BANTRAB

TU BIENESTAR ES NUESTRO TRABAJO



MEMORIA DE LABORES 2022


BANTRAB

BANTRAB

ÍNDICE

CAPÍTULO 01 ▶ BIENVENIDA

06 MENSAJE DEL PRESIDENTE

08 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

CAPÍTULO 02 ▶ QUIÉNES SOMOS

10 HISTORIA

12 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

14 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

18 NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

24 NUESTRA ALTA DIRECCIÓN

32 ESTRUCTURA DE CAPITAL

34 MODELO DE NEGOCIOS

- FUERZA DE VENTAS
- CENTROS DE NEGOCIOS
- AGENTES BANCARIOS

CAPÍTULO 03 ▸ LOGROS FINANCIEROS

35 ACTIVOS
36 DISPONIBILIDADES
36 INVERSIONES
37 CARTERA CREDITICIA NETA
38 PASIVOS
38 DEPÓSITOS
39 CAPITAL
40 UTILIDADES
41 ROA
41 ROE
42 MORA
42 EFICIENCIA
43 NUESTRAS CALIFICACIONES
- FITCH RATINGS
- MOODY´S

CAPÍTULO 04 ▸ ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

CAPÍTULO 05 ▸ INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DEL GRUPO FINANCIERO

CAPÍTULO 06 ▸ BUENAS PRÁCTICAS

66 CUMPLIMIENTO Y GOBIERNO CORPORATIVO
67 GESTIÓN DE RIESGOS
72 AUDITORÍA
77 SOSTENIBILIDAD
79 GESTIÓN HUMANA

CAPÍTULO 07 ▸ BIENESTAR

83 FINANCIERO
- CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS
  - PROGRAMA BIENESTAR
  - TARJETA SIEMPRE SÍ
- CRÉDITO EMPRENDEDOR
- CRÉDITOS EMPRESARIALES
- VIVIENDA

85 SOCIAL Y DE DESARROLLO
- EDUCACIÓN FINANCIERA
  - BANCAPRENDE
  - BANCONSEJOS
- INCLUSIÓN LABORAL
  - MUNDO SIN BARRERAS
  - MI PRIMER EMPLEO
  - CONVENIO CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
  - EMPRENDO POR TI
- CLÚSTER DEPORTIVO
  - FÚTBOL
  - CICLISMO
- APOYO A LA COMUNIDAD
- PIACE

90 DIGITAL
- YOLO
- APP REMESAS BANTRAB

CAPÍTULO 08 ▸ RECONOCIMIENTOS

CAPÍTULO 09 ▸ FOROS

CAPÍTULO
01



MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE

JORGE MONDAL

En Bantrab, continuamos con nuestro proceso de permanente evolución. Tras un aprendizaje constante, nos estamos transformando y avanzando para cumplir con nuestra misión: trabajar duro por el bienestar de los trabajadores y sus familias. Estamos conscientes que para obtener mejores resultados es imprescindible innovar; por ello, no solo nos hemos adaptado al cambio, sino que lo estamos propiciando.

Luego de analizar y evaluar nuestro Plan Estratégico, atendiendo la situación actual del sector financiero de Guatemala y los cambios que se vienen suscitando en el mundo, nos dimos a la tarea de trazar una nueva hoja de ruta en 2022. A nivel de organización, era imprescindible adaptarla a los nuevos retos que nos trae el desarrollo tecnológico, que ha propiciado un cambio significativo en los modelos tradicionales de la banca. Esto nos hizo comprender que para enfrentar el futuro era importante que buscáramos aliarnos con instituciones que sumaran y nos permitieran un mayor crecimiento.

Por esta razón, aceleramos nuestro proceso de transformación digital para adecuarnos a las exigencias del mercado y de nuestros aliados. Así también, pusimos en marcha una estrategia para lograr el Bienestar de nuestros clientes y accionistas, la cual descansa en tres pilares: el financiero, el social y de desarrollo, y el digital. Ejecutarla exigió fortalecer nuestra estructura organizacional y atraer al mejor talento humano, así como agilizar nuestros procesos internos y fortalecer nuestro Gobierno Corporativo.

También era importante cambiar nuestros indicadores de medición (KPI's) para ser más justos y ecuánimes al momento de hacer efectiva la compensación a cada uno de nuestros colaboradores.

Los resultados que obtuvimos demuestran que los cambios fueron acertados y que hemos emprendido el camino correcto; en 2022, alcanzamos cifras sin precedentes en los 56 años de historia institucional, lo cual ha mejorado nuestra imagen, reconocimiento y confianza, y fortalecido nuestra posición en el Sector Financiero de Guatemala.

El esfuerzo también implicó estrechar lazos con instituciones públicas y privadas. Establecimos importantes proyectos con el Ministerio de Economía para promover el emprendimiento y la generación de empleo, así como brindarles nuestro apoyo en su objetivo de atraer más inversiones, aprovechando la cercanía que se tiene con el mercado de Estados Unidos.

Junto al Ministerio de Relaciones Exteriores, definimos una iniciativa de servicios financieros para apoyar a la comunidad guatemalteca que reside en Estados Unidos, a través de los consulados del país, lo que dignificará y apoyará el esfuerzo de nuestros hermanos migrantes, cuyos envíos de remesas siguen incrementándose y constituyen, hoy por hoy, un elemento importante en la economía nacional. Lograremos este desafío con el apoyo de una institución bancaria estadounidense, con la que hemos establecido una alianza y a través de la cual les facilitaremos los servicios financieros que no tienen. Este proyecto dará inicio en el primer trimestre de 2023.

Apoyamos, al Instituto Nacional de Electrificación (INDE) para facilitar soluciones de energía renovable a la población y al Ministerio de Cultura y Deportes en la construcción de la segunda fase del Museo Nacional de Arte de Guatemala.

Asimismo, en 2022, dimos los primeros pasos para establecer una alianza con la compañía telefónica más grande del país para impulsar un proyecto nacional de inclusión financiera.

Nos hemos convertido en un aliado importante de las cooperativas y fundaciones más grandes de nuestro país, como Banca de Segundo Piso, a través de quienes lograremos llegar a segmentos del área rural que requieren mayor apoyo para mejorar la economía local, proveyéndoles de más oportunidades de financiamiento.

En el área deportiva, hemos creado un clúster, a través de una alianza con equipos de fútbol que participan en la Liga Mayor, Primera División, escuelas de semilleros, así como con todos los equipos de Selección de Fútbol, buscando mejorar el nivel futbolístico de Guatemala, por medio del apoyo y transferencia de conocimientos que brinda el equipo Real Madrid, con el que establecimos una alianza por los próximos cuatro años. Queremos ser parte del sueño de ver a nuestra Selección Mayor en el próximo Mundial.

El resultado que se ha obtenido por el apoyo que le hemos brindado al ciclismo nacional ha sido espectacular, La Vuelta Bantrab se ha institucionalizado y se ha convertido en una competencia avalada por la entidad que rige el Ciclismo Internacional.

Participamos en foros y cónclaves internacionales de envergadura, para intercambiar experiencias y conocimientos en materia de mejores prácticas y transformación digital, con instituciones de Europa, Asia y Sudamérica; entre ellos, el 56 Congreso de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), CrossTech 2022, Fintech Américas y el Primer Foro de Economía y Negocios de la Revista Forbes en Español.

Confiamos que en 2023 nuestro banco crecerá y sobrepasará por mucho, los resultados que obtuvimos en el 2022; sabremos enfrentar los desafíos que se nos presenten y daremos pasos firmes en nuestra transformación digital. Estamos convencidos de que hemos conformado un equipo ganador, entregado y comprometido, con mucha capacidad y talento, que será la base principal para alcanzar las metas que nos hemos propuesto. ¡Gracias por permanecer a nuestro lado!



MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

HERBERT HERNÁNDEZ

2022 fue el año más exitoso de nuestra historia institucional. Los resultados comprometen a las casi 5 mil personas que formamos Bantrab a seguir ampliando nuestra capacidad para ofrecer soluciones a los trabajadores y contribuir así a su bienestar.

Nuestra estrategia y una gestión con prioridades claramente definida y orientada a promover la sinergia entre equipos, la eficiencia y la excelencia, permitieron que la cartera de créditos creciera 24% y cerrara el año en Q20,963 millones. Además del aumento, es importante resaltar la diversificación del portafolio: duplicamos la colocación de préstamos para banca de segundo piso y pequeñas y medianas empresas, además de registrar un crecimiento de 107% anual en la de vivienda.

Los activos y las utilidades mostraron un aumento de 12% para situarse en Q34,825 millones y Q852 millones, respectivamente. Este hito, sin precedentes, trasciende las cifras. Fitch Ratings cambió la perspectiva de las calificaciones de riesgo crediticio de estable a positiva, un reconocimiento a nuestra solidez y cultura de rendición de cuentas.

A diferencia de los bancos del sistema y gracias a nuestro Programa Bienestar, redujimos nuestras tasas de interés promedio ponderada de 20.44% en 2018 a 17.31% en 2022. Esto permitió a nuestros clientes equilibrar sus gastos e ingresos y, en muchos casos, reescribir su historia de crédito y empezar a ahorrar.

En el ámbito digital, impulsamos el uso de herramientas de inclusión financiera. Los guatemaltecos que residen en Estados Unidos pueden realizar envíos inmediatos y sin costo a sus familiares en Guatemala mediante la App Remesas Bantrab. También abrir cuentas monetarias y de ahorro desde su celular desde YoLo, nuestra billetera electrónica, que este año sumó el Premio País de Fintech Americas a las cuatro distinciones internacionales de las que ya era acreedora.

Como parte del pilar social y de desarrollo de nuestra estrategia, creamos el Clúster Deportivo con el propósito de apoyar las dos disciplinas más practicadas en Guatemala y, de esa forma, aportar al bienestar físico y emocional de la población. En ese sentido, concretamos la alianza con el Real Madrid, uno de los mejores clubes a nivel internacional, que transferirá sus conocimientos y prácticas a directivos y técnicos de las selecciones nacionales, así como de equipos de la Liga Mayor, Primera División y academias para niños y jóvenes. Y por supuesto, estaremos lanzando productos y servicios financieros de la mano de esta prestigiosa marca.

Los esfuerzos en favor del Bienestar también abarcaron a nuestro talento humano. Escalamos a la segunda posición del ranquin centroamericano de organizaciones con más de 2,500 trabajadores. Asimismo, somos parte del Top10 de mejores empresas para jóvenes profesionales de Employeers for Youth; y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social nos renovó la Constancia de Buenas Prácticas Laborales y la distinción por contratar a personas mayores de 60 años de edad.

Los resultados obtenidos en 2022 son el mejor indicador de que caminamos por la senda correcta. Confiamos en que el próximo afianzaremos nuestra cultura de bienestar y aportaremos más al futuro de los guatemaltecos.

Agradezco a los casi 5,000 trabajadores de Bantrab por su entusiasmo y trabajo, a nuestra Junta Directiva por su apoyo, y a nuestros accionistas y clientes por su confianza. Juntos contribuiremos a forjar un futuro de bienestar para los trabajadores y sus familias.

CAPÍTULO

02

QUIÉNES SOMOS
NUESTRA HISTORIA

Los ministros de Trabajo de Latinoamérica se reunieron en 1963 para discutir cómo harían propia la Alianza para el Progreso. Emitieron la Declaración de Cundinamarca que recomendaba la creación de bancos que fomentaran el ahorro en los trabajadores y atendieran sus necesidades crediticias. Fue por ello que el Gobierno de Guatemala emitió el Decreto que dio vida al Banco de los Trabajadores.



La entidad comenzó operaciones en 1966 con un aporte inicial del Estado. Los trabajadores completaron el capital autorizado mediante la compra de acciones y en 1992, aprobaron su conversión a un banco privado con sentido social.

DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

hemos fortalecido el Gobierno Corporativo mediante la adopción de las mejores prácticas internacionales.

Es por ello que Fitch Ratings ha mejorado nuestras calificaciones de riesgo crediticio de forma sostenida. En la actualidad, somos el sexto banco en volumen de activos y el cuarto más rentable del sistema guatemalteco.

Nuestro compromiso con los trabajadores y sus familias nos motivó a diseñar una estrategia de bienestar que descansa en tres pilares: el financiero, el social y de desarrollo, y el digital.

De esa cuenta, además de facilitar soluciones que contribuyan al equilibrio entre ingresos y gastos e incentiven el ahorro, promovemos la educación financiera, la inclusión laboral, el emprendimiento y el deporte. Asimismo, enfocamos nuestra transformación digital a la bancarización.

HEMOS SIDO RECONOCIDOS COMO UNO DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR EN CENTROAMÉRICA

por el Instituto Great Place to Work®, gracias a nuestras buenas prácticas laborales. Ocupamos la segunda posición del ranking de empresas con más de 2,500 colaboradores.

2022

CAPÍTULO
02

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Trabajar duro por el bienestar de todos los trabajadores.

VISIÓN

Hacer de los trabajadores la principal fuerza financiera del país.

VALORES Y COMPETENCIAS

RESPONSABILIDAD

Nuestro compromiso con la Institución nos hace ser congruentes y asumir las consecuencias de nuestras decisiones con firmeza y humildad.

- Cumplimiento | Habilidad para ejecutar las acciones requeridas y concretar los compromisos adquiridos.
- Autodeterminación | Capacidad de tomar decisiones, proponerse y asumir retos de forma individual y las consecuencias en beneficio del logro de objetivos.

TRANSPARENCIA

Nos debemos a los trabajadores y por eso nos sentimos orgullosos de nuestros altos estándares y nuestras exigencias para con la ética y la verdad.

- Comunicación 360° |Capacidad para ofrecer reconocimiento, y señalar aspectos a mejorar en el desempeño a todos los grupos de interés.
- Rendición de cuentas | Capacidad para mantener actualizados y disponibles los registros de información sobre acciones realizadas y resultados obtenidos.

EQUIDAD

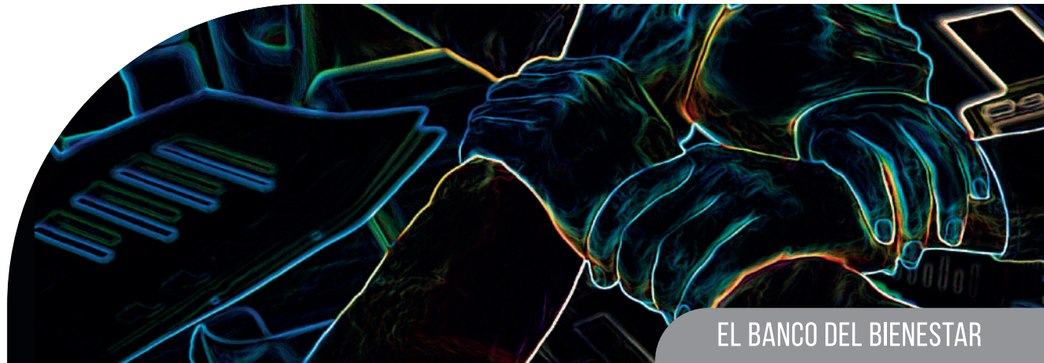
Respetamos a todas las personas por igual, siendo imparciales, justos y generando oportunidades desde la objetividad.

- Congruencia | Capacidad para expresar lo que se piensa y siente, y alinearlo con lo que se dice y se hace.
- Tolerancia | Habilidad de generar relaciones según los valores y reglas establecidas, en todo momento y con todas las personas.

TRABAJAR CON PASIÓN

Cada día nos esforzamos, con corazón y alegría, porque sabemos que todo lo que hacemos es para beneficio de los trabajadores.

- Solución al Cliente | Capacidad de realizar acciones necesarias con entusiasmo, para exceder las expectativas de los clientes.
- Sinergia | Habilidad de sumar esfuerzos con otras áreas, dirigidos a un fin común, para brindar satisfacción personal y grupal.



CAPÍTULO
02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Continuamos el proceso de transformación y fortalecimiento institucional que iniciamos en 2017. Los cambios a la estructura organizacional nos permitirán avanzar en nuestra Estrategia de Bienestar.



- Separamos la Dirección de División de Operaciones y Tecnología con el propósito de potencializar nuestras capacidades tecnológicas y hacer más eficientes nuestros procesos. Ahora contamos con la Dirección de División de Tecnología y la Dirección de Operaciones y Cartera. Esta última cuenta con seis gerencias: operaciones, créditos de consumo, administración de créditos, cobros y recuperaciones, productos y excelencia operativa.

- Fusionamos la Dirección de Inteligencia y Experiencia al Cliente y la de Estrategia y Transformación en la Dirección de Información Estrategia y PMO. El área cuenta con cinco gerencias: planeación estratégica, inteligencia decisional, plataforma y datos, analítica y plan de gestión, y gestión de proyectos.

- Creamos la Dirección de Capitalización para automatizar y optimizar procesos, a fin de depurar nuestra base de accionistas, mejorar su experiencia y aumentar la participación en las asambleas. Entre sus principales acciones se encuentran:

  - Reducción de tiempo en los siguientes procesos:
    De 60 a 18 días para emitir y/o reponer títulos de acciones.

    De 45 a 20 minutos para que los accionistas actualicen sus datos.

    De 68 a 33 días para gestionar el endoso de títulos de acciones.

  - Consulta y validación de datos en el Registro Nacional de las Personas para unificar los registros de accionistas y depurar la base.

  - Capacitaciones a los ejecutivos de los Centros de Negocios a fin de descentralizar la actualización de información de accionistas y la acreditación para participar en las asambleas.

  - Atención de accionistas en Centro PIACE.

  - Diseño e implementación de una matriz de riesgos de seguridad de la información y un plan de acción, a efecto de validar la seguridad de los sistemas y/o plataformas de la Dirección de Capitalización.

  - Revisión de normativas relacionadas con los accionistas y las asambleas para simplificar los procesos y adoptar tecnología para agilizarlos.

- Bantrab es el primer grupo financiero del país en apuntalar su evolución mediante el liderazgo de una Directora de Visión y Estrategia Digital. Será responsable de diseñar la estrategia de transformación tecnológica y digital que propicie la creación de productos, servicios y canales para atender las necesidades de los clientes futuros, de forma personalizada e inmediata. De esta forma, facilitará que Bantrab enfrente, exitosamente, los entornos volátiles, inciertos, completos y ambiguos que caracterizan a la industria financiera en estos tiempos.

CAPÍTULO
02 DIRECTORIO Y FUNCIONES

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Es la máxima autoridad de Bantrab y está integrada por los propietarios de acciones comunes y preferentes que en el primer caso, participan con voz y voto, y en el segundo, solo con voz. Su función es elegir a los miembros de la Junta Directiva, con excepción del Presidente y el Presidente Suplente, quienes son nombrados por el Presidente de la República.

La Asamblea aprueba el presupuesto, la memoria de labores, la distribución de utilidades, la emisión y venta de acciones. También tiene potestad de disolver y liquidar el banco, o fusionarlo con otra u otras instituciones crediticias. Eso, siempre que cuente con el aval del Consejo de Ministros del Organismo Ejecutivo.





JUNTA DIRECTIVA

Su función es cumplir con las disposiciones de la Asamblea, dirigir la política y funcionamiento del banco, y nombrar al Gerente General. Otra de sus atribuciones es emitir y reformar reglamentos internos, así como resolver la concesión, renovación, prórrogas y esperas de los préstamos de mayor cuantía de acuerdo con los reglamentos internos.

GERENTE GENERAL

Es el representante legal del banco. Asesora y asiste a las sesiones de la Junta Directiva, pero sin voto. Nombra y remueve al personal administrativo cuya designación no corresponda a la Junta Directiva, y resuelve sobre la concesión, renovación, prórrogas y esperas de préstamos, hasta los límites que establezca la Junta Directiva. Es estratega y ejecutor.

CAPÍTULO
02

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

JORGE MONDAL

Presidente de la Junta Directiva



Ingeniero en Electricidad con maestría en Administración de Empresas y postgrado en Administración Funcional de Empresas de INCAE. Posee estudios en Advancing Negotiation Skills, Gestión Integral de Riesgos Corporativos y Coaching en Riesgo Corporativo. Se desempeñó como Gerente Corporativo del Banco Corporativo; durante su gestión se crearon las entidades que luego conformarían el Grupo Financiero Corpobanco como la Financiera, Casa de Bolsa, Almacenadora, Seguridad y Manejo de Valores. Lideró el Grupo Papelera Internacional, S.A. y fue uno de los principales colaboradores en el establecimiento, desarrollo y crecimiento de Huawei Telecommunications Guatemala, S. A., donde ascendió a Vicepresidente de Negocio del Grupo de Empresas, Asuntos Corporativos y Medios. Fue juramentado Presidente de la Junta Directiva de Bantrab el 15 de abril de 2021.

ENRIQUE COSSICH

Presidente Suplente



Ingeniero en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación con Maestría en Administración de Empresas. Su trayectoria incluye cátedras universitarias y consultorías a organismos nacionales e internacionales, entre ellos, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Instituto de Fomento Municipal. Además, laboró en varios bancos del sistema. Fue director ejecutivo del Registro Nacional de las Personas y coordinador de Gobierno Electrónico en la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado y sus Entidades Descentralizadas. Se desempeña como Director Ejecutivo de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y, el 2 de diciembre de 2021, fue juramentado Presidente Suplente de Bantrab.

ESTUARDO GAMALERO

Director Propietario



Abogado y Notario. Posee una trayectoria profesional, transparente e intachable de más de 25 años de carrera en la banca privada y pública, ocupando cargos gerenciales y directivos. Ha sido representante, director y asesor legal de diversas instancias, nacionales e internacionales. En su gestión ha destacado en pilares de transparencia, rendición de cuentas y cumplimiento de la ley. Es experto en el marco jurídico para el fortalecimiento de gobernanza corporativa y la expansión de operaciones de captación y colocación de recursos. Fue electo Director Propietario de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores en 2018 por la Asamblea General de Accionistas y reelecto en febrero de 2021.

JULIO ORDÓÑEZ

Director Propietario



Ingeniero mecánico industrial con Maestría en Finanzas y posgrado en Finanzas y Economía. Posee más de 20 años de experiencia en administración, riesgos y finanzas en instituciones bancarias de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá. Se unió a Bantrab en 2017, como Director de la División de Finanzas y Administración. Asumió como Director Propietario de la Junta Directiva en agosto de 2018 y fue reelecto en 2022. En los últimos años, ha implementado emprendimientos en el cultivo de café, macadamia y aguacate, formando parte de la industria de procesamiento y exportación de productos agropecuarios.

CAPÍTULO
02

SERGIO ROMANO

Director Propietario

Abogado y Notario. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales con Maestría en Derecho Parlamentario. Cursa un Doctorado en Derecho Económico de la Empresa. Ha ocupado puestos directivos y gerenciales en grupos financieros nacionales y centroamericanos, e integrado Consejos de Administración en distintas instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos. Ha presidido y formado parte de comités y comisiones de control regulatorio y jurídico de índole bancario. Se incorporó a Bantrab en 2017, como Secretario de la Junta Directiva y Director Corporativo Jurídico. Asumió como Director Propietario de la Junta Directiva en agosto de 2018 y fue reelecto en 2022.



EDIN VELÁSQUEZ

Director Propietario

Licenciado en Economía con una maestría en Economía. Su trayectoria profesional incluye 24 años en el Banco de Guatemala, institución en la cual ocupó la Vicepresidencia y la Presidencia. Lideró la Junta Monetaria y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA). Ejerció puestos directivos en entidades financieras privadas y descentralizadas, además de desempeñarse como director del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) en Guatemala. Fue electo Director Propietario de la Junta Directiva de Bantrab en 2018 por la Asamblea General de Accionistas y reelecto en 2021.



ÓSCAR PINEDA

Director Suplente

Economista con Maestrías en Finanzas e Investigación de Operaciones. Inició su carrera en el Banco de Guatemala, en donde laboró por más de 14 años y realizó estudios superiores de economía. Ocupó puestos directivos y gerenciales en entidades financieras públicas y privadas. Se desempeñó como director financiero de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos y catedrático de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Bantrab desde agosto de 2018 y fue reelecto en 2022.



ÉDGAR RAMÍREZ

Director Suplente

Licenciado en Economía, con maestrías en Educación Universitaria y Derecho Parlamentario. Docente e investigador académico para distintas universidades. Ocupó puestos directivos en la banca pública por más de diez años. Fue director de Planificación y Desarrollo Institucional del Ministerio de Finanzas Públicas. Ha sido consultor para organizaciones nacionales e internacionales. Actualmente, integra la Junta Directiva de Bantrab.



CAPÍTULO
02

EDWIN MÉNDEZ

Director Suplente

Administrador de Empresas con maestrías en Banca y Finanzas y en Liderazgo Organizacional e Innovación Bancaria. Posee una certificación internacional en Gestión de Riesgos avalada por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). Trabajó en el área comercial de Banco Uno. Asimismo, en ventas y mercadeo para distintas empresas por más de 10 años. Se incorporó a Bantrab hace 20 años como Director Suplente de la Junta Directiva, cargo para el cual fue reelecto en 2018 y 2021.



ERBIN SAGASTUME

Director Suplente

Abogado y Notario con Maestría en Liderazgo Organizacional e Innovación Bancaria. Laboró durante 16 años en el Instituto Nacional de Electrificación y, en 1987, se incorporó al Grupo Financiero Bantrab. Desde entonces, se ha desempeñado como Secretario y Director Suplente Reemplazante de la Junta Directiva, así como secretario de los consejos de administración de la Aseguradora de los Trabajadores y la Financiera de los Trabajadores. La Asamblea General de Accionistas lo eligió Director Suplente en 2021.

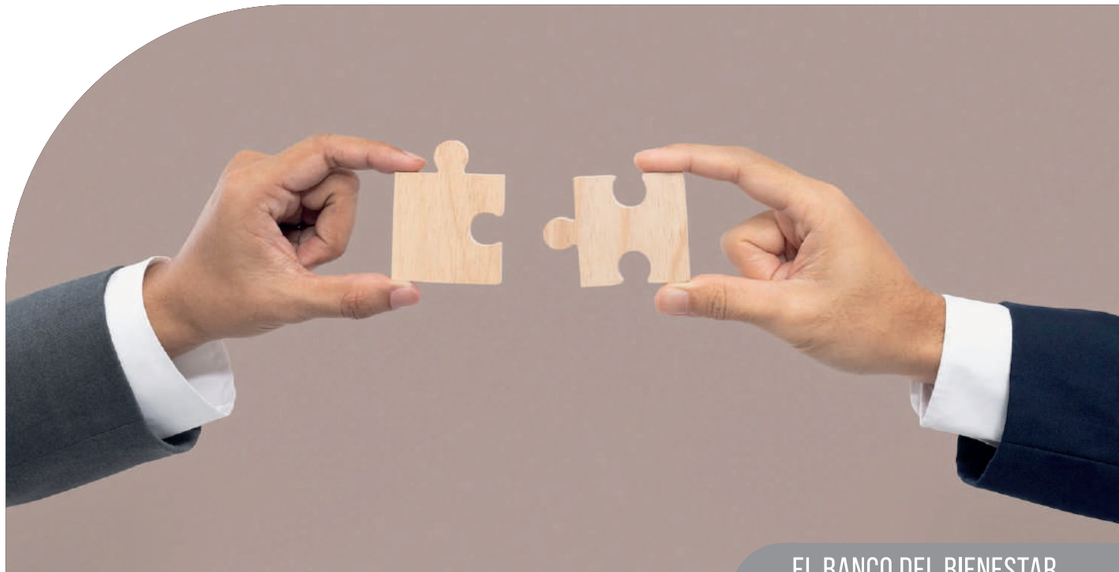


RAÚL ZAPATA

Secretario

Administrador de Empresas con maestrías en Administración Corporativa y Liderazgo Organizacional e Innovación Bancaria. Se incorporó a Bantrab hace 34 años y desarrolló su carrera en las áreas de créditos fiduciarios, pago de créditos, cobros y auditoría interna, hasta liderar la Gerencia de Fideicomisos. Se integró como Director Suplente de la Junta Directiva en 2016 y permaneció en el cargo hasta el 11 de febrero de 2021. Desde entonces, se desempeña como Secretario de la Junta Directiva.





CAPÍTULO
02

NUESTRA ALTA DIRECCIÓN

HERBERT HERNÁNDEZ

Gerente General

Más de 25 años de experiencia bancaria en Guatemala y Estados Unidos. Es administrador de Empresas con maestrías en Negocios y Marketing y en Transformación Digital. Experto en diseñar y ejecutar estrategias y canales comerciales. Posee una capacidad superior para innovar y gestionar cambios. Tiene experiencia en potenciar nuevos mercados e implementar proyectos corporativos, así como en liderar y desarrollar equipos comerciales. Se unió a Bantrab en octubre de 2017 como Director de División comercial y ascendió a Gerente General en enero de 2022.



FELIPE DUARTE

Director de la División de Finanzas y Administración

Licenciado en Administración de Empresas con un Master of Business Administration (MBA) y una especialización en Gerencia Avanzada en Finanzas de la Universidad de Notre Dame. Su trayectoria bancaria incluye 15 años en el Grupo Financiero Banex-Figsa y el Banco G&T Continental. Cuenta con una Certificación Pensamiento Estratégico para Directores Ejecutivos de la Universidad de Cambridge. Lideró el área financiera de Duke Energy International, participando en proyectos energéticos en la región. Se incorporó a Bantrab en mayo de 2018.



FERNANDO GARCÍA

Director de la División Comercial

Licenciado en Administración de Empresas con Maestría en Administración Bancaria y Marketing Digital. Posee más de 25 años de experiencia en la banca y en liderar equipos comerciales y llevarlos a su máximo potencial. Su trayectoria incluye desarrollar estrategias comerciales y de negocios enfocadas en la innovación. Se unió a Bantrab en septiembre de 2009 y ascendió a Director de la División Comercial en marzo de 2022.



JOSÉ ANTONIO ROCA

Director de la División de Operaciones y Cartera

Con más de 20 años de experiencia en liderar equipos en el sector financiero de Guatemala. Es Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, posea una Maestría en Administración e Innovación Bancaria, de la Universidad San Pablo. Estudia un Master of Business Administration (MBA) con énfasis en Digital Business y posee especializaciones en Digital Business y Management Development de la Universidad George Washington. Su trayectoria en la banca comenzó en 2000, en Bancafé, y posteriormente en Banco G&T Continental. Ingresó a Bantrab en 2007 como Coordinador Corporativo de Créditos y Cobros. Sus habilidades se centran en administración de portafolio, soporte a canales y excelencia operativa.



CAPÍTULO
02

MARIO SÁNCHEZ

Director de Capitalización

Abogado y Notario con maestrías en Derecho Bancario, Seguros y Mercados Financieros y en Derecho Notarial. Laboró en el Banco de Guatemala y otras instituciones financieras del país. Impulsó la implementación de Guatecompras al ser Director del SIAF–SAG, ocupó puestos directivos en la Superintendencia de Administración Tributaria, el Registro General de la Propiedad y fue Registrador Central del Registro Nacional de las Personas RENAP. Se incorporó a Bantrab en 2018 como Director Jurídico y actualmente es Director de Capitalización. Es también Gerente General de la Financiera de los Trabajadores S.A.



JOSÉ MIGUEL GÓMEZ

Director de Información,
Estrategia y PMO

Ingeniero en Ciencias de la Computación con un Máster en Liderazgo Organización y Administración Bancaria. Cuenta con más de 15 años de experiencia en desarrollar estrategias organizacionales, basadas en la generación de modelos de negocios sostenibles con reciprocidad social. Sus habilidades se centran en la gestión estratégica y el diseño de arquitecturas de datos orientadas a la analítica avanzada. Su trayectoria en procesos de integración y automatización de datos comenzó en 2006, en BiCon Inteligencia y Estrategia de Negocios. Se incorporó a Bantrab en septiembre de 2009.



JUAN PABLO DE LEÓN

Director de Gestión Humana

Administrador de Sistemas de Información con maestrías en Administración Bancaria, Recursos Humanos, Derecho Laboral, Talento Digital y Agilidad Organizacional, así como un posgrado en Sistemas de Información. Se incorporó a Bantrab en 2012 y transformó el área de reclutamiento y capacitación en un área estratégica de gestión integral del talento humano. Implementó la Universidad Corporativa Bantrab, así como el modelo de Gestión por Competencias. Logró certificar al Grupo Financiero Bantrab como un Great Place to Work® y situarlo en posiciones destacadas de cuatro ránquines centroamericanos.



CARLOS ENRIQUE REYNOSO

Director Jurídico

Abogado y notario con más de 25 años de experiencia en la asesoría de instituciones bancarias y empresas nacionales e internacionales en asuntos de naturaleza civil, mercantil, financiera, constitucional, penal, tributaria y administrativa, principalmente.
Ha sido asesor en procesos arbitrales y judiciales en distintos países, en especial, en los Estados Unidos. De 2001 a octubre de 2022 se desempeñó como asesor jurídico externo del Banco de los Trabajadores, con excepción de agosto de 2016 a 2017 cuando se desempeñó como Director Jurídico.
Se incorporó nuevamente a Bantrab en noviembre de 2022, ocupando el mismo cargo.



CAPÍTULO
02

LISSETH LEMUS

Directora de la División de Cumplimiento y Gobierno Corporativo

Licenciada en Administración de Empresas con maestrías en Administración Financiera y en Compliance y Gestión de Riesgos. Es traductora jurada y posee certificaciones en Liderazgo y Cambio Organizacional, Cumplimiento y Gobierno Corporativo, y Anti-Money Laundering Certified Associate. Este último otorgado por Financial International Business Association (FIBA). También posee diplomados en Alta Dirección Bancaria, SCRUM e Investigación Científica. Inició su carrera bancaria hace 29 años en Seguros de Occidente y de allí pasó a Westrust Bank (Intl) Ltd, Banco Cuscatlán de Guatemala, Citibank de Guatemala y Grupo Financiero Agromercantil. Se incorporó a Bantrab en 2021.



JOSÉ MIGUEL REYES

Director de Riesgos

Ingeniero Industrial y máster en Dirección Financiera con más de 15 años de experiencia en banca guatemalteca y latinoamericana. Experto en diseño de políticas, evaluación de riesgos, análisis de datos, diseño de controles, desarrollo de estrategias de monitoreo, prevención y medición de riesgos. Se unió a Bantrab en 2017 para diseñar e implementar las bases de Gobierno Corporativo, así como las metodologías y estrategias de gestión de riesgos, aportando a la mejora constante de la calificación de riesgos de la institución y estabilizando los principales Key Risk Indicators (KRI's) de medición de riesgos.



EDGAR DÁVILA

Director de Ingeniería de Software

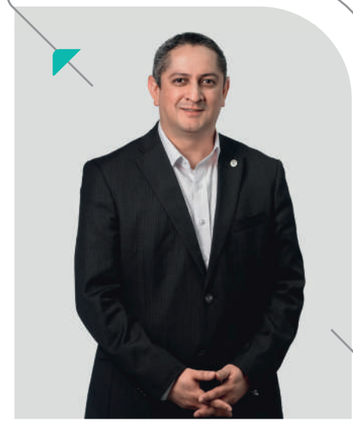
Ingeniero en Sistemas con MBA del INCAE y 22 años de experiencia profesional. Se desempeñó como Gerente de Desarrollo Tecnológico del Grupo Financiero G&T Continental. Dirigió la gestión de una plataforma tecnológica para más de 7 empresas del sector bancario en cuatro países de la región. Se especializa en gestión de portafolio de proyectos, gestión de proveedores y gestión del cambio. Además, es profesor en diferentes universidades de Guatemala. Es Director de Ingeniería de Software y, de forma interina, Director de la División de Tecnología.



LUIS CABRERA ACEVEDO

Director de Seguridad de la Información

Licenciado en Tecnología y Telecomunicaciones con Maestría en Tecnologías de la Información y estudios de postgrado en Redes de Computadoras y Seguridad Informática. Con más de 20 años de experiencia en el sector bancario de Guatemala. Especialista en ciberseguridad, con amplio conocimiento y experiencia en planificación estratégica de programas de seguridad de la información. Se unió a Bantrab, en julio de 2022, como el primer Director de Seguridad de la Información y desde entonces ha establecido una sólida base para la protección de datos en la organización.



CAPÍTULO
02

RONY DE LA ROCA

Auditor Interno

Contador público y auditor con 38 años de experiencia en banca, liderando posiciones de auditoría, finanzas, operaciones y planeación estratégica. Cuenta con experiencia en procesos de debida diligencia y reestructuración de procesos. Se incorporó al equipo de la División de Administración y Finanzas de Bantrab en 2018 y actualmente lidera la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.



IRIS GUERRERO

Directora de Visión y Estrategia Digital

Contadora Pública con una certificación en Dirección Estratégica de Innovación y Transformación Digital y en Customer Experience Design & Management Experiencia de Cliente. Experta en transformación organizacional, transformación digital y el diseño de experiencias de clientes y de procesos. Cuenta con más de 26 años de experiencia en modelos de trabajo colaborativos con prácticas ágiles para el desarrollo de implementación de proyectos para la transformación digital, así como en la ejecución de modelos de negocio.





DANIEL AGUILAR

Gerente General Aseguradora de los Trabajadores

Ingeniero Industrial con Maestría en Administración de Empresas. Inició su trayectoria en el sector de seguros en 2011 y se incorporó a la Aseguradora de los Trabajados ocho años después como Gerente de Operaciones. Ascendió a la Gerencia General de dicha entidad en 2022 y desde entonces es parte de la Alta Dirección del Grupo Financiero. Destaca por su visión estratégica, así como por su habilidad para innovar y crear sinergia en los equipos. Es una de las piezas clave en la transformación de la aseguradora.

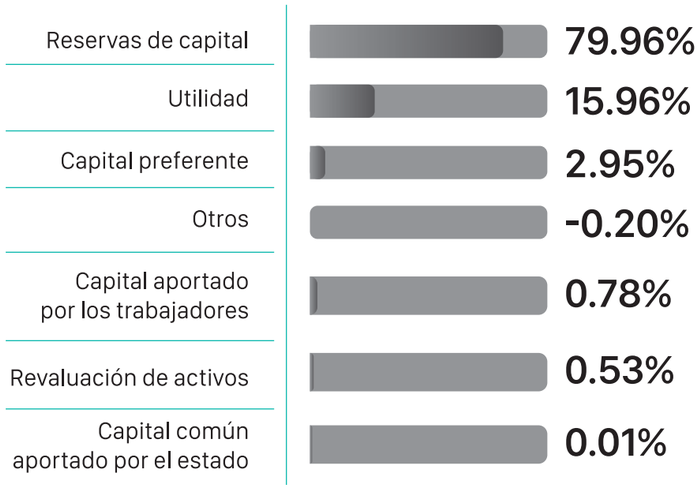


CAPÍTULO
02

ESTRUCTURA DE CAPITAL

En la actualidad, somos el sexto banco en volumen de activos y el cuarto más rentable del sistema bancario guatemalteco.

Somos uno de los bancos más sólidos y solventes del sistema financiero guatemalteco. Al 31 de diciembre de 2022, nuestro capital se encuentra en los Q5,340 millones, de los cuales el 79.96% corresponde a reservas de capital. La participación del Estado es de Q500 mil, la de los trabajadores [1] de Q41.8 millones y la de los accionistas preferentes de [2] Q157.5 millones.

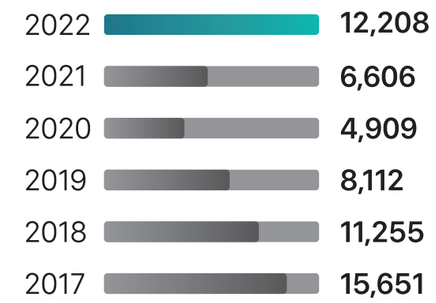


Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, así como con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo. Por ello, continuamos el proceso iniciado en 2017 para actualizar la base de accionistas comunes y logramos aumentar la asistencia a las asambleas de Accionistas.

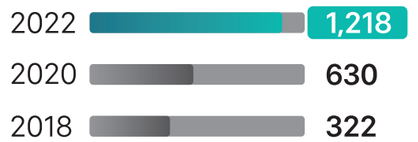
1. Las acciones comunes son las adquiridas por trabajadores y otorgan el derecho a participar en las Asambleas Generales de Accionistas con voz y voto.

2. Las acciones preferentes son inversiones de personas individuales o jurídicas que otorgan un dividendo garantizado y el derecho a participar en las Asambleas Generales de Accionistas con voz, pero sin voto.

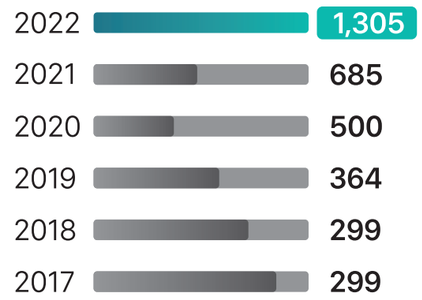
Actualización de Accionistas



Asistencia a las Asambleas Extraordinarias



Asistencia a las Asambleas Ordinarias



MODELO DE NEGOCIOS

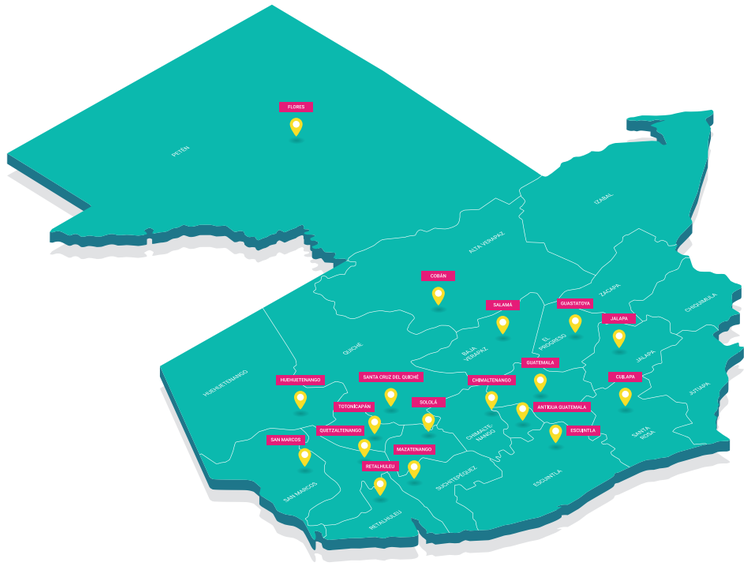
CAPÍTULO
02

FUERZA DE VENTAS

890 ASESORES de Bienestar Financiero que visitan a los clientes, actuales y potenciales, para dar solución a sus necesidades.

CENTRO DE NEGOCIOS

178 CENTROS de Negocios en los 22 departamentos de Guatemala.



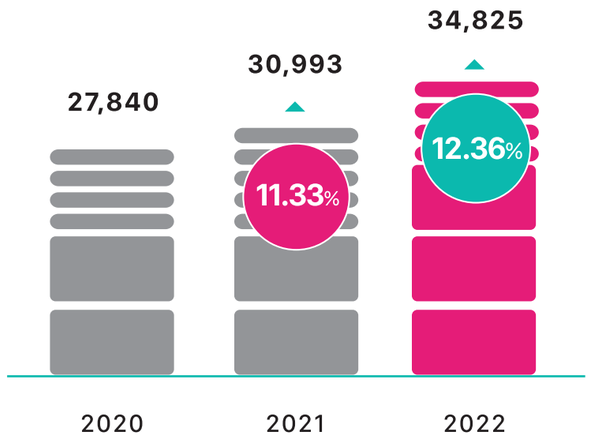
AGENTES BANCARIOS

274 COMERCIOS afiliados a la red Mi Agente Bantrab en los que los clientes pueden realizar transacciones y gestiones bancarias.

CAPÍTULO
03 LOGROS FINANCIEROS

ACTIVOS

Nuestro volumen de activos mantuvo un ritmo de crecimiento, superando al del año anterior. A diciembre de 2022, alcanzó los **Q34,825 MILLONES.**



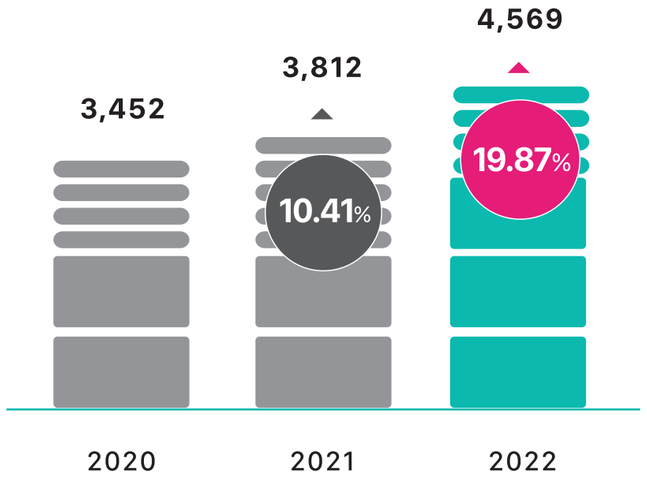
La composición de nuestros activos se favoreció en una mejor mezcla, la cual evidenció un incremento en la cartera crediticia y una disminución en las inversiones, mejorando con ello nuestros niveles de rentabilidad.

	2021	2022
DISPONIBILIDAD	12%	13%
INVERSIONES	30%	24%
CARTERA DE CRÉDITOS	55%	60%
OTROS	3%	3%

CAPÍTULO
03

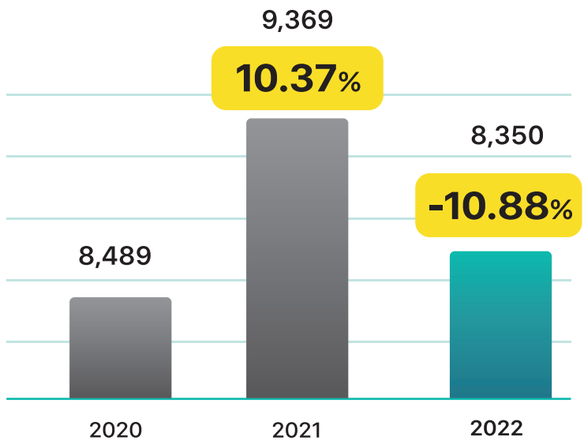
DISPONIBILIDADES

Las disponibilidades registraron un aumento interanual de **19.87%** durante 2022, y cerraron el año en **Q4,569 MILLONES.**



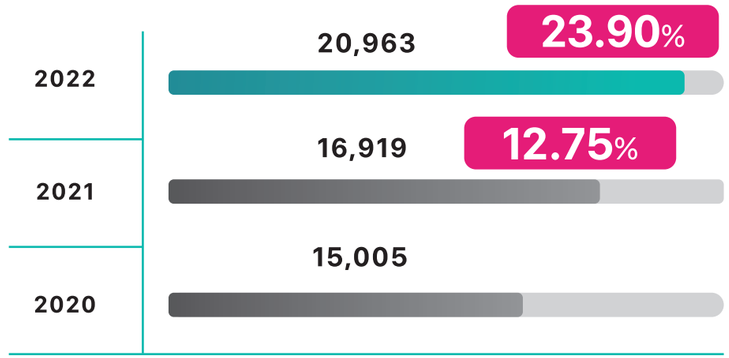
INVERSIONES

Durante 2022, nuestro volumen de inversiones disminuyó en Q1,019 millones respecto a 2021 y terminaron el año en **Q8,350 MILLONES,** los cuales fueron principalmente orientados a la cartera de créditos.



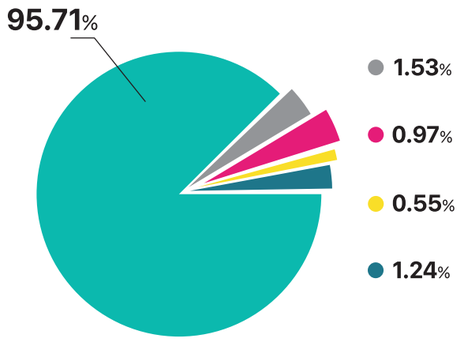
CARTERA CREDITICIA NETA

Nuestro portafolio de créditos registró un impresionante crecimiento de **23.90%,** casi duplicando el desempeño de años previos; permitiendo así, alcanzar la cifra de **Q20,963 MILLONES,** la más alta de la cartera en la historia de Bantrab.

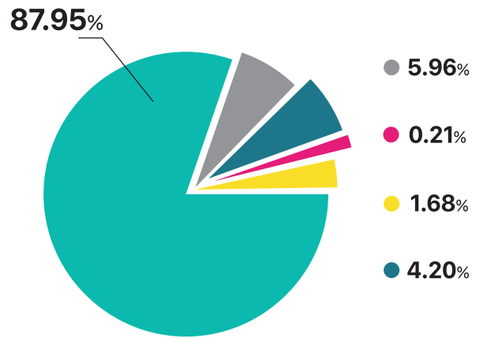


El crecimiento de la cartera de créditos de 2022 fue impulsado por nuestro principal segmento: Consumo. Además, mostró mayores niveles de diversificación en otras líneas de negocio.

Integración de la cartera



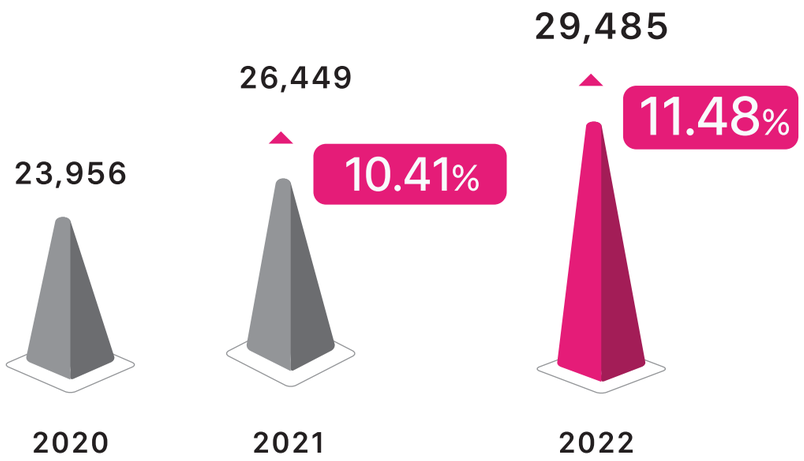
Estructura del crecimiento



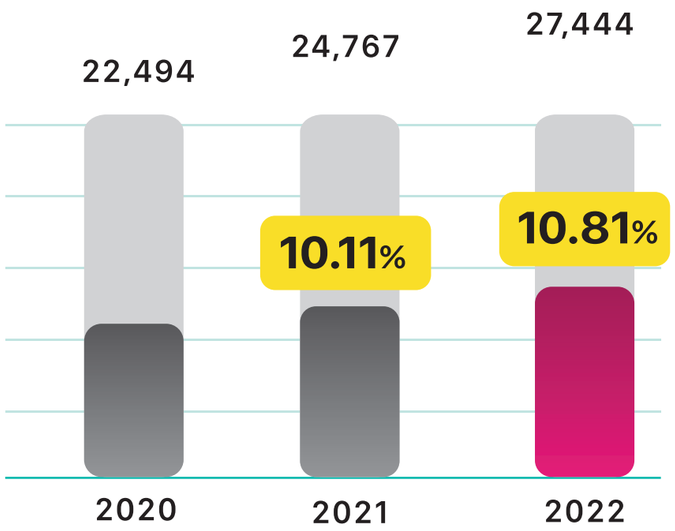
CONSUMO · EMPRESARIAL MAYOR · EMPRESARIAL MENOR · HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA · MICROCRÉDITOS

CAPÍTULO
03

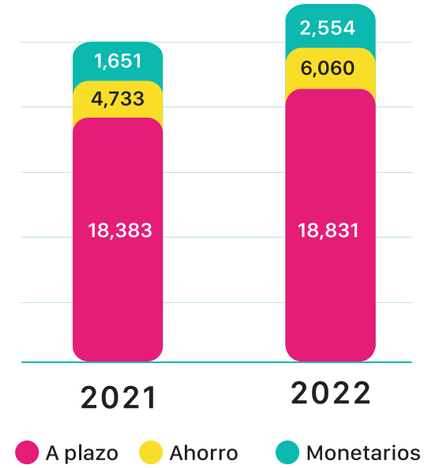
PASIVOS
El ritmo de crecimiento de los pasivos aumentó, respecto a 2021, al pasar **DE 10.41% A 11.48%** y situarse en **Q29,485 MILLONES.**



DEPÓSITOS
Nuestras obligaciones depositarias crecieron a un ritmo mayor que en 2021 y cerraron el año en **Q27,444 MILLONES.**

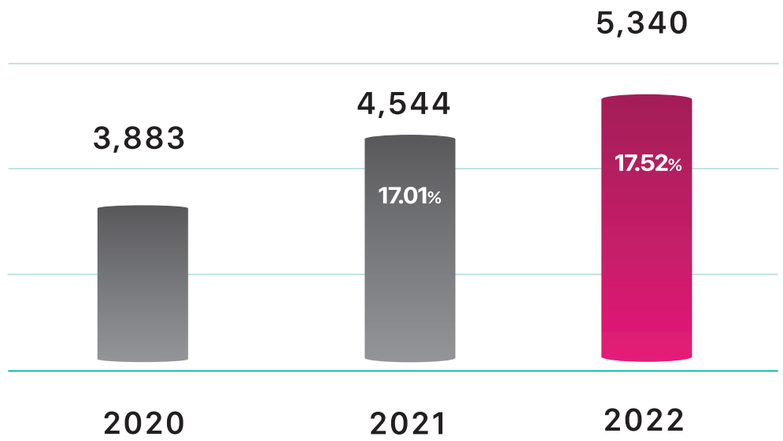


Durante 2022, el crecimiento de depósitos a la vista fueron los que principalmente mostraron un aumento, lo cual propició una mejora en la mezcla de fondeo y un costo financiero adecuado.



*Los depósitos monetarios incluyen depósitos a la orden y con restricciones.

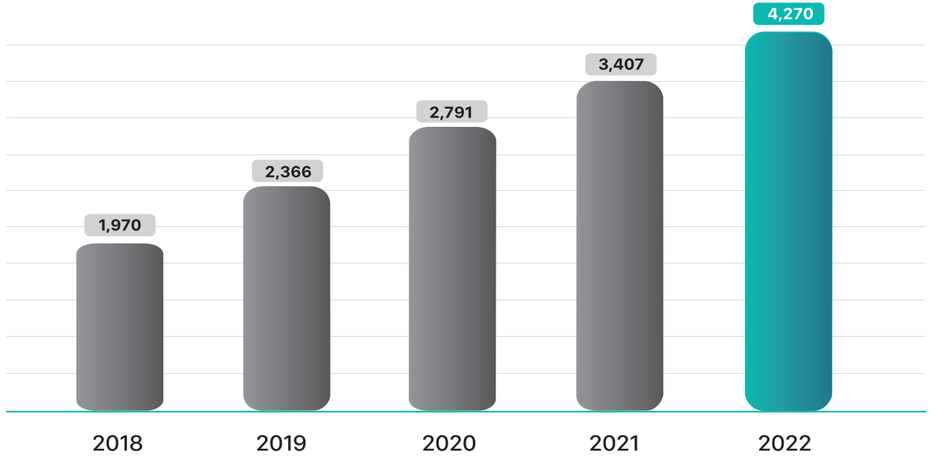
CAPITAL
Nuestro capital mantuvo un crecimiento robusto, superando los **Q5,300 MILLONES** al cierre de 2022.



CAPÍTULO
03

RESERVAS DE CAPITAL

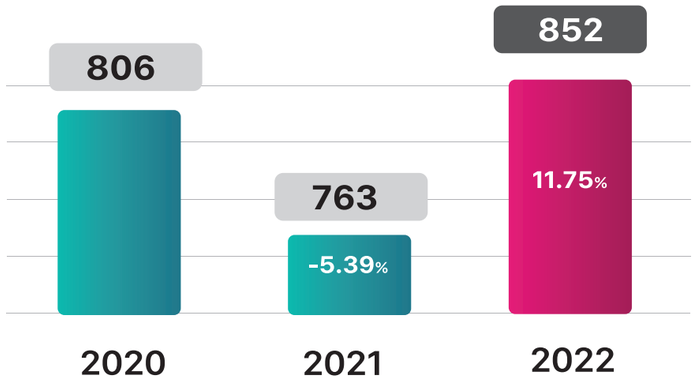
El incremento obedece, principalmente, a la constitución de reservas para fortalecimiento de capital, lo cual permite un crecimiento sostenible de financiamiento para el bienestar de los trabajadores.



UTILIDADES

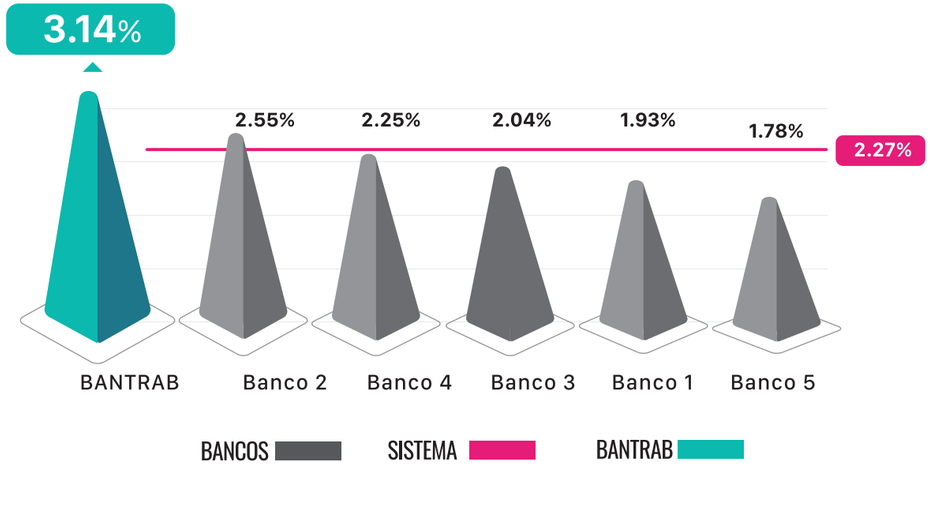
Registramos el nivel de utilidades netas más alto de nuestra historia.

Estas tuvieron un crecimiento interanual de **11.75%** y se situaron en **Q852 MILLONES** al 31 de diciembre.



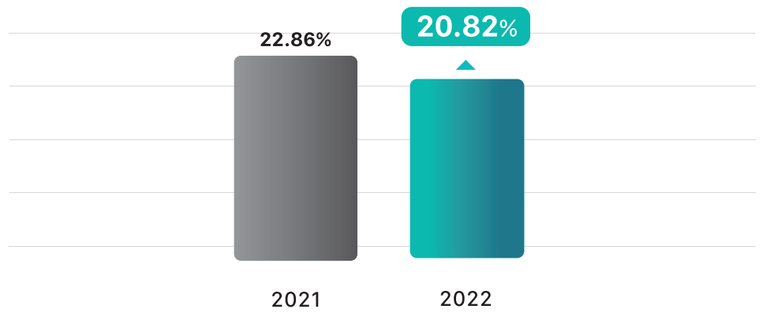
ROA

La rentabilidad sobre activos cerró el año en **3.14%,** la más alta del top 7 de bancos del sistema guatemalteco.



ROE

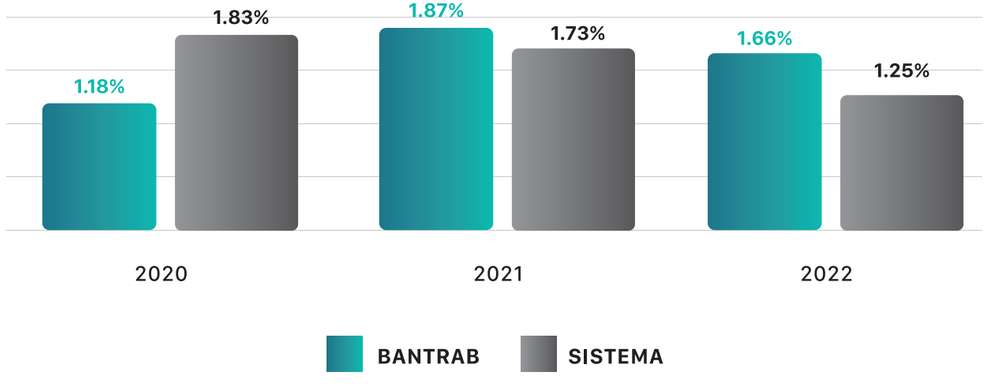
La rentabilidad sobre patrimonio sigue mostrándose satisfactoria, ya que esta se situó en **20.82%** a diciembre de 2022.



CAPÍTULO
03

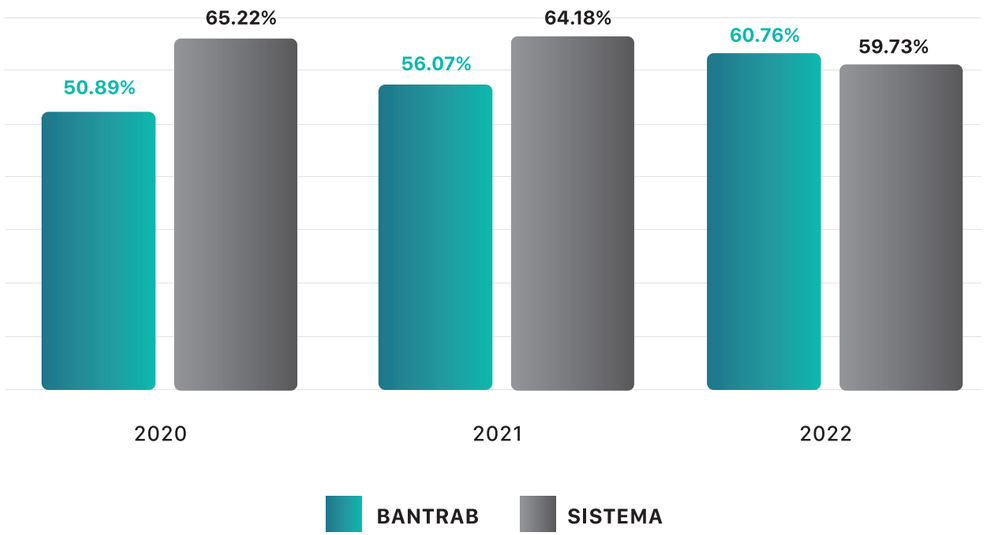
MORA

La salud de nuestra cartera crediticia se mantuvo en niveles adecuados, considerando el segmento de consumo que atiende en el mercado guatemalteco.



EFICIENCIA

Nuestro indicador de eficiencia permaneció en niveles cercanos al promedio del sistema.



NUESTRAS CALIFICACIONES

FITCH RATINGS

Fitch Ratings mejoró, en mayo de 2022, la perspectiva de nuestras calificaciones internacionales y locales, que pasaron de estable a positiva. Además, reafirmó las calificaciones de riesgo en la categoría de largo plazo, manteniendo BB- en la internacional y A (gtm) en la nacional. La mejora en la perspectiva en la categoría internacional es fruto del entorno favorable para la actividad bancaria. Ostentamos la máxima calificación internacional actual en Guatemala para una entidad de capital local conforme a la calificación soberana.

INTERNACIONAL



NACIONAL



CAPÍTULO
03

MOODY'S
INTERNACIONAL

Guatemala

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ba1 Negativa	Ba1 Estable	Ba1 Estable	Ba1 Estable	Ba1 Estable	Ba1 Negativa	Ba1 Negativa	Ba1 Estable

Bantrab

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ba3	B3 Negativa	B3 Negativa	B2 Positiva	Ba3 Estable	Ba3 Estable	Ba2 Estable	Ba2 Estable



CAPÍTULO

04

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

KPMG

Klynveld Peat Marwick Goerdeler, S.A.
Contadores Públicos y Auditores
Apartado Postal 1020
Guatemala, C.A.

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de
Banco de los Trabajadores:

Opinión
Hemos auditado los estados financieros de Banco de los Trabajadores (en adelante el "Banco"), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2022 y los estados de resultados, de movimiento del capital contable y de flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros, numeradas de la 1 a la 35 que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Estos estados financieros han sido preparados por la administración del Banco de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Banco de los Trabajadores al 31 de diciembre de 2022, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala, según se describe en las notas 2 y 3 a los estados financieros.

Base para la Opinión
Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *"Responsabilidades de los Auditores en la Auditoría de los Estados Financieros"* de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asunto de Énfasis
Dirigimos la atención a las notas 2 y 3 a los estados financieros que describen la base contable utilizada en la preparación de los mismos. Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, la cual difiere en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera, como se indica en la nota 35. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con este asunto.

(Continúa)

Klynveld Peat Marwick Goerdeler, S.A. una sociedad anónima guatemalteca y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía.

Responsabilidades de la Administración y de los Responsables del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la administración tiene intención de liquidar el Banco o de cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidades de los Auditores en la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, detecte siempre una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman con base en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

(Continúa)

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la administración del principio contable de negocio en marcha, y con base en la evidencia de auditoría obtenida concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser un negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de manera que logren la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la Entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiquemos en el transcurso de nuestra auditoría.



Lic. Vilma Monroy
Colegiado No. CPA – 231

Guatemala, 9 de febrero de 2023

Balances Generales

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Cifras expresadas en quetzales)

	2022 Q	2021 Q
Activo		
Disponibilidades (nota 4)	4,569,148,778	3,811,602,284
Inversiones, neto (nota 5)	8,349,789,270	9,368,989,463
Cartera de créditos, neto (nota 6)	20,963,176,831	16,918,768,704
Productos financieros por cobrar (nota 7)	427,186,118	379,031,818
Cuentas por cobrar, neto (nota 8)	21,523,921	9,256,568
Bienes realizables, neto (nota 9)	12,941,193	24,775,357
Inversiones permanentes, neto (nota 10)	73,935,672	73,886,172
Inmuebles y muebles, neto (nota 11)	210,724,489	226,969,997
Cargos diferidos, neto (nota 12)	196,421,410	180,173,008
	34,824,847,682	30,993,453,371
Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital Contable		
Obligaciones depositarias (nota 13)	27,444,158,482	24,767,210,133
Gastos financieros por pagar (nota 14)	10,256,471	14,232,290
Cuentas por pagar (nota 15)	1,233,481,352	1,074,559,203
Provisiones (nota 16)	131,099,191	109,806,893
Créditos diferidos (nota 17)	282,896,604	139,003,684
Total pasivo	29,101,892,100	26,104,812,203
Otras cuentas acreedoras (nota 18)	382,927,485	344,621,655
Total pasivo y otras cuentas acreedoras	29,484,819,585	26,449,433,858
Capital contable (notas 19 y 20)	5,340,028,097	4,544,019,513
Compromisos y contingencias (nota 31)		
	34,824,847,682	30,993,453,371
Contingencias, compromisos, otras responsabilidades y cuentas de orden (nota 28)	25,939,857,433	21,935,390,935

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

Estados de Resultados

Años terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Cifras expresadas en quetzales)

	2022 Q	2021 Q
Productos financieros (nota 21)	4,096,766,993	3,762,804,043
Gastos financieros (nota 21)	(1,413,822,835)	(1,402,979,820)
Margen por inversión	2,682,944,158	2,359,824,223
Productos por servicios (nota 22)	40,495,323	33,741,980
Gastos por servicios (nota 22)	(49,641,029)	(54,045,037)
Margen por servicios	(9,145,706)	(20,303,057)
Otros productos y gastos de operación (nota 23):		
Otros productos de operación	35,662,669	3,133,737
Cuentas incobrables y de dudosa recuperación (nota 6)	(361,620,588)	(158,920,226)
Otros gastos de operación	(2,336,969)	(7,275,778)
Margen por otros productos y gastos de operación	(328,294,888)	(163,062,267)
Margen operacional bruto	2,345,503,564	2,176,458,899
Gastos de administración (nota 24)	(1,425,106,759)	(1,220,314,976)
Margen operacional neto	920,396,805	956,143,923
Productos y gastos extraordinarios, neto (nota 25)	106,225,888	81,055,278
Productos y gastos de ejercicios anteriores, neto (nota 26)	147,031	(83,152,839)
Ganancia bruta	1,026,769,724	954,046,362
Impuesto sobre la renta (nota 27)	(174,438,953)	(191,362,961)
Ganancia neta	852,330,771	762,683,401

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

Estados de Movimiento del Capital Contable

Años terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Cifras expresadas en quetzales)

	2022 Q	2021 Q
Capital contable:		
Capital pagado (nota 19)		
Acciones comunes:		
Saldo al inicio del año	42,258,150	42,254,260
Incremento por emisión de acciones	2,670	6,730
Decremento por cancelación de acciones	(5,680)	(2,840)
Saldo al final del año	42,255,140	42,258,150
Acciones preferentes:		
Saldo al inicio y al final del año	157,582,290	157,582,290
Aportaciones permanentes		
Saldo al inicio y al final del año	8,011	8,011
Reservas de capital:		
Reserva legal (nota 3o):		
Saldo al inicio del año	246,357,487	206,050,152
Traslado de resultados de ejercicios anteriores	38,134,170	40,307,335
Saldo al final del año	284,491,657	246,357,487
Reserva para eventualidades (nota 20):		
Saldo al inicio del año	485,329,141	352,854,260
Traslado de resultados de ejercicios anteriores	244,924,605	147,689,370
Restitución de reserva no utilizadas para cancelación de créditos (nota 6)	19,013,058	43,330,586
Restitución por recuperación de créditos cancelados contra reserva	10,829,422	2,735,212
Ajustes fiscales y rectificaciones de impuesto sobre la renta de períodos anteriores (nota 27)	(21,847,712)	-
Traslado a la estimación por valuación de cartera de créditos (nota 6)	-	(61,280,287)
Saldo al final del año	738,248,514	485,329,141
Otras reservas (nota 20):		
Saldo al inicio del año	2,675,600,322	2,232,480,129
Traslado de resultados de ejercicios anteriores	571,415,744	443,068,108
Van	3,247,016,066	2,675,548,237

(Continúa)

Estados de Movimiento del Capital Contable

	2022 Q	2021 Q
Vienen	3,247,016,066	2,675,548,237
Traslado por dividendos correspondientes a la participación accionaria del Estado de Guatemala	75,000	75,000
Decremento por pago de dividendos de ejercicios anteriores	(9,181)	(22,915)
Saldo al final del año	3,247,081,885	2,675,600,322
Revaluación de activos:		
Saldo al inicio del año	31,973,485	35,883,351
Revaluación de activos (nota 11)	876,305	-
Depreciación del año (nota 11)	(3,802,227)	(3,909,866)
Traslado a resultados de ejercicios anteriores	(320,000)	-
Disminución de superávit aplicable a activos dados de baja por donación	(200,962)	-
Saldo al final del año	28,526,601	31,973,485
Ganancias o pérdidas por cambios en el valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta:		
Saldo al inicio del año	20,460,043	41,013,278
Movimiento neto del año	(31,276,814)	(20,553,235)
Saldo al final del año	(10,816,771)	20,460,043
Resultados de ejercicios anteriores:		
Saldo al inicio del año	884,450,584	815,316,411
Ganancia neta	852,330,771	762,683,401
	1,736,781,355	1,577,999,812
Menos:		
Traslado a otras reservas	(571,415,744)	(443,068,108)
Traslado a reserva para eventualidades	(244,924,605)	(147,689,370)
Traslado a reserva legal	(38,134,170)	(40,307,335)
Dividendos decretados (nota 20)	(29,901,066)	(29,975,483)
Dividendos por participación accionaria del Estado de Guatemala	(75,000)	-
Bono anual por gestión a Junta Directiva (nota 20)	-	(24,184,401)
Van	(884,450,585)	(685,224,697)

(Continúa)

Estados de Movimiento del Capital Contable

	2022 Q	2021 Q
Vienen	(884,450,585)	(685,224,697)
Bonificación anual a empleados según pacto colectivo de condiciones de trabajo (nota 20)	-	(95,755,434)
Rectificación declaración jurada anual de impuesto sobre la renta del 2018 (nota 27 c)	-	(4,881,285)
	(884,450,585)	(785,861,416)
Más:		
Traslado de revaluación de activos	320,000	-
Regularización bono anual por gestión a Junta Directiva y bonificación anual a empleados según pacto colectivo de condiciones de trabajo para el año 2018 (nota 26 a)	-	92,312,188
Saldo al final del año	852,650,770	884,450,584
Total capital contable	5,340,028,097	4,544,019,513

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

Estados de Flujo de Efectivo

Años terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021
(Cifras expresadas en quetzales)

	2022 Q	2021 Q
Flujo de efectivo de las actividades de operación:		
Cobro por intereses	3,837,632,844	3,556,563,176
Cobro por comisiones	195,721,691	152,106,851
Cobro por servicios	40,495,323	33,741,980
Pago por intereses	(1,344,861,601)	(1,329,929,259)
Pago por servicios	(49,641,029)	(53,508,905)
Pago por gastos de administración	(1,272,374,781)	(1,086,178,929)
Ganancia o pérdida cambiaria, neta	2,838,180	-
Inversiones en valores:		
Ingreso por desinversión	28,797,965,680	39,829,482,973
Egreso por inversión	(28,394,511,552)	(40,804,357,416)
Cartera de créditos:		
Ingreso por amortizaciones	4,117,505,926	3,877,410,328
Egreso por desembolsos	(6,514,623,822)	(5,075,314,030)
Obligaciones depositarias:		
Ingreso por captaciones	15,147,361,091	12,764,642,176
Egreso por retiro de depósitos	(13,963,624,404)	(10,533,869,514)
Venta de bienes realizables	26,885,670	13,913,656
Impuesto sobre la renta pagado	(164,153,117)	(145,143,780)
Otros ingresos y egresos de operación (neto)	20,706,246	(589,730,152)
Flujo neto de efectivo de las actividades de operación	483,322,345	609,829,155
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:		
Dividendos recibidos	22,393,624	291,790
Ingreso por venta de inmuebles y muebles	278,400	47,700
Egreso por compra de inmuebles y muebles	(59,942,491)	(49,702,453)
Egreso por inversión en acciones	(49,500)	-
Flujo neto de efectivo usado en las actividades de inversión	(37,319,967)	(49,362,963)
Van	446,002,378	560,466,192

(Continúa)

Estados de Flujo de Efectivo

	2022 Q	2021 Q
Vienen	446,002,378	560,466,192
Flujo de efectivo de las actividades de financiación:		
Pago de dividendos	(2,223,610)	(1,763,010)
Devolución de acciones	(5,680)	(2,840)
Pago de bonificación anual a empleados según pacto colectivo de condiciones de trabajo	-	(95,755,434)
Pago de bono anual por gestión a Junta Directiva	-	(24,184,401)
Flujo neto de efectivo usado en actividades de financiación	(2,229,290)	(121,705,685)
Aumento neto de disponibilidades y equivalentes de efectivo	443,773,088	438,760,507
Disponibilidades y equivalentes de efectivo al inicio del año	5,049,496,240	4,610,735,733
Disponibilidades y equivalentes de efectivo al final del año	5,493,269,328	5,049,496,240

Información Complementaria

La siguiente es la integración de las disponibilidades y equivalentes de efectivo:

	31de diciembre 2022 Q	 2021 Q
Disponibilidades (nota 4)	4,569,148,778	3,811,602,284
Inversiones (nota 5)	924,120,550	1,237,893,956
	5,493,269,328	5,049,496,240

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

CAPÍTULO

05

INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DEL GRUPO FINANCIERO

CAPÍTULO
05

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

El ritmo de crecimiento de los activos consolidados del Grupo Financiero fue de 12.51%, en 2022, alcanzando un tamaño por arriba de Q35 MIL MILLONES.

Balance General

Cifras en millones de Qtz.	Dic 21	Dic 22	Variaciones Absoluta	Variaciones Relativa
ACTIVO	**31,177**	**35,079**	**3,902**	**12.51%**
Disponibilidades	3,827	4,584	757	20%
Inversiones	9,514	8,597	(917)	-10%
Cartera de Créditos	16,919	20,963	4,044	23.90%
Otros Activos	917	934	17	2%
PASIVOS	**26,575**	**29,636**	**3,062**	**12%**
Obligaciones Depositarias	24,743	27,395	2,652	10.72%
Obligaciones Financieras	10	-	(10)	-100%
Créditos Obtenidos	-	-	-	0%
Otros Pasivos	1,821	2,241	420	23%
CAPITAL	**4,603**	**5,443**	**840**	**18%**

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

A diciembre de 2022, los resultados consolidados del Grupo Financiero de los Trabajadores tuvieron un crecimiento del 15% y cerraron cerca de los Q900 MILLONES.
Este dinamismo proviene, principalmente, de los negocios del Banco y la Aseguradora.

Estado de Resultados

Cifras en millones de Qtz.	Dic 21	Dic 22	Variaciones Absoluta	Variaciones Relativa
Productos Financieros y de Servicios	3,883	4,312	429	11%
Gastos Financieros y de Servicios	1,519	1,550	31	2%
Margen de Intermediación y Servicios	**2,364**	**2,762**	**398**	**17%**
Otros Productos y Gastos de Operación	(160)	(337)	(177)	111%
Otros Productos de Operación	15	40	25	162%
Gastos por servicios de Operación	(175)	(377)	(202)	115%
Margen Operacional Bruto	**2,204**	**2,425**	**221**	**10%**
Gastos de Administración	1,232	1,440	208	17%
Margen Operacional Neto	**972**	**985**	**12**	**1%**
Prod. Y Gastos Extraordinarios	81	106	25	31%
Prod. Y Gastos de Ejercicios Anteriores	(83)	(2)	81	-97%
Ganancia (Pérdida) Bruta	**970**	**1,089**	**118**	**12%**
Impuesto Sobre la Renta	195	194	(1)	-1%
Resultado Neto	775	894	**119**	**15%**

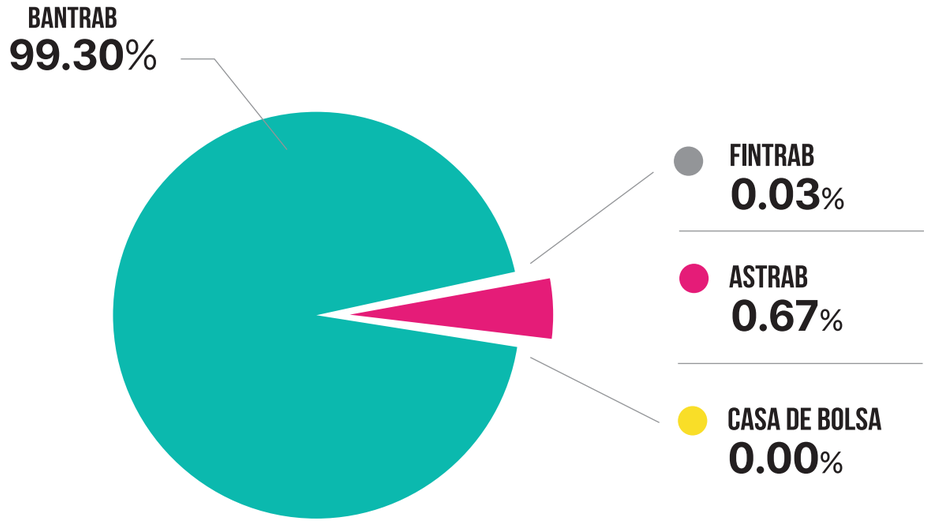
CAPÍTULO
05

PARTICIPACIÓN DE ACTIVOS POR EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Banco de los Trabajadores es la empresa que más volumen de activos registra, como resultado de su larga trayectoria, dinamismo y crecimiento, participando con el 98.92% del Grupo Financiero.

PARTICIPACIÓN DE PASIVOS POR EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

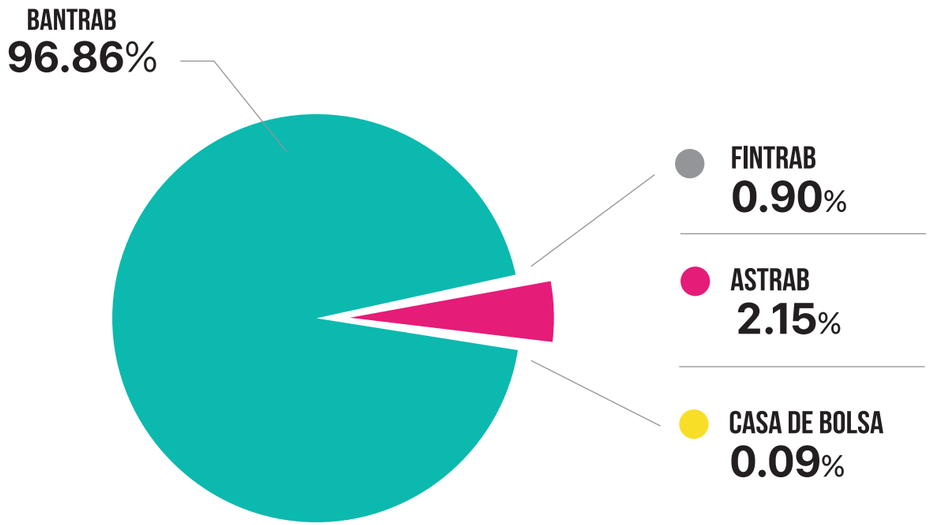
La empresa que predomina en tamaño de pasivo es Bantrab, con un 99.30% de participación en el Grupo financiero de los Trabajadores y un volumen consolidado de 0.70%



CAPÍTULO
05

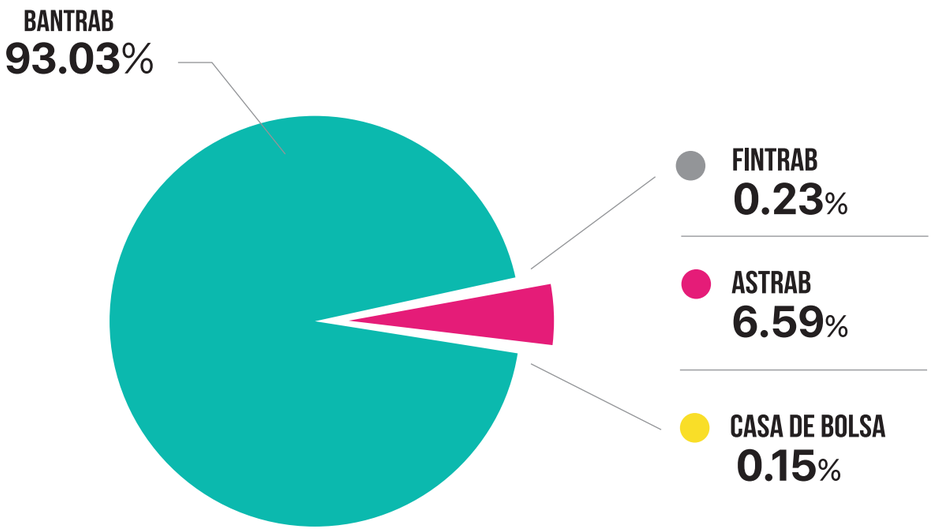
PARTICIPACIÓN DE CAPITAL POR EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Como resultado de un crecimiento constante, enfocado al fortalecimiento de capital y tener un respaldo patrimonial robusto, todas las empresas del Grupo Financiero muestran mejores niveles de capital, de los cuales el 96.86% lo genera Bantrab.



PARTICIPACIÓN DE UTILIDAD POR EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Como resultado de una gestión dinámica y creciente, Bantrab predomina en las utilidades del Grupo Financiero al tener una participación de 93.03%.





BANTRAB

TU BIENESTAR

ES NUESTRO

TRABAJO

CAPÍTULO

06 BUENAS PRÁCTICAS

CUMPLIMIENTO Y GOBIERNO CORPORATIVO

La División de Cumplimiento y Gobierno Corporativo se enfocó en tres aspectos fundamentales durante 2022:

- Asegurar y fortalecer el cumplimiento regulatorio y marco legal nacional, a fin de afianzar un modelo de gobernanza sostenible, así como el control interno y la gestión de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (LD/FT).
- Consolidar y establecer políticas y procedimientos internos apegados a los requerimientos regulatorios locales y los estándares internacionales.
- Generar formas de trabajo mediante herramientas tecnológicas avanzadas que permitan implementar nuevas y mejores prácticas corporativas.

El compromiso adquirido por los miembros de la Junta Directiva, directores, gerentes y trabajadores de Bantrab para cumplir con las normativas han sido clave en la labor de la Unidad Administrativa de Cumplimiento y la construcción de una cultura transversal.

- Reestructuración de los distintos comités para coadyuvar a la toma de decisiones ágiles y transparentes.
- Optimización de los procesos de evaluación de alertas.
- Parametrización de las reglas de monitoreo.
- Agilización en la reportería de control y gestión de riesgos LD/FT.
- Creación de tableros para graficar la ejecución de los procesos antilavado de dinero.
- Revisión y actualización de políticas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero, fortalecer el Gobierno Corporativo y observar la Ley de Cumplimiento Fiscal sobre Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés).

GESTIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIOS DE AUTORREGULACIÓN

Mantenemos una constante documentación de procesos y controles para agregar valor a la gestión diaria y asegurar el cumplimiento de los siguientes principios:

TRANSPARENCIA

La Alta Dirección debe rendir cuentas a los propietarios y terceros sobre el desempeño de la institución. Su compromiso es informar de manera sistemática, clara y oportuna acerca de los objetivos, expectativas, oportunidades y amenazas, así como cualquier situación interna o externa que pueda influir en el presente y futuro del grupo.

CAPÍTULO
06

COMPETENCIA LEAL

Es un elemento básico en las relaciones y los negocios que las empresas del Grupo Financiero sostienen con otras instituciones financieras y bursátiles, nacionales e internacionales. Se consideran desleales las prácticas que atentan contra las normas de competencia, las sanas costumbres comerciales o el principio de buena fe.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CORPORATIVA

Las decisiones de los accionistas, así como de los miembros de la Junta Directiva y Alta Dirección, constituyen la forma de actuar del Grupo Financiero. Las responsabilidades corporativas se construyen con base en responsabilidades personales. Las decisiones estratégicas y de negocios siempre deben considerar su impacto en la comunidad.

RESPONSABILIDAD PERSONAL

La gestión de las personas involucradas en el Gobierno Corporativo se rige por el principio "cumpla o explique" y, en el caso de situaciones que objetivamente contraríen la normativa, por el de "responsabilidad solidaria por acción y omisión".

EQUIDAD E IMPARCIALIDAD

El banco debe garantizar que todos los grupos de interés, incluidos los accionistas, sean tratados con justicia y equidad, para evitar conflictos y generar un clima de confianza que propicie la prosperidad. Las decisiones deben ser equilibradas y adoptadas con rectitud y objetividad.

MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Fortalecimos el modelo adoptado en 2017 para promover la cultura del autocontrol y garantizar que las operaciones se apeguen a las regulaciones vigentes y las mejores prácticas internacionales.

1

PRIMERA LÍNEA

La Junta Directiva, el Gerente General, los directores y gerentes son responsables de la gestión de riesgos y controles, junto con sus equipos.

2

SEGUNDA LÍNEA

Integrada por la Dirección de Riesgos y la de Cumplimiento. Son los órganos especializados en controlar el riesgo integral, así como velar por el cumplimiento normativo, la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (PLD/FT). Su función es identificar riesgos actuales y emergentes, definir y ejecutar políticas de control transversal, formar y asesorar a la primera línea.

3

TERCERA LÍNEA

A ella pertenecen las auditorías interna y externa. Su función es evaluar la actividad de la primera y segunda líneas de defensa de manera sistemática, independiente y objetiva, a fin de añadirle valor y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

CAPÍTULO
06

PRINCIPALES ACCIONES

- Fortalecimos la estructura de la Dirección de Riesgos con el nombramiento del Director de Seguridad de la Información (Chief Information Security Officer), cuya función es proteger a la institución de ciberataques y fugas de datos.
- Alcanzamos un cumplimiento de 107% en nuestra Supervisión Basada en Riesgos, lo cual permitió cumplir con los requerimientos mínimos de capital, garantizar el funcionamiento del Gobierno Corporativo y cumplir con las políticas orientadas a mantener una adecuada disciplina de mercado.
- Implementamos el cálculo diario del Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR), a fin de que la Tesorería cuente con información oportuna antes de invertir.
- Incorporamos las siguientes variables a nuestras políticas de evaluación crediticia para ofrecer precios diferenciados:
  - Score de comportamiento crediticio
  - Indicador de endeudamiento global
  - Prima de riesgo personalizada
- Automatizamos la Evaluación de Riesgos Tecnológico, la Gestión de Riesgo Operacional y de Riesgo de Liquidez a través de la herramienta Global Suite.
- Ajustamos el apetito de riesgo o nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar para cumplir con los objetivos estratégicos y seguir respondiendo a la confianza de nuestros clientes:

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE -BANTRAB-

Hace cinco años iniciamos nuestra transformación y modernización tecnológica, con el fin de profundizar en el análisis avanzado de datos para ser más eficientes, reducir los riesgos a los que está expuesto el negocio y añadir valor a la vida de los clientes con ofertas personalizadas.

Este esfuerzo nos ha permitido que el patrimonio del banco sea más robusto año con año y en 2022 ubicarnos como el segundo banco con el mejor Índice de adecuación de capital, con un 24.18, superando así el valor (10%) regulatorio.

Esta solidez financiera nos facilita atender obligaciones depositarias y financieras con recursos de inmediata disponibilidad, como lo muestran nuestros indicadores de riesgo de liquidez.

Por otro lado, las herramientas de monitoreo constante, automatización de procesos y los cambios en las políticas de iniciación, mantenimiento y recuperación de créditos a nivel general de la organización, han dado como resultado un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes a través de modelos predictivos y transparentes, lo cual se ve reflejado en una baja mora (1.66%) de la cartera crediticia.

Mientras que la mitigación y medición de riesgos emergentes derivados de las eventualidades identificadas en 2022, posicionaron nuestro índice de riesgo de mercado en 1.87%.

Estos indicadores garantizan la calidad de la cartera crediticia, la solvencia y la suficiencia de reservas para el adecuado funcionamiento de la organización.

CAPÍTULO
06



AUDITORÍA

Auditoría Interna es un órgano independiente que gestiona la supervisión de la gestión administrativa, a fin de realizar ajustes oportunos y cumplir con la estrategia institucional. El área ejecutó su plan anual en 100%. Entre las principales acciones de 2022 destacan:

- Incremento de los monitoreos permanentes.
- Implementación de una auditoría específica para Tecnología de la Información (TI) y contratación de expertos en informática para reforzar los protocolos de seguridad y ciberseguridad.
- Implementación de Data Analytics para tener un análisis global y profundo de las transacciones.
- Creación de planes para acompañar el uso de aplicaciones móviles.

JURÍDICO

La labor de la Dirección Jurídica fue decisiva en el crecimiento de la cartera crediticia y el bajo nivel de morosidad alcanzados durante 202. Entre sus principales logros destacan:

- La formalización de contratos registró un incremento del 189%.
- La recuperación de la cartera en cobro judicial aumentó en 57%, para sumar un total de Q8.1 millones.
- Se validaron 3,234 accionistas para asistir a las Asambleas Ordinaria y Extraordinaria y se dictaminaron 356 expedientes.
- Se registraron 69 marcas.
- Se verificaron 4,491 expedientes.
- Se atendieron 648 requerimientos de instituciones.
- Se realizaron 21,075 gestiones administrativas.
- Se formalizaron 2,075 contratos de crédito y 4,696 documentos y contratos administrativos.

TECNOLOGÍA

Avanzamos en nuestra transformación digital para ser más eficientes y ofrecer un mejor servicio. A continuación, los principales logros de la Dirección División de Tecnología:

- Se modernizó la estructura de organización de la Dirección de Tecnología, como un cambio estratégico clave que prioriza la transformación digital de la institución. Esto permitió reforzar las líneas estratégicas tecnológicas de Gobierno de Seguridad, de Operación, de Arquitectura, Modernización y de Desarrollo de Software, lo cual permitirá alcanzar las metas de la Estrategia de Bienestar.
- Robustecimos la plataforma tecnológica a través de 1,170 mejoras y mantenimientos enfocados en negocio y cumplimiento.
- Transformamos la mesa de servicio, generando 5 canales de atención para tener mayor cobertura en las áreas de la institución.
- Fortalecimos la capacidad del personal de TI mediante 170 horas de capacitación.
- Se atendió la demanda de requerimientos operativos cumpliendo en 95% los acuerdos de nivel de servicio.
- Continuamos aplicando las buenas prácticas utilizando como marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para buscar una mejora constante en los procesos.
- Realizamos la primera convención de tecnología de información con más de 300 profesionales al servicio de la institución.



CAPÍTULO
06

INFORMACIÓN, ESTRATEGIA Y PMO

- Impulsamos la cultura de medición, de tal forma que 4,300 de nuestros trabajadores tienen establecida una meta crucialmente importante alineada a la estrategia de Bienestar. Esto mediante la adopción de las cuatro disciplinas de Franklin Covey. La meta es obtener la certificación bronce.

- Fortalecimos Blaze, un motor de inteligencia decisional que nos permite ofrecer soluciones personalizadas a clientes, con el fin de generarles alivio económico y mejorar la administración de los niveles de liquidez. El resultado es un crecimiento sin precedentes en la cartera crediticia.

- Iniciamos el proceso de descentralización de la información. Además de implementar herramientas, desarrollamos habilidades para que las distintas áreas puedan utilizar los datos para definir su ruta de acción.

- Implementamos el Plan de Gestión Bantrab, con el fin de ampliar la cultura de reconocimiento para premiar la labor de todos los miembros de la organización y no solo la del equipo comercial.

13
PROYECTOS ESTRATÉGICOS

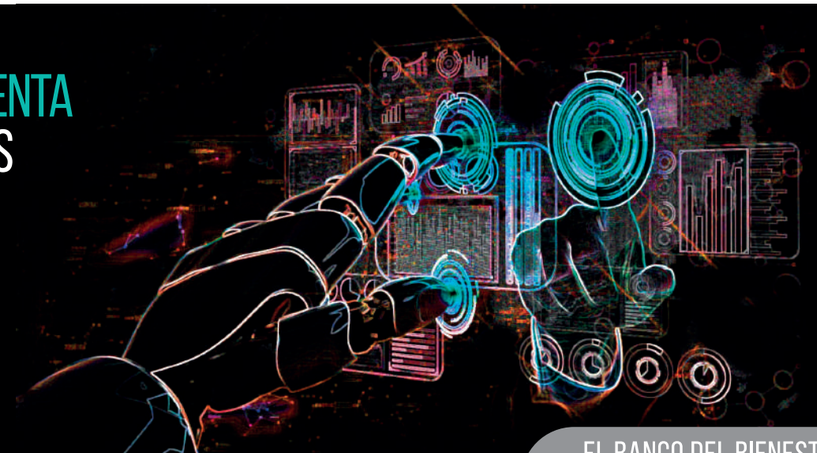
94%
EJECUCIÓN

OPERACIONES Y CARTERA

- Implementamos la automatización robótica de procesos (Robotic Process Automation), una herramienta que nos permitió:
  - Ejecutar tareas de forma precisa, lo que facilita optimizar los procesos, mejorar la calidad, reducir los tiempos de entrega e, incluso, gestionar mejor los picos de demanda.
  - Liberar al equipo de tareas repetitivas y desarrollar nuevas competencias y proyectos de mayor valor añadido.
  - Facilitar el insourcing (internalización) de procesos antes externalizados a proveedores, permitiendo recuperar el control de los mismo.
  - Facilitar la monitorización de tareas y la elaboración de auditorías, eliminando además las posibles inconsistencias entre datos.
  - Mejorar la rentabilidad al tener un retorno de inversión alto y a corto plazo, ya que en general no supone elevados costes de integración.

- Incorporamos equipos que dan soporte a la mejora continua de procesos y la automatización, dando seguimiento a los indicadores clave de desempeño. Ello nos permitió integrar a nuestra cultura el desarrollo constante de iniciativas encaminadas a la búsqueda de la eficiencia, la excelencia y el bienestar de los trabajadores guatemaltecos.

NUEVA HERRAMIENTA
ROBOTIC PROCESS AUTOMATION



CAPÍTULO
06

LÍNEA ÉTICA

Desde 2015, contamos con un canal para que trabajadores, proveedores y aliados estratégicos puedan denunciar comportamientos que riñen con lo establecido en el Código de Ética y Conducta, tales como acoso laboral, psicológico o sexual; lavado de dinero y robo; soborno o cobro de comisiones, fraude y corrupción; clima laboral desfavorable y uso de información confidencial.

En apego a las mejores prácticas internacionales, contratamos a Ethics Global para gestionar la Línea Ética. Se trata de una firma internacional con más de 20 años de experiencia en programas de integridad para desarrollar y fortalecer Gobiernos Corporativos.

Los canales disponibles para presentar denuncias anónimas son los siguientes:

SITIO WEB:
denunciabt.com

correo electrónico:
denunciabt@ethicsglobal.com

whatsapp:
4149-2110

PLANTA TELEFÓNICA
2378-4852 (lunes a sábado de 8:00 a 22:00 horas, domingo de 9:00 a 15:00 horas y buzón de voz 24/7)

APP ETHICSGLOBAL



SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso con los trabajadores guatemaltecos es promover su bienestar. Por eso, nos esforzamos por contribuir activamente en cerrar las brechas sociales, económicas, tecnológicas y ambientales.

Esa convicción nos motivó a trazar una Estrategia de Sostenibilidad que prioriza la atención de cuatro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS): dos de primer nivel y dos de segundo nivel.

PRIMER NIVEL

- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)
- Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11)

SEGUNDO NIVEL

- Educación de calidad (ODS 4)
- Industria, innovación e infraestructura (ODS 9)

INDICARSE

Medimos nuestras prácticas y políticas de Responsabilidad Social con la herramienta IndicaRSE del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE),

la cual está basada en la ISO 26000. En 2021, superamos el promedio nacional y nos posicionamos en el promedio regional de empresas que cumplen con prácticas responsables.

Nuestras fortalezas están concentradas en los siguientes ámbitos:

- Gobernanza
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas Justas de Operación
- Asuntos de los consumidores
- Participación comunitaria y su desarrollo

CAPÍTULO
06

NEW CHAMPIONS COMMUNITY

BANTRAB INICIÓ ACERCAMIENTOS CON EL FORO ECONÓMICO MUNDIAL EN 2018

El año pasado, fuimos invitados a ser parte de la New Champions Community, un esfuerzo que involucra a compañías que lideran nuevas formas de hacer negocios para lograr un crecimiento sostenible.

Uno de los principios de esta iniciativa es trabajar en alianza con el gobierno, la academia, la sociedad civil y organismos internacionales, a fin de lograr mayor impacto en las acciones que se realizan en favor del bienestar y el desarrollo.

FINANZAS SOSTENIBLES

Formamos parte del consejo consultivo de finanzas sostenibles de Guatemala. Nuestra política de sostenibilidad está alineada a los principios de banca responsable, la agenda 2030, el respeto a los derechos humanos, la ecoeficiencia empresarial, la inclusión de la cadena de suministro y el cuidado del medio ambiente.

Estamos en la construcción del marco de gestión de los riesgos y oportunidades que implica la incorporación de los criterios ambientales, sociales y del clima en nuestras operaciones crediticias y de inversión.

GESTIÓN HUMANA

Sabemos que promover el bienestar de los trabajadores guatemaltecos debe comenzar en casa. Por esta razón, nuestras acciones para atraer, retener y desarrollar el talento humano de alto rendimiento están centradas en ofrecer las mejores condiciones laborales. Estas son algunas de las iniciativas impulsadas durante 2022.

- Universidad Corporativa Bantrab
  Nuestra Universidad Corporativa celebró su décimo aniversario y entre sus iniciativas más importantes destacan:

  - Diseñar la Licenciatura en Administración Bancaria y Servicios Financieros en alianza con la Universidad Panamericana, la cual será cursada durante cuatro años por 350 trabajadores de nuestros Centros de Negocios.
  - Contribuir a que, en los últimos cinco años, 412 de nuestros trabajadores obtuvieran sus títulos universitarios de pregrado y posgrado gracias al Programa de Actualización Profesional.
  - Promover la cultura de rendición de cuentas mediante la adopción de las cuatro disciplinas de Franklin Covey, a fin de cerrar las brechas entre la planeación y los resultados obtenidos.
  - Ejecutar el programa de inmersión total “Activa tu superpoder”, dirigido a 186 trabajadores identificados como sucesores de puestos clave para desarrollar en ellos habilidades de liderazgo y learnability (capacidad para formarse continuamente sin que se lo exija la empresa).

INCREMENTAR LOS PROGRAMAS DE GAMIFICACIÓN DE 2 A 16 SIMULADORES, CON EL FIN DE QUE EL E-LEARNING SEA DINÁMICO Y DIVERTIDO.



CAPÍTULO
06

- Nuestro modelo de medición de desempeño evolucionó como se muestra en el gráfico siguiente:



265 Colaboradoes con KPI'S

4 Niveles en el Baremo con limitaciones de nota a 100 pts.

40 Es el tiempo de evaluación **minutos**

La medición se realiza de forma **SEMESTRAL**

4395 **Colaboradores con indicadores bajo la metodología Franklin Covey**

5 **Niveles en el Baremo que permitirá identificar los altos potenciales.**

7 Es el tiempo de evaluación **minutos**

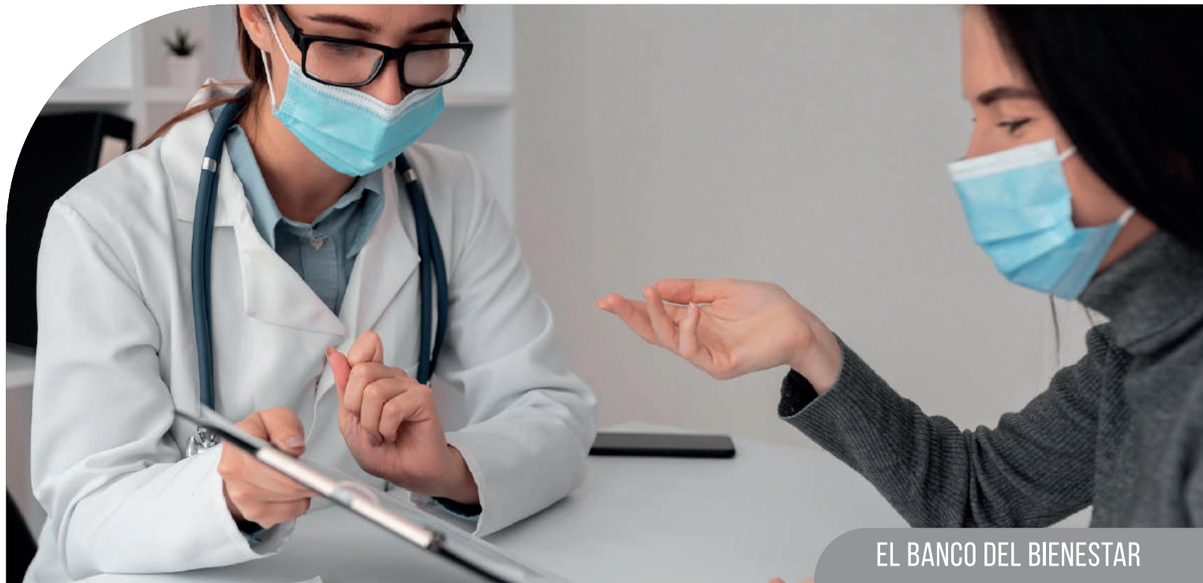
La medición se realiza de forma **TRIMESTRAL**

- Fortalecimos la figura de Business Partner o especialistas en recursos humanos en las direcciones Comercial, Tecnología, Operaciones y Cartera, y en la Aseguradora. Entre sus principales funciones, se encuentran:

  - Diseñar y llevar a cabo estrategias que apoyen el crecimiento y la consecución de los objetivos.
  - Resolver dudas y problemas de los empleados con respecto al funcionamiento de la organización y lo que se espera de su trabajo.
  - Identificar las necesidades formativas de cada departamento y elaborar programas de formación para la plantilla.
  - Gestionar el desarrollo del talento en la compañía: identificar los perfiles con alto potencial e impulsar su formación y promoción interna.
  - Servir de enlace entre empleados y dirección para conseguir un buen clima.

- Otras iniciativas de bienestar para los trabajadores:

  - Clínicas médicas en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Zacapa y Quetzaltenango.
  - Jornadas de vacunación contra el COVID-19, neumococo e influenza.
  - Asistencia psicológica y nutricional.
  - Asistencia legal para orientar a los colaboradores en temas jurídicos.
  - Sala de lactancia y guardería.
  - Cafeterías.



CAPÍTULO

07 BIENESTAR

Reflexionamos sobre nuestra razón de ser y trazamos la Estrategia de Bienestar. Nuestro propósito es contribuir a que todos los trabajadores gocen de bienestar integral y que cumplan sus sueños más preciados. Renovamos nuestra imagen y adoptamos un nuevo eslogan que, además de simbolizar este compromiso, reflejara nuestra evolución institucional.

BANTRAB TRABAJO POR TI > BANTRAB

TU BIENESTAR ES NUESTRO TRABAJO

HEMOS CONSTRUIDO UN ECOSISTEMA DE BIENESTAR QUE DESCANSA EN TRES PILARES:

FINANCIERO

SOCIAL Y DE DESARROLLO

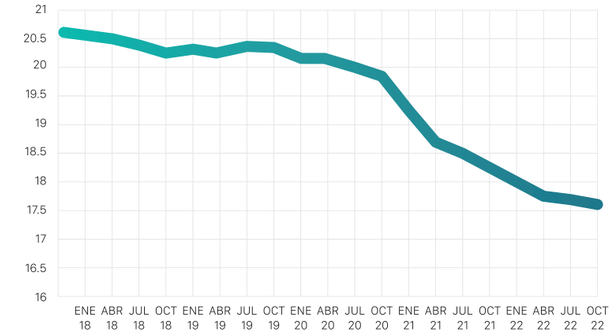
DIGITAL

PILAR FINANCIERO

CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS

Trabajamos para que las personas sobreendeudadas resuelvan su situación, cuenten con liquidez suficiente para asegurar su calidad de vida y reescriban su historia de crédito. Esto nos motivó a renovar nuestro eslogan para que refleje su esencia: mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Durante nuestros 56 años de operación, hemos evolucionado y construido un ecosistema de productos, servicios, canales y programas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población.

De 2018 a 2022, el promedio de nuestras tasas activas de interés bajó de 20.68% a 17.60%. Ello, a pesar de que la tendencia alcista registrada este año en el mercado por el ajuste realizado por las autoridades monetarias para contener la inflación.



PROGRAMA BIENESTAR

- Permite a los clientes unificar sus deudas, mejorar su liquidez e incluso ahorrar.
- La tasa del préstamo disminuye si el cliente se compromete a ahorrar.
- Brinda asesoría a los clientes para que ordenen sus finanzas y reescriban su historia de crédito.
- A la fecha, el Programa Bienestar ha otorgado aproximadamente 108,639 créditos y contribuido a que el 83% de los beneficiados equilibren sus ingresos y gastos.
- Alrededor de 20,043 de ellos empezaron a ahorrar.

TARJETA SIEMPRE SÍ

Es una herramienta para reconstruir el récord crediticio. Otorga Q500 de financiamiento y opción de depositar hasta Q11,999 para utilizar como tarjeta de débito. Si el cliente muestra un buen comportamiento, puede optar a una tarjeta clásica. A la fecha, 4,516 personas han sido beneficiadas con Q2,259,500 desembolsados.



CAPÍTULO
07

CRÉDITO EMPRENDEDOR

Concede crédito a emprendedores con condiciones ajustadas al ciclo de vida del negocio. Sustituye la figura del fiador como garantía de pago por el aval de una incubadora afiliada. En 2022, colocamos Q1.5 millones en créditos, el 50% fue financiamiento para emprendedoras.

CRÉDITOS EMPRESARIALES

Diversificamos nuestro portafolio de créditos empresariales y atendimos las necesidades de financiamiento de pequeñas y medianas empresas, así como de la banca de segundo piso. Durante el primer año se colocó una cartera de Q201 millones, que benefició a 600 mil guatemaltecos. Además, brindamos financiamiento a 308 microempresarios no bancarizados, con montos menores a Q300 mil.

VIVIENDA

Se otorgaron líneas de crédito a desarrolladores y consolidamos nuestro producto de vivienda para personas individuales (créditos directos y del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-). Este esfuerzo generó un crecimiento histórico de nuestra cartera de vivienda, que aumentó 620% al pasar de Q25 millones el año pasado a Q180 millones en 2022.

INCREMENTAMOS NUESTRO CRECIMIENTO DE PRÉSTAMOS EMPRESARIALES EN MÁS DE **Q300 MILLONES.**

PILAR SOCIAL Y DE DESARROLLO

EDUCACIÓN FINANCIERA

- **BANCAPRENDE**

  Plataforma digital de acceso gratuito con cursos sobre gestión de ingresos y gastos, ahorro, créditos, jubilación y retiro, seguros y emprendimiento.

HA BENEFICIADO A MÁS DE **17 MIL PERSONAS**

- **BANCONSEJOS**

  Oficina de asesoría gratuita en finanzas personales para trabajadores, sean o no clientes de Bantrab. Ha brindado 33,952 asesorías personalizadas y 584 charlas a 45,397 trabajadores.

INCLUSIÓN LABORAL

- **MUNDO SIN BARRERAS**

  Continuamos con la iniciativa lanzada en mayo de 2018 mediante la cual otorgamos pasantías a alumnos que asisten al Instituto Neurológico de Guatemala. El objetivo es brindar oportunidad de empleo a personas con discapacidad intelectual y así contribuir a que fortalezcan su independencia, productividad y desarrollo personal. Este año el programa tiene 16 beneficiarios.

CAPÍTULO
07

MI PRIMER EMPLEO

Buscamos contribuir a cerrar las brechas sociales, económicas, tecnológicas y ambientales. Esta convicción nos motivó a trazar una Estrategia de Sostenibilidad que prioriza la atención de cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), entre los cuales se encuentra el "Trabajo Decente y crecimiento económico" (ODS 8).

Es por ello que, en mayo de 2022, firmamos un convenio con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social para ejecutar el programa de becas "Mi Primer Empleo". Contratamos a 120 jóvenes aprendices, comprendidos entre los 18 y 24 años de edad, sin experiencia laboral para que trabajaran durante 4 meses.

Eso nos permitió contar con un semillero de talentos para nuestros Centros de Negocios y ahorrar Q930,308, pues la cartera absorbió el 51% del costo de las becas.

Los jóvenes fueron precalificados por Mintrab de acuerdo con los requisitos definidos por Bantrab y recibieron dos semanas de inducción para aprender sobre la normativa bancaria, productos y servicios que ofrecemos, educación en finanzas personales. Se beneficiaron de salario y prestaciones de ley, así como de la oportunidad de ingresar a uno de los mejores lugares para trabajar.

Mi Primer Empleo +1





CONVENIO CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Seguimos ejecutando el convenio de cooperación firmado en 2019 con el Ministerio de Educación (Mineduc), mediante el cual otorgamos 20 plazas laborales anuales a los estudiantes de centros oficiales con los mejores punteos en la Evaluación de Graduandos. Esto, después de que superaron las pruebas de reclutamiento y selección de la Dirección Corporativa de Gestión Humana.

El propósito de la iniciativa es incentivar a los alumnos de diversificado, en condiciones socioeconómicas desfavorables, a buscar la excelencia en una prueba que actualmente es diagnóstica y no indispensable para obtener el título de enseñanza media.

EMPRENDO POR TI

Es un programa de desarrollo empresarial gratuito que capacita, durante un año, a personas de escasos recursos económicos con ideas creativas de negocio, contribuyendo así a la generación de empleo y la bancarización. En 2022, Emprendo por Ti continuó funcionando en un formato híbrido (presencial y digital) para cuidar la salud de los emprendedores de Quetzaltenango y amplió su cobertura a Petén y Escuintla.

En este quinto año, fueron beneficiadas más de 450 personas con ideas innovadoras de negocios de esos tres departamentos.

450 PERSONAS
FUERON BENEFICIADAS CON ESTE PROGRAMA

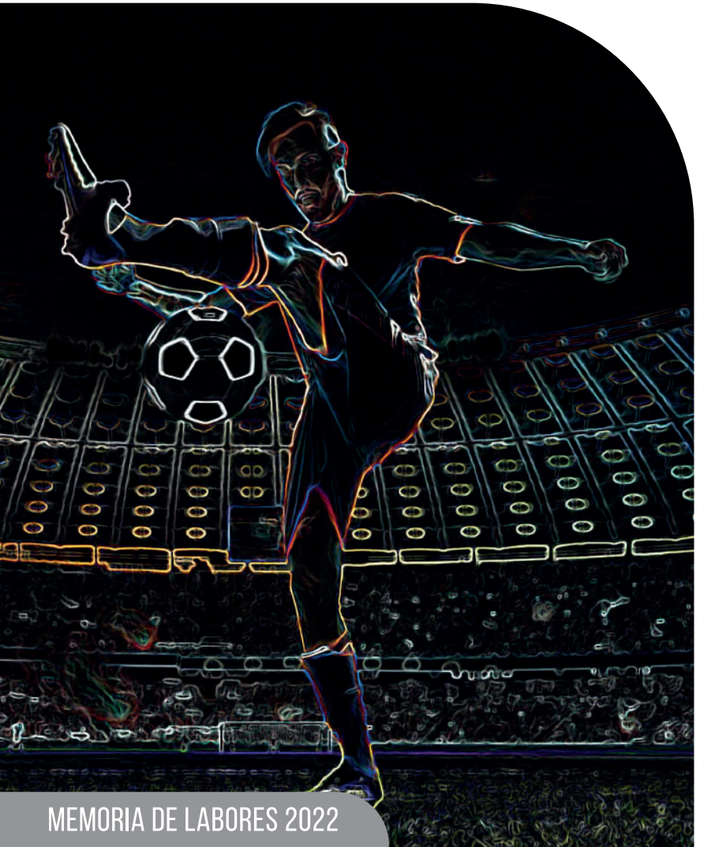
CAPÍTULO
07

CLÚSTER DEPORTIVO

El deporte es esencial en el bienestar físico y contribuye a la cohesión social. Es por ello que Bantrab apoya las siguientes disciplinas:

FÚTBOL

- Alianza con el Real Madrid. El equipo español capacitará a entrenadores, preparadores físicos y recuperadores físicos guatemaltecos.
- Patrocinador oficial
  - Selecciones nacionales.
  - Cuatro equipos de la Liga Mayor (Antigua GFC, Cobán Imperial, Malacateco FC y
  - Santa Lucía Cotzumalguapa FC).
  - Tres de la Primera División (Aurora FC, Coatepeque FC y Deportivo Marquense). Dos academias de niños y jóvenes (Futeca y Club Menedy).



ALIANZA CON EL REAL MADRID

BANTRAB



CICLISMO

- Patrocinador oficial de la Vuelta Ciclística Bantrab
- Patrocinador oficial del evento internacional de montaña UCI MTB Bantrab
- Patrocinador de la Vuelta a Guatemala

APOYO A LA COMUNIDAD

- Patrocinio a iniciativas deportivas y culturales, entre las que destacan los juegos magisteriales. En 2022, se invirtió Q3.3 millones para apoyar a la comunidad.

PIACE

En junio de 2022, presentamos el Programa Integral de Atención a Clientes Especiales (PIACE), como parte de la Estrategia de Bienestar. Buscamos retribuir a las personas que han confiado en nosotros a lo largo de los años: accionistas, inversionistas y aliados estratégicos.

Además de beneficios en productos seleccionados, PIACE ofrece a sus miembros:

- Actividades de salud ocupacional
- Cursos de formación y desarrollo
- Programas de educación financiera
- Conferencias y charlas
- Actividades sociales y recreativas
- Asistencia médica, psicológica y nutricional
- Descuentos en exámenes de laboratorio y servicios funerarios

Los miembros del programa también pueden hacer uso de las instalaciones de Centro PIACE, que cuenta con el Museo Bantrab, sala de lectura, salón de baile, gimnasio, espacio de atención personalizada, salas de reuniones, un centro de negocios, cafetería, espacios para juegos de mesa, áreas de descanso, piscina y parqueo. Las membresías son anuales, gratuitas y sujetas a disponibilidad.



CAPÍTULO
07

PILAR DIGITAL

Bantrab inició su transformación tecnológica hace cuatro años con el propósito de promover la inclusión financiera. Entre sus principales esfuerzos se encuentran:

YOLO

- Aplicación que ha permitido la apertura de más de 85 mil cuentas monetarias y de ahorro desde el celular.

APP REMESAS BANTRAB

- Aplicación para que los residentes en Estados Unidos realicen envíos de dinero, sin costo y en tiempo real, a sus familiares y amigos en Guatemala. A la fecha, 10 mil usuarios han sido beneficiados al enviar dinero sin costo por la App Remesas Bantrab, 75 mil usuarios al recibir una póliza de seguro de repatriación y médico sin costo adicional y más de 224 mil con un tipo de cambio preferencial.

CAPÍTULO
08

RECONOCIMIENTOS

GPTW

Figuramos en cuatro ránquines del Instituto Great Place to Work:
#2 de mejores empresas centroamericanas para trabajar con más de 2,500 trabajadores
#6 de mejores empresas centroamericanas de servicios financieros y seguros
#9 de mejores empresas centroamericanas para trabajar para mujeres
#38 de grandes organizaciones latinoamericanas para trabajar

CONSTANCIA DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social renovó la Constancia de Buenas Prácticas Laborales para el Banco de los Trabajadores y la Aseguradora de los Trabajadores. Además, otorgó doble insignia por ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidad y más de 60 años.



EFY

Nos situamos en el TOP 10 del ranquin de mejores empresas para jóvenes profesionales y en el segundo de mejores empresas para jóvenes profesionales en Tecnología del estudio Employers for Youth (EFY) Guatemala 2021 de la firma First Job.

LOS MÁS INFLUYENTES DE RRHH

Juan Pablo de León, nuestro Director de Gestión Humana, fue reconocido como Top 6 de los más influyentes de Recursos Humanos de Centroamérica y el Caribe por INCAE Business School y RRHH Digital.

PREMIO PAÍS 2022

Nuestro Gerente General, Herbert Hernández, recibió el Premio País 2022 en la categoría de Inclusión Financiera de Fintech Americas por el impacto de la billetera electrónica YoLo en la bancarización.

CAPÍTULO

09 FOROS

Nos consolidamos como un referente de buenas prácticas e innovación. Por esta razón compartimos nuestra experiencia y casos de éxito en foros nacionales e internacionales en los ámbitos financiero, económico, de gestión humana y de tecnología.

- Primer Foro de Economía y Negocios — Forbes en Español
- YoLo — Volcano Summit
- La Vivienda del Bienestar Financiero — Primer Congreso de Financiamiento Inmobiliario
- Foro de Gestión Humana — Human Guatemala
- Congreso de Seguridad integral — Asociación Latinoamericana de Seguridad (ALAS)
- Formación para Empleabilidad, Emprendimiento y Futuro — 18° Foro de Magisterio Emprendedor
- Servicios Financieros 2030 — Fintech Americas
- Cross Tech World 2022, Foro: The Future of Banks in Cross-Border Payments
- Investment Summit Guatemala: "Guatemala Leading the Economic Transformation of the Region"

BIENESTAR

BANTRAB

BANTRAB