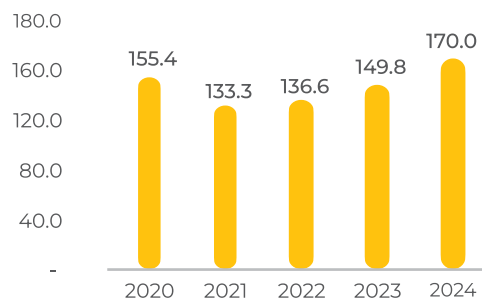
CATEGORIA	2024	2023	2022	2021	2020
A1	90.6%	91.8%	90.7%	89.2%	84.5%
A2	1.7%	2.0%	2.5%	3.1%	4.8%
B	1.0%	1.1%	1.3%	1.2%	3.6%
C1	1.0%	0.5%	0.5%	0.5%	1.8%
C2	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	1.2%
D1	0.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.8%
D2	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	0.3%
E	4.0%	3.3%	3.8%	4.3%	3.2%
Préstamos Brutos	3,124.0	2,900.1	2,819.8	2,566.5	2,452.6
Morosidad	2.5%	2.8%	3.0%	3.3%	2.5%
Reserva de Saneamiento	(131.8)	(120.1)	(113.7)	(113.4)	(95.9)

Cartera Bruta



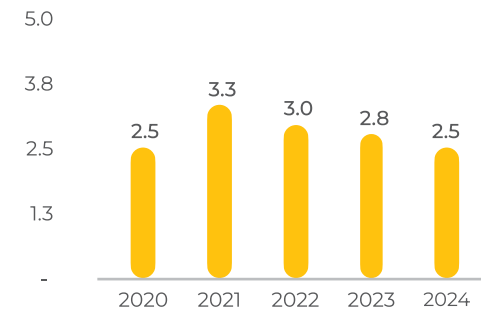
Cobertura

Reserva de Saneamiento / Cartera vencida



Morosidad

Cartera vencida / Cartera total



# Banco CUSCATLAN

## reconocido más allá de nuestras fronteras

En 2024 alcanzamos un nuevo nivel de excelencia que nos permitió recibir distinciones que destacan nuestra solidez, integridad y responsabilidad social en todos los ámbitos. Seguimos consolidando nuestro liderazgo en el sector financiero a nivel nacional e internacional con reconocimientos que dejan en evidencia nuestro compromiso constante con la sostenibilidad, innovación, calidad de nuestros productos y servicios, así como la satisfacción de nuestros clientes en general.



### Global Finance: Mejor Banco del Año.

Por 6° año consecutivo, la prestigiosa revista del mundo financiero hizo eco de la confianza que nuestros clientes depositan en nuestra solidez financiera. Además de destacar en su evaluación la capacidad de adaptarnos a las necesidades cambiantes del mercado y seguir liderando la innovación en productos y servicios financieros; nos brindó nuevamente la distinción como Mejor Proveedor de Moneda Extranjera, Mejor Banco en Tesorería y Manejo de Efectivo y Best Treasury and Cash Management Bank Award y Mejor Financiador de Comercio.



### Latin Finance: Banco del año 2024.

Es la tercera ocasión que la destacada publicación internacional reconoce al banco por su ejemplar desempeño. En esta ocasión se valoró con especial énfasis el compromiso del banco con la innovación tecnológica y su enfoque en la educación e inclusión financiera, elementos clave para la sostenibilidad regional. La inversión en Niu App que ha permitido que más de 100,000 personas, especialmente jóvenes y personas de bajos ingresos, accedan a una cuenta de ahorros fue uno de los importantes criterios que se evaluaron para brindar este galardón.



### Euromoney: Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa y Mejor Banco para Pequeñas y Medianas Empresas.

Los analistas destacaron en su evaluación, consideraron las diferentes plataformas que hemos lanzado para brindar oportunidades de capacitación a emprendedores, micro y pequeños empresarios, así como el enfoque de género que busca equiparar oportunidades para mujeres Líderes de PYME. De igual forma la implementación de proyectos verdes que reducen nuestro impacto ambiental y benefician a nuestros empresarios.





**Cámara de Comercio e Industria de El Salvador: Palma de Oro 2024**

Recibir el máximo reconocimiento honorífico que otorga la gremial empresarial más representativa El Salvador, marcó un importante hito en nuestra historia, ya que fue la primera vez que se entregó a una institución financiera desde que nació el galardón en 1972. La gremial distinguió nuestro liderazgo en el sector financiero, el compromiso con la generación de empleo y la sostenibilidad como ejes invaluable de apoyo a la economía salvadoreña.



**The Banker: Banco del año.**

La destacada publicación londinense, reconoció el crecimiento sostenido, nuestra solidez financiera, mejoras en la calidad del servicio, inversión en tecnología y estrategias de sostenibilidad para abordar retos ambientales y sociales en nuestra operación.

Destacó nuestra estrategia de transformación digital enfocada en la inclusión financiera, la cual por medio de inversiones en la NIU App y los productos digitales YA, permiten la apertura de cuentas de ahorro desde cualquier lugar del mundo y fomentan el ahorro a plazos de remesas familiares. Así también La educación financiera y por medio de la plataforma CUSCATLAN Crece Contigo, que impulsa el comercio electrónico, la profesionalización de emprendedores y microempresarios, así como el control de finanzas mediante pagos digitales.



**Fintech Américas: Premio a los Innovadores Financieros Platino.**

Este galardón evaluó el desarrollo de **Niu App**, que ofrece soluciones bancarias flexibles y seguras, permitiendo abrir cuentas, solicitar tarjetas de débito y realizar transacciones digitalmente, eliminando las barreras de la banca tradicional. Destacó además su escalabilidad como enfoque en la educación financiera, que aseguran un impacto positivo y sostenible en el tiempo. transformado la forma en que nuestros clientes interactúan con nosotros, brindándoles acceso a servicios bancarios más rápidos, seguros y convenientes.





# Promovemos la educación financiera para Sonreír al Futuro

Propiciar el bienestar financiero de nuestras partes interesadas es parte esencial del eje social de nuestra estrategia de sostenibilidad para contribuir al desarrollo de nuestro país y nuestra gente.

En nuestra Oficina de Asesoría Financiera, capacitamos a 1,128 clientes del banco para apoyarles a reorganizar sus finanzas a largo plazo. El acompañamiento consiste en crear, de la mano del cliente, planes de acción inmediatos para corregir su rumbo financiero y establecer planes de seguimiento para el largo plazo que le permitan al cliente superar cualquier eventualidad que lo haya desequilibrado sus finanzas y prevenir que vuelva a caer en la misma situación.

Por otro lado, 845 colaboradores de empresas que poseen su pago de nómina con nosotros, fueron capacitados en temas básicos de educación financiera relacionados a creación de presupuesto, plan de ahorro y ciber seguridad entre otros, lo que nos permite apoyar a las empresas empleadoras que puedan tener colaboradores más concentrados en sus ocupaciones y no en sus compromisos financieros.

De igual forma, todos los colaboradores de nuevo ingreso de nuestra institución, así como colegas de diversas áreas recibieron su capacitación de finanzas personales para fomentar el ejemplo de una vida financiera organizada ante sus familiares, colegas y clientes, ya que como institución financiera, es prioridad cuidar la salud financiera de nuestros colaboradores.

**En total se realizaron 8 eventos de Educación Financiera, siendo beneficiados un total de 4,151 personas entre clientes (1,997), colaboradores (2,154) más los miles de seguidores que se sensibilizan por medio de redes sociales y medios de comunicación.**



# Creamos capacidades digitales para el progreso

Incrementar la cantidad de remesas depositadas a una cuenta de ahorro es clave dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad para propiciar la inclusión financiera y la creación de patrimonio de los salvadoreños.

Es por ello que este año, creamos el equipo especializado “Remesas con Propósito”, el cual se desplazó a ciudades clave de Estados Unidos para capacitar a los salvadoreños residentes en dicho país en la apertura de su cuenta de ahorro digital **CUENTA YA**, en el manejo de su Banca Digital CUSCATLAN y prevención de fraudes cibernéticos.

En alianza con el Ministerio de Relaciones Exteriores, realizamos capacitaciones y ferias de emprendedores en el estado de Maryland y California. De igual forma apoyamos a líderes comunitarios en ciudades clave como Los Ángeles, Houston, y Washington en festivales masivos para acercarnos a más salvadoreños para capacitar uno a uno en el uso de herramientas digitales para su futuro financiero.

De esta manera, como institución financiera contribuimos directamente a romper la barrera del aprendizaje en el uso de herramientas digitales que les permiten a los salvadoreños en Estados Unidos tener una verdadera independencia financiera que les permita manejar su dinero en El Salvador sin depender de sus familiares para crear una cuenta, usar sus ahorros, crear un depósito a plazo y tener certeza del uso que se le da al fruto de su esfuerzo de tantos años en el exterior.

Como resultado de estos eventos y un esfuerzo coordinado en el interior del país por medio de jornadas de educación financiera y asesoría personalizada en agencias, 2024 se cerró con un incremento cercano al 10% remesas abonadas a una cuenta, logrando cerca de 2 millones de transacciones totales, lo que nos permitió llegar a un 606% en crecimiento de cuentas digitales habilitadas desde Estados Unidos.



# Transformación Digital: compromiso de innovación 100% nacional

La confianza en la capacidad de nuestra gente y su potencial de llevar a nuestros clientes un nuevo nivel de experiencia digital, nos hizo marcar un importante hito al lanzar el 18 de septiembre nuestra nueva **APP CUSCATLAN**.

La nueva app se diseñó con un enfoque centrado en el cliente, priorizando la usabilidad y una experiencia personalizada para cada tipo de usuario. Esto fue posible gracias a un equipo de desarrollo que implementó más de 250 servicios tecnológicos, que hicieron posible darle a nuestros clientes, nuevas funciones digitales como: escaneo de facturas, gestión de límites, visualización de flotantes y reservas en sus Tarjetas y Cuentas, y disfrutar de una app personalizable con procesos más intuitivos y amigables.

Gracias a la escucha activa de nuestro equipo de experiencia de usuario, se integró además la compatibilidad con Apple Pay y Google Pay, funcionalidades muy demandadas que ampliaron las opciones de pago digital.

Este logro fue reconocido a nivel internacional con el premio "Experiencia al Cliente" en la categoría oro de Fintech Américas, destacando a Banco CUSCATLAN como líder en innovación digital en la región.

## Transformación Digital

**+324Mil**

**Descargas  
App CUSCATLAN**

**+39 Mil**

**Transacciones diarias entre APP  
CUSCATLAN y Banca DIGITAL**



Como parte de nuestra visión de transformar la experiencia digital de nuestros clientes, en 2024 también llevamos a cabo una renovación integral de nuestra banca digital en su versión web. Este cambio marcó un antes y un después en la historia de nuestro banco, redefiniendo la interacción de los usuarios con nuestros servicios en línea, con un diseño moderno, personalizable, que nos ayudó a simplificar procesos así como activar nuevos, como el de transferencias internacionales inmediatas que en el pasado demoraba 48 horas y solo se podía tramitar desde una agencia.

Adicionalmente, Niu se consolidó como un ecosistema financiero con una oferta de productos y servicios robusta. Por medio de sus cinco líneas de negocio sobrepasó los \$100 Millones de Transacciones, los 3,600 comercios afiliados y más de 210 mil usuarios.

Dichos resultados fueron impulsados en gran medida por los lanzamientos de Cuenta de Ahorro Digital Sin Límite, Tarjeta de Crédito Niu Visa, la primera infoless, con aprobación y entrega inmediata en El Salvador, así como la integración de Apple Pay, Google Pay y la incorporación de Niu Games.

Así también, con NIU fuimos galardonados como premio Platino en la categoría de Market Facing and Front End en Fintech Américas 2024 de entre más de 100 proyectos Fintech en la región latinoamericana.



## “Sumérgete en la IA”: Un Hito Transformador

El Congreso “Sumérgete en la IA” marcó un momento decisivo para Banco Cuscatlán y reflejó nuestra apuesta por la Inteligencia Artificial para posicionarnos como un referente en la adopción y aplicación de estas tecnologías en la banca regional.

El congreso contó con la participación de 10 ponentes internacionales y nacionales provenientes de países como (Chile, República Dominicana, Perú, Colombia, Argentina, México y El Salvador), quienes compartieron sus conocimientos sobre las aplicaciones de la IA en la industria financiera. Uno de los aspectos más innovadores fueron las clínicas de IA, con resultados tangibles como personalización y gobernanza de datos, automatización e IA, innovación en procesos internos y mejoras operativas. Además, gracias a este congreso, se identificaron iniciativas estratégicas que ahora forman parte del roadmap de innovación de Banco Cuscatlán, consolidando nuestra posición como líderes en la transformación digital de la banca en la región.



# Gestión Integral de Riesgos

Como institución financiera sólida, trabajamos bajo los más altos estándares de excelencia, por lo que la Gestión Integral de Riesgos es un proceso estratégico mediante el cual identificamos, medimos, controlamos, mitigamos, monitoreamos y comunicamos los distintos tipos de riesgos potenciales y las interrelaciones que surgen entre estos, para operar con seguridad y cumplir nuestros objetivos estratégicos.

## Comité Integral de Riesgos:

El comité está vinculado directamente con la Junta Directiva y su objetivo es conocer las políticas y aprobar las metodologías para la gestión integral de los riesgos del Banco. Es responsable del seguimiento de la gestión integral de los riesgos a los que el Banco se encuentre expuesto y vigilar que las operaciones de negocio se ajusten a los lineamientos establecidos por la Junta Directiva en materia de límites de tolerancia a los distintos riesgos, o límites específicos de normas de entes reguladores. Está conformado por el Responsable de la Gestión Integral de Riesgos y Miembros nombrados por la Junta Directiva y Funcionarios de Alta Gerencia, dando cumplimiento a las funciones establecidas en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17); y en cuanto a sus Funciones se da cumplimiento a las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).

Entre las principales Funciones del Comité de Riesgos realizadas en el período se encuentran:

- Aprobación de los distintos Manuales y Políticas de Gestión de Riesgo, y Metodologías, Límites de Tolerancia para cada tipo de Riesgo; entre otros, los cuales también fueron propuestos para aprobación de la Junta Directiva.
- Revisión de informes de resultados, monitoreo de límites y mediciones presentados por las Unidades de Riesgos.
- Presentación a la Junta Directiva diferentes Informes de resultados de las diferentes Unidades de Riesgos.

## GESTIÓN POR CADA TIPO DE RIESGO:

El Proceso de la Gestión Integral de Riesgos dentro de la organización es dirigido por la Alta Gerencia y basado en Políticas y Metodologías internas acorde a la Normativa Local relacionada, estas contemplan su identificación, medición, monitoreo, mitigación y concientización hacia toda la organización, de tal forma que cada uno de los involucrados en las áreas especializadas, ejecuten sus actividades con el compromiso de cumplir lo definido para cada uno de los Riesgos a los que la Institución se enfrenta.

### Tipos de riesgo que se gestionan:

**Riesgo de Crédito**  
**Riesgo de Liquidéz**  
**Riesgo Operacional**  
**Riesgo Ambiental y Social**  
**Riesgo de Conducta**

**Riesgo Reputacional**  
**Riesgo de privacidad**  
**Riesgo regulatorio**  
**Riesgo de Mercado**  
**Riesgo de Cumplimiento**



Nuestros colaboradores se capacitan constantemente en materia de prevención de fraudes como parte de nuestra campaña permanente de **“Cero Tolerancia al Fraude”**.

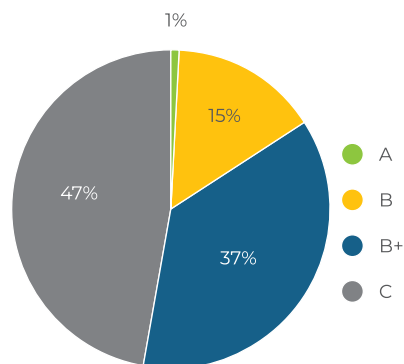
# Gestión de nuestra Huella

## GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

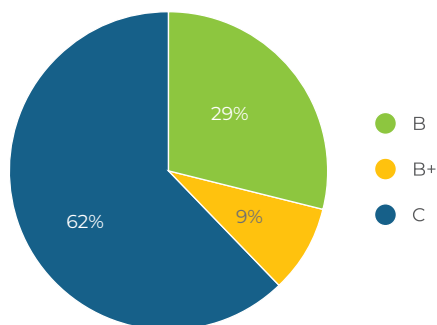
Durante el año 2024 se aplicó el proceso SARAS a 247 operaciones del portafolio de Banca Empresas, que comprende un riesgo de US\$1,070,746,108, en el segmento PYME se aplicó el proceso SARAS a 22 clientes, lo que equivale a \$20,589,883. Al cierre de diciembre del 2024, se ha revisado y categorizado el 100% de la cartera de clientes aplicables en Banca Empresas.

En las evaluaciones SARAS realizadas a Banca Empresas, entre los sectores con mayor representación con base en el monto de riesgo, **“Energía Eléctrica”** es el más relevante, ya que representa un 20.5% de todo el portafolio evaluado, seguido del sector Inmobiliario con 18.3%, Comercio Minorista con 10.5%, Manufactura de plásticos con 8.7%, entre otros.

Portafolio por categoría de riesgo AS TFA Diciembre 2024 BE



Portafolio por categoría de riesgo AS TFA Diciembre 2024 PYME



## Medición Huella de Carbono

Así también con el apoyo de la DEG, realizamos la primera medición de gases de efecto invernadero que producen directa e indirectamente nuestras operaciones (con excepción de emisiones financiadas). Los resultados fueron los siguientes:

**416 Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes**

Alcance 1 Emisiones Directas: flota propia vehicular, consumo de combustible, emisiones fugitivas.

**1,197 Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes**

Alcance 2 Emisiones Indirectas: electricidad

**24,315 Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes**

Alcance 3 Otras Emisiones Indirectas: compra de bienes y servicios, residuos, viajes de negocios, traslado de personal, bienes arrendados, transporte y distribución, bienes de capital y actividades relacionadas con energéticos.

El alcance 3 relacionado a la medición de las emisiones financiadas que son parte de nuestra cartera serán medidas en el primer semestre de 2025. Así también con los resultados obtenidos de alcance 1, 2 y 3 (categorías 1-14), se creará la línea base para determinar el plan de acción para la gestión de la huella de nuestra operación de acuerdo a la visión de nuestra institución.



# Incentivamos la inversión sostenible para la prevención del riesgo ambiental y social

De la mano de la Empresa Alemana de Inversión y Desarrollo, filial del Banco de Desarrollo Alemán KfW, creamos nuestra línea de financiamiento verde CUSCATLAN Sostenible.

Un importante paso en nuestra contribución directa al Objetivo 7 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, de garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos por medio de la promoción de inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias.

Las condiciones especiales de la línea consideraron las necesidades de los empresarios industriales y de la pequeña y mediana empresa, lo que dio como resultado una solución financiera que brinda hasta 24 meses de periodo de gracia, plazos de hasta 15 años de acuerdo al tipo de tecnología o proyecto y un máximo 90% de financiamiento.

Con esta línea del banco, se espera colocar más de \$50 Millones en los próximos años, la cual está dedicada a empresarios que facturan más de \$100,000 al año, puedan acceder a nuevas tecnologías para eficiencia energética, energía renovable, procesamiento de agua, movilidad y construcción sostenible así como obtener certificaciones ambientales.

El lanzamiento se llevó a cabo en el mes de septiembre, donde se capacitó en alianza con el Centro Nacional de Producción Más Limpia a clientes de empresas sobre las ventajas competitivas que brinda invertir en sus empresas para volverlas más sostenibles. Al cierre de 2024 se capacitaron a más de 100 clientes y 105 ejecutivos y analistas de Banca de Empresas y PYME para brindarles los conocimientos necesarios para dar el paso de invertir en sostenibilidad.



José Eduardo Luna, Director Ejecutivo de Banco CUSCATLAN entrega a Jean Till Etien, representante de DEG, reconocimiento por su apoyo en la creación de CUSCATLAN Sostenible.

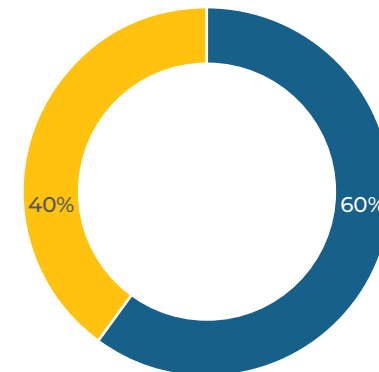
**16.78 Millones**

**Proyectos Verdes Financiados  
(Sin CUSCATLAN Sostenible)**

**\$891,08 Mil**

**Créditos de Línea Verde CUSCATLAN  
Sostenible  
En proceso al cierre de 2024**

Financiamientos verdes por tipo de generación



● Fotovoltaica

● Hidroeléctrica

Tipo de proyecto	MONTO OTORGADO
Generación de energía fotovoltaica	US\$ 6,786,378.13
Generación de energía hidroeléctrica	US\$ 10,000,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>US\$ 16,786,378.13</b>

# Contribución al futuro ambiental

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Tierra, inauguramos nuestro segundo punto de alquiler de bicicletas. En esta oportunidad de la mano de la Alcaldía de La Libertad Sur, municipio de Santa Tecla, en el famoso pulmón verde de la zona: el parque “**El Cafetalón**”. En total se donaron 100 bicicletas para diferentes edades, su respectivo kiosko para resguardo y los fondos que la alcaldía obtenga del alquiler de las bicicletas, será utilizado para el mantenimiento de éste y otros parques de Santa Tecla en beneficio de las comunidades que hacen uso del Cafetalón. Del 22 de abril al 31 de diciembre, cerca de **8,000** de diferentes zonas de la Libertad se habían beneficiado con este

nuevo espacio de sano esparcimiento familiar y se habían generado más de **\$12,000** en fondos para el mantenimiento de los parques de la zona.

El primer punto ubicado en el Parque CUSCATLAN en 2022, reportó **16,944 beneficiados** y **\$43,582.50** fondos generados para el mantenimiento de dicho parque.

Con la participación de 120 voluntarios, realizamos más de 900 horas de trabajo comunitario entre jornadas de limpieza de playas, y donación de árboles frutales a clientes y no clientes en el marco del día de la Tierra.





# Creamos valor para nuestras empresas

En Banco CUSCATLAN creemos en el desarrollo de capacidades de los empresarios. Ya sea tengan un emprendimiento, una micro, pequeña, mediana, o gran empresa, los acompañamos a lo largo del año con servicios no financieros que les permitan tomar mejores decisiones de negocios, ampliar sus oportunidades de crecimiento y generar así mayor dinamismo en nuestra economía potenciando su impacto social.

Es así como en abril de 2024 se lanzó la plataforma **CUSCATLAN Crece Contigo**, un espacio de comercio electrónico y presencial, de capacitación, visibilidad, networking y concurso de capital semilla para emprendedores y micro empresarios con el objetivo de impulsarlos a adoptar nuevos medios de pago que les permitan ampliar sus ingresos y acceso a nuevos mercados.

Esta plataforma se lanzó en abril de 2024 con el apoyo del Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID LAB), dentro

del sitio [www.cuscatlancrececontigo.com](http://www.cuscatlancrececontigo.com), el cual alberga a más de 100 comercios quienes pueden comercializar sus productos a todo el país con condiciones especiales de acceso a botón de pago dentro de la plataforma gracias a las alianzas con Volao de grupo Sersaprosa y PayWay respectivamente.

**20,209** personas fueron capacitadas en e-commerce, administración, contabilidad, negociación, entre otros cursos de forma virtual y presencial entre los 30 Talleres presenciales así como dentro de la sección de Capacitaciones del portal.

De igual forma en colaboración con diferentes grupos de emprendedores, realizamos 6 ferias a nivel nacional beneficiando a 180 emprendedores, en un 80% mujeres; y se generaron más de \$38,000 en ventas entre las ferias y la plataforma



A finales del año, en alianza con la Cámara de Comercio se abrieron 200 cupos para capacitaciones en gestión empresarial, logística y finanzas entre otras materias. Entre los emprendedores y empresarios que culminen las capacitaciones y presenten su caso de negocio se se someterá a concurso tres de fondos de capital semilla anunciados por \$15,000, \$10,000 y \$5,000 para aquellos proyectos que cumplan con los criterios definidos junto a la gremial como incentivo para la capacitación profesional y crecimiento de negocios.

En cuanto a clientes de la Pequeña y Mediana Empresa, PYME, más de 300 clientes de diferentes zonas del país, participaron en talleres y seminarios presenciales orientados a fortalecer sus estrategias de Marketing Digital, Ventas y Experiencia al Cliente.

Mientras que, bajo la plataforma **MUJER CUSCATLAN**, 307 mujeres líderes de PYME, participaron en el 4to. Congreso **MUJER CUSCATLAN**, donde se profundizó en temas como Inteligencia Artificial para el crecimiento exponencial, el funcionamiento de garantías para acceso a créditos y las oportunidades que ofrece el mercado de franquicias y su impacto a nivel regional.

### Números que hablan de compromiso

Totalizamos 559 mujeres líderes de PYME que fueron beneficiadas con créditos para capital de trabajo, inversiones y expansiones. En total se otorgaron \$35 Millones a este segmento de empresarias, lo que representó el 24% de créditos para la pequeña y mediana empresa. En general, el financiamiento a la PYME tuvo un crecimiento superior al 6% con un importante incremento del 18% en la inclusión financiera de los pequeños empresarios en el uso de nuevos medios de pago para su crecimiento.

### Banca de Empresas

En cuanto a grandes empresas, los sectores comercio y servicios fueron los más activos. Al cierre del año se otorgaron \$889.6 millones en créditos a este segmento tan importante. A ellos se les brindó, adicional a los talleres de habilidades blandas y de negocios, panorama internacional de comercio exterior para su mejor toma de decisiones.



# Preparamos talento para El Salvador y el mundo

Firmes en nuestro propósito de crear valor sostenible para nuestro país, y en línea a la consecución del objetivo 4 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, realizamos a lo largo del año diversos programas que nos permiten brindar más oportunidades para los salvadoreños.

## Digital Trainee Program:

Por cuarto año consecutivo, jóvenes estudiantes de entre 4o. y 5o. año de universidad se preparan en el uso de herramienta de *back end* en un ambiente de trabajo real con la oportunidad de ser contratado como parte del equipo de tecnología del banco. Al cierre del año, 40 jóvenes han tenido esta experiencia de preparación técnica. 42.5% se quedan laborando en el banco

## Becas Sonriendo al Futuro:

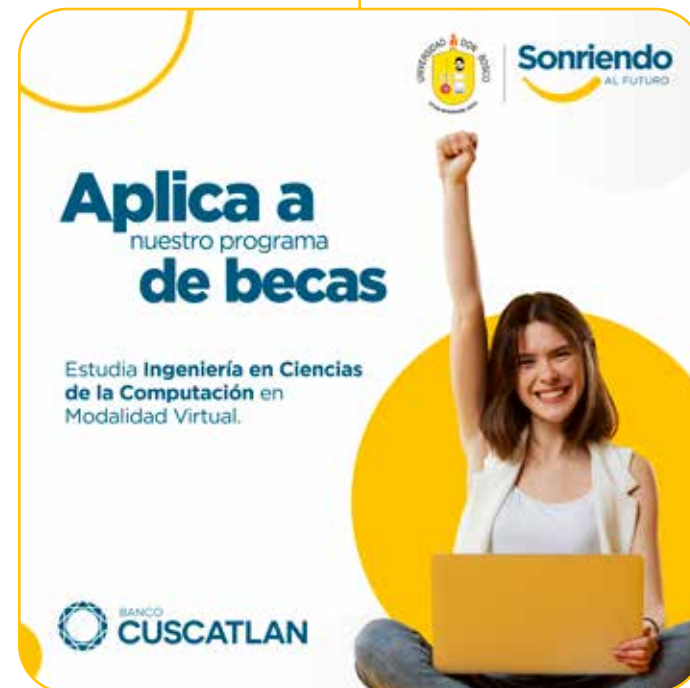
Este año lanzamos la primera convocatoria de nuestro programa de becas orientado específicamente a impulsar a jóvenes estudiantes bachilleres para acceder a la carrera en Ingeniería en Ciencias de la Computación. La iniciativa la ejecutamos en alianza con la Universidad Don Bosco, y se incentivó especialmente a que participaran señoritas en la convocatoria como una forma de contribuir al cierre de brecha de género en carreras de ciencias y tecnología.

## Talentos CUSCATLAN:

Graduamos a la 9a. generación de jóvenes estudiantes universitarios o de carreras técnicas sin experiencia laboral en la banca. 14 jóvenes a quienes se les preparó durante 6 semanas de la mano de expertos en ventas para ganar experiencia y potenciar su perfil profesional para convertirse en asesores comerciales del banco. A diciembre 2024, 37 colaboradores fueron contratados luego de ser parte de este programa.

## Ruta al éxito:

246 estudiantes de bachillerato de institutos nacionales participaron de nuestros recorridos guiados dentro de nuestras oficinas centrales, donde amplían sus conocimientos sobre las potenciales carreras a estudiar para laborar en un banco, así como las funciones que realizan las diferentes áreas de la institución para tener una visión integral para acceder al empleo y bienestar financiero.



# Valoramos nuestro talento y los impulsamos al futuro

Nuestras políticas de remuneración son directamente relacionadas a las condiciones de mercado, lo que nos permite ofrecer paquetes salariales competitivos y equitativos. Buscamos garantizar que nuestros colaboradores reciban una compensación basada en las tendencias del sector, su experiencia, y el valor que aportan a la organización. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con la atracción, retención y motivación del mejor talento, asegurando tanto el bienestar de nuestros equipos como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

En tal sentido, contamos con un robusto programa de capacitaciones para que los colaboradores se mantengan actualizados y aportando valor para los clientes, nuestra organización y el país. Dos de los proyectos más destacados fueron:

Management 3.0: programa para todos los líderes de la Organización donde brindamos herramientas prácticas para fortalecer su liderazgo. Más de 300 líderes se formaron en las herramientas de Management 3.0

Profesionales de alto potencial de crecimiento en nuestra organización se graduaron del MBA en Gestión Estratégica de los Negocios que desarrollamos junto a ADEN Business School para prepararlos para futuros retos dentro del banco.



Crecimiento interno

Año	Promoción	HC Cierre Año	Tasa Promociones
2022	160	3050	5%
2023	149	3052	5%
2024	130	3051	4%
<b>Total general</b>	<b>610</b>		

Otra Capacitaciones Impartidas

Tema	Cantidad
Regulaciones y cumplimiento	3,319
Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y Conoce a tu Cliente (KYC)	618
Gestión de Riesgos	5,497
Productos y Servicios Financieros	625
Ciberseguridad	3,034



# El bienestar de nuestra familia CUSCATLAN es el pilar de nuestra prosperidad

CLINICAS EMPRESARIALES BANCO CUSCATLAN  
(Periodo de Enero a Diciembre 2024)

ACTIVIDAD	JORNADAS	TOTAL ATENCIONES
Jornada de donación de sangre	2	77
Jornada de vacunación influenza 2024	4	574
Jornada de Odontología	1	259
Jornada de toma de presión arterial	8	859
Jornada de toma de glucosa	6	447
Jornada de toma de antígeno Prostático	2	68
Jornada de toma de Electrocardiogramas	4	68
Jornada de citologías	9	224
Jornada de toma de VIH	6	140
Ferías de salud	9	N/A
Charlas Preventivas	44	669
Chequeo médico	25	202
Pausas Activas	24	341
Consultas		3,213
Pruebas Pre empleo		1148
Clases de aeróbicos	416 horas	167
Clases de Yoga	48 horas	43
Sesiones psicológicas		75
<b>Total</b>		<b>8,574</b>



# Los protagonistas de nuestro éxito viven el #OrgulloCUSCATLAN

Gracias al programa de Bienestar y Felicidad Organizacional, nuestros colaboradores disfrutan junto a toda la gran familia CUSCATLAN, eventos clave que nos unen como institución en torno a todos los valores institucionales y refuerzan nuestros lazos de identidad institucional.

Entre los eventos más destacados, esperados y valorados se encuentran: Gala Súper Estrella, donde se reconocen a los mejores ejecutivos comerciales del año, la tradicional fiesta navideña tanto de adultos como de hijos de colaboradores. Los colaboradores comparten contenido institucional de cada una de las actividades y así la familia completa desde casa celebra a su vez compartiendo en redes sociales.

Un alcance que ha permitido que nuestros colaboradores sean los principales embajadores de la marca y nos reconozcan a nivel de redes sociales y en rankings de revistas regionales como líderes:

- #1 Mejor Talento Humano, Revista Summa
- #5 Mejores Empleadores, Revista Summa
- #5 Empresa más atractiva para trabajar
- #9 Empresa Preferidas por el Talento en C.A. y Panamá, Estrategia y Negocios
- #15 Encuesta EMAT, Tecoloco

Como institución estamos comprometidos con la felicidad de nuestros colaboradores y seguiremos brindándoles siempre el mejor lugar para brillar y hacer carrera de El Salvador.



# Un año de sueños cumplidos y eventos sin precedentes

A lo largo de 2024, patrocinamos experiencias exclusivas para nuestros clientes de los diferentes segmentos de negocios. Y creamos, dentro de ellos, eventos memorables que fidelizan nuestras relaciones en el largo plazo.

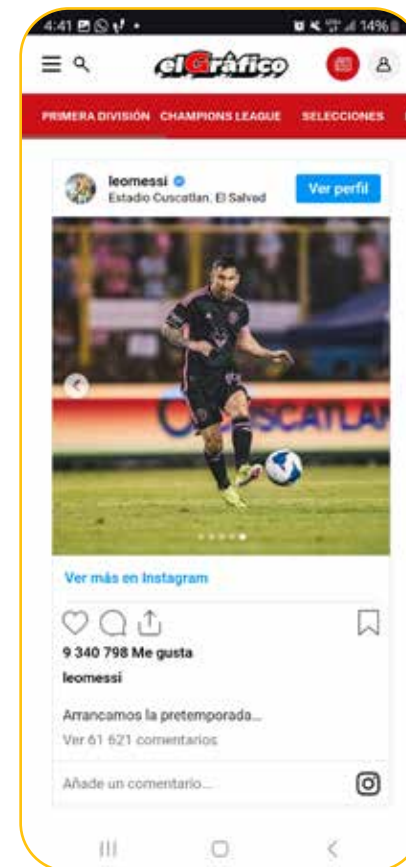
La experiencia más importante fue la visita de **Lionel Messi** junto al Inter Miami. Miles de clientes pudieron adquirir sus boletos en preventa para presenciar el partido contra la selección salvadoreña de fútbol en el Estadio CUSCATLAN, gracias al patrocinio de Banco CUSCATLAN.

Este hecho deportivo sin precedentes tuvo eco en los países vecinos del Triángulo Norte, desde donde guatemaltecos y hondureños visitaron en familia El Salvador para disfrutar de este histórico encuentro.



Además de Lionel Messi, en el histórico partido participaron jugadores de alto perfil como Jordi Alba, Sergio Busquets, Benjamin Cremaschi, Facundo Farias, Josef Martinez, Leonardo Campana, Robert Taylor, Drake Callender y Luis Suárez.

A manera de conmemoración, colocamos un mural de 50 metros en el Estadio Cuscatlán elaborado por el artista nacional Efrain Orellana, **"TNTGraffiti"**. En el cual, plasmó a legendarias estrellas que nos visitaron, para que todos los salvadoreños las pudieran ver inmortalizadas en el estadio.



Este año, en sintonía con nuestro objetivo de apoyar al deporte, también hicimos posible la realización de la cuarta edición del CONCACAF Access. La cual se llevó a cabo por primera vez en El Salvador. Este, es uno de los eventos más relevantes para el mundo del fútbol en la región, ya que permite el intercambio constructivo de ideas y perfiles de grandes protagonistas del fútbol, para buscar un objetivo en común: el crecimiento del deporte en toda Centroamérica. Además, del seguimiento a uno de los torneos más importantes del fútbol.

Otro de los patrocinios más relevantes, fue el concierto de Ricky Martin Sinfónico. Gracias al patrocinio del banco, esta leyenda de la música en español se presentó en el país luego de más de una década de ausencia, haciendo realidad el sueño de miles de fanáticos en el Estadio Las Delicias.

Los tarjetahabientes del banco pudieron adquirir los boletos en precompra de forma exclusiva con sus tarjetas de crédito y débito, así como financiarlas sin intereses.

Y para cerrar el año, siempre apoyando eventos que marcan experiencias únicas para nuestros clientes, gracias a nuestro patrocinio hicimos posible que se habilitara la primera pista de patinaje sobre hielo al aire libre en El Salvador.

Ubicada en el corazón del renovado centro de San Salvador, la pista brindó a todos los salvadoreños la oportunidad de crear momentos especiales en familia, durante la temporada navideña y al banco, pasar a la historia como el patrocinador de las mejores experiencias para sus clientes.





# CUSCATLAN en el corazón de nuestros clientes

A lo largo del año lanzamos productos y campañas que nos permitieron llevar la Sonrisa CUSCATLAN a muchos más clientes en todo el país. Entre las más destacadas figuran:

## 5 Millones de MultiPuntos para soñar

Esta fue la campaña navideña que daba la oportunidad a nuestros clientes de redimir sus MultiPuntos por el premio de sus sueños. Esta campaña ayudó también a posicionar nuestro nuevo programa de lealtad para tarjetahabientes, el cual dejó atrás el nombre de MultiPremios y pasó a convertirse en una experiencia digital de redención de puntos por medio de la nueva App MultiPUNTOS.

## Nueva Tarjeta Empresarial y POS CUSCATLAN

Ambos productos se lanzaron con el objetivo de brindar herramientas digitales que le permitan a los empresarios salvadoreños ganar agilidad,

trazabilidad y transparencia a sus transacciones, incrementar sus negocios y abrir nuevos mercados. Por cada \$2 facturado en compras locales e internacionales, nuestros clientes empresariales acumulan puntos, lo que maximiza el retorno de cada inversión realizada a través de la tarjeta. Esta tarjeta cuenta con Membresía Gratis, además de brindar acceso a los beneficios de Visa Business.

## Acelera tus sueños y ahorra

Nuestra campaña anual de incentivo de depósitos invitó a todos nuestros clientes a iniciar o incrementar sus depósitos para participar en el sorteo de dos automóviles.

Entre las promociones más destacadas del año estuvo “Acelera tus sueños y ahorra” por medio de la cual, se motivó a nuestros clientes a iniciar o incrementar sus depósitos y participar en el sorteo de dos vehículos.

