

MENSAJE DEL GERENTE DE LA SOCIEDAD

En el año 2024, El Salvador registró un total de \$8,479.7 millones en remesas familiares, evidenciando un incremento del 2.5% en comparación con los \$8,275.4 millones recibidos en 2023. Este aumento de \$204.3 millones subraya la relevancia de las remesas como un pilar esencial para la economía salvadoreña.

Estados Unidos se consolidó como el principal país emisor, aportando \$7,769.2 millones, lo que representa el 91.6% del total. Otros países contribuyentes incluyen Canadá con \$83.5 millones, España con \$58.7 millones, Italia con \$53.7 millones y México con \$12.4 millones.

La distribución de las remesas dentro del territorio salvadoreño fue la siguiente:

· Zona Central: \$ 3,076.2 millones

· Zona Occidental: \$ 1,438.6 millones

· Zona Oriental: \$ 2,508.8 millones

· Zona Paracentral: \$ 997.3 millones

Recargas en efectivo y otros: \$ 373.4 millones

• Billeteras digitales de criptomonedas: \$ 85.5 millones

El destino principal de las remesas fue el consumo, con \$7,999.3 millones, mientras que \$480.4 millones se dirigieron a inversión. Estos datos reflejan la importancia de las remesas en la sostenibilidad económica de los hogares salvadoreños.







En este contexto, Remesas y Pagos Cusca ha desempeñado un papel fundamental en la facilitación del acceso a estos fondos. Con una década de experiencia en la industria de las remesas, la empresa ha establecido una red de más de 3,500 puntos de pago a nivel nacional, operando los 365 días del año. Esta infraestructura permite a los beneficiarios cobrar sus remesas de manera rápida y segura, utilizando una clave única válida en toda la red de pagadores.

La empresa ha forjado alianzas estratégicas con instituciones financieras y Comerciales, estas sinergias han permitido ofrecer una variedad de canales para el cobro de remesas, incluyendo depósitos a cuenta, pagos en efectivo, cajeros automáticos, billeteras digitales, aplicaciones móviles y servicios de banca en línea.

La inversión en tecnología de vanguardia y la expansión de su red de pagadores reflejan el compromiso de Remesas y Pagos Cusca con la mejora continua de sus servicios, contribuyendo significativamente al bienestar económico de las familias salvadoreñas y al desarrollo del país.

El crecimiento sostenido de las remesas en 2024 y la labor de facilitadores como Remesas y Pagos Cusca destacan la importancia de estos flujos financieros en la economía salvadoreña. La continua inversión en infraestructura y tecnología por parte de la empresa es vital para garantizar que las remesas sigan siendo una fuente confiable de ingresos para miles de hogares en El Salvador.

Federico Nicolás De La Cerda Maza

441

Gerente y Representante Legal







ADMINISTRACIÓN

Conforme a lo establecido en la cláusula séptima del pacto social de Remesas y Pagos Cusca, el gobierno de la Sociedad será ejercido por la Junta General de Socios, quien a su vez delegará a los gerentes que tendrán a su cargo la administración de la misma, a través del Consejo de Gerentes.

MIEMBROS DEL CONSEJO DE GERENTES

Miembro	Nombre
Primer Gerente	Jorge Raull Ariza
Segundo Gerente	Gustavo Jorge Ruiz Moya
Tercer Gerente	Federico Nicolás de la Cerda Maza
Gerente Externo	Francisco Diaz Barraza
Gerente General	Juan Andres Montesinos







ALTA GERENCIA

Cargo	Nombre
Gerente General	Juan Andrés Montesinos
Gerente de Desarrollo de Negocios /	Adriana Baracaldo
Delegado de Transnetwork LLC	
Gerente de Oficialía de Cumplimiento	Silvia de Moreno
Gerente de Auditoría Interna	Stephany Montano
Gerente de Tesorería y Contabilidad	Edwin Reinoso
Gerente de TI e Infraestructura	Mauricio Rovelo
Gerente de Calidad y Servicio al Cliente	Wendy Miranda
Gerente de Riesgos	Claudia Marroquín
Gerente de Recursos Humanos	Abril Morales

ACCIONISTAS

Empresa	Porcentaje de participación
TransNetwork LLC	99.9999%
TransNetwork Services LLC	0.0001%







ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD









PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Durante la gestión del período 2024:

- Se atendieron 89,376 alertas generadas por el sistema de monitoreo de transacciones.
- · Se actualizaron los expedientes de Debida Diligencia de los 10 Subagentes activos.
- Se impartió capacitación anual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a 2,433 empleados de Subagentes y 24 empleados de Remesas y Pagos Cusca y 12 del Consejo de Gerentes y Alta Gerencia
- Se impartió capacitación de inducción en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a 544 empleados de Subagentes y 4 empleados de Remesas y Pagos Cusca.
- Se distribuyó al personal de Remesas y Pagos Cusca y a los Subagentes 4 boletines con información sobre PLD como metodología de capacitación continua.
- Se realizó la medición del nivel de riesgo de las transacciones pagadas mensualmente utilizando el método de score card de riesgos.
- Se actualizaron los siguientes documentos de la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento:
- "Manual para la Prevención, Detección y Control de LDA/FT/FPADM".
- "Manual de Debida Diligencia de Subagentes y Usuarios"
- "Manual de Funciones de la Oficialía de Cumplimiento"
- "Manual de Metodología para la gestión de gestión de LDA/FT/FPADM"
- "Manual de Procedimientos de Gerencia de Oficialía de Cumplimiento"
- "Política Conoce a tu Empleado"
- "Política de Riesgos de LDA/FT/FPADM"







- · Se atendieron 215 oficios recibidos de la UIF.
- Se determinaron 300 casos inusuales que se decidieron reportar a la UIF.
- Se atendió visita de supervisión por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero durante el período del 4 al 26 de abril 2024.
- Se realizó requerimiento al área de Tecnología para que desarrolle un sistema de Enfoque Basado en Riesgo en la plataforma TCS.
- · Se optimizaron los perfiles de alertas de monitoreo en el sistema TCS
- Se crearon nuevos perfiles de alertas para robustecer el proceso de monitoreo de transacciones.
- Se atendió la revisión del programa de Cumplimiento por parte de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- El comité de Cumplimiento sesionó de forma ordinaria trimestralmente con cuatro sesiones durante el periodo.







GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

Durante la gestión del período 2024:

- En el primer trimestre 2024 se elaboraron los Informes de resultados de la Gestión del Riesgo Operacional y de la Gestión del Riesgo de Liquidez del año 2023, asimismo se elaboró el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos y el Informe de la Gestión del Riesgo Operacional para cumplir con la normativa relacionada.
- Respecto a la actualización de la Matriz de Cumplimiento Regulatorio se incluyeron 12 disposiciones de 9 regulaciones y 2 requerimientos de la SSF entre otras modificaciones efectuadas. Asimismo, se dio seguimiento al control de entregables durante todo el año 2024 para asegurar el cumplimiento con las exigencias regulatorias en el plazo señalado.
- En la identificación de riesgos operacionales se revisaron los manuales de procesos actualizados para corroborar los cambios que sufrieron los procesos de las áreas internas, a fin de realizar el análisis de criticidad de procesos, producto de este análisis se calificaron 8.8% subprocesos altamente críticos, 35.3% críticos, 52.9% de mediano impacto y 2.9% de bajo impacto, en total fueron 68 subprocesos evaluados.
- Los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión de riesgos fueron 10.42% en riesgos significativos, 70.14% moderados y 19.44% tolerables. Así también, en el monitoreo a los indicadores claves de riesgos no se sobrepasaron los parámetros establecidos de apetito y tolerancia al riesgo. De los controles asociados a los riesgos identificados se enumeran 107, de los cuales 24 son controles claves; los riesgos residuales post mitigación se ubican en niveles moderados el 3.47% y en nivel tolerable el 96.53%. Así también se actualizó la Matriz de Riesgos Operacionales, la Matriz de Riesgos de Liquidez y la Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información.







- Entre las revisiones efectuadas en la gestión del riesgo de liquidez, fueron observadas las calificaciones de riesgos de los bancos relacionados, se efectúo la verificación a la estructura de balance de la sociedad; se realizó la medición de la exposición al riesgo de liquidez y se dio seguimiento al indicador de liquidez, en el año 2024 el promedio mensual se ubicó en 1.06 y el índice de liquidez anual se posicionó en 1.25, además se realizó el Plan de Contingencia de Liquidez para el año 2025.
- Relativo a la emisión de informes de análisis de riesgos para la vinculación de Subagentes a la red de pagos, fueron presentados al Comité de Riesgo y al Consejo de Gerentes dos informes de análisis de riesgos y un informe de seguimiento de análisis de riesgos. Entre las actividades para fortalecer y complementar la gestión de riesgos con relación a su documentación, fueron elaborados el Manual de Metodología de la Gestión del Riesgo Operacional y el Manual de Metodología de la Gestión del Riesgo de Liquidez.







- Como parte del programa de capacitación de Riesgos se elaboraron y enviaron a todo el personal boletines informativos trimestrales relativos a la gestión de riesgos, fueron impartidas capacitaciones de riesgos a los colaboradores de los niveles operativos-funcionales y ejecutivo superior, también se realizaron sesiones de inducción por la incorporación de nuevos colaboradores.
- Trimestralmente se realizaron seguimientos de eventos de riesgos ocurridos y pérdidas operativas registradas, de las cuales se notificó la inexistencia de pérdidas operativas durante el año 2024, asimismo se dio seguimiento al plan de acción de Tecnología para subsanar error en reporte regulatorio y seguimientos relativos a los incidentes ocurridos en el año 2023 y 2024, finalizados en ese mismo año.
- Semanalmente se dio seguimiento al plan de acción para cumplimiento de las normas NRP-36 y al Instructivo de la UIF, presentando trimestralmente al Comité de Riesgos los seguimientos efectuados para el desarrollo de la gestión del riesgo de LDA/FT/FPADM.
 Fue actualizada la Matriz de riesgos de LDA/FT/FPADM registrándose 13 riesgos en total, de los cuales 23% son críticos, 31% son significativos y 46% son moderados.
- Referente al apoyo brindado a la gestión de continuidad del negocio, se realizó el Plan de Continuidad del Negocio para el año 2025, se preparó la calendarización de pruebas del PCN. Así también se elaboró la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y el Reglamento del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y se actualizó el Manual de Prevención de Riesgos y Emergencias laborales de la Sociedad.
- El comité de Riesgos sesionó de forma ordinaria trimestralmente con cuatro sesiones y extraordinariamente con una sesión adicional durante el 2024, finalmente realizó cinco sesiones en el periodo.









AUDITORIA INTERNA

- · Durante la gestión del período 2024:
- El comité de Auditoría sesionó de forma ordinaria trimestralmente con cuatro sesiones y extraordinariamente en tres sesiones durante el 2024.
- · Cumplimiento del 100% del plan anual de trabajo 2024.
- 49 informes emitidos por las auditorías realizadas.
- **4** informes de avances trimestrales, emitidos según lo establecido en el art. 18 de las NRP-15.
- 26 oportunidades de mejora detectadas en evaluaciones de auditoría interna.
- · Implementación de Sistema Resolver.
- Atención a la Evaluación del Programa de Calidad de Auditoría Interna realizado por evaluador independiente.
- Actualización de Metodología en adhesión a las Normas Globales de Auditoría Interna NOGAI.
- Ejecución del plan de competencias culminando 15 actividades para el equipo.
- **78%** del avance del cumplimiento del Plan cuatrienal 2022 2025 Verificación de Subagentes.







TECNOLOGÍA

Durante la gestión del período 2024:

- La Unidad de Tecnología e Infraestructura brindó seguimiento a proyectos y soporte a los recursos tecnológicos, usuarios internos y externos radicados en El Salvador, de acuerdo con el detalle siguiente:
- Se mantuvo un promedio de disponibilidad para la red de pagadores del 99.98%, cumpliendo los estándares de alta disponibilidad de nuestro servicio.
- Se brindó soporte al Área de Atención al Cliente durante todos los días del año, obteniendo una disponibilidad global de 99% para todos los canales de contacto de servicio con el cliente nacional e internacional: chat web, WhatsApp, correos y llamadas de voz.
- Se apoyó la continuidad del servicio con subagentes, reemplazando y actualizando equipos, dispositivos, soporte a los sistemas de pago y enlaces a Internet. Se brindó un promedio de 2.1 soportes diarios a los usuarios de esta red durante todo el año. Se incorporó un nuevo sistema para las tabletas con funciones como: enrolamiento de clientes nuevos, consulta, pago y reimpresión de remesas.
- Se cerraron de manera satisfactoria en abril-2024, las observaciones y planes de acción recibidas por Auditoría Externa, por el proceso iniciado abril-2023.
- Se atendieron todos los requerimientos y recomendaciones recibidas de la Auditoría Externa de manera oportuna y efectiva, durante el proceso que inició en septiembre-2024.









- Se continuó brindando apoyo para la realización de Trabajo Remoto (Home Office), para el 75% de la plantilla de empleados en temas relacionados con: Desbloqueo de Usuarios, Instalación de Doble Factor de Autenticación para Office365 y VPN SSL, Soft-Phone, nuevas herramientas de seguridad y reemplazo de equipos y dispositivos con fallas.
- Se garantizan las condiciones de "Continuidad del Negocio", por medio de la operación en modalidad "Home Office" para los usuarios. Además, se desarrolló de manera exitosa la prueba en Oficina Central para la activación del Enlace de Datos Alterno e Internet Inalámbrico por medio de Routers Celulares.
- Se mantuvo el contacto efectivo con los proveedores de servicio telefónico, enlaces de datos, suministro de equipos y consumibles para garantizar el suministro de equipos y servicios de manera oportuna, para personal de nuevo ingreso, así como, la sustitución de equipos y dispositivos por fallas presentadas.
- Se realizó la migración exitosa de las llamadas desde la plataforma de VOCALCOM hacia TALKDESK, para la plataforma de servicio ubicadas en México y El Salvador.
- Se configuró exitosamente el ambiente de pruebas "On-Premise", para la migración de llamadas hacia TALKDESK para las siguientes ubicaciones: TeleDolar Costa Rica, TeleDolar Nicaragua, Spectrum Houston.









AGENDA ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

Remesas y Pagos Cusca - 10 años conectando a los salvadoreños

En el marco de su décimo aniversario, Remesas y Pagos Cusca inauguró sus nuevas Oficinas Corporativas en Millennium Plaza. A lo largo de estos años, la compañía se ha consolidado como líder en el mercado de pago de remesas. Desde su fundación, uno de sus principales objetivos ha sido la expansión de su red de puntos de pago en El Salvador, facilitando el acceso a las remesas, una fuente de ingresos vital para la economía de muchas familias. Las nuevas oficinas representan un espacio para continuar alcanzando grandes logros y generar nuevas oportunidades de conexión y crecimiento.













La extensa red de pagos de Remesas y Pagos Cusca ha facilitado el acceso a los recursos que los salvadoreños en el exterior envían a sus familiares, optimizando el proceso de cobro y mejorando la calidad de vida. Asimismo, ha reforzado y consolidado las relaciones comerciales con sus aliados estratégicos, manteniendo el mismo beneficio de siempre: permitir a los beneficiarios de remesas cobrar con una misma clave en cualquier de los puntos de atención.









Campañas del 2024

Durante el año 2024, Remesas y Pagos Cusca implementó diversas campañas y promociones con el objetivo de fortalecer la fidelización de sus clientes y atraer nuevos usuarios. A través de estrategias innovadoras, se lanzaron promociones especiales en temporadas clave, ofreciendo incentivos como descuentos, sorteos y beneficios exclusivos para quienes cobraban sus remesas en la red de puntos de pago.

Asimismo, se llevaron a cabo campañas de concientización y educación financiera para que los beneficiarios pudieran optimizar el uso de sus remesas, promoviendo el ahorro y una mejor gestión de sus recursos. Estas iniciativas reflejan el compromiso de la compañía con el bienestar de sus clientes y el desarrollo económico de las familias salvadoreñas.

Día del Niño

Con el compromiso de apoyar a la comunidad y en celebración al día del niño y la niña, el 01 de octubre del 2024 Remesas y Pagos Cusca tuvo participación en el Centro Escolar Colonia Esmeralda de San Salvador, durante este día tan especial se compartió un momento de celebración y alegría compartiendo alimentos, recreación y regalos especiales para los alumnos y maestros del centro educativo.













Promoción: Una súper remesa para una súper mamá con Remesas Cusca y Walmart

Esta promoción tuvo vigencia durante el periodo del 01 de mayo al 30 de junio del 2024, y estuvo dirigida a todos los beneficiarios de remesas que cobraron sus remesas Cusca en cualquier de las localidades de Walmart, Despesa de Don Juan, Maxi Despensas y Despensa Familiar. Cada uno de los cuatro ganadores recibieron seis meses de súper gratis.















Participar fue muy fácil con esta campaña en alianza con las tiendas participantes, durante el periodo del 15 de agosto al 31 de diciembre de 2024, todos los beneficiarios que cobraron sus remesas quedaron automáticamente participando en el aumento de su remesa hasta por un monto máximo de \$600 en concepto de premio. Durante la vigencia de esta promoción se beneficiaron a 40 ganadores a quienes agradecimos su lealtad y preferencia en utilizar nuestros servicios.



Promoción: En esta Navidad con Remesas Cusca todos ganan canastas navideñas

Con el objetivo de premiar y agradecer la lealtad y preferencia de los beneficiarios de remesas durante la época navideña se llevó a cabo la campaña "todos ganan canastas navideñas con Remesas Cusca", esta excelente campaña se realizó durante el 20 de diciembre del 2024 en alianza con Súper Selectos. Para participar solo fue necesario cobrar una remesa entre los montos de \$25 y \$100 en cualquier de las localidades de Súper Selectos y de forma inmediata se entregaba al beneficiario de la remesa una canasta navideña gratis como regalo para completar y compartir en las celebraciones de fin de año, fueron más de cinco mil canastas entregadas.

















Promoción: Viernes Navideños de Remesas Cusca y Banco Cuscatlán

Esta promoción en alianza con Banco Cuscatlán dio a los beneficiarios de remesas la oportunidad de obtener fantásticos premios, fueron 144 electrodomésticos entregados desde planchas, cafeteras, microondas hasta una televisión de 43 pulgadas. Los beneficiarios de remesas participaron automáticamente por cobrar sus remesas en los puntos de atención participantes.















Promoción: Renueva tu Casa con Remesas Cusca

Por segundo año consecutivo realizamos nuestra dinámica "Renueva tu casa con Remesas Cusca" la cual se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre del 2024 y estuvo dirigida a todos los beneficiarios de remesas que cobrar sus Remesas Cusca a través de la atención de toda nuestra red de pagos. Tuvimos la alegría de contar con nuestras afortunadas ganadoras que lograron renovar su casa cobrando sus remesas familiares con Remesas Cusca.









SERVICIO AL CLIENTE

Remesas y Pagos Cusca con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios ha integrado tecnología para Centros de Atención Telefónica del tipo Computer Telephony Integration (CTI) la cual permite contar con la infraestructura adecuada para la gestión de todas las interacciones.

Se mantienen habilitados los canales para la atención de consultas, reclamos, quejas y sugerencias que los usuarios del servicio de remesas deseen realizar.

- · Centro de Atención Telefónica y WhatsApp: (503) 2271-9600
- · Correo Electrónico: atcremesasca@transnetwork.com
- Horario de Atención Extendido: Con servicio los fines de semana en horario de lunes a domingo de 8:00 AM a 5:00 PM
- Medios digitales o alternativos: En caso de recibir reclamos, quejas, sugerencias o denuncia de los usuarios a través de medios digitales u otros medios alternativos de comunicación, como redes sociales, estos son atendidos por medio de los canales formalmente establecidos: Correo Electrónico y el Centro de Atención Telefónica; para el debido proceso, según la gestión lo requiera.
- Oficinas Administrativas: Carretera Panamericana Km 10 ½ Centro Financiero SISA,
 edificio 2 Planta baja. Proceso de Atención al Cliente:
- · Sitio Web: www.remesasypagoscusca.com







REMESAS Y PAGOS CLISCIA



REMESAS Y PAGOS CUSCA, LTDA. DE C.V.