BANTRAB

MEMORIA DE LABORES

DOS MIL VEINTE





Acerca de este Informe

El año que cierra fue distinto. La pandemia del COVID-19 impactó la vida de la población mundial y representó un reto de grandes dimensiones para empresas e instituciones. Todos pusimos a prueba nuestra capacidad de adaptación, planes estratégicos y formas de hacer las cosas. La crisis obligó en muchos casos a replantear las prioridades y fue una magnífica oportunidad para la vivencia de los valores en un ambiente de incertidumbre.

Nuestro propósito permaneció inamovible, fue el horizonte que inspiró todas las decisiones de nuestro cuerpo directivo: trabajar duro para asegurar el bienestar de todos los trabajadores guatemaltecos y sus familias.

La adversidad constituyó una oportunidad de oro para afianzar nuestro compromiso con los grupos de interés, la colaboración de nuestros equipos de trabajo y avanzar en innovación.

Confirmamos una vez más que el éxito de una empresa trasciende la maximización de beneficios. Este requiere grandes dosis de humanidad, solidaridad y empatía, que nos lleven a redescubrir nuestro lugar y misión en la sociedad guatemalteca para acompañarla de la forma más efectiva y oportuna posible.

Los resultados que usted lector verá a continuación son fruto del esfuerzo extraordinario de los más de 4,000 trabajadores que integran esta gran familia, y que antecedieron la esperanza al miedo. Nuestra gratitud a todos ellos.

Índice

Capítulo I **08** **CARTAS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DE LA GERENCIA GENERAL**

10 Carta de nuestra Junta Directiva

12 Carta de nuestro Gerente General

Capítulo II **14** **ACERCA DE BANTRAB**

16 Misión, visión, valores y competencias

18 Nuestra historia

20 Bantrab en cifras

22 Prioridades estratégicas

24 Nuestra propuesta de valor

26 Estructura de capital

Capítulo III

28 **NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS**

30 Centro de Negocios

34 Composición de la cartera

35 Unidades de apoyo

35 *Auditoría Interna*

36 *Servicios jurídicos*

36 *Finanzas y administración*

36 *Talento y cultura*

39 *Experiencia*

40 *Operaciones y tecnología*

42 Gobierno Corporativo

42 *Principios internos de autorregulación*

43 *Gestión de riesgos*

44 *Modelo de las tres líneas de defensa*

45 *Directorio y funciones*

46 *Cuerpo directivo*

48 Impacto económico

48 *Resultados financieros*

55 *Calificaciones de riesgo crediticio*

Capítulo IV

56 **EXPERIENCIA RESPONSABLE CON EL CLIENTE**

58 Transformación digital

59 Comunicación transparente y responsable

60 Seguridad, privacidad y protección al cliente

61 Continuidad del negocio

Capítulo V

62 **ACOMPAÑAMIENTO A LA COMUNIDAD**

66 Emprendo por Ti

68 BancAprende

70 BanConsejos

72 Mundo sin Barreras

74 Galardón al Trabajador

76 La Chiripa, F.C.

78 Donaciones

80 Acciones ante la pandemia

Capítulo VI

82 **REPUTACIÓN**

84 Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

86 Comportamiento ético

87 Línea ética

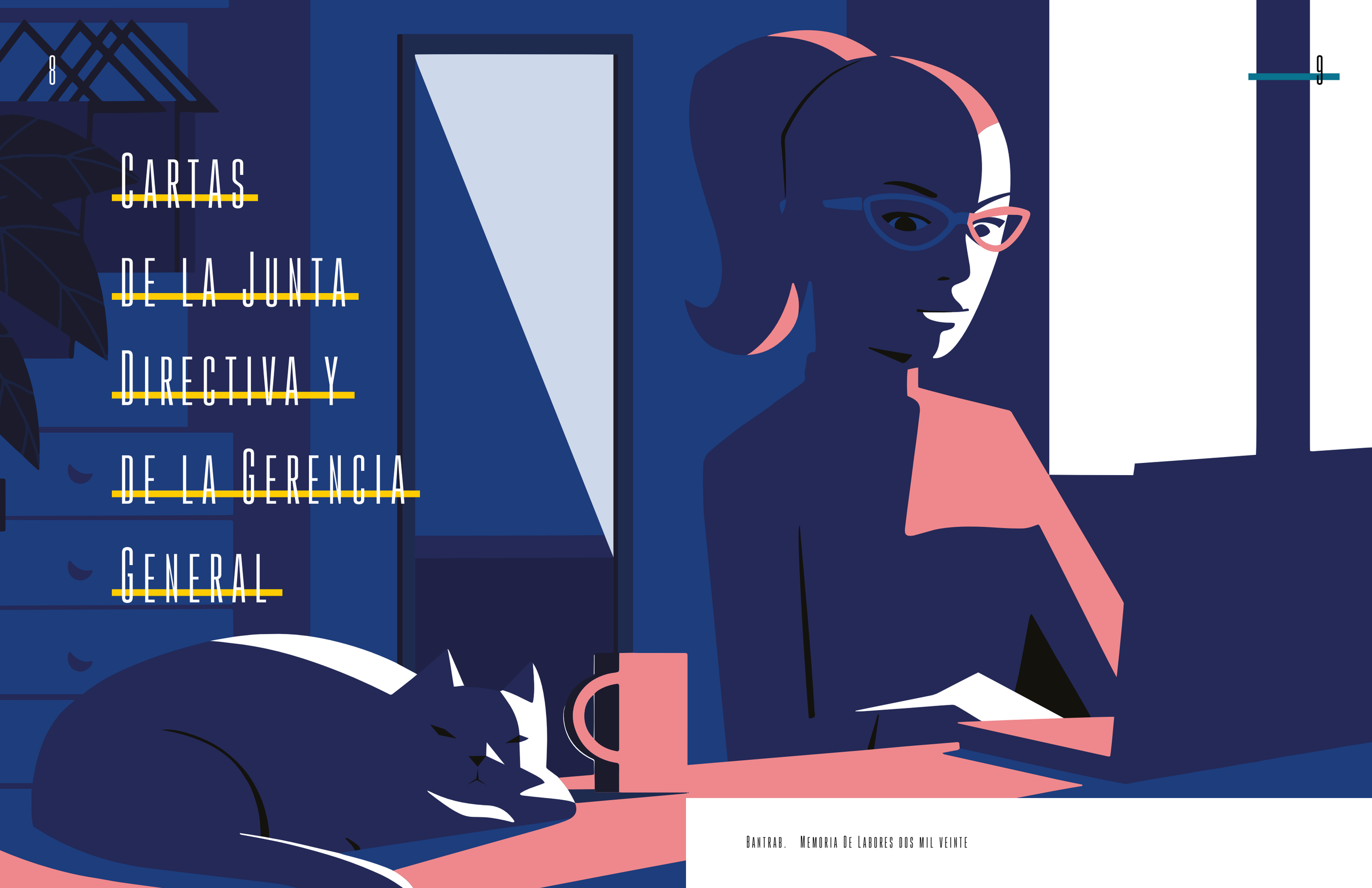
Capítulo VII

88 **ANEXOS**

90 Miembros de la Junta Directiva

96 Miembros de la Alta Dirección

Cartas de la Junta Directiva y de la Gerencia General





Carta de la Junta Directiva

Iniciamos 2020 con la ejecución del Plan Estratégico 2020-2024, cuyo objetivo es innovar y contribuir a la inclusión de la población adulta del país que carece de productos y servicios financieros; protegiendo, al mismo tiempo, el bienestar de nuestros accionistas y clientes.

Estamos conscientes de que la pandemia cambió el escenario de forma abrupta e inesperada. Nos obligó a redoblar esfuerzos para garantizar el acceso de la población a la banca y adoptar medidas para reducir el riesgo de contagios, así como para ofrecer soluciones a las personas y empresas cuyas economías resultaron golpeadas. Esto, sin descuidar la salud de nuestra cartera y velando, en todo momento, por los intereses de nuestros depositantes y aliados estratégicos.

Dimos pasos firmes hacia la transformación de Bantrab, alcanzamos nuestras metas financieras, mantuvimos las calificaciones internacionales de riesgo crediticio, apoyamos tanto las iniciativas gubernamentales como las del sector bancario a favor de la reactivación económica e impulsamos iniciativas de apoyo a la comunidad afectada por el COVID-19. Adicionalmente, potenciamos y migramos nuestros programas de apoyo al emprendimiento y la educación financiera a un formato digital. Los resultados demuestran los logros alcanzados.

> Estamos listos para enfrentar los desafíos de 2021. Seguiremos la hoja de ruta trazada para los próximos años, pero ahora bajo la nueva normalidad como consecuencia de pandemia que estamos enfrentando.

Por último, queremos agradecer la confianza otorgada por parte de nuestros accionistas, clientes, inversores, proveedores y aliados estratégicos y reiteramos nuestro compromiso de trabajar fuertemente por el bienestar de todos los trabajadores.



Carta de Nuestro Gerente General

Michel Caputi

Hay dos formas de enfrentar las crisis. La primera es esperar a que pasen y la segunda, aprovecharlas para crecer. Y en el Banco de los Trabajadores optamos por esta última.

La pandemia nos causó dolor. Perdimos la vida de dos de nuestros trabajadores y otros tantos enfermaron. Pero nos mantuvimos firmes y, además de cumplir con nuestras metas financieras, maduramos como institución.

Fortalecimos nuestra posición en el ranking centroamericano de empresas con más de 2,500 trabajadores del Instituto Great Place to Work. No escatimamos esfuerzos para proteger la salud de nuestro talento humano durante la pandemia y, además de apoyar a los contagiados, ampliamos el programa de teletrabajo al 95% del personal administrativo en cuestión de días.

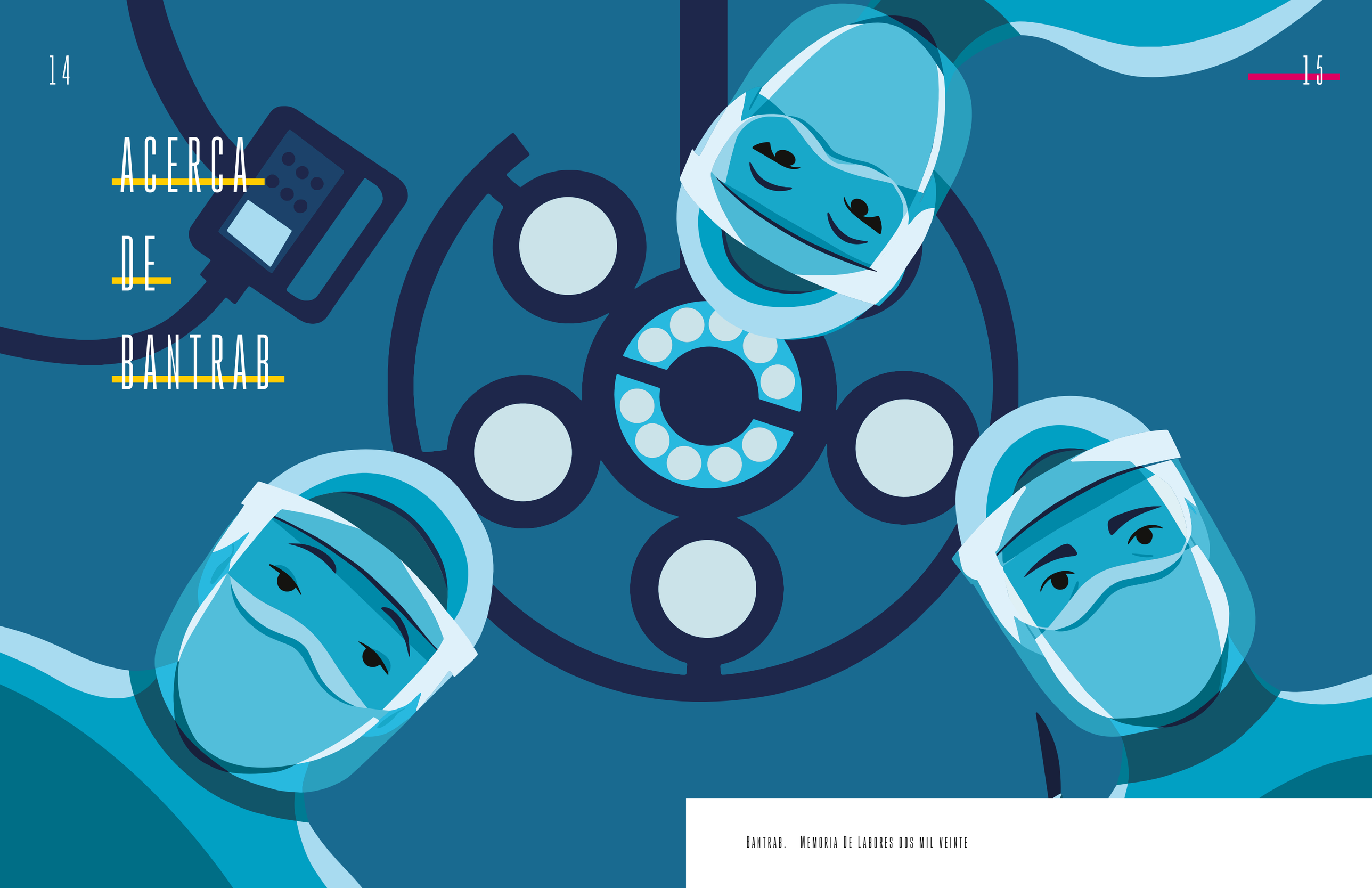
Continuamos fortaleciendo nuestro Gobierno Corporativo y la cultura de rendición de cuentas. Alcanzamos las metas de crecimiento de nuestros activos, cartera crediticia y utilidades. Preservamos los niveles de mora y rentabilidad. Mantuvimos las calificaciones internacionales de las firmas Fitch Ratings y Moody's.

Dimos pasos firmes hacia la inclusión financiera. Uno de ellos fue el lanzamiento de YoLo, la primera billetera electrónica que permite abrir cuentas monetarias y de ahorro desde un celular y sin que sea necesario visitar un Centro de Negocios. Fuimos, además, una de las empresas que reiteró su compromiso con el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Hoy, como líder del Banco de los Trabajadores, reitero nuestro compromiso con el bienestar de todos los trabajadores. Seguiremos innovando para construir una banca más humana y lograr que sea accesible a la población que aún carece de productos y servicios financieros.



ACERCA DE BANTRAB







Misión, Visión, Valores y Competencias

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 para 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 reconocimientos y señalar aspectos a mejorar en el desempeño de 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 hace.
Tolerancia. Habilidad para 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 el beneficio de los trabajadores.
Solución al cliente. Capacidad para 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.



Nuestra Historia

Nacimos en 1966 con la misión de trabajar duro por el bienestar de todos los trabajadores. Iniciamos operaciones con un capital autorizado de Q2 millones, que ese mismo año se amplió a Q10 millones.
El Estado aportó Q500 mil y los trabajadores contribuyeron con el resto.

Tras alcanzar el capital autorizado en 1991, los trabajadores dejaron de realizar aportes y la Asamblea de Accionistas aprobó convertir a Bantrab en un banco privado con sentido social. Siete años más tarde, el Congreso de la República amplió nuestro capital autorizado a Q200 millones y, en consecuencia, la participación del Estado se redujo.

En 2010, nos convertimos en Grupo Financiero tras absorber el Banco de la República y adquirir Seguros Tikal y la Financiera Latinoamericana. Hoy, somos el sexto banco guatemalteco en volumen de activos, uno de los más rentables, contamos con más de 4,000 trabajadores e incorporamos una casa de bolsa.





Durante los últimos tres años, hemos fortalecido el Gobierno Corporativo con base en las mejores prácticas internacionales. Es por ello que las firmas Fitch Ratings y Moody's han mejorado de forma sostenida nuestras calificaciones de riesgo crediticio.

Nos hemos convertido también en referente de la transformación digital con un enfoque inclusivo y orientado a brindar experiencias sin fricciones a nuestros clientes. Somos uno de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica y ocupamos la segunda posición del ranking regional de empresas con más de 2,500 trabajadores del Instituto Great Place to Work®. También somos una institución comprometida con la educación financiera, el emprendimiento y la inclusión laboral.

BANTRAB EN CIFRAS





54 AÑOS
de historia.

161 CENTROS DE NEGOCIOS,
de los cuales 5 fueron abiertos este año.

Q27,840 MILLONES EN ACTIVOS.

Q15,005
millones en créditos.

Q23,956
millones en pasivo.

Q22,494 millones en depósitos.

Q3,883
millones de capital.

3.55%
de rentabilidad sobre activos.
(ROA)

Q806 MILLONES DE UTILIDADES NETAS.

27.29% de rentabilidad sobre patrimonio.
(ROE)





Prioridades Estratégicas

Iniciamos, en 2020, las acciones contempladas en la estrategia 2020-2024 que nos encaminarán a fortalecer los siguientes aspectos:



Rol de Compensador Social

- Atención a todos los trabajadores sin importar si se encuentran dentro o fuera de Guatemala.
- Enfoque en el bienestar financiero de los trabajadores, sean o no sean clientes de Bantrab.

Sostenibilidad

- Crecimiento permanente de las carteras activa y pasiva.
- Transformación de plataformas y ecosistemas en función del bienestar de los clientes del banco y del resto de instituciones que integran el Grupo Financiero.
- Optimización financiera mediante la participación de activos productivos y adecuación del fondeo.





Nuestra Propuesta de Valor

Esta descansa en cinco pilares:
CERCANÍA. Somos cálidos con nuestros clientes.
DIGITAL. Estamos presentes en todo momento y lugar.
SIN FRICCIONES. Ofrecemos una experiencia de primera categoría.
AGILIDAD. Diseñamos procesos eficientes y ágiles que garanticen acceso total.
BIENESTAR. Construimos un ecosistema inclusivo que fomente la educación financiera y el ahorro.

Ante el desafío que plantean los 32 proyectos que conforman la estrategia, la Junta Directiva decidió transformar la Dirección de Gestión de Proyectos en Dirección Corporativa de Implementación de Estrategia y Proyectos. Su función es dar seguimiento, crear sinergia entre los equipos y adoptar metodologías ágiles que aseguren su ejecución en tiempo.

Entre las principales acciones de esta nueva dirección, destacan las siguientes:
Diseño e inicio de la transformación de Bantrab hacia una organización que opera bajo los lineamientos AGILE, con el objeto de mejorar la agilidad y calidad en los procesos de desarrollo de productos y provisión de servicios.
Inicio de la integración de nuestros canales de atención para proveer soluciones de bienestar financiero uniformes, en cualquier momento y lugar (omnicanalidad).
Estudios antropológicos para estudiar el ciclo de vida de clientes actuales y potenciales, con el objetivo de diseñar soluciones de bienestar financiero ajustadas a sus necesidades, preferencias y distintos momentos de su vida.
Pruebas piloto de productos inclusivos:
* Siempre sí: una tarjeta de crédito para personas interesadas en construir o reconstruir su récord crediticio.
* Crédito emprendedor: financiamiento para personas con ideas innovadoras que maduran con el acompañamiento de incubadoras de negocios.
* Nanocréditos para trabajadores del sector formal e informal de la economía.

Estructura de Capital

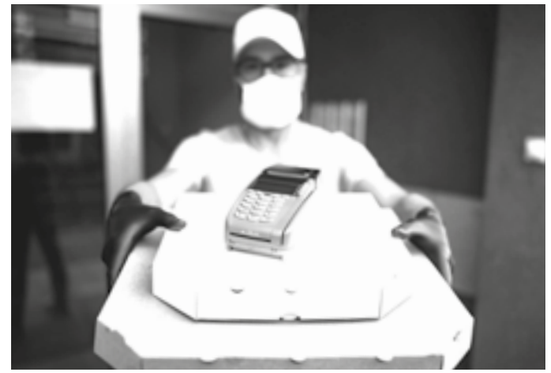
Somos uno de los bancos más sólidos y solventes del sistema financiero guatemalteco. Al 31 de diciembre de 2020, nuestro capital se aproximaba a los Q3,883 millones, de los cuales el 71.88% correspondía a reservas de capital. La participación del Estado es de Q500 mil, la de los trabajadores[1] de Q41.7 millones y la de los accionistas preferentes[2] de Q157.6 millones.

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.





Continuamos el proceso iniciado en 2017 para actualizar la base de accionistas comunes y, de esa forma, fortalecer el Gobierno Corporativo. El flujo de trabajadores que acudió a nuestras oficinas para poner al día su información disminuyó debido a la pandemia.



Reserva de capital: 71.88%

Utilidad: 20.76%

Capital preferente: 04.06%

Otros: 01.29%

Capital aportado por los trabajadores: 01.08%

Revaluación de activos: 00.92%

Capital común aportado por el Estado: 00.01%

NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS





Nos enfocamos en brindar bienestar a los trabajadores. Es por ello que alineamos nuestras acciones en innovación, inclusión, desarrollo y comercialización de soluciones que se ajustan a sus necesidades y aspiraciones, pero sobre todo, que contribuyan a su bancarización y salud financiera.

Esta propuesta de valor propiciará la construcción de nuevas capacidades y requerirá avanzar hacia la transformación digital, el análisis avanzado de datos y un profundo conocimiento de los clientes actuales y potenciales.

Centros de Negocios

Durante la pandemia, nuestros Centros de Negocios operaron en horarios ajustados a las disposiciones presidenciales. En aras de proteger la salud de nuestros clientes y trabajadores, cerramos temporalmente aquellas sucursales en las que se detectaron casos positivos de COVID-19, mientras se desinfectaban las instalaciones y se sometía a pruebas de hisopado y cuarentena al personal que había estado en contacto con los enfermos.

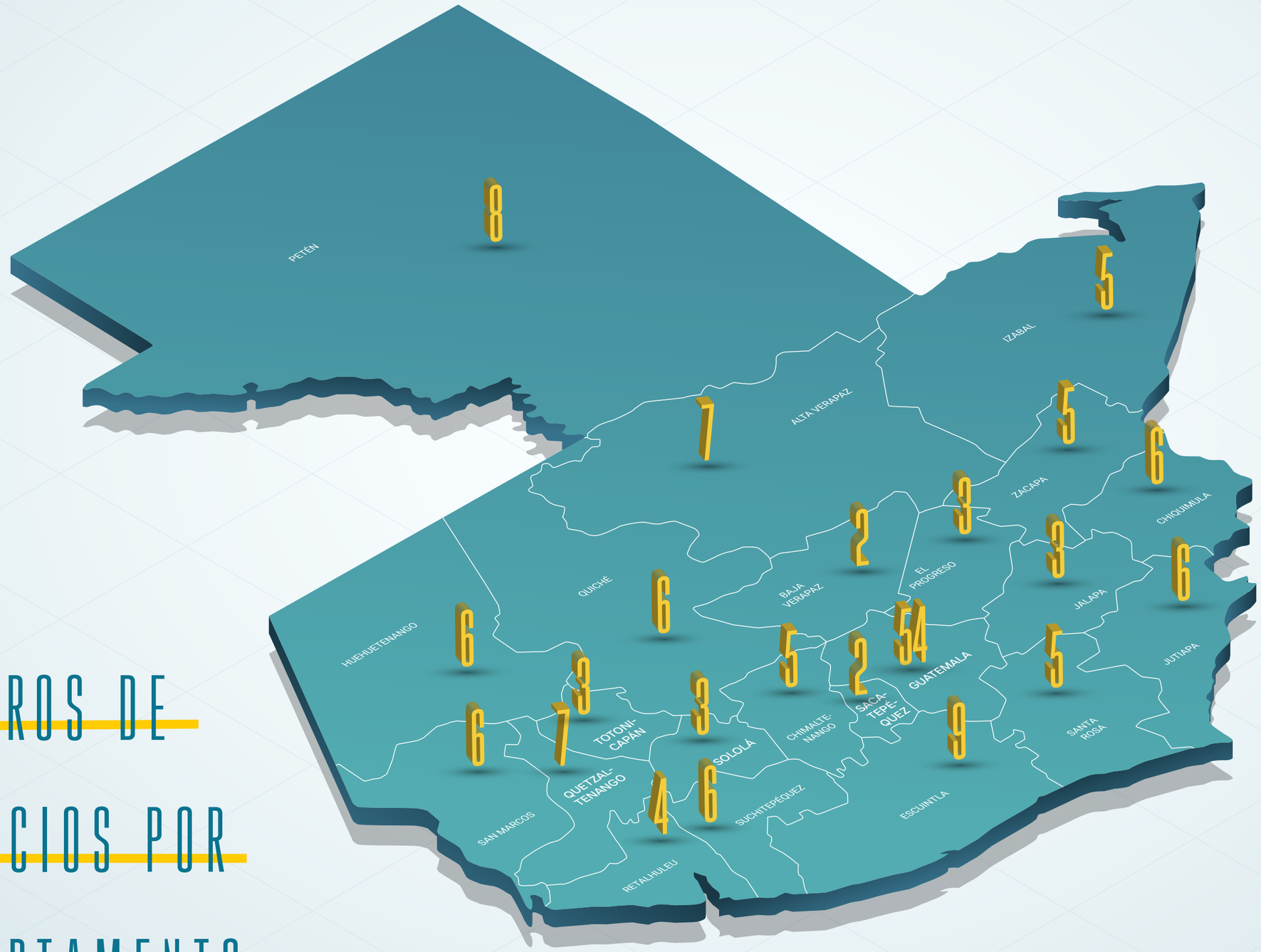
Adicionalmente, adoptamos las siguientes medidas de prevención e higiene:
Colocación de banners para informar a los clientes del número máximo de personas que podían permanecer en el Centro de Negocios.
Obligatoriedad de utilizar mascarilla dentro de nuestras instalaciones.
Toma de temperatura y aplicación de alcohol en gel al ingresar.
Señalización en piso para facilitar el distanciamiento físico en las cajas.
Proyección de un video con recomendaciones para evitar contagios.
Entrega de insumos de higiene y protección a trabajadores y clientes.
Instalación de mamparas en las áreas de atención al cliente.

A pesar de las condiciones, abrimos cinco nuevos Centros de Negocios: Torre 2, Caja Desplazada, Paseo La Sexta y Vistares de Atanasio, en la ciudad de Guatemala, y Pradera Zacapa, en ese departamento del oriente del país. Pasamos así de 156 en 2019 a 161 en 2020.



Continúa >>>

Centros de Negocios por Departamento



Composición de la Cartera

La mayor parte de nuestra cartera crediticia se otorga a personas que solicitan financiamiento con distintos fines, entre ellos, remodelaciones de viviendas, estudios, asistencia médica y hospitalización.

Durante 2020, nuestra cartera bruta registró un aumento interanual de 8.27% y cerró en Q15,438 millones, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

EN MILLONES DE QUETZALES

Mayor	79
Menor	159
Vivienda	51
Consumo	15,148
Microcrédito	1

Unidades de Apoyo

Estas son las principales acciones estratégicas impulsadas por nuestras direcciones durante 2020.

Auditoría Interna

Fortalecimiento del modelo de auditoría basada en riesgos. El análisis integral de riesgos, controles, responsables e impactos de los procesos contribuye a emitir opiniones de valor y requerir planes de acción temprana.

Realización de pruebas analíticas dirigidas y evaluaciones especiales de los estados financieros.

Robotización de auditorías para detectar riesgos latentes de manera inmediata y temprana.

Adopción de una metodología ágil que permite:

- **Responder** rápidamente a los cambios que el negocio necesita.
- **Reducir** los tiempos para la elaboración de informes.
- **Construir** conocimientos específicos para cada área.
- **Evitar** informes con hallazgos irrelevantes.

Implementación del Proceso Autónomo de Control Oportuno para obtener información financiera en tiempo real.

Adopción de la herramienta Team Central para dar seguimiento a las acciones encaminadas a mejorar los controles internos en tiempo y forma.

Implementación de la plataforma Salesforce para eliminar procedimientos manuales, crear sinergia entre las áreas y dar respuesta oportuna a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos.

Continúa >>>

Servicios Jurídicos

Actualización de normativas de Gobierno Corporativo y de las direcciones Jurídica, de Riesgos y de Cumplimiento para fortalecer la mitigación y gestión del riesgo legal.
Actualización del Reglamento de Mandatarios.
Depuración y revocatoria de mandatos para reducir riesgos legales y de reputación.
Mejora continua del Core Jurídico para el control y seguimiento de expedientes y contratos.

- **Asignación** automática de casos y plazos para gestionarlos
- **Medición** y control de tiempos de respuesta
- **Control** de vencimiento de contratos
- **Digitalización** de expedientes

Finanzas y Administración

Fortalecimiento del control financiero de las empresas del Grupo Financiero, en especial, de la Aseguradora de los Trabajadores.
Impulso de metodologías de modelación de proyecciones financieras y reconocimiento de la rentabilidad multidimensional.
Modelación anticipada del impacto del COVID-19.
Fortalecimiento de los procesos de rendición de cuentas de proyectos estratégicos y gastos operativos.
Creación de la Coordinación de Empresas del Grupo Financiero.
Transformación de la Coordinación Corporativa Tributaria en las coordinaciones de Estrategia Fiscal y de Contabilidad.
Mejora de procesos e Implementación de la herramienta Gestión BT+ para proveer una mejor atención y respuesta a las gestiones de los accionistas.

Talento y Cultura

Récord Guinness

Celebramos nuestra Convención Anual el 18 de enero, un encuentro que reúne a los aproximadamente cuatro mil trabajadores de Bantrab. Durante la actividad, formamos el rehilete humano más grande del mundo, logrando así romper un nuevo Récord Guinness mundial.



GPTW
Obtención, por tercer año consecutivo, de la certificación del Grupo Financiero como uno de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica. Esto gracias a nuestra capacidad para atraer, retener y desarrollar talento humano de alto rendimiento. En esta edición, el Instituto Great Place to Work añadió una nueva categoría al ranking, la de las empresas con más de 2,500 trabajadores, en la que Bantrab participó y obtuvo la segunda posición.

TELETRABAJO
Ampliación de la cobertura del programa de Teletrabajo (Home Office) del 44% al 95% de los trabajadores de las áreas administrativas. Actualmente, se realiza una prueba piloto para dejar algunas áreas en teletrabajo permanente y, de esa forma, optimizar los recursos y velar por la salud de la mayor cantidad posible de trabajadores.

OTROS LOGROS
Finalización de la implementación de la evaluación integral por competencias e indicadores de desempeño (KPIs).
Migración de la Universidad Corporativa Bantrab a un modelo 100% virtual, gracias a E-Learning en la plataforma Sabacloud y a Microlearning en la de mensajería instantánea B*Loz.
Incorporación de la plataforma de gamificación GameLearn para propiciar el aprendizaje mediante mecánicas de juego.
Pago del 100% del valor de la prima mensual del seguro de vida de los trabajadores y mejoría sustancial en la cobertura de gastos médicos. Esta incluye consultas, atención por COVID-19, medicamentos, exámenes de laboratorio, hospitalización, servicio de ambulancia, asistencia funeraria y beneficios dentales.



Transformación de la clínica médica en una clínica de atención integral, al adicionar los servicios de una nutricionista y una psicóloga de planta a los del médico y la enfermera.
Suscripción de un convenio para abrir y adscribir una clínica empresarial al IGSS para facilitar las gestiones de seguridad social de nuestros trabajadores. El siguiente paso será replicar el modelo en las cuatro regiones del país.
Realización de 7 mil encuestas efectivas a nuestros trabajadores sobre el COVID-19 y el programa de Home Office para conocer sus impresiones, sus necesidades y las de sus familias.
Cobertura de los costos de las pruebas de COVID-19 de los trabajadores y sus familiares que presentaron síntomas de la enfermedad.
Otorgamiento de un bono extraordinario y un kit de medicamentos a los trabajadores contagiados.
Habilitación de consultas médicas, psicológicas y nutricionales en formato virtual.
Implementación de un proceso 100% digital de reclutamiento, selección e inducción.
Licencia a las trabajadoras embarazadas, así como a los mayores de 60 años o con alguna condición de salud que los hacía vulnerables al coronavirus.



Contratación de buses privados para el personal ante la falta de transporte público.
Monitoreo de eventos de seguridad de la información.

Experiencia

La Dirección Corporativa de Investigación, Desarrollo e Innovación de Bantrab impulsa proyectos encaminados a brindar una experiencia personalizada y sin fricciones a nuestros clientes y usuarios. Entre ellos destacan los siguientes:
Adopción de herramientas para obtener retroalimentación de los clientes en tiempo real y ofrecer soluciones eficaces y prontas.
Creación de Data Warehouse o repositorio central de información para todas las líneas de negocio de Bantrab.
Mejora en el proceso de desembolso de créditos para promover la autogestión y evitar el desplazamiento físico de los clientes a los Centros de Negocios.

Implementación de:
Data Lake para almacenar información y conocer al cliente bajo una visión de 360 grados.
Motor Decisional para tomar decisiones oportunas en tiempo real de cara a productos y servicios para nuestros clientes.
Software Voz del Cliente para reducir brechas en el servicio y brindar soluciones idóneas.
Gestión de Datos Maestros (MDM y MDG por sus siglas en inglés), así como del proyecto Cliente Único que busca la calidad de los datos y la generación del Registro de Oro (Golden Record) apropiado para planes comerciales basados en datos.



Adopción del concepto que coloca al cliente en el centro de nuestras decisiones para diseñar productos y servicios junto a ellos. Esto implica la adopción de metodologías de Experiencia del Cliente, Experiencia del Usuario y de Interfaz de Usuario.

Lanzamiento de los siguientes proyectos:
Transformación de la Experiencia.
DataMarts (Almacenes de datos), que busca democratizar la información de forma transversal y avanzar hacia un banco impulsado por datos.

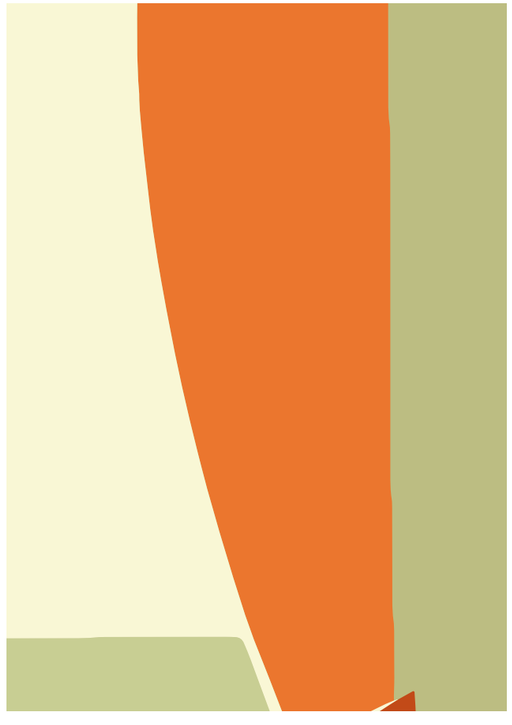
Personalización, cuyo objetivo es ofrecer productos y servicios a los clientes, de acuerdo con sus gustos y preferencias.
Análisis del Discurso y Análisis de Sentimiento, el cual permitirá comprender mejor a los clientes, identificar oportunidades de mejora y fortalecer puntos que generan un alto nivel de satisfacción.
Sandbox (cajón de arena), laboratorio de pruebas controladas de cara al cliente que nos permitirá reducir tiempos para diseñar nuevos productos y servicios, así como para fomentar la innovación de manera transversal.

A estos esfuerzos, se suman los de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente:
Creación de 13 tableros interactivos en Power Bi que permiten visualizar metas, tendencias y comentarios para mejorar la experiencia del cliente.
Realización de más de 50 mil encuestas efectivas para escuchar a los clientes, de las cuales 70% corresponden a externos y el 30% a internos.
Mejora del Modelo de Evaluación de la Experiencia del Cliente de la Aseguradora de los Trabajadores, que incluye suscripción, asistencia, reclamos y pagos.



Operaciones y Tecnología

La Dirección de la División de Tecnología y Operaciones brinda soporte técnico a los proyectos estratégicos y la continuidad del negocio. Estas son las principales acciones realizadas en tal sentido durante 2020:
Implementación tecnológica operativa de la billetera electrónica YoLo.
Desarrollo y ampliación de la infraestructura de Teletrabajo (Home Office).
Automatización del seguimiento en la gestión de cobranza para medir la eficacia.
Modernización de la infraestructura de troquelación de tarjetas de débito y crédito.





Desarrollo de la estructura tecnológica para colocar créditos para capital de trabajo, consumo garantizado con hipotecas, nanocréditos y créditos para emprendedores.
Modernización de la plataforma de gestión de expedientes del banco para mejorar su gestión y control.
Implementación de la solución de la mesa de servicio para la gestión del cliente interno, así como de la central de llamadas Genesys para automatizar áreas de telemercadeo y cobranza.
Actualización de sistemas clave, como el software de la gestión de colectores.
Desarrollo de pruebas piloto de Automatización Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés) en cobros, operaciones y tecnología. Entre los beneficios, destaca un aumento en la capacidad de ejecución, mejor control y seguridad, facilidad de auditorías.



Gobierno Corporativo

El reconocimiento a la excelencia y la tolerancia cero a las conductas que se desvíen de la ética están arraigados a la cultura de Bantrab. Es por ello que, en 2020, iniciamos un proceso de mejora continua de las políticas de gobernanza adoptadas a partir de 2017, de tal forma que permanezcan alineadas a las mejores prácticas internacionales.

Principios Internos de Autorregulación

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.



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.

Responsabilidad social y corporativa. Las decisiones de los accionistas, así como de los miembros de la Junta Directiva y la Alta Dirección, constituyen la forma de actuar de Bantrab. 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 caso de situaciones que objetivamente contraríen la normativa, por el de “responsabilidad solidaria por acción y omisión”.

Competencia leal. Es un elemento básico de las relaciones y los negocios que Bantrab sostiene con otras instituciones financieras, 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.

Gestión de Riesgos

Estas fueron las principales acciones en cada uno de los pilares de riesgo:

RIESGO CREDITICIO

Implementación de medidas temporales para aliviar la situación económica de los clientes afectados por la pandemia y lograr mitigar la morosidad.

Diseño e implementación de políticas crediticias para productos existentes y nuevos.

Continúa >>>

Calibración de los modelos de pérdidas esperadas y la capacidad analítica de comprensión de los portafolios para optimizar los modelos económicos y preparar a la institución para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

El alto nivel de confianza de los depositantes y la contracción del mercado se tradujeron en un alto nivel de disponibilidades. Las direcciones de Riesgos y Finanzas diseñaron estrategias para fortalecer las normativas de inversión y preparar la amortización de los bonos internacionales Bantrab Trust.

RIESGO TECNOLÓGICO

Actualización de la normativa para cumplir con los nuevos lineamientos regulatorios.
Fortalecimiento del monitoreo de prevención de ataques cibernéticos y adopción de herramientas para anticipar y gestionar eventos de riesgo.

RIESGO OPERACIONAL.

Diseño e Implementación de la herramienta para automatizar el monitoreo de riesgo operacional y el levantamiento de eventos.
Optimización de las reglas de monitoreo transaccional y las evaluaciones de crédito para fortalecer y optimizar la detección de fraudes externos.



Modelo de las Tres Líneas de Defensa

Continuamos fortaleciendo el modelo para promover la cultura del autocontrol y garantizar que las operaciones se apeguen a las regulaciones vigentes y a las mejores prácticas internacionales.

PRIMERA LÍNEA
Miembros de Junta Directiva, Director General Corporativo, directores y gerentes junto con sus equipos.

SEGUNDA LÍNEA
Direcciones corporativas de Riesgos y de Cumplimiento.

TERCERA LÍNEA
Auditorías interna y externa.



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.

Continúa >>>

Cuerpo Directivo

Mantuvimos estable la estructura del Gobierno Corporativo. El apoyo de los órganos superiores administrativos ha permitido que la cultura de transparencia y rendición de cuentas permee cada vez más en las entidades del Grupo Financiero y en los colaboradores de todos los niveles. Lo anterior, fortalece nuestros pilares de responsabilidad y transparencia, así como la imagen idónea ante todas las partes interesadas.

Junta Directiva



Octavio Herrera
Presidente Suplente
(25 de septiembre de 2020 a la fecha)



Sergio Romano
Director titular



Julio Ordoñez
Director titular



Estuardo Gamalero
Director titular



Edin Velásquez
Director titular



Edgar Ramirez
Director suplente



Oscar Pineda
Director suplente



Edwin Mendez
Director suplente



Raúl Zapata
Director suplente

Alta Dirección



Michel Caputi
Gerente General



Herbert Hernández
Director de la División Comercial



Jorge Mario Soto
Director de la División de Operaciones y Tecnología



Felipe Duarte
Director de la División de Finanzas y Administración



Brenda Menjivar
Directora Corporativa de Investigación, Desarrollo e Innovación



Carmen Ortiz
Directora Corporativa de Comunicación y Mercadeo



Juan Pablo De León
Director Corporativo de Gestión Humana



Mario Sanchez
Director Corporativo Jurídico



Carlos Rodriguez
Director Corporativo de Implementación de Estrategia y Proyectos



Santiago Ruiz
Gerente de la Aseguradora de los Trabajadores

ÁREAS DE REPORTE A JUNTA DIRECTIVA



Jose Miguel Reyes
Director Corporativo de Riesgos



Rony de la Roca
Director Corporativo de Auditoría



Elda Donis
Directora Corporativa de Cumplimiento

Impacto Económico

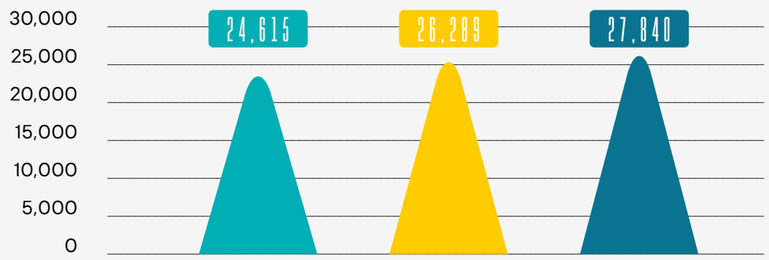
Resultados Financieros

Activos

Bantrab mantuvo su crecimiento durante 2020 y se consolidó como el sexto banco del sistema financiero guatemalteco.

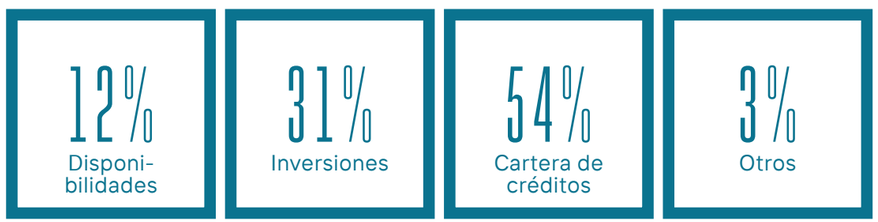
Los activos registraron un incremento interanual de 5.9% y cerraron 2020 en Q27,840 millones.

En millones de quetzales.



	2018	2019	2020
Variación	**14.13%**	**6.8%**	**5.9%**

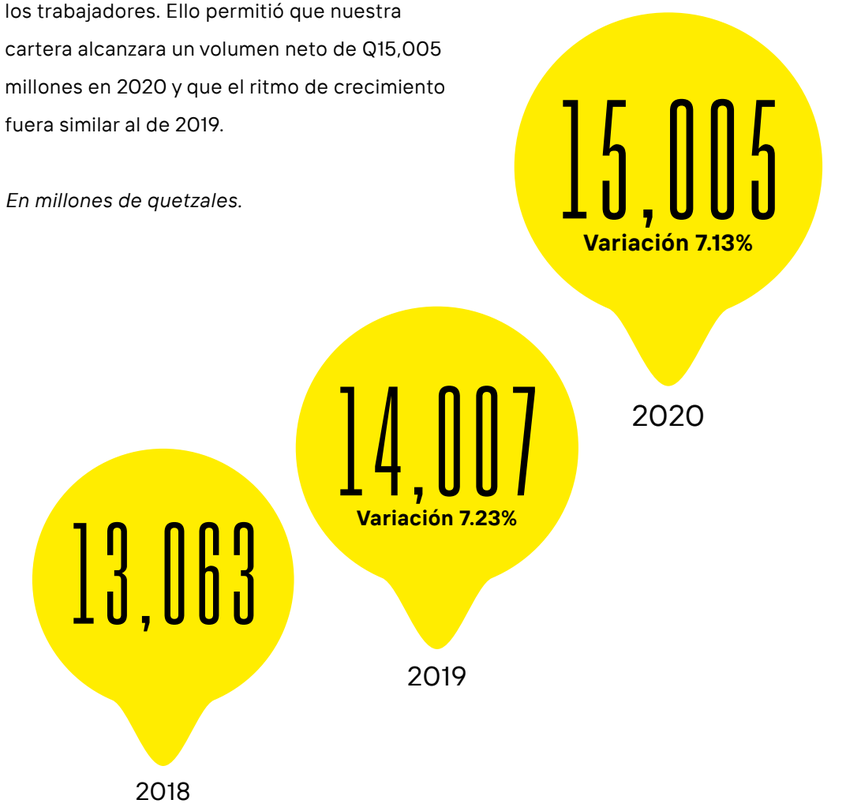
Integración de Activos



Cartera Crediticia Neta

A pesar de la coyuntura, fuimos el banco más dinámico en la concesión de créditos a los trabajadores. Ello permitió que nuestra cartera alcanzara un volumen neto de Q15,005 millones en 2020 y que el ritmo de crecimiento fuera similar al de 2019.

En millones de quetzales.



Inversiones

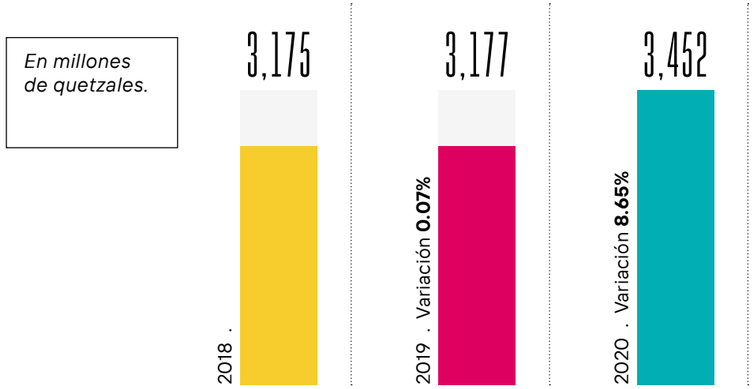
En busca de la eficiencia financiera, participamos activamente en el mercado primario, secundario y de reportos, manteniendo así nuestro volumen de inversiones.

En millones de quetzales.

2018	2019	2020
7,537	8,264	8,489
	Variación **9.64%**	Variación **2.72%**

Disponibilidades

El volumen de disponibilidades se incrementó en 8.65% respecto a 2019 y terminaron el año en Q3,452 millones.





Pasivos

Nuestro crecimiento ordenado contribuyó a que los pasivos se incrementaran en Q985 millones y, al 31 de diciembre, se situaran en Q23,956 millones.

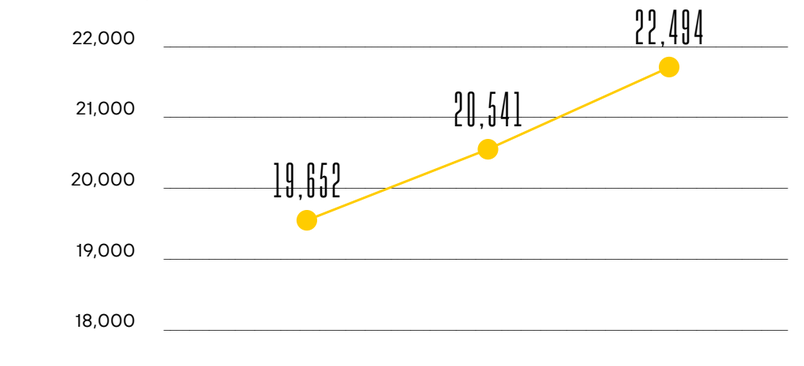
En millones de quetzales.

2018	2019	2020
21,907	22,971	23,956
	Variación **4.86%**	Variación **4.29%**

Obligaciones Depositarias

La confianza cada vez mayor de nuestros clientes permitió que los depósitos, nuestra principal fuente de fondeo, aumentaran en Q1,952 millones y cerraran el año en Q22,494 millones. De ellos, el 60% corresponde a depósitos a la vista y el 40% a plazo fijo.

En millones de quetzales.



	2018	2019	2020
Variación	--	**4.52%**	**9.5%**



Capital

Seguimos siendo uno de los bancos más sólidos del país. Cerramos 2020 con un capital contable de Q3,883 millones, esto gracias a un aumento de Q565 millones.

En millones de quetzales.

2018	2019	2020
2,708	3,318	3,883
	Variación **22.5%**	Variación **17.04%**

Utilidades

Nuestros resultados nos permitirán seguir brindando soluciones financieras a los trabajadores. Gracias a las eficiencias y sinergias de los equipos, las utilidades registraron un aumento de 15.42% y cerraron 2020 en Q806 millones.

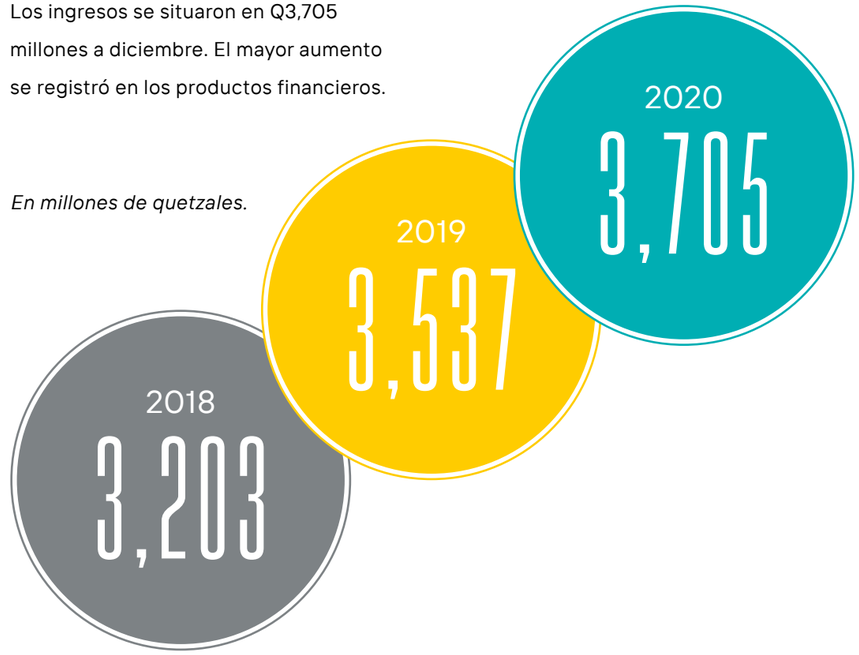
En millones de quetzales.

2018	2019	2020
513	698	806
	Variación **36.2%**	Variación **15.42%**

Ingresos

Los ingresos se situaron en Q3,705 millones a diciembre. El mayor aumento se registró en los productos financieros.

En millones de quetzales.



Gastos

Una adecuada gestión financiera y operativa permitió que los gastos crecieran tan solo Q61 millones.

En millones de quetzales.



Ratios Financieros

Bantrab mantuvo estables sus niveles de liquidez respecto a 2019. La inmediata pasó de 15.46% a 15.34% y la mediata de 50.91% a 51.02%.

Liquidez inmediata

Banco 1	21.39%
Banco 4	21.21%
Banco 3	21.19%
Banco 5	20.69%
Banco 2	19.17%
Bantrab	**15.34%**
Promedio	21.22%

Liquidez mediata

Banco 2	63.60%
Banco 3	61.52%
Bantrab	**51.02%**
Banco 1	48.76%
Banco 4	34.67%
Banco 5	30.26%
Promedio	51.56%

Eficiencia

Bantrab es el banco más eficiente del sistema bancario nacional.

Bantrab	**50.89%**
Banco 1	55.90%
Banco 4	59.44%
Banco 3	67.87%
Banco 2	74.34%
Banco 5	96.20%
Promedio	65.22%

Calidad de la cartera

Bantrab mejoró sus niveles de morosidad respecto a 2019.

Banco 1	0.93%
Bantrab	**1.18%**
Banco 4	1.54%
Banco 3	1.63%
Banco 5	1.95%
Banco 2	4.16%
Promedio	1.83%



ROA y ROE

ROA

Nuestra rentabilidad respecto a los activos mostró un crecimiento de 3.55% de enero a diciembre. El porcentaje es superior al promedio de 1.52% del sistema bancario guatemalteco.

Bantrab	**3.55%**
Banco 1	1.65%
Banco 4	1.60%
Banco 2	1.22%
Banco 3	1.04%
Banco 5	0.35%
Promedio	1.52%

ROE

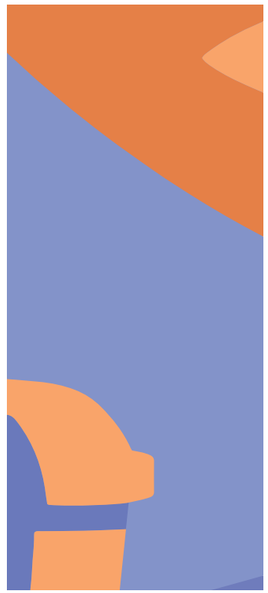
Nuestra rentabilidad respecto al patrimonio mostró un crecimiento de 27.29% de enero a diciembre. El porcentaje es superior al promedio de 16.09% del sistema bancario guatemalteco.

Bantrab	**27.29%**
Banco 1	19.61%
Banco 4	17.12%
Banco 2	12.56%
Banco 3	11.74%
Banco 5	4.15%
Promedio	16.09%

Calificaciones de Riesgo

Las calificadoras de riesgo crediticio reconocen nuestra estabilidad financiera, basada en un efectivo modelo de negocios, satisfactorios niveles de capital y rentabilidad, un Gobierno Corporativo robusto y un adecuado control de riesgos. Fitch Ratings mantuvo nuestra calificación nacional en A- y la internacional en BB-.

Por su parte, Moody's mantuvo nuestra calificación internacional en Ba3 y la perspectiva estable.



BANTRAB



Experiencia Responsable con el Cliente



Transformación Digital

Estamos transformando la experiencia de los clientes. Nos alejamos de la segmentación tradicional, brindamos soluciones personalizadas y desarrollamos sólidas estructuras de gestión de datos. Utilizamos modelos de inteligencia avanzada y predictiva para conocerlos mejor.

Avanzamos hacia la omnicanalidad e iniciamos la implementación de tecnologías que integrarán los canales ya existentes, permitiendo así experiencias homogéneas. El cliente podrá iniciar una gestión en la App Bantrab, continuarla en el Contact Center y terminarla en una sucursal. Podrá elegir el canal que más se adapte a su gusto y necesidades.

En esa línea, y atendiendo al compromiso con la inclusión financiera, desarrollamos las siguientes herramientas:

YOLO

Primera billetera electrónica del mercado guatemalteco con más de 59 mil descargas, que ha permitido abrir aproximadamente 4,951 cuentas monetarias y de ahorro de forma 100% digital. Se trata de una aplicación que brinda acceso a segmentos, hasta ahora desatendidos, al mundo financiero desde su celular. YoLo fue reconocida como la Mejor iniciativa de inclusión financiera en los Premios Iupana: mejores disrupciones 2020.

Los usuarios también pueden solicitar tarjetas de débito, pagar servicios, ahorrar y manejar cuentas Bantrab. Solo deben subir una autofoto, escanear el DPI, completar los datos y, en cuestión de minutos, pueden recibir y enviar dinero, mediante códigos numéricos y QR.

Esto resulta particularmente importante en tiempos de pandemia, pues brinda a los clientes una experiencia ágil y segura, al reducir la visita a Centros de Negocios y el uso de efectivo.

CHAT.IO
Es un chatbot para precalificar a un préstamo o tarjeta de crédito en tiempo real. La herramienta es amigable y cumple con los temas regulatorios y de ciberseguridad. En la actualidad, el 90% del proceso es en línea y el cliente debe presentarse a un Centro de Negocios para firmar documentos. El objetivo es que esto ya no sea necesario el próximo año.

PORTAL DE AUTOGESTIÓN
Es una herramienta virtual para solicitar y preautorizar préstamos. Los clientes realizan la gestión en línea y solo visitan las oficinas para formalizar el contrato, lo cual reduce los tiempos de gestión.

WHATSAPP BANTRAB
Sumamos esta aplicación de mensajería instantánea a nuestros canales de atención. A través de ella, los clientes podrán pedir información de gestiones y productos, conocer la ubicación y los horarios de los Centros de Negocios, reiniciar contraseñas de Bantrab en Línea, solicitar un préstamo o una tarjeta de crédito, notificar de viajes al extranjero y cobrar sus remesas.

APP REMESAS BANTRAB
Lanzamos en 2019 una aplicación para que los guatemaltecos que trabajan en Estados Unidos envíen dinero a sus familiares en Guatemala en tiempo real a una cuenta en Bantrab. Durante 2020, se habilitaron nuevas funciones. Entre ellas, el pago de servicios y la gestión de sus cuentas.

APP BANTRAB Y BANCA EN LÍNEA
Aumentamos las funcionalidades de estos dos canales. Entre ellas, la realización de Transferencias Inmediatas de Fondos (IFT) de hasta Q10 mil a cuentas en otros bancos guatemaltecos los siete días de la semana de 8:00 a 20:00 horas.

Comunicación Transparente y Responsable

La pandemia hizo que ajustáramos nuestros planes de comunicación y mercadeo para atender las demandas de la población y priorizar la solidaridad sobre la publicidad.

Estas son las acciones más relevantes impulsadas en 2020 a nivel externo:
Creación de un apartado con información actualizada sobre los cierres temporales y reapertura de Centros de Negocios en los que los trabajadores dieron positivo al COVID-19.

Diseño y difusión de información orientada a prevenir la expansión del COVID-19 en formatos digitales, audiovisuales y escritos, tanto en castellano como en kaqchikel, q'eqchí, quiché y mam.

Continúa >>>



Producción de spots radiales y charlas virtuales sobre temas que ayudaran a la población a enfrentar de manera más sana y segura la pandemia. Entre ellos, finanzas personales, recomendaciones de seguridad para comprar en línea y nutrición.

Ajuste de procedimientos digitales de servicio al cliente, con el fin de atender todos los requerimientos de manera segura y ágil.

Nuestra Coordinación de Comunicación Interna mantuvo una campaña permanente de consejos y buenas prácticas para prevenir el COVID-19. Para reforzar este mensaje, distribuimos 160 piezas gráficas e instructivos por diferentes vías como correo electrónico, redes y servicios de mensajería instantánea interna, WhatsApp o boletines internos.

Seguridad, Privacidad y Protección al Cliente

El acceso a la tecnología y la conectividad implican nuevos desafíos. Uno de ellos es la ciberseguridad. Es por ello que, acompañamos la transformación digital con el desarrollo de herramientas y procesos encaminados a proteger la información de nuestros accionistas, clientes y proveedores, así como nuestra infraestructura.

En ese sentido, nuestra Dirección de la División de Tecnología y Operaciones enfocó sus esfuerzos en asegurar la continuidad del negocio y fortalecer la seguridad y privacidad de la información de los clientes. *Estas son las principales acciones realizadas:*

Implementación de la telefonía IP para incrementar la seguridad en las comunicaciones y reducir los costos de operación.

Implementación de la firma electrónica avanzada.

Actualización de la infraestructura de seguridad e implementación de mecanismos que fortalecen la seguridad y privacidad de la información de la institución, accionistas, clientes y proveedores.

Continuidad del Negocio

Los protocolos para garantizar la continuidad del negocio durante la pandemia funcionaron al 100%. Monitoreamos la evolución del COVID-19 en China y Europa, lo que nos permitió prepararnos con insumos y revisar los protocolos con antelación. De esa cuenta, nos declaramos en alerta naranja el 15 de marzo de 2020, dos días después de que el Gobierno hiciera público el primer caso registrado en Guatemala, e implementamos de inmediato las medidas para cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y las disposiciones gubernamentales.

Entre las acciones, destacan las siguientes:

ACTIVACIÓN de diferentes equipos de respuesta a nivel táctico y estratégico, liderados por el Equipo de Manejo de Crisis (CMT), el equipo de Continuidad de Negocios, Respuesta a Emergencias y técnicos de urgencias médicas, así como la Mesa Técnica de Continuidad del Negocio. La periodicidad de las reuniones fue diaria al comienzo de la pandemia y se fue espaciando a medida que la situación se estabilizó.

Implementación de diferentes protocolos:

Manejo de personal infectado.

Toma de evaluación primaria en Centros de Negocios.

Retorno en sitio.

Acciones inmediatas para limitar el contagio.

Cantidad de clientes dentro de los Centros de Negocios.

Atención para transportadora de valores.

Promotores y unidades móviles.

Proveedores y contratistas.

Verificación de insumos.

Autorización para movilización y transporte.

Evaluación en la clínica médica.

Establecimiento de canales directos con el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos.



Acompañamiento a la Comunidad

Escanea el código QR y conoce más de nuestros programas de apoyo a la comunidad.



El propósito de Bantrab es favorecer el bienestar y el progreso de las personas y comunidades del país. Esa es la razón por la que ha puesto en marcha programas de responsabilidad social corporativa (RSC), de mediano y largo plazo, alineados a estos cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

FIN DE LA POBREZA (ODS 1)

Proteger a la población de los prestamistas informales de la usura

Facilitar el acceso a servicios financieros y fomentar el ahorro

TRABAJO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO (ODS 8)

Facilitar el crédito a emprendedores y PYMES, así como los de vivienda

Apoyar el desarrollo comunal y bienestar familiar

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA (ODS 9)

Facilitar el acceso a crédito de desarrollo, cadenas productivas, tecnología y comunicación vía Internet

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES (ODS 11)

Fomentar el emprendimiento local

Brindar asesoría financiera

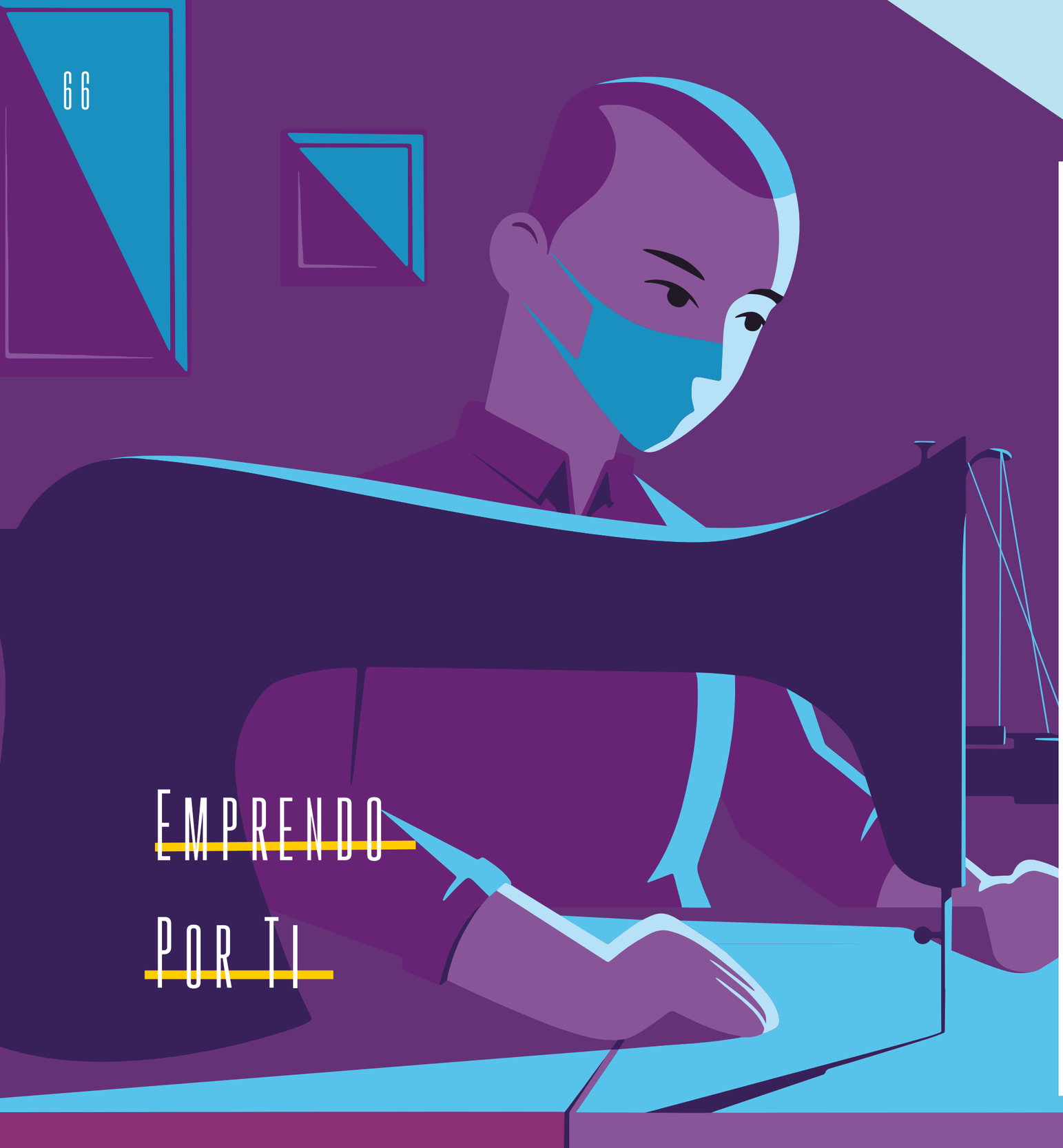
Bancarizar

NUESTRAS INICIATIVAS DESCANSAN SOBRE ESTOS CUATRO PILARES: EDUCACIÓN FINANCIERA, INCLUSIÓN LABORAL, EMPRENDIMIENTO Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS.









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. A causa de la pandemia, Emprendo por Ti migró a un formato digital para seguir funcionando.

SOCIO ESTRATÉGICO

Red Nacional de Grupos Gestores.

RESULTADOS 2020

561 personas capacitadas.
47 emprendimientos formalizados.
47 empleos creados.
15 emprendedores han recibido capital semilla.

BENEFICIARIOS TOTALES

1,252 personas capacitadas.
119 emprendimientos formalizados.
159 empleos creados.
35 emprendedores han recibido capital semilla.

COBERTURA

2018 Suchitepéquez.
2019/2020 Suchitepéquez, Sacatepéquez y Alta Verapaz.
2021 Sacatepéquez, Alta Verapaz Quetzaltenango.
2022 Quetzaltenango, Escuintla y Petén.



Nuestro programa de Educación financiera gratuito, BancAprende, lanzado en 2019 en alianza con la Universidad del Valle de Guatemala, **ha beneficiado a más de 11,200 personas.**
En noviembre de 2020, estrenó el módulo de formación para emprendedores, con ello completamos ya 5:

Gestión del ahorro.
Gestión del crédito.
Jubilación y retiro.
Seguros.
Emprendimiento.

Promovimos además el **Primer Congreso Virtual de Bienestar.** Las **4,000 personas inscritas,** recibieron consejos orientados a mejorar su salud física, laboral, psicológica y emocional, en síntesis, el congreso abordó todos aquellos aspectos que contribuyen a desarrollar el sentido de plenitud en los trabajadores guatemaltecos.

Los 4,000 participantes inscritos accedieron a charlas, foros de conversación, además de conocer y apoyar a los nuevos emprendimientos que exhibieron sus productos y servicios.

COBERTURA
Todo el país.

BANCONSEJOS



BANCONSEJOS

Además, para quienes requieren consejos financieros personales en un ambiente afable y especializado **BanConsejos, puso a su disposición un canal virtual.** Fue así como el confort y calidez de sus oficinas ahora puede experimentarse desde el hogar o el lugar de trabajo.

Hasta ahora, BanConsejos ha aconsejado a:
Aproximadamente 7,500 personas.
Solo en 2020, llevó a cabo 2,044 sesiones individuales y, 3,624 personas asistieron a 102 charlas educativas.

Mundo Sin Barreras

Suscribimos, en abril de 2018, un **convenio con el Instituto Neurológico de Guatemala y otorgamos pasantías laborales a ocho estudiantes de dicha entidad.** Por tratarse de una población vulnerable al COVID-19, estos permanecieron en su casa y participan en actividades puntuales del Grupo Financiero, del cual siguen recibiendo una remuneración.
Lo mismo sucedió con los pasantes de la **Fundación Jorge Toruño,** con la cual formalizamos una alianza para brindar prácticas laborales a estudiantes que residen en zonas de alto riesgo.

BENEFICIARIOS

8 alumnos del instituto realizan pasantías en Bantrab y 5 de la Fundación Jorge Toruño.

210 alumnos han sido apadrinados por colaboradores.

Galardón al Trabajador

La coyuntura no impidió que siguiéramos adelante con proyectos institucionales de especial relevancia para el Grupo Financiero. Es así como, en septiembre, realizamos la **tercera edición del Galardón al Trabajador.** En esta ocasión, realizamos un evento virtual sin precedentes en el país donde **premiamos a ocho hombres y mujeres que destacan por su desempeño extraordinario** e impulsan o participan en iniciativas de servicio a la comunidad.

LA CHIRIPA F.C

Trabajamos en el presente, pero con la mirada puesta siempre en el futuro, es decir, en el bienestar de las próximas generaciones de trabajadores guatemaltecos, que tendrán bajo su responsabilidad hacer de este país un mejor lugar.
Es por eso que lanzamos, en conjunto con rocknrolla y SkyCube, **la serie animada para niños LA CHIRIPA F.C , que educa financieramente y en valores** a los más pequeños de la casa.
Fue producida en tres países distintos. La historia, concepción de los personajes, la animación y la sonorización no tienen nada que envidiar a las series animadas que los niños siguen en YouTube o en los canales infantiles internacionales. **Desde su lanzamiento en mayo de 2020 a diciembre, superó los 6.29 millones de vistas.**

Donaciones



El año que termina deja secuelas, vacíos y luto por la pandemia y dos tormentas tropicales. A través de nuestras donaciones, ya sea con dinero en efectivo para comprar alimentos, o bien, con la dotación de variados insumos médicos a instituciones públicas, fundaciones y organizaciones de voluntarios, quisimos acompañar en esos momentos difíciles. Algunas instituciones beneficiadas fueron:

Aporte al Ejecutivo para la compra de alimentos y productos de higiene.

Dotación de insumos médicos a la Policía Nacional Civil, el Ministerio Público, la Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico, el Banco de Alimentos de Guatemala, el Ministerio de Educación y el Hospital Regional de Cuilapa.

Donación de 8 mil pruebas PCR y 300 escafandras al Ministerio de Salud para atender la emergencia causada por la pandemia del COVID-19.



Acciones Ante la Pandemia

Adoptamos estas acciones para enfrentar la pandemia:

Atendiendo a las solicitudes de la Superintendencia de Bancos de Guatemala y en concordancia con lo resuelto por la Asociación Bancaria de Guatemala, **postergamos el pago de dos meses de capital en los préstamos de los clientes que así lo solicitaran.** Para ello, implementamos un chatbot y un protocolo de atención en redes sociales.

Adicionalmente, conformamos un **comité para analizar y ofrecer soluciones en casos críticos.** Fue así como logramos mitigar el riesgo de mora, que cerró el año en 1.18%, muy por debajo del 1.83% del sistema bancario guatemalteco.

Colaboración en la ejecución del programa gubernamental Bono Familia para atender a la población afectada por el COVID-19.

Canalización de los fondos que el Gobierno le asignó por la emergencia para otorgar créditos a pequeños y medianos empresarios cuyos negocios han sido afectados por el COVID-19, con las siguientes condiciones:

- Montos de Q10,000 a Q250,00
- 6% de tasa de interés anual.
- Plazos hasta de 8 años.
- Si el préstamo es de Q10,000 a Q160 mil, no es necesario fiador.
- Si el préstamo es de Q160,001 a Q250,000, sí es necesario fiador.
- Condiciones de pago flexibles.
- Sin cobros de formalización.

Implementación de la plataforma Gestión en Tiempo Real (RMT, por sus siglas en inglés) **para administrar los portafolios.**



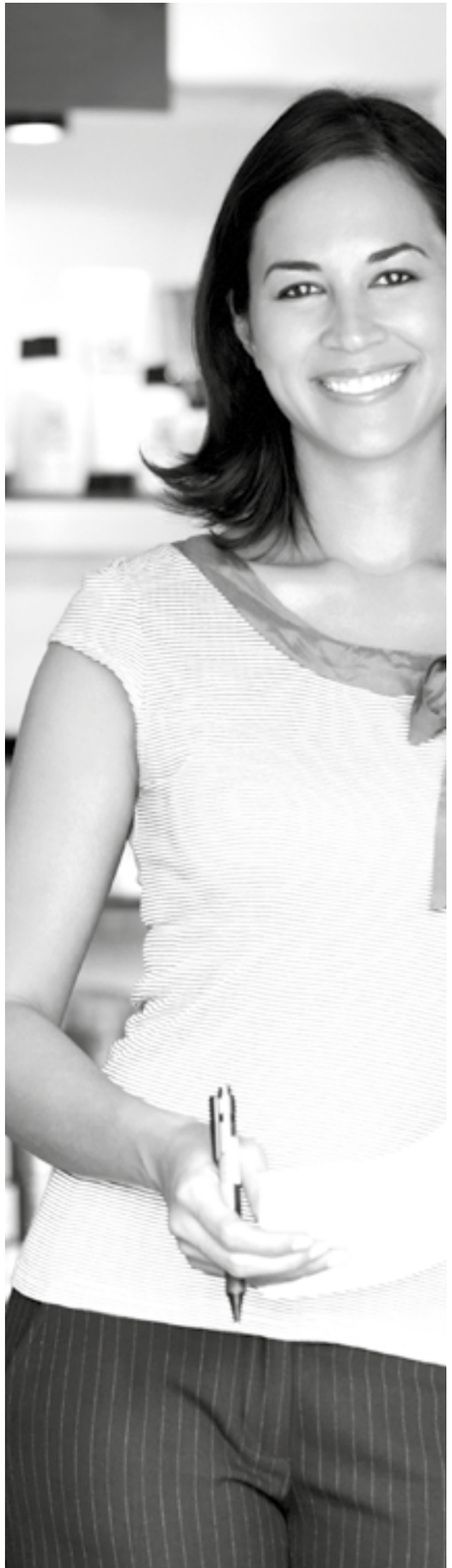
Reputación

AGUA

Es el principal activo del Grupo Financiero Bantrab. Es fruto de vivir los valores institucionales: responsabilidad, equidad, transparencia y pasión. Implica coherencia entre el decir y el hacer. Y se traduce en una mayor lealtad de los recursos humanos y de los grupos de interés. Estas son las principales acciones de tres áreas decisivas en la reputación del Grupo Financiero.

Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Los delitos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo inciden directamente en la reputación y credibilidad de las instituciones financieras. De ahí que consideremos prioritarios fortalecer las políticas, los procedimientos y las tecnologías orientadas a prevenirlo.
En ese sentido, en 2020, la Dirección Corporativa de Cumplimiento aumentó su capacidad para evaluar el perfil de riesgo de los nuevos clientes, así como para modificar el de los ya existentes. Implementó la Regulatory DataCorp (RDC), una herramienta de inteligencia y análisis con acceso a más de 17 millones de perfiles que facilita la debida diligencia en la prevención del lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo (LD/FT).





RDC se suma a otros dos sistemas: el World-Check, que sirve para validar clientes y prospectos en más de 1,500 listas a nivel mundial; y el Compliance Risk Management, utilizado para medir los riesgos y la eficacia de los mitigadores del banco.

Estas herramientas nos permiten conocer mejor a nuestros clientes potenciales y existentes y cumplir con las normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos y los organismos internacionales en materia de LD/FT. Otras acciones que se tomaron fueron:

Implementación del formulario electrónico de información del cliente.

Actualización del Manual de Cumplimiento para documentar las políticas, normas y procedimientos de nuevas herramientas.

Inicio del proceso de contratación de una firma externa para fortalecer los programas en materia de LD/FT:

- **Redefinición** de procesos en temas de riesgo y cumplimiento normativo.
- **Identificación** de mejoras en alertas e indicadores en transacciones de riesgos de prevención de lavado de dinero.
- **Mitigación** de riesgos asociados al control y monitoreo de operaciones.
- **Asesoría** en el diseño de modelo de datos para facilitar el análisis y reportería.
- **Rediseño** de perfiles de puestos que reflejen roles y funciones de manera consistente con base en responsabilidades y capacidad instalada.

Implementación de la plataforma RDC para verificar a los clientes potenciales y existentes en listas con más de 17 millones de perfiles en todo el mundo.

Acompañamiento en el desarrollo de proyectos estratégicos, productos y servicios.

Extensión de los servicios de la firma Integro Advisors a la casa de bolsa, financiera y aseguradora del Grupo Financiero, con el objetivo de evaluar la idoneidad y efectividad del cumplimiento interno. Esto constituye una mayor garantía ante la SIB y los corresponsales.

Capacitación virtual de los trabajadores del Grupo Financiero en prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Estabilización del sistema de monitoreo transaccional automatizado ACRM+.

Certificación de Florida International Bankers Association de los supervisores y trabajadores clave de la Dirección Corporativa de Cumplimiento.

Continúa >>>



Comportamiento Ético

El Código de Ética y Conducta establece los principios que deben regir nuestras decisiones y acciones. Desde los miembros de la Junta Directiva, directores y gerentes, hasta los ejecutivos, cajeros, analistas y auxiliares. Todos, sin excepción, estamos llamados a cumplirlo.

Esta normativa se fundamenta en nuestros valores y competencias institucionales. Su objetivo es establecer patrones de comportamiento que concuerden con la visión y misión. También reglas para establecer relaciones con los clientes, accionistas, proveedores, autoridades, entes supervisores, medios de comunicación y la comunidad en general. Esto en aras de fomentar una cultura opuesta a la corrupción, el soborno y cualquier otro comportamiento indebido.

En suma, nuestro Código de Ética y Conducta es una herramienta para promover la cultura de la transparencia. Fijarse altos estándares y exigencias para con la ética y la verdad hará que seamos más confiables y fortalezcamos nuestra reputación; facilitará los negocios con personas e instituciones probas; reducirá los riesgos y costos de operación; aumentará nuestra competitividad; y asegurará un crecimiento sostenido en el largo plazo. Todo ello coadyuvará al cumplimiento de las metas estratégicas.

Línea Ética

Contamos con un canal de denuncias desde 2015. El objetivo es que nuestros trabajadores, proveedores y aliados estratégicos denuncien comportamientos que riñen con lo establecido en el Código de Ética y Conducta; entre ellos, 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 la actualidad, un equipo de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos investiga los casos y, si es necesario, se apoya en las unidades de control interno. En aras de seguir apegándonos a las mejores prácticas internacionales, en 2021, trasladaremos la gestión de la Línea Ética a EthicsGlobal, una firma internacional con más de 20 años de experiencia en programas de integridad para desarrollar y fortalecer Gobiernos Corporativos.

De acuerdo con las mejores prácticas, la tercerización de este servicio contribuye a desvanecer el temor a represalias y garantiza la confidencialidad de los clientes internos como externos. Ello permite corregir y adoptar planes de acción. Pero, sobre todo, coadyuva a que los colaboradores se conviertan en los mejores embajadores de la marca.



ANEXOS

Miembros de la Junta

Directiva





Octavio Herrera

Presidente Suplente
(25 de septiembre de 2020 a la fecha)

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y Contador Público y Auditor con especialización en Finanzas. Posee una maestría en Derecho Procesal Constitucional. Experto en exportaciones e importaciones, evaluación financiera y legal de proyectos, y tributación. Es catedrático universitario, emprendedor y empresario. Fue nombrado Presidente Suplente de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores en 2020.

Alfredo Skinner-Klée

Presidente
3 de febrero a 1 de diciembre de 2020

Mario David Gabriel

Presidente
4 de diciembre de 2019 a 31 de enero de 2020



SERGIO ROMANO

Director titular

Abogado y Notario. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales con Maestría en Derecho Parlamentario. Ocupó puestos directivos y gerenciales en grupos financieros nacionales y centroamericanos. Ha sido miembro de 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, cargos que ocupó hasta el 30 de julio de 2018. Asumió como Director Propietario de la Junta Directiva el 1 de agosto de 2018 por un período de cuatro años.



JULIO ORDÓÑEZ

Director titular

Ingeniero mecánico industrial con Maestría en Finanzas y posgrado en Finanzas y Economía. Posee más de 19 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. El 1 de agosto de 2018, asumió como Director Propietario de la Junta Directiva por un período de cuatro años.



EDIN VELÁSQUEZ

Director titular

Economista 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. Presidió 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. Asumió como Director Propietario de la Junta Directiva de Bantrab el 1 de agosto de 2018.



ESTUARDO GAMALERO

Director titular

Abogado y Notario. Posee una trayectoria profesional e intachable de más de 25 años de carrera en la banca privada y pública, ocupando cargos gerenciales y directivos. Ha sido director y asesor jurídico de diversas instancias del Sector Privado Organizado. Fungió como Magistrado Suplente del Tribunal Supremo Electoral. El 1 de agosto de 2018, fue electo por la Asamblea General de Accionistas de Bantrab, como Director Propietario de la Junta Directiva.



Édgar Ramírez

Director suplente

Economista con maestrías en Educación y Derecho Parlamentario. Investigador y académico de la Universidad Rafael Landívar. 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. Integra la Junta Directiva de Bantrab desde el 1 de agosto de 2018.



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. 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. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Bantrab desde el 1 de agosto de 2018.



Edwin Méndez

Director suplente

Administrador de Empresas con maestrías en Banca y Finanzas y en Liderazgo Organizacional e Innovación Bancaria, y 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. Es fundador y directivo del Instituto Guatemalteco de Administradores de Empresas. Se incorporó a Bantrab hace 18 años como Director Suplente de la Junta Directiva y fue reelecto en 2018.



Raúl Zapata

Director suplente

Administrador de Empresas con maestrías en Administración Corporativa y Liderazgo Organizacional y una Certificación Internacional en Gestión de Riesgos avalada por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). Se incorporó a Bantrab en 1988 y desarrolló su carrera en las áreas de créditos fiduciarios, pago de créditos, cobros y auditoría interna, hasta liderar la Gerencia Corporativa de Fideicomisos. Se integró como Director Suplente de la Junta Directiva en 2016.

Miembros de la Alta Dirección



Michel Caputi

Gerente General

Licenciado en Ciencias Actuariales con maestrías en Administración Financiera y en Dirección Estratégica. Esta última por ADEN International Business School. Cuenta con más de 19 años en la banca latinoamericana desde distintas posiciones enfocadas en la Administración Integral de Riesgos.

Asumió la Dirección General Corporativa de Bantrab en 2017 y, desde entonces, ha dedicado grandes esfuerzos para fortalecer el Gobierno Corporativo y alcanzar una capacidad de ejecución estratégica por arriba del promedio. Además, ha impulsado las relaciones estratégicas de Bantrab a nivel local e internacional.

El elemento clave en su gestión ha sido la innovación con impacto social, que se ha convertido en un eje transversal de la cultura del Grupo Financiero. Esto ha llevado a Caputi a ser reconocido por Fintech Americas como uno de los 25 banqueros más innovadores de Latinoamérica.



José Miguel Reyes

Director Corporativo de Riesgos

Ingeniero Industrial y máster en Dirección Financiera con más de diez años de experiencia en banca guatemalteca y latinoamericana. Durante su carrera en Citibank y Promerica, se especializó en gestión de riesgos. Es experto en diseñar estrategias de Credit Scoring, inteligencia de negocios, Big Data, prevención de fraudes e implementación de políticas. Participó en procesos de transformación de modelos de banca local a estándares internacionales. Se unió a Bantrab en 2017 para diseñar las bases para la implantación de Gobierno Corporativo, así como las metodologías y estrategias de gestión de riesgos, contribuyendo a la mejora de la calificación de riesgos de la institución, tanto a nivel internacional como regulatorio.



Rony de la Roca

Director Corporativo de Auditoría

Contador público y auditor con 36 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.



Elda Donis

Directora Corporativa de Cumplimiento

Más de 20 años de trayectoria en banca guatemalteca. Es contadora pública y auditora con maestría en Administración Financiera Bancaria. Estudia una maestría en Compliance en Fraudes y Blanqueo de Capitales. Es una profesional certificada en Anti Money Laundering Certified Associate por Florida International Bankers Association (FIBA). Laboró 18 años para el Grupo Financiero Banrural, como Oficial de Cumplimiento, jefa de Análisis de Transacciones Sospechosas e Inusuales, jefa de Auditoría de Control Interno, auditora junior y senior, y directora de logística operativa de agencias. Se incorporó a Bantrab en enero de 2017. Vela por el estricto cumplimiento de la normativa para prevenir el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento al terrorismo.



Herbert Hernández

Director de la División Comercial

Más de 24 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.



Jorge Mario Soto

Director de la División de Operaciones y Tecnología

Licenciado en Administración de Sistemas de Información con maestría en Administración de Empresas de Incae Business School. Posee más de 20 años de experiencia bancaria. Experto en desarrollo de estrategias de negocios, operaciones y de tecnología, mecanismos de medición y control en distintas perspectivas. Gestiona proyectos de alto impacto corporativo, alto riesgo, interdependencias y multiempresa. Se incorporó a Bantrab en 2015 y, actualmente, lidera su transformación tecnológica y operativa.



Brenda Menjívar

Directora Corporativa de Investigación, Desarrollo e Innovación

Economista con maestría en Administración de Negocios de la Universidad Católica de Chile. Su trayectoria se enfoca en Inteligencia Artificial, Advanced Analytics, Big Data, Modelación Estadística y Econométrica. Experta en el desarrollo e implementación de Inteligencia de Negocios integral para la creación de planes comerciales, Data Warehouse, Data Lake, Inteligencia Decisional y metodologías de Voz del Cliente basadas en Antropología. Se unió a Bantrab en septiembre de 2017.



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. Se certificó como corredor de la Bolsa de Valores Nacional.
Entre sus logros bancarios, destaca el desarrollo de Banca-Seguros, Banca en Línea y BCIE-Monedero Electrónico. Lideró el área financiera de Duke Energy International y participó en la formación del Gobierno Corporativo de Zuntex Apparel LTD. Se incorporó a Bantrab en mayo de 2018, como Director Corporativo de Inversiones, y ahora lidera la Dirección Corporativa de Finanzas y Administración.



Carmen Ortiz

Directora Corporativa de Comunicación y Mercadeo

Más de 20 años de experiencia en comunicación política e institucional. Politóloga con estudios de posgrado en desarrollo económico y social, así como en mediación y resolución de conflictos. Posee estudios en banca digital, así como en Marketing, Innovación y Negocios Digitales, certificación otorgada por ADEN International Business School y George Washington University. Fue consultora e investigadora para OEA, PNUD y otros organismos internacionales; exsecretaria de Análisis Estratégico de la Presidencia de la República; columnista en medios escritos, conductora de televisión, docente y especialista en análisis de opinión pública y de discurso. Se incorporó a Bantrab en febrero de 2017. Lidera los procesos de renovación de la imagen institucional e incorporación de principios de la comunicación corporativa, así como el diseño e impulso de los proyectos de responsabilidad social externa.



Juan Pablo De León

Director Corporativo de Gestión Humana

Más de 20 años en banca, diseñando e implementando políticas, proyectos y procesos de transformación cultural y de gestión del talento. Administrador de Sistemas de Información con maestrías en Administración Bancaria, Recursos Humanos, Derecho Laboral, y un posgrado en Sistemas de Información. Se incorporó a Bantrab en 2012 y transformó un 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 Bantrab.

Logró certificar al Grupo Financiero como un Great Place to Work® y situarlo en la segunda posición del ranking regional de empresas con más de 2,500 trabajadores. Su desafío principal es la transformación del Grupo Financiero bajo el modelo y marcos de trabajo de una Organización Ágil, así como desarrollar las capacidades futuras del talento, que habiliten el cumplimiento de nuestra planeación e iniciativas estratégicas 2020-2024. Es miembro de la Asociación Guatemalteca de Profesionales de Gestión Humana desde 2014.



Carlos Rodríguez

Director Corporativo de Implementación de Estrategia y Proyectos

Licenciado en Economía Empresarial, MBA y valedictorian de INCAE Business School, con una maestría en Gestión y Legislación Bancaria. Especialista certificado en nuevas prácticas de agilismo, como Scaled Scrum, Agile Leadership, Scrum Master, 6-Sigma Black Belt y Lean, con certificaciones en Antilavado de Dinero otorgadas por ACAMS y FIBA, y, un posgrado en ilícitos financieros y bancarios. Después de trabajar en la Superintendencia de Bancos de Nicaragua e instituciones financieras centroamericanas, se desempeñó como consultor de estrategia competitiva y corporativa. Entre sus principales áreas de expertise, se encuentran proyectos, mejora continua, experiencia/SAC, estrategia y administración. Se incorporó a Bantrab en 2020.



Mario Sánchez

Director Corporativo Jurídico

Abogado y Notario con 25 años de ejercicio profesional, maestría en Derecho Notarial y posgrado en materia bancaria, financiera, tributaria, notaria, criminalística y civil. En la actualidad, cursa una maestría en Derecho Bancario, Seguros y Mercados Financieros. Laboró en el Banco de Guatemala y otras instituciones financieras del país.

Durante su gestión como Director Ejecutivo del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SAG en el Ministerio de Finanzas Públicas, implementó Guatecompras. Ha sido consultor del Banco Interamericano de Desarrollo en la Controlaría General de Cuentas, jefe del Departamento Penal de la Superintendencia de Administración Tributaria; registrador Sustituto y secretario general del Registro General de la Propiedad, miembro del Consejo Directivo del Registro de Información Catastral y registrador Central del Registro Nacional de las Personas. Se incorporó al Grupo Financiero Bantrab en 2018 y, además de desempeñarse como Director Corporativo Jurídico, es Gerente General de la Financiera de los Trabajadores, S. A.



Santiago Ruiz

Gerente de la Aseguradora de los Trabajadores

Ingeniero Industrial con maestrías en Marketing Digital, Estrategias de Innovación y Emprendimiento e Innovación Empresarial. Posee amplia experiencia comercial, administrativa y financiera. Experto en impulsar indicadores de ventas y optimizar la rentabilidad de los negocios, así como en diseñar estrategias de retención y fidelización de clientes. Inició su carrera en seguros en 2007 y se unió a Bantrab en 2020.



BANTRAB

Guatemala, enero 2021