MEMORIA DE LABORES



2021

BANTRAB
TRABAJO POR TI





BANTRAB
TRABAJO POR TI

ÍNDICE

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE 6

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL 7

1. QUIÉNES SOMOS 10

- Nuestra Junta Directiva 12
- Nuestra Alta Dirección 19
- Estructura de capital 26
- Misión, visión, valores y competencias 28

2. NUESTRAS CIFRAS 31

3. IMPULSAMOS EL BIENESTAR Y LA BANCARIZACIÓN 34

- Prioridades estratégicas
- Pilares de nuestra propuesta de valor 35
- Trabajo en equipo 36
- Fortalecemos nuestra posición financiera
- Creamos experiencias memorables 37
- Construimos ecosistemas digitales 38
- Velamos por la seguridad, privacidad y protección del cliente 40
- Aseguramos la continuidad del negocio
- Creamos soluciones innovadoras de inclusión 42
- Nuestros clientes 44
- Somos cercanos y accesibles 46

4. COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD 52

- Apuntamos a cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Caminamos hacia la sostenibilidad 53
- Trabajamos por el desarrollo comunitario 57

5. NUESTROS LOGROS FINANCIEROS 62

6. NUESTRA CULTURA DE TRANSPARENCIA 72

- Directorio y funciones
- Reestructura 73
- Gobernanza 74

7. VELAMOS POR NUESTROS ALIADOS 78

- Principios internos de autorregulación
- Gestión de riesgos 80
- Modelo de las tres líneas de defensa 81

8. NUESTRA ÉTICA Y CUMPLIMIENTO 84

- Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo 85
- Línea ética 86

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE



JORGE MONDAL
Presidente

En 2021, Bantrab avanzó hacia la consolidación de su estrategia institucional, y sentó las bases para convertirse en la principal fuerza financiera del país en aras de promover el desarrollo y bienestar de los trabajadores guatemaltecos.

Nuestra cartera crediticia registró un crecimiento interanual del 12.75%, al alcanzar los Q16,919 millones. Además, acumulamos Q30,993 millones en activos y Q763 millones de utilidades netas, lo que nos ubicó en la sexta posición en volumen de activos, segundo lugar en rentabilidad, cuarto en utilidades netas y tercero en eficiencia en la administración de recursos.

Nuestra solidez y sobresaliente desempeño fueron reconocidos por las principales calificadoras internacionales de riesgo crediticio. Fitch Ratings subió nuestra calificación nacional a largo plazo de A-(gtm) a A(gtm) y reafirmó las internacionales, al otorgarnos BB- en la categoría de largo plazo y BB- en la de viabilidad. Adicionalmente, mejoró sus perspectivas de negativas a estables. Moody's Investors Service, por su parte, elevó la calificación de los depósitos a largo plazo, en moneda local y extranjera, de B1 a Ba3 bajo una perspectiva estable.

Este panorama favorable nos impulsó a establecer convenios con entidades de los sectores público y privado, a fin de contribuir con la bancarización y acceso al crédito. Entre ellas, el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap), el Instituto Nacional de Cooperativas (Inacop) y Pepsico. Asimismo, a aliarnos con instituciones financieras internacionales.

Nuestro interés por el bienestar de los trabajadores va más allá de ofrecerles soluciones crediticias. Nos preocupa su salud financiera, sobre todo, tras los efectos económicos de la pandemia. Es por esto que, además de educación y asesoría gratuita en finanzas personales, diseñamos el Programa Bienestar, que facilita la consolidación de deudas. Al 31 de diciembre, se habían otorgado 13,265 créditos a 8,489 clientes que les permitieron equilibrar sus ingresos y compromisos de pago.

Estamos convencidos que la cultura y el deporte son clave para el bienestar. Esa es la razón por la que, en el marco del Bicentenario de la Independencia de la República, apoyamos expresiones culturales orientadas a fortalecer la identidad nacional, entre ellas, las dos temporadas de Pueblo K'iché', una ópera escrita por Virgilio Rodriguez y puesta en escena por última vez en 1924.

Nuestro propósito es promover la educación y la conservación del arte nacional; muestra de ello es el apoyo a la construcción de la segunda fase del Museo Nacional de Arte de Guatemala (Munag), ubicado en el Palacio de los Capitanes Generales de Antigua Guatemala, epicentro histórico, cultural y turístico del país, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco.

En cuanto al deporte, consideramos necesario reconocer atletas que sirvan de inspiración para las generaciones actuales y futuras, a fin de promover el bienestar físico, el trabajo en equipo y los valores. En ese sentido, premiamos a los 22 guatemaltecos que nos representaron en los Juegos Olímpicos de Tokio. En 2022, seguiremos con este esfuerzo y apoyaremos equipos y actividades relacionadas con el fútbol, el ciclismo y otras disciplinas.

Esta estrategia requiere una transformación tecnológica y organizacional que ya iniciamos. Nuestro banco cuenta ahora con herramientas digitales sin precedentes, que facilitan la autogestión y el acceso de las mayorías. Por eso, continuaremos trabajando para convertirnos en punta de lanza y ofrecer soluciones que reduzcan los costos de intermediación financiera y beneficien a la población.

Nuestro compromiso es democratizar la banca, promover el desarrollo económico de Guatemala y atender las necesidades de ahorro, inversión y financiamiento. De ahí que, en 2022, estrecharemos relaciones con importantes actores empresariales, internacionales y nacionales, para financiar la vivienda popular y fomentar la expansión de la banca de segundo piso; buscaremos convertirnos en un agente de atracción de inversiones al país; extenderemos la cobertura de nuestra red de agentes bancarios y centros de negocios; y fortaleceremos nuestra posición en el mercado de remesas.

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL



MICHEL CAPUTI
Gerente General

Bantrab conmemoró su 55 aniversario en 2021. Como toda empresa, la institución ha atravesado por momentos de satisfacción y otros, en los cuales ha tenido que aprender de los errores con madurez y humildad. Lo importante es que Bantrab evoluciona, se fortalece, consolida su solidez y posicionamiento en el mercado de forma continua. Transita entre los auto desafíos y aquellos que son impuestos por la vorágine del entorno, como la pandemia del Covid-19. Sin importar de qué tipo estos sean, cada uno es una oportunidad única para la transformación, la reinvención propia y la del entorno.

La pandemia cerró de un portazo muchos paradigmas, modelos y formas de hacer las cosas. Ha puesto a prueba el temple empresarial y personal, la creatividad, la innovación y la solidez de los lazos que unen a los equipos. Hoy puedo decir con profunda satisfacción que los protagonistas de esta historia que hoy coloca a Bantrab en una posición destacada son seres que poseen excepcionales calidades humanas y profesionales.

La visión estratégica y tenacidad de la Junta Directiva, la energía de nuestro directorio, así como el trabajo comprometido y entusiasta de la totalidad de posiciones tácticas y operativas, han sido esenciales para alcanzar los resultados financieros que privilegian prácticas responsables en favor del bienestar de los trabajadores, accionistas, clientes y comunidades a las que servimos.

En 2021, Bantrab fue reconocido por sus prácticas laborales por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y mantuvo su posicionamiento como uno de los mejores lugares para trabajar en Centro y Latinoamérica. Se convirtió en referente de empresas que promueven y valoran el aporte de las mujeres y los jóvenes al desarrollo del país. También recibió premios a la innovación tecnológica y a la creatividad en mercadeo de contenido.

Todo ello es meritorio de un sincero agradecimiento por conservar las mentes abiertas y dispuestas a recibir, con buen ánimo y positivismo, los cambios que conduzcan a cumplir la visión institucional: hacer del Trabajador la principal fuerza financiera del país.

Capítulo

01

QUIÉNES SOMOS

Nuestra naturaleza es distinta a la del respeto de instituciones financieras guatemaltecas. 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 hasta Q10 millones. El Estado aportó Q500 mil y los trabajadores contribuyeron con el resto.

Tras alcanzar el capital autorizado en 1991, los trabajadores dejan de realizar aportes y la Asamblea de Accionistas aprueba convertir a Bantrab en un banco privado con sentido social. Ya en 1998, el Congreso de la República amplía el capital autorizado del banco a Q200 millones y la participación del Estado se reduce al 0.25%.

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 y contamos con más de 4,600 trabajadores. Además, el Grupo Financiero de los Trabajadores cuenta con Aseguradora, Financiera y Casa de Bolsa.

Durante los últimos cuatro años, hemos fortalecido el Gobierno Corporativo mediante la adopción de las mejores prácticas internacionales. En 2021, creamos la Dirección de la División de Gobierno Corporativo y Cumplimiento. Además de actualizar los reglamentos, la Alta Gerencia adoptó la política **The Tone from the Top.**

Lo anterior hizo que las firmas **Fitch Ratings y Moody's** han mejorado nuestras calificaciones de riesgo crediticio de forma sostenida. En la actualidad, ocupamos la posición 9 de 151 bancos en Centro América y República Dominicana.

El bienestar de nuestros trabajadores es una de nuestras prioridades, sobre todo en tiempos de pandemia. Actualmente, el 97% de nuestro talento humano está vacunado contra el COVID-19. Nuestros programas y proyectos orientados a mejorar el bienestar de nuestros trabajadores nos han posicionado en distintos ránquines del **Great Place to Work®**:

#3 de mejores empresas centroamericanas para trabajar con más de **2,500** trabajadores

#6 de mejores empresas centroamericanas de servicios financieros y seguros para trabajar

#9 de mejores empresas centroamericanas para trabajar para mujeres

#45 de grandes organizaciones latinoamericanas para trabajar

Estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, especialmente con las metas relativas a educación financiera, con iniciativas pioneras que seguimos fortaleciendo, emprendimiento e inclusión laboral.

Por eso, nuestras soluciones crediticias velan por la salud financiera de los clientes.



NUESTRA JUNTA DIRECTIVA



JORGE MONDAL

Presidente de la Junta Directiva

Ingeniero en Electricidad, con estudios superiores en el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas -INCAE-, donde obtuvo la maestría en Administración de Empresas y el postgrado en Administración Funcional de Empresas. Posee estudios en Advancing Negotiation Skills, Gestión Integral de Riesgos Corporativos y Coaching en Riesgo Corporativo. Se desempeñó como Gerente Corporativo del Banco Corporativo, además de ser el Representante Legal de la Financiera, Casa de Bolsa, Almacenadora, Seguridad y Manejo de Valores de dicha entidad. Lideró el Grupo Papelera Internacional, S.A.; fue pieza clave en la conformación y desarrollo de Huawei Telecommunications Guatemala, S.A., donde se inició como Gerente de Cuentas Claves hasta ascender a Vicepresidente de Negocio del Grupo de Empresas y Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Medios. Fue juramentado como Presidente de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores el 15 de abril de 2021.

OCTAVIO HERRERA

Presidente Suplente
(25 de septiembre de 2020 al 13 de julio de 2021)

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. Se desempeñó como Presidente Suplente de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores de septiembre de 2020 a julio de 2021.

ENRIQUE COSSICH

Presidente Suplente
(2 de diciembre de 2021 a la fecha)



Ingeniero en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación por la Universidad Francisco Marroquín, con Maestría en Administración de Empresas con especialización en Finanzas. Posee más de 30 años de práctica profesional en el área de sistemas informáticos, así como una amplia experiencia en alta gerencia administrativa, financiera y académica.

Su trayectoria incluye cátedras universitarias y consultorías a organismos nacionales e internacionales; entre ellos, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Instituto de Fomento Municipal. Fue director ejecutivo del Registro Nacional de las Personas y asesor del Ministerio de Gobernación, Procuraduría General de la Nación y Secretaría General de la Presidencia.

Fue Coordinador de Gobierno Electrónico en la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado y sus Entidades Descentralizadas (COPRE). Se desempeñó como Director Ejecutivo de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y, el 2 de diciembre de 2021, fue juramentado como Presidente Suplente de la Junta Directiva 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 de diversas instancias del sector privado organizado, así como de instituciones públicas. 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. 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.



SERGIO ROMANO

Director Propietario

Abogado y Notario. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales con Maestría en Derecho Parlamentario. Inició un doctorado en Derecho Económico de la Empresa en 2021. 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, cargos que ocupó hasta el 30 de julio de 2018. Asumió como Director Propietario de la Junta Directiva en agosto de 2018.



EDIN VELÁZQUEZ

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. 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. 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.



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. Integra la Junta Directiva de Bantrab desde 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, 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.

NUESTRA ALTA DIRECCIÓN



RAÚL ZAPATA

Secretario

Administrador de Empresas con maestrías en Administración Corporativa y Liderazgo Organizacional. 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 y permaneció en el cargo hasta el 11 de febrero de 2021. Desde entonces, se desempeña como Secretario de la Junta Directiva.



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 20 años de experiencia en banca, con énfasis en administración Integral de Riesgos.

Asumió la Dirección General Corporativa de Bantrab en 2017. Desde entonces, el Grupo Financiero se ha constituido en un referente regional de mejores prácticas de Gobierno Corporativo e innovación con impacto social. También logró ingresar al ranking de mejores grandes organizaciones para trabajar en Latinoamérica y escalar a la tercera posición de ranking de empresas centroamericanas con más de 2,500 trabajadores. Ambos elaborados por el Instituto Great Place to Work.

Caputi promueve la transformación digital como herramienta de inclusión financiera y, en la actualidad, impulsa la incorporación de la metodología Agile a la cultura organizacional.



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.



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, destaca el desarrollo de Banca-Seguros, Banca en Línea y BCIE-Monedero Electrónico. Lideró el área financiera de Duke Energy International, participando en proyectos energéticos en la región. Se incorporó a Bantrab en mayo de 2018.



JORGE MARIO SOTO

Director de la División de 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, tecnología y transformación digital, así como en gestión de proyectos de alto impacto y riesgo corporativo, interdependencias y multiempresa. Se incorporó a Bantrab en 2015 y, actualmente, lidera su transformación tecnológica y operativa del Grupo Financiero Bantrab.



JUAN PABLO DE LEÓN

Director 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, 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. Es miembro de la Asociación Guatemalteca de Profesionales de Gestión Humana desde 2014.

Logró certificar al Grupo Financiero como un Great Place to Work®, situarlo en la segunda posición del ranking centroamericano de empresas con más de 2,500 trabajadores y en el ranking latinoamericano de grandes organizaciones. Su principal desafío es convertir el Grupo Financiero en una Organización Ágil, así como desarrollar capacidades que permitan al talento humano cumplir con el Plan Estratégico 2020-2024.



CARMEN ORTIZ

Directora de Sostenibilidad y Relaciones Corporativas

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 Sostenibilidad Empresarial, 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.

MARIO SÁNCHEZ

Director Jurídico



Abogado y Notario con más de 25 años de ejercicio profesional, con Máster en Ciencias en Derecho Notarial. Tiene estudios de postgrado en materia bancaria, financiera, tributaria, civil y criminalística. En la actualidad, cursa una maestría en Derecho Bancario, Seguros y Mercados Financieros.

Laboró en el Banco de Guatemala y otras instituciones bancarias del país. Durante su gestión como Director Ejecutivo del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SAG, en el Ministerio de Finanzas Públicas, impulsó la implementación del sistema Guatecompras. Ha sido consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), apoyando el desarrollo de Auditorias Concurrentes 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 a Bantrab en 2018 y, además de desempeñarse como Director Jurídico, es Gerente General de la Financiera de los Trabajadores, S.A.



BRENDA MENJÍVAR

Directora de Inteligencia y Experiencia del Cliente

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.



CARLOS RODRÍGUEZ

Director de Estrategia y Transformación

Licenciado en Economía Empresarial, MBA y valedictorian de INCAE Business School, con maestría en Gestión y Legislación Bancaria. Especialista certificado en nuevas prácticas de transformación y experiencia, como Scaled Scrum, Agile Leadership, Scrum Master, 6-Sigma Black Belt, Lean y Customer Experience Management, 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.



JOSÉ MIGUEL REYES

Director de Riesgos

Ingeniero Industrial y máster en Dirección Financiera con más de 14 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.



RONY DE LA ROCA

Auditor Interno Corporativo

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.



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 Florida International Bankers Association (FIBA). También diplomados en Alta Dirección Bancaria, SCRUM e Investigación Científica.

Inició su carrera bancaria hace 28 años en Seguros de Occidente y de allí pasó a Westrust Bank (Intl) Ltd. Fue Oficial de Cumplimiento y Gerente de Riesgo Operacional en Grupo Financiero Cuscatlán de Guatemala; Gerente de Cumplimiento Normativo en Grupo Financiero Citibank de Guatemala; y Gerente de la División de Cumplimiento y Oficial Responsable de FATCA en Grupo Financiero Agromercantil. Destaca por su pensamiento estratégico y por su habilidad para desarrollar equipos de alto desempeño, así como por su capacidad para transformar la gestión integran de riesgos. Se incorporó a Bantrab en 2021.



SANTIAGO RUIZ

Gerente General de 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 como Gerente General de la Aseguradora de los Trabajadores.

ESTRUCTURA DE CAPITAL

Somos uno de los bancos más sólidos y solventes del sistema financiero guatemalteco. Al 31 de diciembre de 2021, nuestro capital se aproximaba a los **Q4,544 millones**, de los cuales el **74.98%** correspondía a reservas de capital.

La participación del Estado es de Q500 mil, la de los trabajadores de Q41.8 millones y la de los accionistas preferentes de Q157.6 millones.

Reserva de capital	Utilidad	Capital preferente	Otro
74.98 %	16.78 %	3.47 %	3.13 %

Capital aportado por los trabajadores	Revaluación de activos	Capital común aportado por el estado
0.92 %	0.70 %	0.01 %



Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, así como con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo.

Es por eso que, continuamos el proceso iniciado en 2017 para actualizar la base de accionistas comunes y, de esa forma, fortalecer el Gobierno Corporativo. Gracias a ello, la asistencia a las asambleas de Accionistas ha aumentado año con año.

[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 LA INFORMACIÓN DE NUESTROS ACCIONISTAS

De 2017 a 2021, más de 46,500 accionistas actualizaron su información. El proceso continuó a pesar de la pandemia.

2017	2018	2019	2020	2021
15,651	11,255	8,112	4,909	6,606

ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS DE ACCIONISTAS

Durante los últimos cinco años se ha duplicado la asistencia a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas. Esto refleja el fortalecimiento de nuestro Gobierno Corporativo.

Extraordinaria		Ordinaria				
2018	2020	2017	2018	2019	2020	2021
322	630	299	299	364	500	685

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 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

NUESTRAS CIFRAS

55 AÑOS de historia

162 Centros de negocios de los cuales **2 fueron abiertos en 2021**

Q30,993 millones en activos

Q16,919 millones en créditos

Q26,449 millones en pasivos

Q24,767 millones en depósitos

Q4,544 millones de capital

Q763 millones en utilidades netas

3.24% de rentabilidad sobre activos (ROA)

22.86% de rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

Capítulo

03

IMPULSAMOS EL BIENESTAR
Y LA BANCARIZACIÓN

Nuestro objetivo es incidir en el desarrollo del país, ser una organización inclusiva y empresarialmente responsable. Buscamos ser un agente de cambio e impulsar el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, contribuir a la bancarización de los sectores informales.

Estamos comprometidos con un modelo de negocios sostenible, enfocado en la construcción de ecosistemas digitales y financieros que propicien la trasformación de las comunidades. Esto, mediante herramientas tecnológicas como banca abierta y la analítica de datos.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Las prioridades del Plan Estratégico 2020-2024 giran en torno a dos ejes:

Rol de compensador Social

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

Solvencia y Solidez

- 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.

PILARES DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Bantrab trabaja en soluciones innovadoras que aporten al bienestar y respondan a cinco criterios:



TRABAJO EN EQUIPO



Evolucionamos en la forma de abordar los retos del mercado de hoy y del mañana. Adoptamos herramientas que mejoran la colaboración, coordinación y favorecen la agilidad en los procesos. Para lograr esta transformación, definimos diez principios:

- Somos transparentes, directos y asertivos.
- Creamos valor para el cliente, sin excepción.
- Somos un solo equipo.
- Somos flexibles y nos adaptamos rápidamente.
- Trabajamos con autonomía.
- Tomamos decisiones basadas en datos.
- Imprimimos calidad en lo que hacemos.
- Gestionamos el riesgo sin burocracia.
- Impulsamos el aprendizaje continuo
- Enfrentamos los retos y aprendemos de nuestros errores.

FORTALECEMOS NUESTRA POSICIÓN FINANCIERA

Nos consolidamos como un referente de solidez y solvencia en la banca local y regional. Somos el sexto banco guatemalteco en volumen de activos, con una participación del 7.17% en el sistema bancario. Ocupamos el segundo lugar en rentabilidad, el cuarto en utilidades netas y el tercero en eficiencia en la administración de recursos.

En este último resultado fue clave la creación de una unidad especializada en establecer los costos y rentabilidad de cada una de las divisiones, secciones, productos y Centros de Negocios.

De acuerdo con el Ranking Bancario Regional del periódico Moneda, a noviembre de 2021, nos situábamos en la posición 4 de bancos centroamericanos por utilidades y 15 por volumen de activos. Estos resultados demuestran nuestro compromiso diario por responder a la confianza de accionistas, inversores y clientes, quienes nos confían el fruto de su trabajo.

Ocupamos el segundo lugar en rentabilidad, el cuarto en utilidades netas y el tercero en eficiencia en la administración de recursos.

CREAMOS EXPERIENCIAS MEMORABLES

Vivimos en la era del cliente, por lo que nuestros esfuerzos se centran en desarrollar productos y servicios personalizados, que se adapten a sus necesidades y agreguen valor a su vida. Nos interesa conocer su experiencia y ofrecerles soluciones oportunas.

En ese sentido, realizamos tres esfuerzos importantes:

1 Retroalimentación y solución en tiempo real a través de la implementación de una herramienta tecnológica y un protocolo:

Voz del cliente en tiempo real (Real Time Voice of the Customer)

Esta herramienta permite conocer la percepción del cliente inmediatamente después de gestionar sus cuentas, certificados de depósito a plazo y préstamos en Centros de Negocios, Bantrab en Línea, YoLo, APP Bantrab, Banca de Trabajadores y Contact Center.

Protocolo para cerra el ciclo (Close the Loop)

Nos sirve para recolectar información clave, identificar detractores, actuales o potenciales, y definir estrategias más eficaces de retención. El objetivo es promover conversaciones con clientes, gestionar sus interacciones y brindarles respuestas adecuadas. Esta forma de trabajar facilita el aprendizaje organizacional y coadyuva a la mejora permanente de nuestros productos y servicios.

2 Gestión de datos (Data Lake)

Proceso de recopilación, estructuración y limpieza de datos con el fin de darles un uso inteligente. Además de facilitar la construcción de tableros decisionales, permite diseñar productos de acuerdo con las necesidades, comportamiento y ciclo de vida de los clientes.

La implementación del Data Lake fue reconocida como un caso de éxito por Microsoft y dio los siguientes resultados:

689,276	62, 615	40,584
Ofertas de Bienestar	Clientes atendidos	Clientes precalificados con la promoción FRITOLAY

[3]*Información accionable e inteligencia artificial, las claves del servicio al cliente de Bantrab. Abril 2021 https://news.microsoft.com/es-xl/informacion-accionable-e-inteligencia-artificial-las-claves-del-servicio-al-cliente-de-bantrab/.*

3 Construcción de mapas de experiencia (Customer Journey Maps)

Implementamos una metodología para diseñar, junto al cliente, rutas de interacción. Tras conocer sus expectativas, identificamos oportunidades de mejora en la apertura de cuentas monetarias y de ahorro, así como en la contratación y la renovación de Certificados de Depósito a Plazo (CDP's), créditos personales y créditos a pequeñas y medianas empresas.

CONSTRUIMOS ECOSISTEMAS DIGITALES

Sabemos que la incorporación de tecnología en todos nuestros procesos es obligada para reinventarnos permanentemente. Solo las empresas que evolucionan y se adaptan a los entornos digitales son capaces de responder a las exigencias de los mercados, que se caracterizan por su dinamismo y volatilidad.

Esta transformación mejora la eficiencia, añade valor a la vida de los clientes, permite anticipar y mitigar riesgos, y genera nuevas oportunidades de negocio.

La omnicanalidad es una de nuestras prioridades. Buscamos brindar experiencias inolvidables y placenteras a nuestros clientes y facilitarles la vida, independientemente de cuál sea el canal por el que inicien y concluyan un proceso.

Un ejemplo de ello es la implementación de la nueva plataforma de Bantrab en Línea y App Bantrab.
La Fase I incluyó nuevas funcionalidades para nuestros clientes disfruten una experiencia vanguardista.

Nuestro esfuerzo por ofrecer una experiencia personalizada y sin fricciones, que lleve bienestar a nuestros usuarios, nos llevó a implementar las siguientes propuestas de valor:



Gestión de Datos para generar datos de forma transversal a todas las áreas de la institución financiera y brindar apoyo con la automatización de procesos, reportes paginados (dashboard ejecutivos) y modelos de datos analíticos. Este proyecto nos permitió:

- Alcanzar un 80% de automatización sobre las entregas funcionales. En 2022, llegaremos a un 98% de automatización.
- Impactar a ocho áreas, que representan el 35% de la programación, esperamos alcanzar un 70% en 2020.
- Entregar información oportuna y útil para la toma de decisiones.
- Crear un flujo de priorización de cara al cliente, que nos permite conocer de manera periódica sus intereses.

WIKI Gobierno de Datos, un sitio creado para recopilar y organizar acuerdos de gobiernos de datos, definiciones, reglas de calidad y otros temas.

Optimización de Datos en Core Banca y Seguros para contar con datos históricos de calidad que permitan perfilar mejor a nuestros clientes.

Sin Apuros, aplicación web mediante la cual nuestros clientes podrán solicitar un crédito desde su dispositivo móvil y realizar el proceso en tiempo real.

Acierto, es un sistema por medio del cual nuestros Asesores de Bienestar Financiero tienen acceso, en tiempo real, a la información de los clientes y productos.

La transformación también abarcó los siguientes procesos de auditoría:

- Implementamos herramientas de integración y automatización de procesos.
- Implementamos sistemas que permiten realizar pruebas automatizadas de auditoría en operaciones críticas.
- Realizamos la validación de entornos y monitoreos transaccionales y de seguridad en todas nuestras plataformas, bajo la supervisión de especialistas en ciberseguridad.
- Implementamos un Plan de Gestión Estratégica, que establece un esquema de medición y reconocimiento de las ejecuciones extraordinarias en la implementación de los proyectos estratégicos.

[3] *Información accionable e inteligencia artificial, las claves del servicio al cliente de Bantrab. Abril 2021. https://news.microsoft.com/es-xl/informacion-accionable-e-inteligencia-artificial-las-claves-del-servicio-al-cliente-de-bantrab/.*

VELAMOS POR LA SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DEL 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 de nuestra infraestructura.

La 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:

- Fortalecimos los controles de monitoreo de manejo de la información a nivel general de la organización.
- Identificamos y cerramos brechas de vulnerabilidades en las distintas plataformas de uso de información clasificada.
- Fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en las mejores prácticas internacionales.
- Difundimos la Política de Seguridad de la Información a nivel interno mediante la Universidad Corporativa Bantrab.

ASEGURAMOS LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Perfeccionamos los protocolos para garantizar la continuidad del negocio en el segundo año de la pandemia. Monitoreamos la evolución del COVID-19 en el país y cumplimos 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 Gestión de Crisis (CMT, por sus siglas en inglés), 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 se ajustó a la coyuntura.

- Activación de diferentes equipos de respuesta a nivel táctico y estratégico, liderados por el Equipo de Gestión de Crisis (CMT, por sus siglas en inglés), 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 se ajustó a la coyuntura.

Seguimos con la ejecución de los diferentes protocolos:

- Manejo de personal infectado
- Toma de evaluación primaria en centros de negocio
- 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
- Evaluación en la clínica medica
- Comunicación directa con el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos
- Actualización constante sobre los cierres temporales y reapertura de centros de negocios en los que los trabajadores dieron positivo al COVID-19.
- Campaña de comunicación interna y externa para prevenir el COVID-19 y promover la vacunación.

- Por otra parte, seguimos actualizando la infraestructura tecnológica para anticipar y prevenir cualquier incidente, emergencia o catástrofe que pueda interrumpir nuestras operaciones y servicios. En ese sentido:

  - Fortalecimos el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio basado en estándares internacionales
  - Avanzamos en el proceso de certificación de la norma ISO 22301
  - Concluimos el proyecto de Análisis de Impacto al Negocio BIA para ajustarlo a la estrategia institucional.
  - Mejoramos la ejecución de pruebas del Plan de Continuidad del Negocio (BCP) para dar una respuesta adecuada a cualquier incidente, emergencia o catástrofe.
  - La Coordinadora Municipal de Desastres (COMRED) nos reconoció como una de las pocas institucionales que realizó, de forma presencial, los simulacros de evacuación.

CREAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS DE INCLUSIÓN



PROGRAMA BIENESTAR

Nuestro interés por la salud financiera de los trabajadores nos convirtió en la primera institución regulada por la Superintendencia de Bancos en crear BancAprende, un programa formal de educación financiera desarrollado en alianza con la Universidad del Valle de Guatemala; así como en abrir BanConsejos, la primera oficina gratuita que los asesora y orienta en gestión de ingresos, gastos, ahorros e inversiones.

En 2021, desarrollamos una solución única e innovadora, que brinda nuevas oportunidades a los trabajadores que se encuentran agobiados por las deudas. El Programa Bienestar va más allá de la consolidación. Además de financiamiento, les proporcionamos acompañamiento y herramientas de ahorro que les permiten ordenar sus finanzas y construir un futuro solvente.

Bienestar ofrece varias soluciones, entre las tres principales tenemos:

- Otorgar liquidez de forma inmediata a la economía familiar mediante una reestructuración de compromisos con Bantrab a plazos más largos.
- Promover la salud financiera, al consolidar deudas con otras entidades financieras.
- La tercera, además de unificar deudas, ofrece beneficios en tasas a cambio de ahorro.

A continuación, destacamos el impacto de Bienestar en el 2021:

13,265 créditos nuevos

Q621 millones en desembolsos netos

8,489 clientes que gozan de una relación equilibrada entre sus ingresos y compromisos de pago

6,316 clientes ahorrantes

En el 2022 queremos alcanzar a más de 20 mil trabajadores con este programa.

Apoyar a las personas con ideas innovadoras de negocios es apoyar la generación de nuevos empleos y el crecimiento económico. Hemos comprendido que nuestra participación es clave en la creación y desarrollo de un ecosistema emprendedor.

Por eso, lanzamos dos productos crediticios con condiciones flexibles fijadas con base en el potencial y ciclo de vida de los proyectos. Se trata del Crédito Emprendedor y la Tarjeta de Crédito Emprendedor.

A diferencia del financiamiento tradicional, no requeriremos un historial crediticio sino el aval de una incubadora de negocios afiliada.

Crédito Emprendedor

De Q20 mil a Q300 mil

con un plazo máximo de 60 meses.

Tarjeta de Crédito paraEmprendedores

De Q3 mil a Q20 mil

con un plazo máximo de 48 meses.

Tarjeta de Crédito Siempre Sí

Este producto nace con un enfoque inclusivo: brindar la oportunidad de reconstruir el récord crediticio de los clientes y dependiendo del manejo, optar nuevamente al financiamiento de una tarjeta de crédito clásica.



NUESTROS CLIENTES

Composición de cartera

Al 31 de diciembre, nuestro portafolio neto alcanzó los Q16,619 millones, un 12.75% más respecto al cierre de 2020. Las colocaciones se concentran en el segmento de consumo:

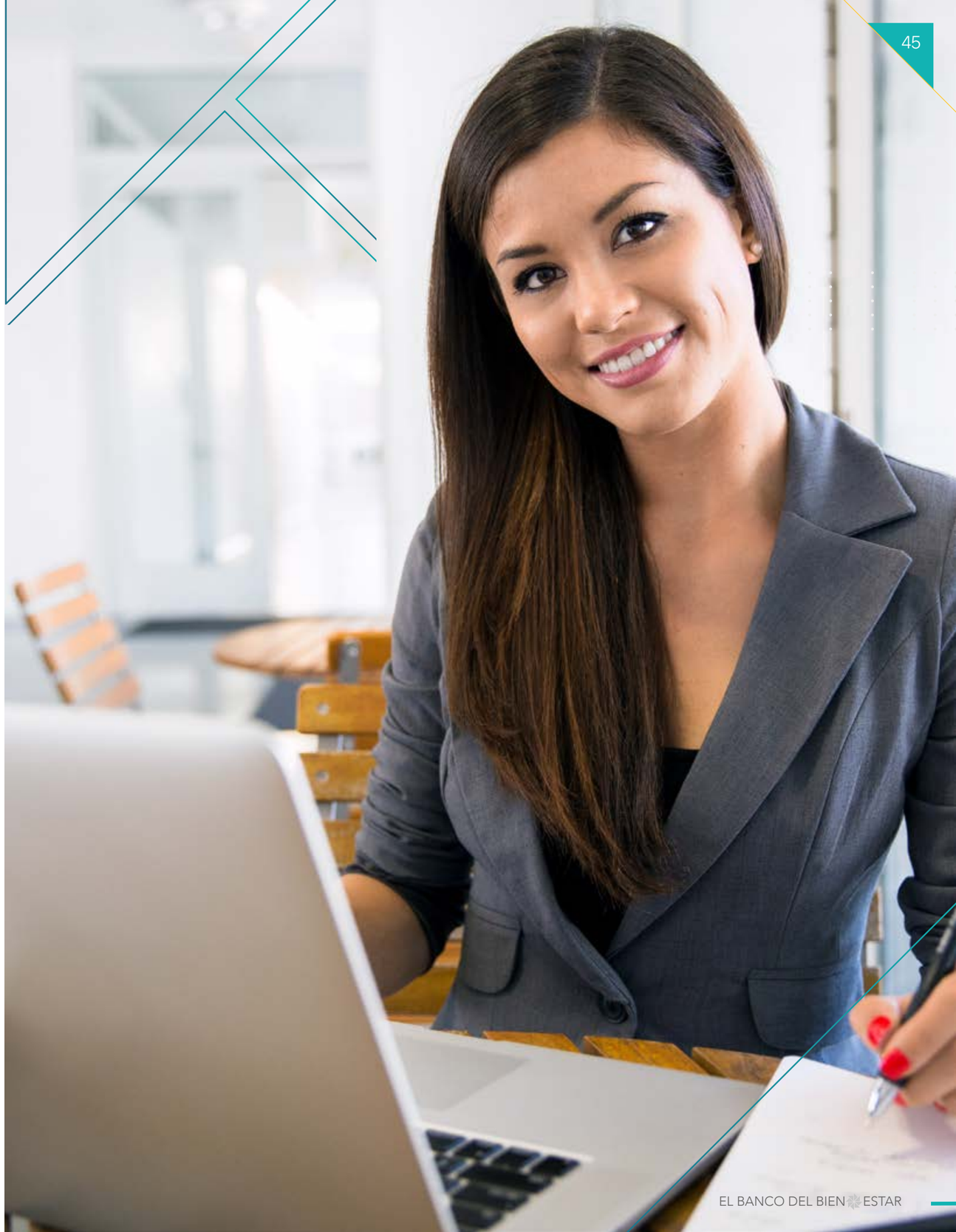
En millones de quetzales	(cifras brutas)			
Mayor	Menor	Vivienda	Consumo	Microcrédito
87	197	50	16,892	96

Porcentaje de crecimiento de nuevos clientes

Al 31 de diciembre, registramos un crecimiento interanual de 1.282%.

Crecimiento de clientes digitales

Al 31 de diciembre, se logró un crecimiento interanual de 78% por esta vía.



SOMOS CERCANOS Y ACCESIBLES

Centros de Negocios

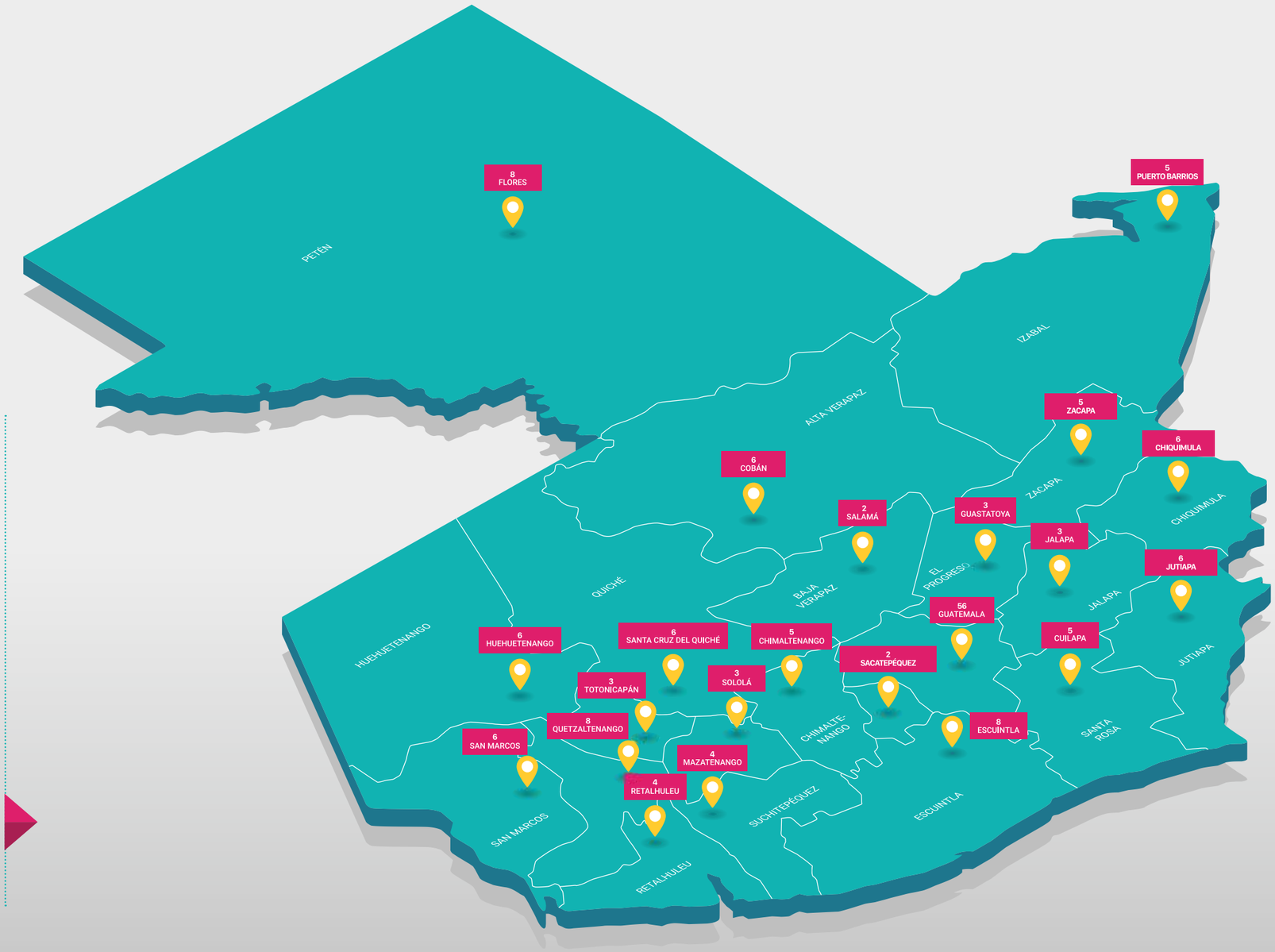
En el contexto de la pandemia, nuestros Centros de Negocios operaron según los protocolos de bioseguridad.

Esto, y la vacunación del personal, permitió que la apertura de Centros de Negocios se mantuviera sobre el 90%.

El número de sucursales se mantuvo en 162. Abrimos Plaza Varietá en la capital y Renap Xela en Quetzaltenango. Adicionalmente, seguimos con los trabajos de mejora y remodelación de nuestra infraestructura.

Apertura de Centros de Negocios sobre

90%



En septiembre, presentamos una nueva iniciativa para ampliar cobertura y contribuir a la inclusión financiera del 56% de adultos guatemaltecos que carece de acceso a productos y servicios bancarios. Se trata de una red de negocios independientes (ferreterías, librerías, farmacias y otros) que realizan transacciones y brindan servicios bancarios.

Entre ellos, recepción de depósitos monetarios y de ahorro, pago de cheques, retiros con tarjetas de crédito y débito, retiros sin libreta de ahorro, apertura de cuentas, pago de préstamos y de tarjetas de crédito.

De esta forma, nuestros clientes cuentan con servicios bancarios en su comunidad, de una forma segura, rápida y en horarios extendidos. Y los comercios, por su parte, se benefician de ingresos extra por comisiones y de un mayor tráfico de clientes, además de diferenciarse de su competencia.

Nos convertimos en el primer Grupo Financiero en lanzar una billetera digital con onboarding 100% en línea, la cual permite:

- Pagar y cobrar mediante códigos numéricos y QR
- Manejar sus cuentas Bantrab
- Pagar servicios
- Ahorrar
- Contar con una tarjeta de débito

A diciembre de 2021, la aplicación había sido descargada más de 469 mil veces y facilitado la apertura de 69,225 cuentas monetarias y de ahorro.

YoLo se llevó un premio plata como mejor Innovación Disruptiva de los CMM Awards 2021 y un oro en la categoría Innovación Disruptiva en Servicios Financieros de los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas. Esta última es una distinción que Fintech Americas, una empresa dedicada a fortalecer el ecosistema financiero en la región, otorga a los bancos más innovadores de Latinoamérica.

Hace tres años, fuimos pioneros en Guatemala en atender la necesidad de acompañamiento, asesoría y consejos financieros de los trabajadores través de BanConsejos.

Esta iniciativa disruptiva evolucionó, en 2021, y amplió su impacto a los departamentos mediante BanConsejos Móvil, un bus acondicionado para recorrer el país y apoyar a los trabajadores con consejos y formación para la comprensión y el uso responsable de los productos y servicios financieros. Este servicio se suma al ecosistema de inclusión y soporte que Bantrab ha desplegado en los últimos años.

De 2018 a 2021, BanConsejos ha brindado los siguientes beneficios:

7,780 asesorías personalizadas

+11,700 trabajadores asistieron a 307 charlas financieras

458 personas consolidaron deudas por un total de Q94.4 millones

Capítulo

04

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

APUNTAMOS A CUATRO OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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):

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)

Los ODS de primer nivel nos permitirán ofrecer una propuesta de valor a nuestros clientes y usuarios, promoviendo la salud y la inclusión financiera, el acceso a la vivienda, a productos y servicios que fomenten el emprendimiento, la micro, pequeña y mediana empresa, así como el desarrollo del talento humano y la inclusión laboral.

Mientras que los de segundo nivel están diseñados para aportar al desarrollo de las comunidades con las que trabajamos, mediante programas que aumenten las competencias educativas, el voluntariado corporativo y la gestión de la cadena de suministros.

Para nosotros estas iniciativas cobran mayor relevancia porque están cimentadas en nuestros valores institucionales, políticas de sostenibilidad, Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos.

Durante 2020, priorizamos nuestro mapa de actores y definimos, de forma participativa, la matriz de materialidad que permitirá alinear nuestros esfuerzos a los ODS antes indicados, con el fin de asegurar mejores impactos. Además, diseñamos el modelo de sostenibilidad Bantrab y la estructura operativa que facilitará su gestión.

Caminamos hacia la sostenibilidad

La medición de nuestras prácticas y políticas de Responsabilidad Social, la realizamos aplicando la herramienta IndicaRSE, la cual está basada en la ISO 26000, con el acompañamiento del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE). 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

Somos parte de New Champions Community

Bantrab inició acercamientos con el Foro Económico Mundial en 2018, y el año pasado, fuimos invitados a ser parte de la New Community Champions, 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.

Promovemos el bienestar y la felicidad organizacional

Great Place to Work®

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

Este esfuerzo fue reconocido por el Instituto **Great Place to Work® (GPTW)**, que este año nos incluyó en cuatro de sus ránquines, entre ellos uno latinoamericano.

A continuación, compartimos estos logros:

Puesto 45
de grandes organizaciones latinoamericanas para trabajar

Puesto 3
de mejores empresas centroamericanas con más de 2,500 trabajadores para trabajar

Puesto 6
de mejores empresas centroamericanas financieras y de seguros para trabajar

Puesto 9
de mejores empresas centroamericanas para trabajar para mujeres

Reconocimiento del Ministerio de Trabajo y Prevision Social

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social extendió una Constancia de Buenas Prácticas Laborales al Banco de los Trabajadores y la Aseguradora de los Trabajadores. La primera también recibió una distinción por ofrecer oportunidades laborales a personas de más de 60 años de edad.

Somos una empresa atractiva para trabajar

Nos situamos en el tercer lugar 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.

Obtuvimos la Certificación GOLD en la encuesta de Empresas más atractivas para trabajar (EMAT), la cual nos posiciona en el TOP25. Este estudio, que se realiza desde 2001, permite conocer de forma directa la percepción de la fuerza laboral en cada país y da a las empresas insumos para analizar sus estrategias de atracción del talento.

Universidad Corporativa Bantrab

A través de la Universidad Corporativa Bantrab, hemos logrado tener una incidencia en el desarrollo de los trabajadores. Estos fueron los principales logros durante 2021:

- Apoyo a 560 trabajadores para realizar programas de actualización profesional en 13 instituciones aliadas.
- Incorporación de nuevas herramientas de aprendizaje.
  Entre otros, aprendizaje electrónico móvil (m-learning), microlearning, simuladores y gamificación.
- Alineación del programa de desarrollo de competencias con la estrategia institucional.
- Creación de la Facultad Toolset para impartir cursos y diplomados en Bienestar financiero, Agilidad y Mejora Continua, Experiencia del Cliente y Autogestión de datos, entre otros temas.

Gracias a la metodología aplicada, el 89.57% de los trabajadores finalizó los cursos en el tiempo asignado y el 91.08% los superó satisfactoriamente.

El desafío para 2022 es desarrollar un currículo autogestionable que permita dar cumplimiento a la estrategia institucional y obtener certificaciones en los cuatro temas priorizados por la Facultad Toolset.

Otros programas de bienestar a trabajadores

El talento humano es nuestro activo más valioso. Por eso, no escatimamos esfuerzos para proteger su salud durante la pandemia. Esta fue la razón por la que impulsamos las siguientes acciones:

- Establecimos un convenio con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y contribuimos a que el 97% de los 4,600 trabajadores se vacunara contra el COVID-19.
- Abrimos clínicas médicas en Escuintla, Zacapa y Quetzaltenango, a fin de ampliar la cobertura en las regiones sur, oriente y occidente.
- Adscribimos la Clínica Médica Empresarial al sistema del IGSS para agilizar los procesos de atención al colaborador, seguimiento de expedientes clínicos, órdenes de laboratorio y recepción de medicamentos en el área metropolitana.
- Implementamos el servicio de asistencia legal para orientar a los colaboradores en temas jurídicos.
- Continuamos priorizando el teletrabajo.
- Aprobamos el Programa Futuras Estrellas o plan de carrera y sucesión para puestos claves.

Esto con el propósito de garantizar la continuidad de los proyectos estratégicos y la cultura de transparencia a largo plazo.

TRABAJAMOS POR EL DESARROLLO COMUNITARIO

Estos son las iniciativas impulsadas para coadyuvar al cumplimiento de los ODS priorizados en nuestra estrategia de sostenibilidad:

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 2021, Emprendo por Ti continuó funcionando en un formato híbrido (presencial y digital) para cuidar la salud de los emprendedores y amplió su cobertura a Quetzaltenango.

Socio estratégico

Red Nacional de Grupos Gestores.

Resultados en 2021

483	26	106	15
Personas capacitadas	Emprendimientos formalizados	Empleos creados	Emprendedores ha recibido capital semilla

Resultados acumulados

1,723	155	253	50
Personas capacitadas	Emprendimientos formalizados	Empleos creados	Emprendedores ha recibido capital semilla

Cobertura

2018	2019-2020	2021	2022
Suchitepéquez	Suchitepéquez Sacatepéquez Alta Verapaz	Suchitepéquez Alta Verapaz Quetzaltenango	Quetzaltenango Escuintla Petén

Galardón al Trabajador

Celebramos, por cuarto año consecutivo, el Galardón al Trabajador. Premiamos a ocho hombres y mujeres, que destacan por su desempeño extraordinario e impulsan o participan en iniciativas de servicio a la comunidad.

Bantrab definió las bases del concurso y convocó a empresas, entidades públicas, organizaciones, asociaciones, gremiales y cámaras empresariales a postular candidatos en nueve categorías: socorristas, salud y asistencia social, policía, agricultura, industria, tecnología y servicios, educación, comercio y emprendimiento. También hizo una convocatoria en medios escritos, así como en su web y redes sociales.

Los candidatos y sus jefes inmediatos fueron entrevistados por un equipo de profesionales, quienes recolectaron información sobre su trayectoria laboral, desempeño y la iniciativa de servicio comunitario que impulsan o en la que participan. El jurado calificador estuvo integrado por representantes del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el sector empresarial y la Dirección Corporativa de Gestión Humana de Bantrab. Después de escuchar la trayectoria y la historia de vida de los finalistas, las ternas deliberaron y eligieron a los ganadores.

El Galardón al Trabajador nació como una iniciativa para fomentar la cultura del reconocimiento. En Bantrab consideramos que valorar el esfuerzo de los trabajadores es clave para animar e inspirar vidas hacia prácticas cada vez más solidarias y humanas.



Apoyo a la cultura

Patrocinamos actividades conmemorativas del Bicentenario de la Independencia de América. Entre ellas:

- Un mapping sobre la riqueza maya y el amor de los guatemaltecos por la libertad y la equidad. La obra, proyectada desde la Plaza de la Constitución, fue diseñada por los artistas Iván Bonilla, Nathan Lorenzana, Arnulfo Guillén, Julio Lago, Marcelo Espino, Stevan Marroquín, Jenn Tercero, Luis Izquierdo, María Inés Lacayo y José Muñoz.

- La Ópera Pueblo K'iche', escrita por Virgilio Rodríguez y puesta en escena por última vez en 1924.

- El mural que actualmente elabora el maestro Christian Igor Escobar Martínez y que será instalado en el Palacio Nacional de la Cultura.

Realizamos un donativo para financiar los trabajos de la segunda fase del Museo Nacional de Arte de Guatemala, ubicado en la Antigua Guatemala. Esta área contará con diez nuevas salas de exposición que recogerán piezas de los periodos Contemporáneo y Moderno de Guatemala. Se prevé que sea inaugurada en marzo de 2022.



Capítulo

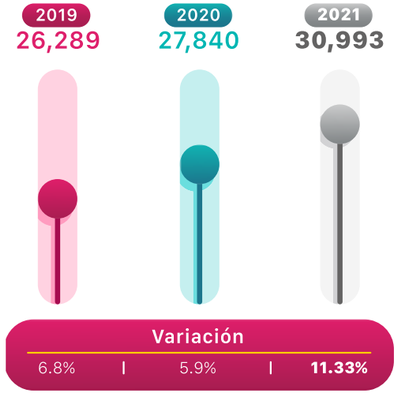
05

NUESTROS LOGROS FINANCIEROS

ACTIVOS

Bantrab aceleró su crecimiento durante 2021 y se consolidó como el sexto banco del sistema financiero guatemalteco. Los activos registraron un incremento interanual de Q3,153 millones y cerraron 2021 en Q30,993 millones.

En millones de quetzales



INTEGRACIÓN DE ACTIVOS

Disponibilidades	Inversiones	Cartera de créditos	Otros
12.30%	30.23%	54.59%	2.88%

CARTERA CREDITICIA NETA

La colocación de créditos tuvo un aumento interanual de Q1,914 millones y se situó en Q16,919 millones al 31 de diciembre. El ritmo de crecimiento fue similar al de 2020.

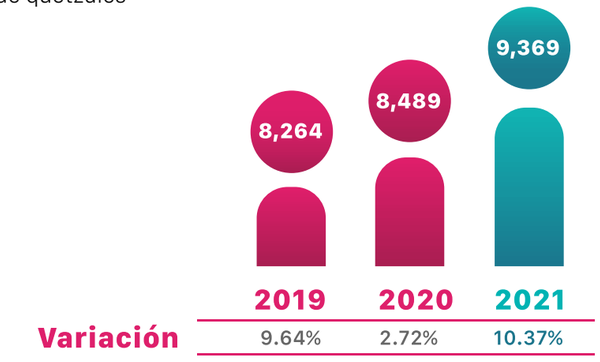
En millones de quetzales



INVERSIONES

Bantrab priorizó el aumento de la cartera crediticia y redujo su participación en el mercado primario, secundario y de reportos de la Bolsa de Valores Nacional. Esta fue la razón por la que las inversiones crecieron Q880 millones respecto al 2020.

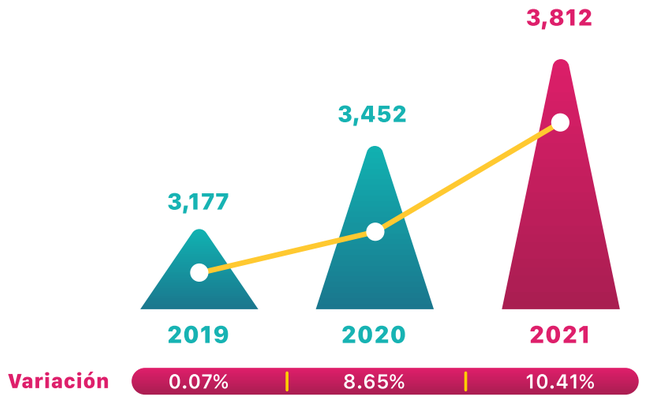
En millones de quetzales



DISPONIBILIDADES

El volumen de disponibilidades se incrementó en Q360 millones o 10.41% respecto a 2020 y terminaron el año en Q3,812 millones.

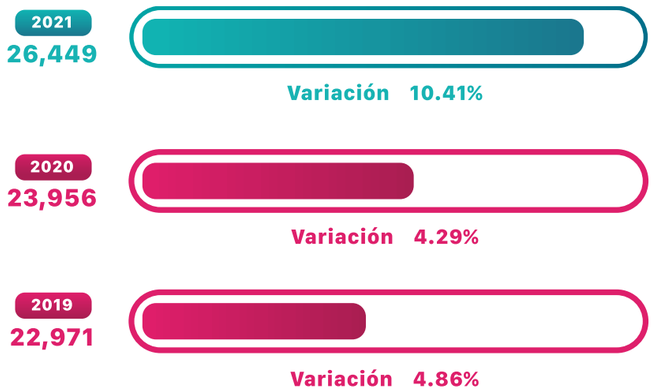
En millones de quetzales



PASIVOS

Los pasivos crecieron en 10.41% (Q2,493 millones) y se situaron en Q26,449 millones al 31 de diciembre.

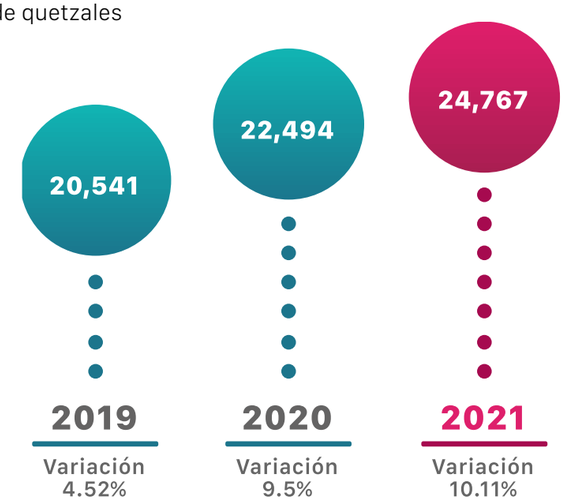
En millones de quetzales



OBLIGACIONES DEPOSITARIAS

La confianza de los clientes permitió que los depósitos sigan siendo la principal fuente de fondos de Bantrab. Este rubro registró un aumento de Q2,273 millones y cerraron el año en Q24,767 millones.

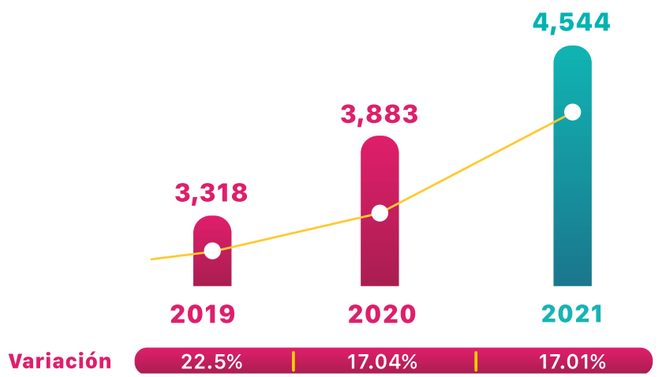
En millones de quetzales



CAPITAL

El capital de Bantrab alcanzó los Q4,544 millones al 31 de diciembre, tras registrar un aumento de Q661 millones.

En millones de quetzales



UTILIDADES

Las utilidades netas sumaron los Q763 millones en 2021, gracias al crecimiento de la cartera crediticia y a la eficiencia en la gestión administrativa y financiera.

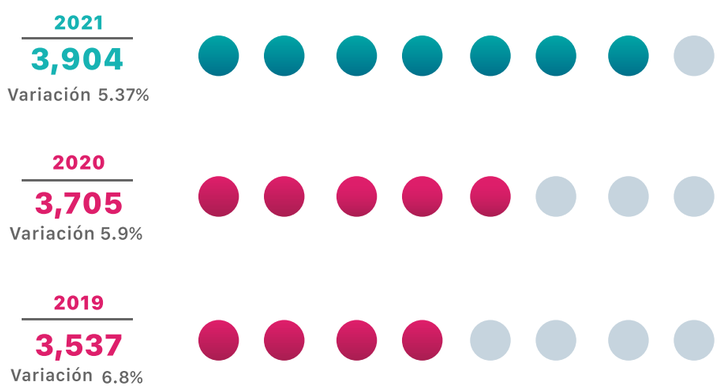
En millones de quetzales

2019	2020	2021
698	806	763

INGRESOS

Los ingresos se situaron en Q3,904 millones al 31 de diciembre, al registrar un incremento interanual de 5.37%. El mayor aumento se registró en los productos financieros.

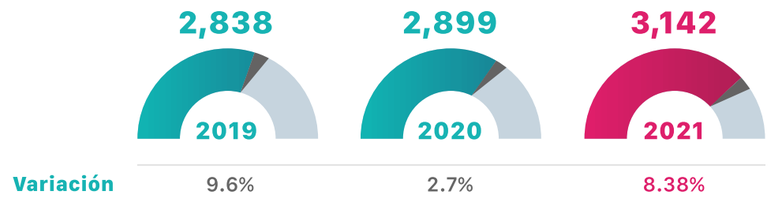
En millones de quetzales



GASTOS

Una adecuada gestión financiera y operativa permitió que los gastos crecieran 8.38%.

En millones de quetzales



RATIOS FINANCIEROS

Bantrab mantuvo sus niveles de liquidez inmediata y mediata, en valores cercanos a los logrados en 2020. La primera pasó de 15.34% a 15.38% y la segunda, de 51.02% a 50.98%

Liquidez inmediata	15.38%
Liquidez mediata	50.98%

Eficiencia

Bantrab es el tercer banco más eficiente del sistema financiero.

56.07%

Calidad de la cartera

Bantrab mantuvo sus niveles de morosidad.

1.87%

ROA

Nuestra rentabilidad respecto a activos se mantuvo en valores cercanos a los registrados en 2020.

3.24%

ROE

Nuestra rentabilidad respecto al patrimonio mostró estabilidad.

22.86%

CALIFICACIONES DE RIESGO

Las calificadoras de riesgo crediticio reconocen la solidez de Bantrab, así como el fortalecimiento de nuestro Gobierno Corporativo.

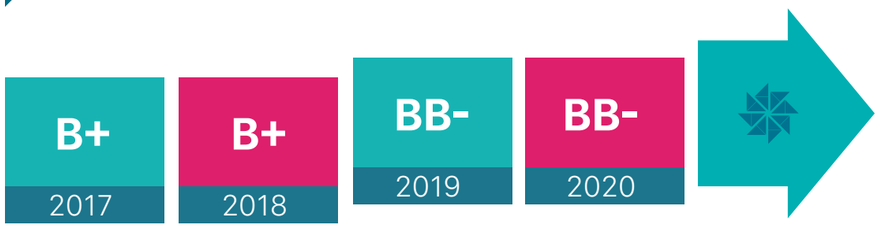
FITCH RATINGS

En mayo de 2021, Fitch Ratings reafirmó nuestras calificaciones internacionales, al otorgarnos BB- en la categoría de largo plazo y bb- en la de viabilidad. También subió la nacional a largo plazo de A-(gtm) a A(gtm). Adicionalmente, mejoró nuestras perspectivas de negativas a estables para ambas calificaciones.

Nacional



Internacional



MOODY'S

La firma mejoró, por tercera vez consecutiva, nuestras calificaciones internacionales de riesgo crediticio y mantuvo las perspectivas estables.

Internacional



Capítulo

06

NUESTRA CULTURA DE TRANSPARENCIA

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.

REESTRUCTURA

Continuamos el proceso de transformación y fortalecimiento institucional que iniciamos en 2017. El resultado fue la reestructuración del Grupo Financiero, un cambio que nos permitirá responder al Plan Estratégico, avanzar en el proceso de transformación a metodologías de trabajo colaborativo y colocar al cliente en el centro de todas nuestras operaciones.

Se creó la **Dirección de la División de Cumplimiento y Gobierno Corporativo** con el objetivo de diseñar, implementar y coordinar las estrategias para la mitigación de los riesgos de lavado de dinero u otros activos, financiamiento del terrorismo, corrupción, conflicto de interés, protección al consumidor financiero, FATCA y ética.

La unidad apoyará los objetivos estratégicos centrados en el cliente, su ecosistema de interacción con la institución y la adecuada segmentación. Esto permitirá un robusto monitoreo y control sobre las operaciones realizadas o fallidas, a manera de no solo comprender las necesidades de los clientes, sino prevenir, controlar y mitigar la posibilidad de que el Grupo Financiero sea utilizado por estos para la comisión de delitos.

- Se conformó la **Dirección de Seguridad de la información**, que tendrá como objetivo alinear la seguridad de la información con los objetivos del negocio, garantizando en todo momento que la información de la empresa esté protegida. Se trata de un refuerzo a las estructuras de Auditoría y Riesgos bajo los enfoques de cumplimiento de la planeación estratégica.

- Se separó la Dirección de División de Operaciones y Tecnología, a fin de potencializar nuestras capacidades tecnológicas y hacer más eficientes nuestros procesos.

- Se creó la Gerencia de Banca de Vivienda y Fideicomisos bajo la Dirección de Banca Empresarial. Esto con el objetivo de diseñar y ofrecer productos especializados, que contribuyan a que más trabajadores tengan acceso a una vivienda digna.

GOBERNANZA

Mantuvimos estable la estructura de 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.

Adicionalmente, implementamos un nuevo esquema de aprobación de proyectos, contemplando las comisiones de estrategia, tecnología y compras.



Capítulo

07

VELAMOS POR NUESTRO ALIADOS

PRINCIPIOS INTERNOS DE AUTORREGULACIÓN

Se mantiene permanente 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.

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 durante 2021:

- Actualización de políticas de iniciación, mantenimiento y recuperación de créditos a nivel general de la organización, promoviendo nuevas líneas de negocio e incursionando en opciones de inclusión financiera.
  Implementación de nuevas metodologías de monitoreo de evaluación de riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacional.

- Mitigación y medición de riesgos emergentes derivados de las eventualidades identificadas durante 2021, aseguramiento de la calidad de la cartera crediticia, la solvencia y la suficiencia de reservas para el adecuado funcionamiento de la organización.

- Evaluación de roles y funciones de la dirección con el fin de proponer mejoras en la asignación de responsabilidades en temas de Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo.

- Automatización de herramientas de monitoreo y medición de riesgo de liquidez y mercado.

MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Desde 2017, adoptamos un modelo que promueve 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, el Director General Corporativo, los directores y gerentes. Son responsables de la gestión de riesgos y controles, junto con sus equipos.

SEGUNDA LÍNEA

Direcciones Corporativa de Riesgos y 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 del terrorismo (LD/FT). Su función es identificar riesgos actuales y emergentes, definir y ejecutar políticas de control transversal, formar y asesorar a la primera línea.

TERCERA LÍNEA

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

08

NUESTRA ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Se llevó a cabo una reestructuración a nivel del Área de Control y Gerencia General con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y de alinear la estrategia comercial a la de sostenibilidad. Esto traerá los siguientes beneficios:

- Una misma velocidad en la organización, en los procesos que se realizan utilizando los métodos presentes (BAU–Bussiness as usual) y los que se administrarán a través de equipos de trabajo en las células conformadas para gestionar los proyectos.
- Operar más rápido y promover la mejora continua.
- Asignar roles específicos que permitan asegurar la implementación de las nuevas formas de trabajo y su convivencia con los procesos tradicionales existentes, necesarios para la ejecución diaria.

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 prioritario fortalecer las políticas, los procedimientos y las tecnologías orientadas a prevenirlo.

Es por ello, que, además de crear la División de Cumplimiento y Gobierno Corporativo, fortalecimos nuestras herramientas tecnológicas para avanzar en la modernización de los procesos internos.

Dentro de las acciones más relevantes del 2021, se encuentran las siguientes:

Gobierno Corporativo

La Junta Directiva aprobó la revisión de los reglamentos de los diferentes comités, los cuales conllevaron actualizaciones para el fortalecimiento de las políticas y procedimientos de gobernanza.

Se creó la Dirección de Gobierno Corporativo y se contrató personal especializado en temas de gobernanza y buenas prácticas.

Cumplimiento Antilavado

Se rediseñó la estructura de Cumplimiento para asegurar el cumplimiento en el marco de prevención de LD/FT.

Se implementaron mejores prácticas para robustecer el sistema de gestión y se siguió trabajando en la especialización de las funciones de control para el adecuado cumplimiento de la normativa de prevención de LD/FT.

El banco inició el proceso de adquisición de una herramienta de análisis de datos, con el fin de mejorar las reglas de monitoreo y tener una mayor agilidad en la reportería de control, que se suman a las iniciativas orientadas al rediseño del proceso de evaluación de alertas, gestión de riesgos LD/FT y modernización de los procesos de control, tanto de gobierno corporativo como antilavado.

Línea ética

La Comisión de Gobierno Corporativo, Ética e Integridad fortaleció la gestión de los asuntos relacionados con la ética, definiendo lineamientos y orientándolos para dar seguimiento a las denuncias recibidas, lo cual garantiza que sean investigadas a profundidad.



EL BANCO DEL BIEN ESTAR

BANTRAB
TRABAJO POR TI

MEMORIA DE LABORES | 2021

BANTRAB
TRABAJO POR TI

PBX **1755** - WhatsApp **2410-2600** www.bantrab.com.gt | APP