

# Memoria de Labores

*"Con cada innovación, reafirmamos  
nuestro compromiso con el desarrollo de la región"*

# 2023



# Índice

Carta del Presidente	3
Banco Industrial, S.A. en el 2023	7
Gobierno Corporativo	11
Información Macroeconómica	15
Nuestro Banco	28
Cultura Bi Estrategia Estrategia Centrada en el Cliente	
Líneas de Negocio	35
Línea de Negocio Banca Corporativa Línea de Negocio Banca Empresa Línea de Negocio Banca de Personas e Institucional Línea de Negocio Tesorería Subsidiarias	
Canales de Atención	73
Gestión de Riesgos	91
Innovaciones	98
Tecnología y Telecomunicaciones	121
Gestión y Desarrollo Humano	129
Responsabilidad Social Empresarial	132
Premios y Reconocimientos	146
Calificaciones de Riesgo	150
Información Financiera	152
Información Estadística	165





Carta del  
**Presidente**



Enero 2024

## Estimados Accionistas:

Es muy grato saludarlos y presentarles la **Memoria de Labores 2023 de Banco Industrial, S.A.**

En el 2023, se observó una resiliencia de la economía guatemalteca conservando en niveles aceptables sus principales indicadores macroeconómicos. Al cierre del período el Banco de Guatemala, estimó una tasa de crecimiento para el PIB de 3.5%, pronosticó un cierre de la inflación de 4.2% e indicó que las exportaciones a noviembre alcanzaron un total de USD 13,039.9 millones; asimismo, las remesas familiares siguen representando un gran impacto para la economía del país alcanzando más de USD 19,804.0 millones, lo que representa un crecimiento del 9.8% con relación al año anterior, lo cual propicia la estabilidad en las reservas monetarias internacionales, que acumulan más de USD 21,300.0 millones. El tipo de cambio mantuvo un promedio de Q.7.83 por USD 1.00.

Como parte del compromiso de impulsar y apoyar el desarrollo social y económico de Guatemala, Banco Industrial, S.A. realizó distintas actividades e iniciativas, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- ¡Démosle!, una campaña que reafirma nuestro origen guatemalteco y confirma nuestra promesa de valor, impulsando con un mensaje lleno de optimismo, el trabajo conjunto y colaborativo; asimismo, hace un llamado a la acción, motivando a los más de 17 millones de guatemaltecos a construir, de manera conjunta, un país mejor para todos.
- Conscientes de la responsabilidad social como medio de desarrollo y como parte del compromiso de llevar a los guatemaltecos siempre hacia adelante, Banco Industrial, S.A. ha contribuido en diferentes proyectos de educación, desarrollo comunitario, salud y deporte; con la intención de mejorar condiciones de vida e impulsar un cambio significativo en nuestras comunidades.
- Comprometidos con el desarrollo económico de Guatemala, se han implementado una serie de iniciativas y programas para apoyar a miles de emprendedores, motivados a que cada nueva idea de negocio representa nuevos empleos para nuestro país.

A continuación, me permito destacar como acontecimientos importantes ocurridos en el año 2023, los siguientes:

- I. Banco Industrial, S.A. arribó a su 55 aniversario, trayectoria en la cual ha liderado, impulsado y apoyado el crecimiento económico de Guatemala, enfocándose en crear soluciones financieras ágiles y tecnológicas, lo cual le ha permitido permanecer en el primer lugar del sistema bancario guatemalteco.

- II. Con el objetivo de promover la inclusión financiera, nace ZIGI, la experiencia 100% digital que complementa las alternativas de Banco Industrial, S.A. y que cuenta con todo su respaldo; es una aplicación financiera que proporciona un ecosistema creado para hacer universal, fácil y seguro el movimiento del dinero entre personas y negocios. Al cierre del 2023, ZIGI logra cerca de 100 mil usuarios de los cuales el 10% eran personas sin acceso a servicios financieros.
- III. El 2023 fue un año importante para nuestras relaciones con organizaciones multilaterales, destacamos el financiamiento con International Finance Corporation (IFC) por un total de USD 220 millones, estos fondos se destinaron al desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y proyectos sostenibles en Guatemala.
- IV. Creemos en la innovación, esa dinámica característica que nos ha convertido en ser líder del sector financiero regional; como parte de nuestros esfuerzos de mantener una transformación digital y brindar soluciones digitales para nuestros clientes, se agregaron nuevas funcionalidades a Bi en Línea App en las que se destacan:
  - Envío de transferencias a través de Código QR Bi.
  - Firma electrónica avanzada para clientes.
  - Transferencias a otros bancos y transferencias móviles financiadas con Tarjetas de Crédito Bi.
  - Transferencias internacionales.
  - Unificación de extrafinanciamientos y cuotas en Tarjetas de Crédito Bi.
- V. El volumen de remesas familiares recibidas tuvo un crecimiento del 8.6% respecto al año anterior, esto en gran medida gracias a la implementación de canales de pago digitales por medio de las plataformas de Bi en Línea App y ZIGI App, con lo cual esperamos mantener el buen desempeño en el pago de remesas familiares e incrementar la bancarización de nuestros clientes actuales.
- VI. El desempeño sobresaliente de Banco Industrial, S.A. en el año 2023 lo ha hecho acreedor a distintos reconocimientos a nivel local e internacional, destacando los siguientes:
  - Según la Revista Summa, #1 en Activos de Centroamérica, Panamá y República Dominicana y #1 en Transformación Digital de Guatemala.
  - Según Revista Estrategia & Negocios, #1 como Empresa más confiable en Guatemala y dentro de los primeros tres lugares de Líderes Empresariales a nivel Centroamericano.
  - De nuevo fue reconocido como “Mejor Banco en Guatemala” por las cuatro revistas más reconocidas y de mayor prestigio financiero a nivel internacional:
    - The Banker - “Bank of the Year, Guatemala 2023”
    - Euromoney - “Best Bank 2023 - Guatemala”
    - LatinFinance - “Bank of the Year Guatemala 2023”
    - Global Finance - “Best Bank Award 2023 - Guatemala”
  - Así mismo, se obtuvieron otros reconocimientos en el año en las siguientes categorías:
    - Euromoney - “Best Bank for Digital Solutions 2023 - Guatemala”
    - Global Finance - “The Safest Bank 2023 - Guatemala”
    - Fintech Americas - “Premio Oro 2023 - Customer Experience”

■ Por tercer año consecutivo obtuvo del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- los Galardones de Oro FHA 2023 a la Entidad Aprobada con mayor:

- Índice de financiamiento
- Cantidad de viviendas de interés social
- Crecimiento en monto asegurado

Estos reconocimientos son un reflejo de la excelente gestión del Banco durante el período.

**VII.** Se finalizó el año con 9,529 puntos de servicio en el territorio nacional (incluyendo cajeros de otras redes) y gracias a nuestros procesos de transformación tecnológica, las operaciones electrónicas representaron un 92.0% del total de operaciones del Banco.

De la información contenida en los Estados Financieros incluidos en la presente memoria de labores, deseo destacar que, al 31 de diciembre se alcanzó un total de activos de Q.154,295.5 millones, los depósitos del público ascendieron a Q.111,374.6 millones y los préstamos y créditos FHA totalizaron Q.98,032.1 millones, lo cual consolida una vez más a Banco Industrial, S.A. como la institución financiera más grande y sólida de Guatemala.

Nuestra cartera crediticia continúa siendo una de las más sanas del sistema financiero, gracias a adecuadas medidas de seguimiento, control y mitigación del riesgo. El índice de cartera vencida al cierre de 2023 fue de 1.22% y se compara favorablemente con el promedio del sistema bancario que se situó en 1.75%.

Gracias al desempeño extraordinario del Banco durante el período, nuestras operaciones generaron una utilidad neta de Q.2,655.2 millones, lo que representa un incremento de 13.1% respecto a la utilidad obtenida en el año anterior.

Con base a estos resultados el Consejo de Administración se permite recomendar a la Asamblea General de Accionistas decretar un dividendo de Q.27.48 por acción.

Reitero a los señores accionistas nuestro agradecimiento por la confianza que han depositado en este Consejo de Administración para la dirección del Banco, así como el reconocimiento al encargarle a la institución sus operaciones bancarias y financieras.

Por último, agradezco a nuestra apreciable clientela, la oportunidad que nos dan de servirles.

**Cordialmente,**

**Lic. Ramiro Castillo Arévalo  
Presidente**





Banco Industrial, S.A.  
en el 2023

# Banco Industrial, S.A. en el 2023

<b>Activos Totales</b> <b>Q154,295.5 millones</b> Crecimiento de 8.0% respecto al año 2022	<b>Cartera de Créditos Total <sup>1</sup></b> <b>Q98,032.1 millones</b> Crecimiento de 14.7% respecto al año 2022	<b>Depósitos</b> <b>Q111,374.6 millones</b> Crecimiento de 6.8% respecto al año 2022
<b>Capital Contable</b> <b>Q12,703.2 millones</b> Crecimiento de 15.5% respecto al año 2022	<b>Utilidad Neta</b> <b>Q2,655.2 millones</b> Crecimiento de 13.1% respecto al año 2022	<b>Clientes <sup>2</sup></b> <b>2.1 millones</b> Crecimiento de 9.2% respecto al año 2022

El año 2023 se destacó como un período histórico y resiliente para Banco Industrial, S.A. A pesar de los desafíos de la coyuntura política que atravesó el país, la entidad mostró sólidos resultados financieros y logros significativos en áreas clave de negocio. Consolidando su liderazgo en el sistema bancario de Guatemala, el banco no solo amplió su participación de mercado sino que también innovó digitalmente, mejorando la experiencia del cliente y optimizando procesos internos. Estos avances, respaldados por una alineación estratégica integral, evidencian el compromiso del Consejo de Administración y la calidad superior de productos y servicios, que generan valor a nuestros clientes, colaboradores, comunidad y accionistas.

1. Compuesto por cartera de créditos neto, más cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas.

2. Incluye únicamente aquellos que tienen un producto activo.

# Participación de Mercado



1. Compuesto por la cartera de créditos vigente y vencida menos las estimaciones por valuación, excluyendo las cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas.

# Otros Indicadores Financieros

Banco Industrial, S.A.

Referidos al 31 de diciembre de 2023

Área	Indicador	Resultado
<b>Solvencia</b>	Patrimonio con relación a activos (PA) <sup>1</sup>	<b>8.23%</b>
	Adecuación de capital (AC) <sup>2</sup>	<b>13.92%</b>
	Rentabilidad sobre patrimonio (ROE) <sup>3</sup>	<b>25.85%</b>
<b>Rentabilidad</b>	Rentabilidad sobre activos (ROA) <sup>4</sup>	<b>2.05%</b>
	Eficiencia sobre activos (EA) <sup>5</sup>	<b>2.36%</b>
	Eficiencia (EF) <sup>6</sup>	<b>54.51%</b>
<b>Calidad de activos</b>	Cartera vencida con relación a cartera bruta (CVC) <sup>7</sup>	<b>1.22%</b>
	Cobertura de cartera crediticia en riesgo (CCR) <sup>8</sup>	<b>170.33%</b>

1. PA = capital contable con relación a los activos totales.
2. AC = patrimonio computable menos gastos diferidos en relación al total de activos y contingencias ponderados por riesgo.
3. ROE = utilidad bruta (utilidad antes de impuesto sobre la renta) en relación al promedio del capital contable.
4. ROA = utilidad bruta (utilidad antes de impuesto sobre la renta) en relación al promedio de los activos totales.
5. EA = gastos de administración en relación al promedio de los activos totales.
6. EF = gastos de administración en relación a la sumatoria del margen operacional bruto mensual de los últimos 12 meses.
7. CVC = cartera de créditos vencida en relación a la cartera de créditos bruta (cartera vigente más cartera vencida).
8. CCR = estimaciones por valuación para cartera de créditos en relación a la cartera de créditos vencida.



Gobierno  
**Corporativo**

**B**anco Industrial, S.A., está comprometido con una cultura de Gobierno Corporativo sólida, la cual promueve la implementación de prácticas sanas y éticas conforme a estándares internacionales de buena gobernanza.

El Banco apegado a los lineamientos corporativos, estructura su modelo de Gobierno Corporativo sobre una base de comunicación y colaboración oportuna, precisa y constante entre todos sus miembros, con la finalidad de alcanzar, como equipo, el logro de los objetivos estratégicos planteados.

Como parte de las claves para un Gobierno Corporativo eficaz, se encuentra la transparencia, independencia y objetividad, que generan un círculo virtuoso de confianza, con roles y responsabilidades bien definidas y una clara separación de funciones entre sus órganos.

Con fecha 24 de abril de 2023, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas eligió a los miembros del Consejo de Administración, el cual está integrado por siete Administradores No Independientes Titulares con igual número de Administradores No Independientes Suplentes, y un Administrador Independiente, todos Administradores No Ejecutivos, quienes sesionan semanalmente. El Consejo de Administración cuenta con cinco Comités especializados en distintas áreas, con integrantes que aportan sus habilidades, conocimientos y experiencia en la materia y en los cuales ha delegado responsabilidades específicas para apoyarse en el proceso de toma de decisiones, así como en el control y seguimiento de las políticas que este aprueba.

Por su parte, la Gerencia General tiene a su cargo la ejecución efectiva de las directrices, estrategias y políticas emitidas por el Consejo de Administración, para la consecución de los objetivos de la Institución, por tanto, se apoya en diversos Comités especializados, así como en un equipo gerencial dinámico, con amplia experiencia bancaria y financiera y con habilidades estratégicas fuertemente desarrolladas, lo cual ha apoyado a lograr el crecimiento sostenible y la transformación en el modelo operativo y de negocios del Banco.

**E**l Consejo de Administración en el año 2023, con la finalidad de continuar fomentando una cultura ética y un actuar transparente apegado a nuestros valores, aprobó la actualización del Código de Ética y Conducta, el cual contiene los principios, lineamientos y normas de conducta, que inspiran el quehacer de los Administradores y Colaboradores en el ámbito personal y en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, consciente de los cambios constantes del entorno y de las mejores prácticas, aprobó la conformación de la Gerencia de Asuntos Corporativos, la cual lidera el fomentar la sostenibilidad del Banco y las relaciones institucionales de la Corporación, fortaleciendo la reputación e imagen corporativa.

La práctica de una buena gobernanza no podría llevarse a cabo sin la participación activa de todos los miembros de la entidad, lo cual es imprescindible para su implementación eficiente y efectiva. Esto implica el conocimiento y compromiso de las responsabilidades asignadas, así como de los valores corporativos y pilares de buena gobernanza, los cuales imperan en el actuar diario de cada miembro de Corporación Bi.

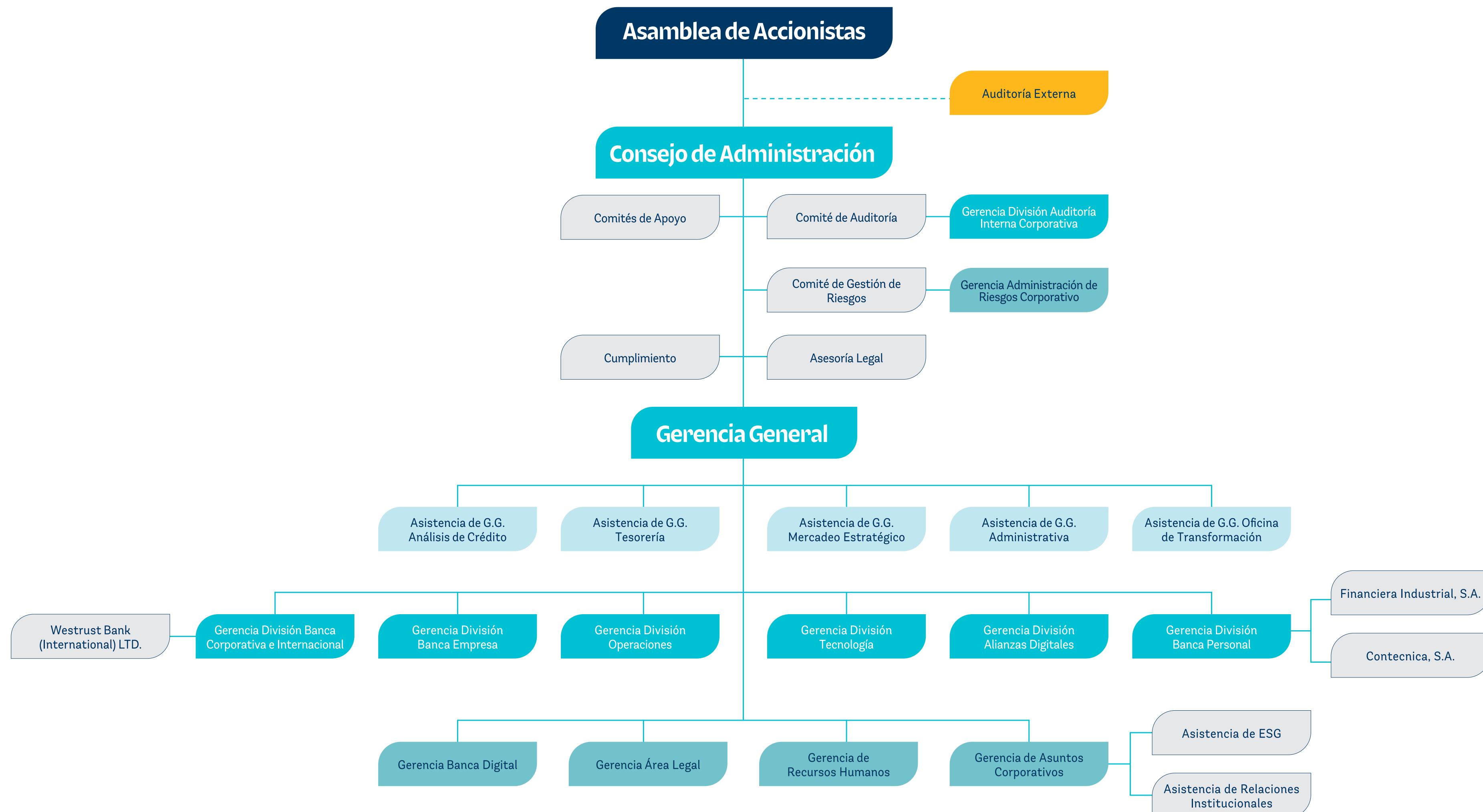
**Un Gobierno Corporativo efectivo y dinámico es fundamental para resguardar el perfil de riesgo de la institución y lograr su éxito y sostenibilidad a largo plazo.**



# Estructura de Gobierno



# Estructura Organizacional





Información  
**Macroeconómica**

# Entorno Macroeconómico

Guatemala es la principal economía de la región centroamericana, representando el 28.8% del Producto Interno Bruto total en la región. En 2023, a pesar de ser un año electoral, el tamaño de la economía guatemalteca creció a USD102.1 miles de millones. Los principales impulsores del PIB fueron comercio e industria, que en conjunto representaron el 34.8% del indicador, sin embargo los sectores con mayor crecimiento interanual fueron servicios hoteleros y de alimentación, servicios financieros, y transporte y almacenamiento.

Los indicadores macroeconómicos posicionan a Guatemala como una economía estable, con un déficit fiscal bajo, niveles de endeudamiento adecuados, y un tipo de cambio sólido con respecto al dólar estadounidense. En el plano comercial, Guatemala es un país diversificado en su cartera de productos de exportación manteniendo relaciones fuertes y estables con sus principales socios comerciales.

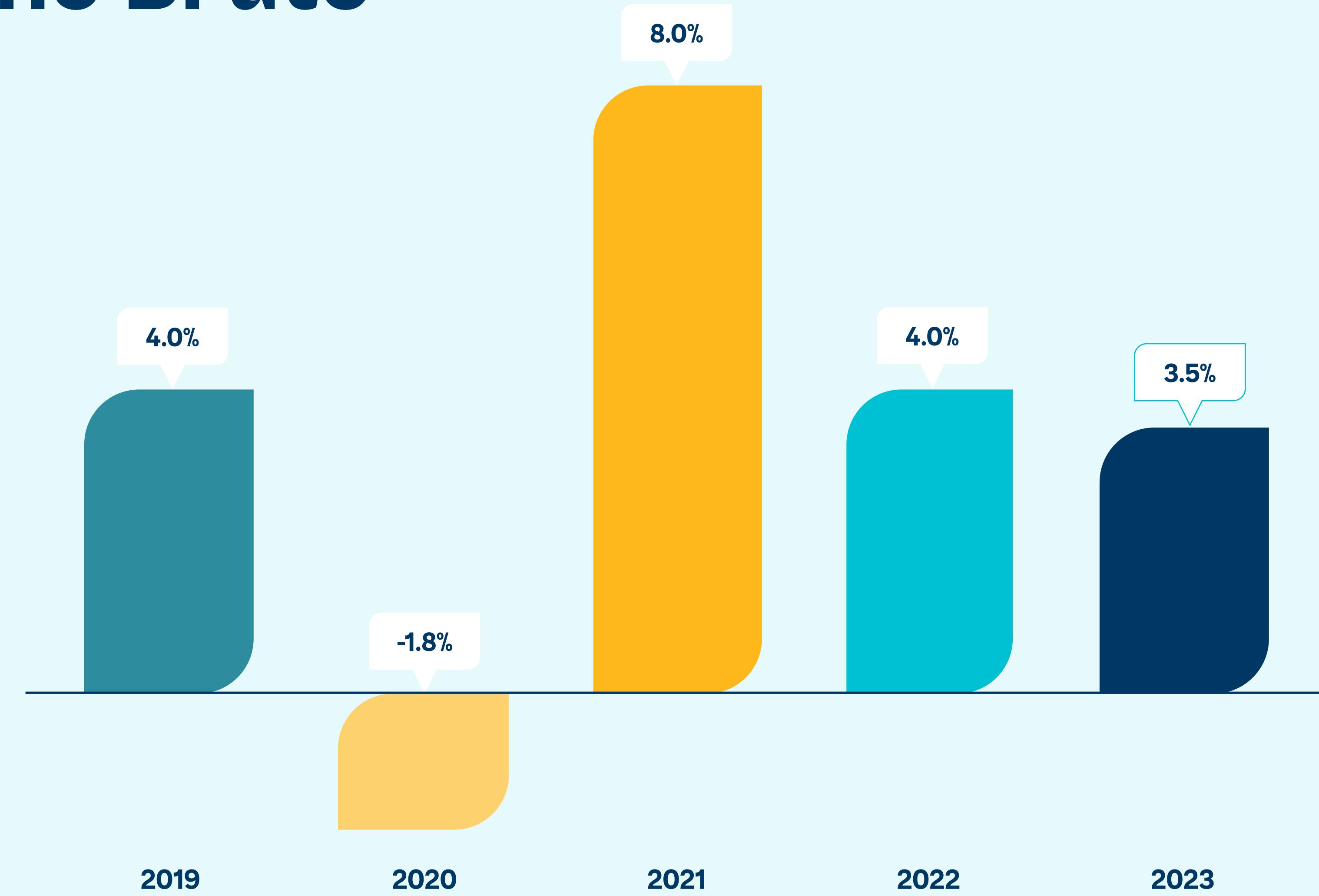
28.8%

PIB de Guatemala en  
relación a Centroamérica



# Producto Interno Bruto

Apesar de los recientes desafíos macroeconómicos globales, el Banco Central espera que el PIB de Guatemala crezca 3.5% en 2023, respaldado principalmente por el consumo y los crecientes flujos de remesas familiares.

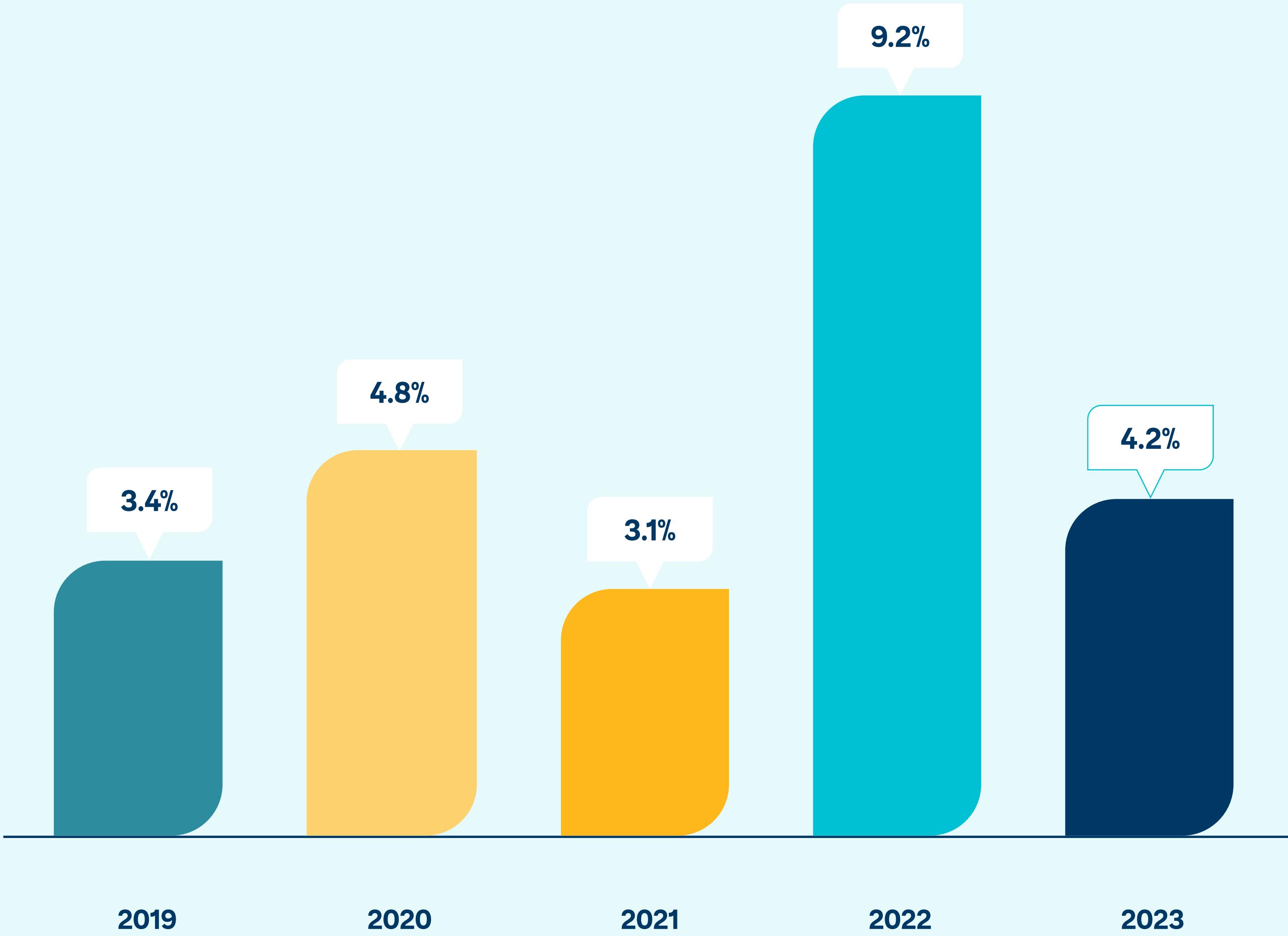


**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Inflación

La inflación alcanzó un máximo de 9.9% en febrero de 2023, un nivel no visto desde hace más de 30 años. No obstante, esta disminuyó a 4.2% al cierre de 2023 derivado de diversos factores, entre ellos el incremento de la tasa de interés líder en el país. De acuerdo al Banco Central, la lectura de inflación para el cierre de 2023 cae dentro del rango objetivo de 4% +/- 1%.

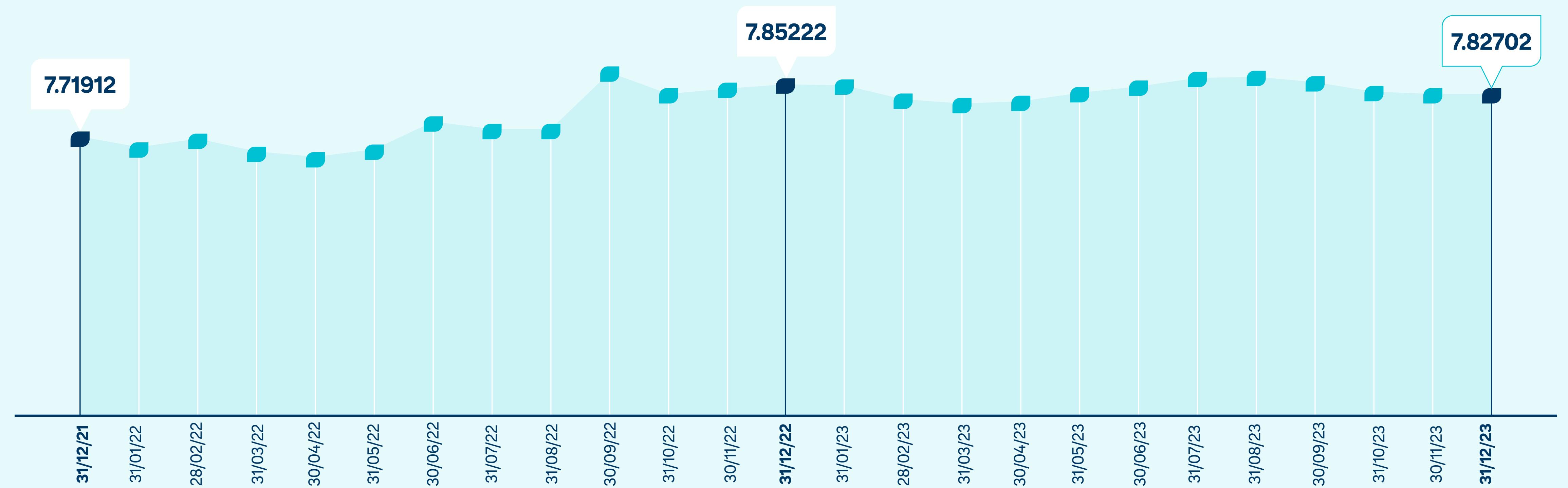


**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Tipo de Cambio GTQ/USD

Guatemala refleja la estabilidad sostenida de su moneda al comparar su tipo de cambio respecto al US dólar. Al 31 de diciembre de 2023, el tipo de cambio registró una apreciación del 0.3% en comparación con el tipo de cambio al 31 de diciembre de 2022, en contraste con la depreciación de 1.7% en 2022 respecto al año anterior.



# Indicadores de Endeudamiento Público

Guatemala mantiene niveles bajos y estables de endeudamiento, un déficit fiscal sostenible y reservas internacionales elevadas. Guatemala cuenta con la relación de Deuda Pública / PIB más baja en toda Centroamérica y esta se encuentra sustancialmente por debajo del valor crítico de 40% establecido por organizaciones internacionales.

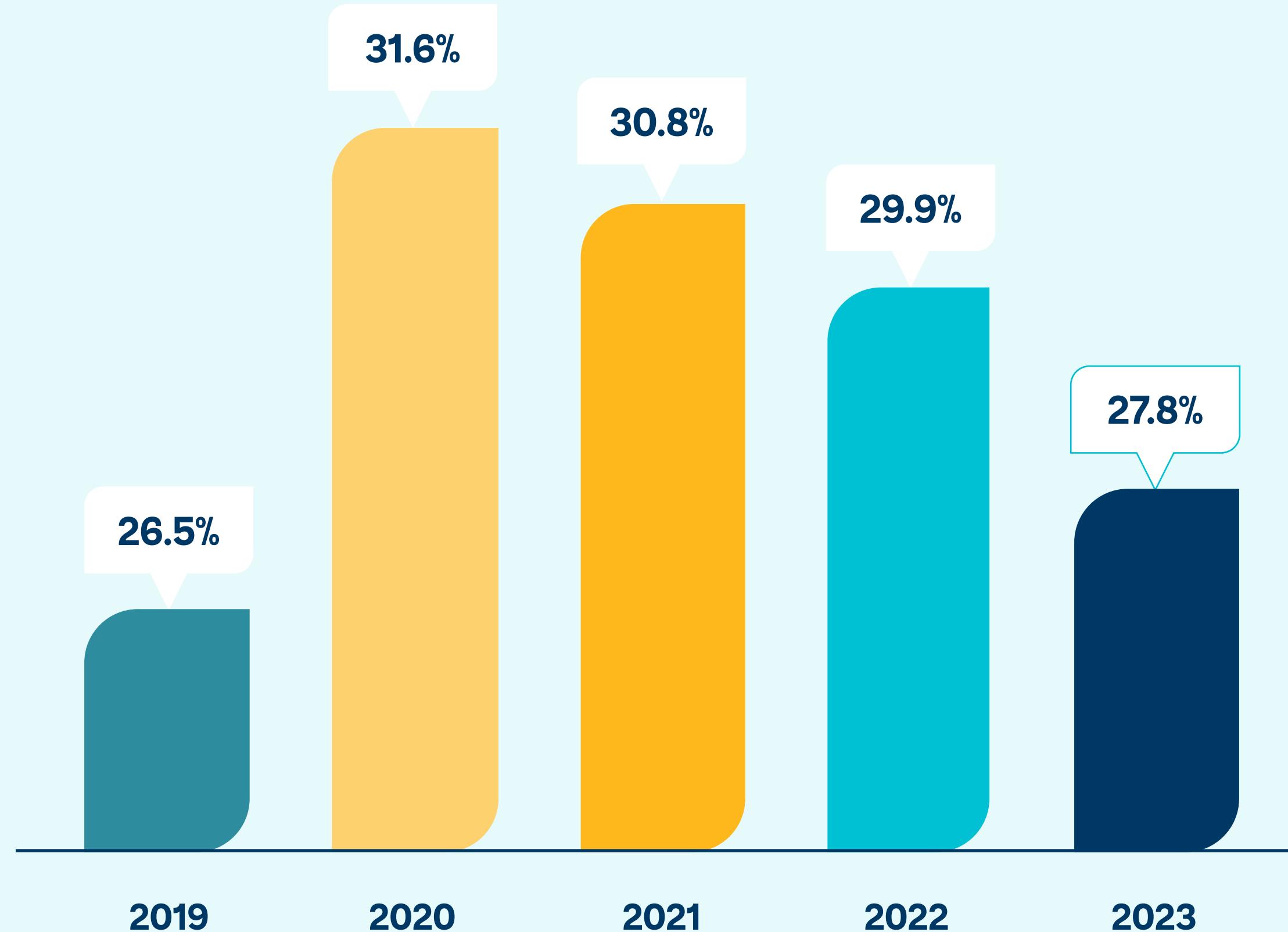
La deuda pública sobre el PIB disminuyó a 27.8% en el 2023 en comparación al 29.9% en el 2022 y el déficit fiscal disminuyó a 1.4% en el 2023 en comparación al 2.2% en el 2022.

Según el Banco Central, las Reservas Internacionales Netas (RIN) al 31 de diciembre de 2023 alcanzaron un monto de USD21,319.4 millones, un aumento de USD1,299.6 millones en comparación al 2022, resultado, principalmente, de la colocación de bonos del tesoro en el mercado internacional, y compensado, parcialmente, por la disminución de depósitos en moneda extranjera de los bancos del sistema en el Banco de Guatemala. El referido nivel de RIN equivale a 8.4 meses de importación de bienes, lo que refleja la sólida posición externa del país.

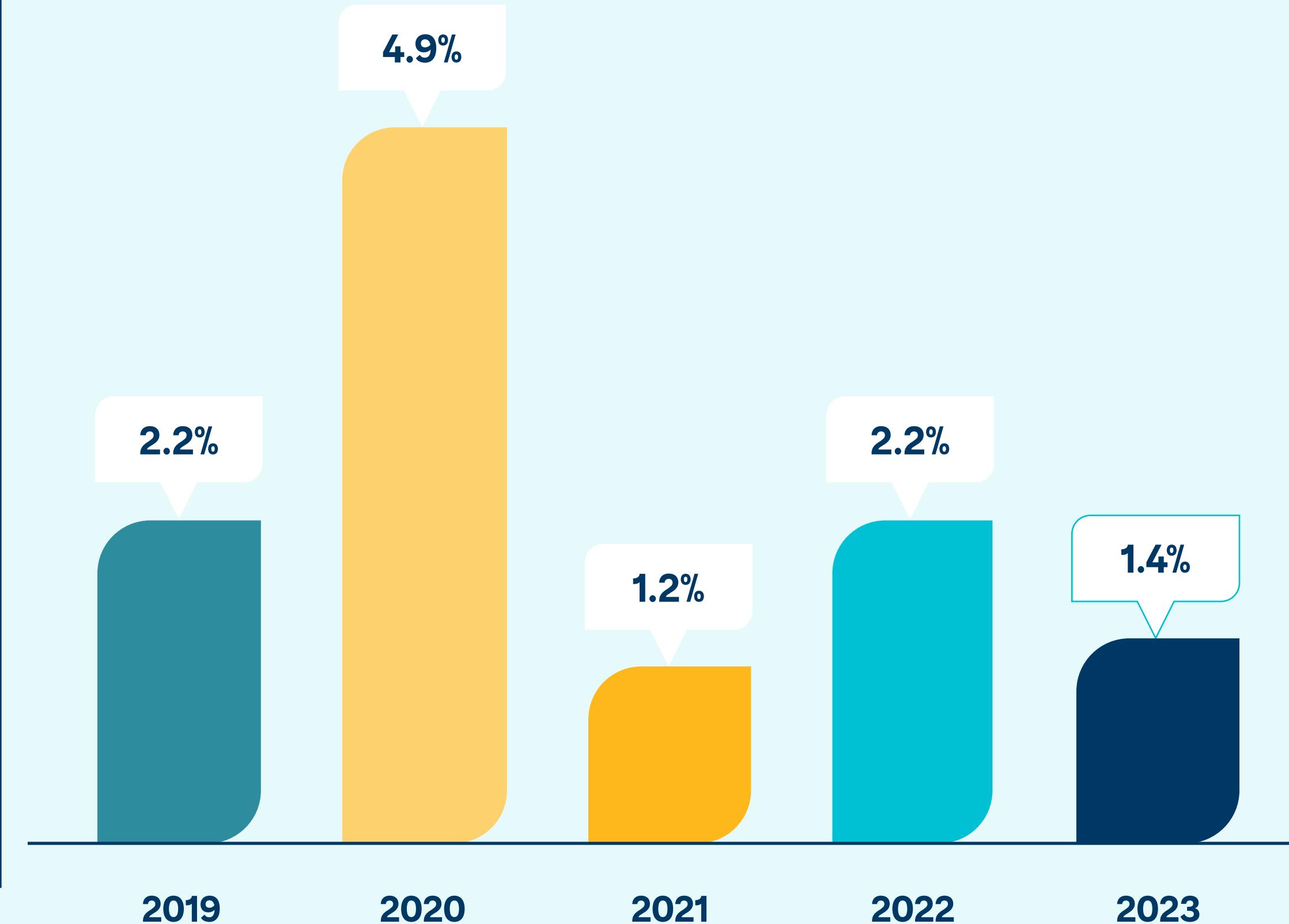
Fuente: Banco de Guatemala.



# Deuda Pública / PIB



# Déficit Fiscal / PIB



**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Reservas Internacionales Netas



**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Saldo en Cuenta Corriente

Al 30 de noviembre de 2023, la Balanza Comercial registró un déficit de USD14,508.1 millones, menor al registrado durante el mismo período en 2022 de USD14,707.7 millones.



**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Exportaciones

(En millones de US dólares)

**A**l 30 de noviembre de 2023, los productos tradicionales como el banano, café, azúcar, aceites comestibles y cardamomo, representaron el 28.3% del total de exportaciones. Siendo el sector de vestuario el que más representa del total de exportaciones con un 10.6%.

Centroamérica, Estados Unidos y la Unión Europea se mantienen como los principales compradores, con participaciones de mercado de 36.0%, 30.9% y 9.7%, respectivamente.

**10.6%** Vestuario

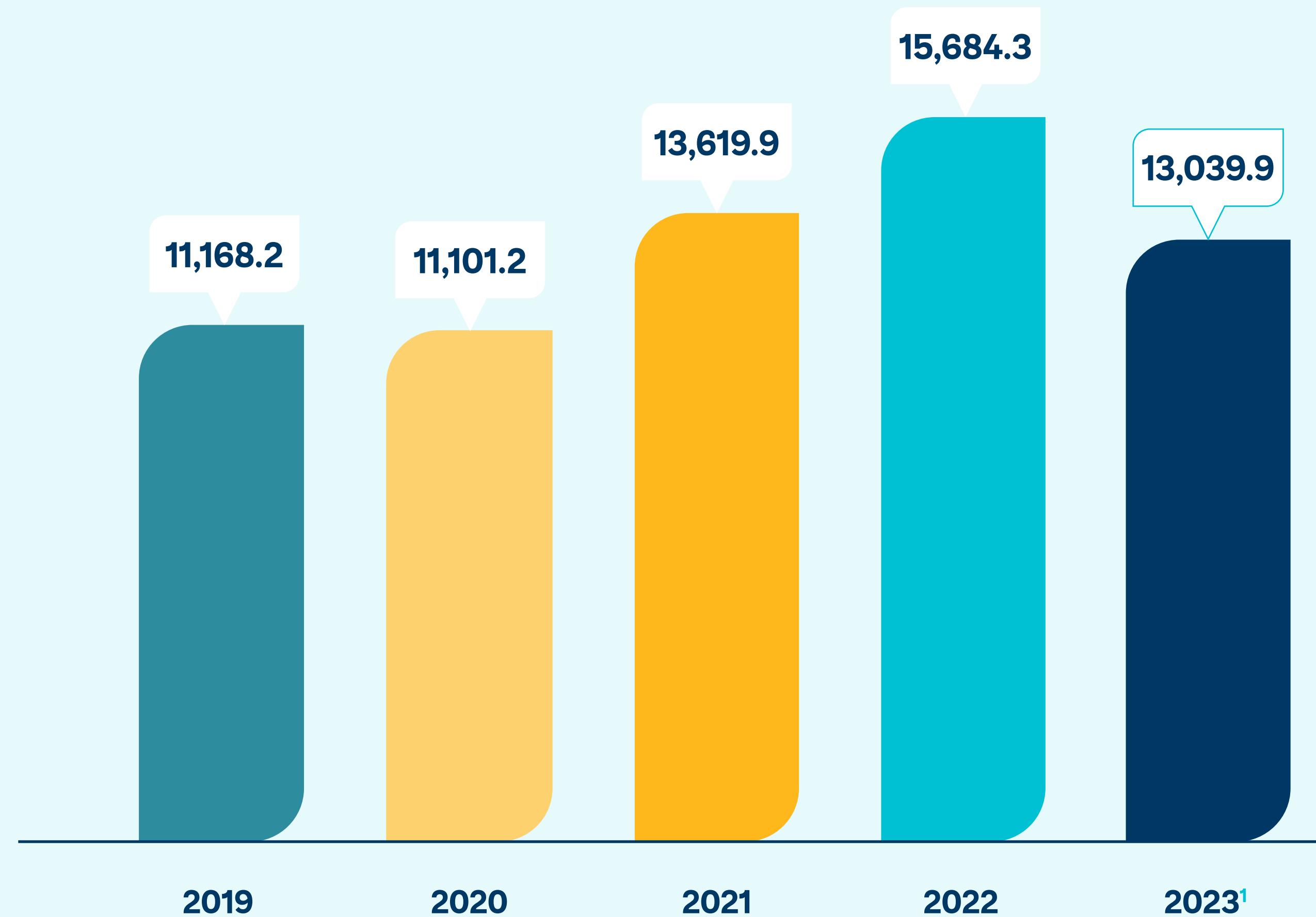
**7.1%** Banano

**7.5%** Aceites comestibles

**4.3%** Azúcar

**7.1%** Café

**2.3%** Cardamomo



**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

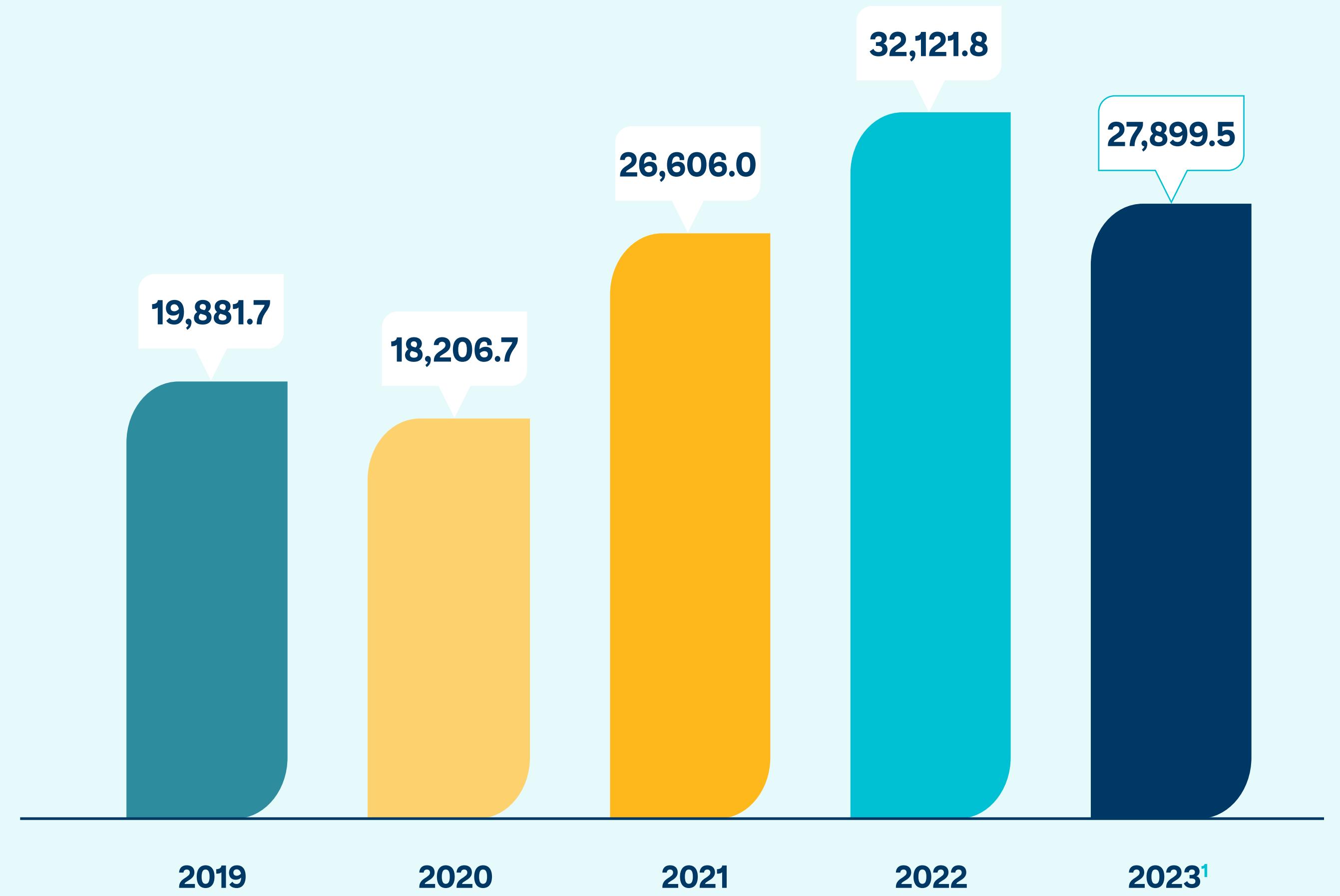
1. Cifras preliminares a noviembre.

# Importaciones

(En millones de US dólares)

**A**l 30 de noviembre de 2023, los principales productos de importación fueron bienes de consumo con 33.1% del total de importaciones, seguido por materias primas con 28.9%, bienes de capital con 18.5% y combustibles con 16.6%.

Mientras que los principales países o regiones vendedores fueron Estados Unidos con 33.7% del total de importaciones, China con 13.6%, países de Centroamérica con 11.4%, México con 11.1%, Europa con 6.3% y Panamá con 2.9%.



**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

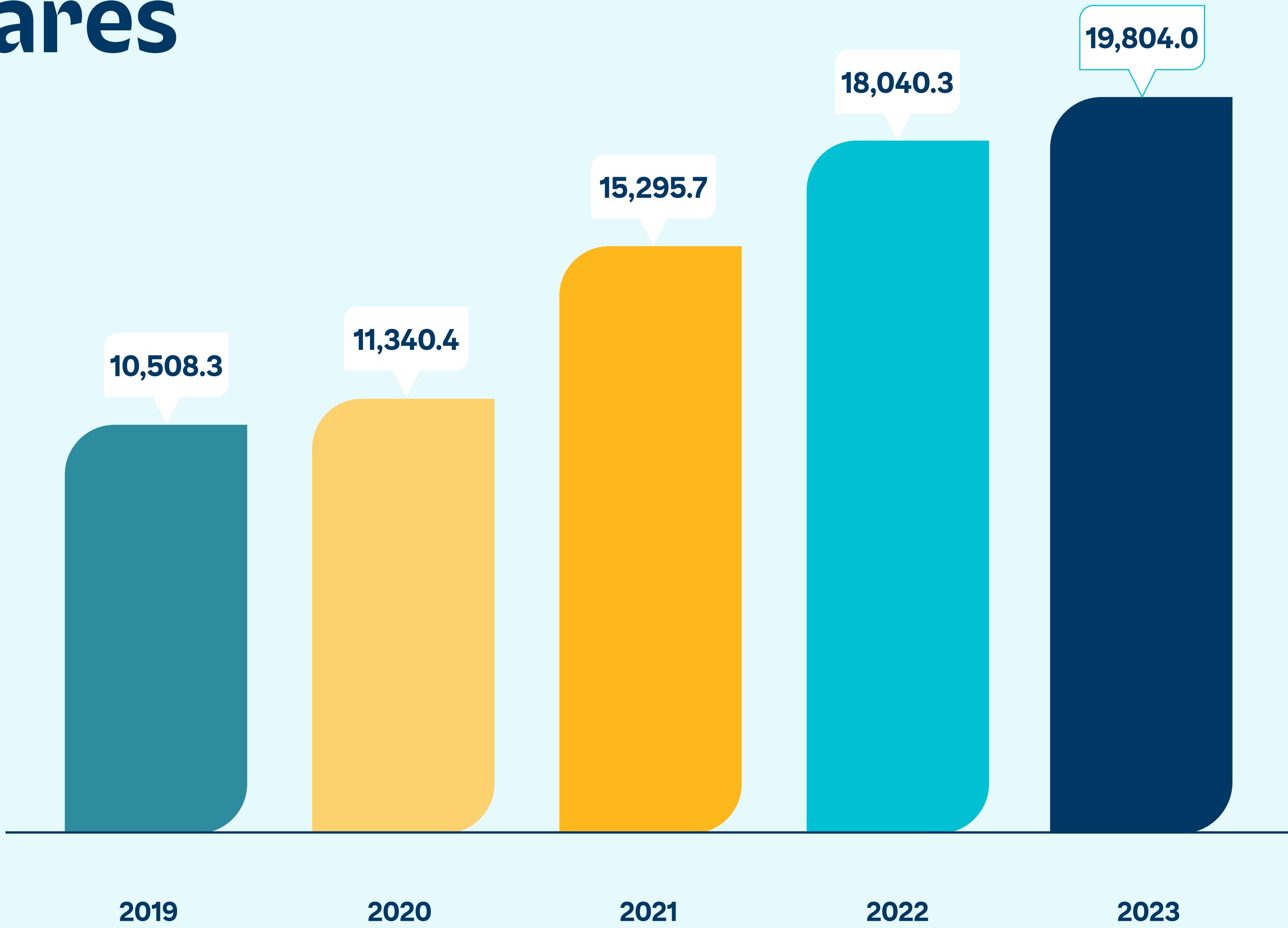
1. Cifras preliminares a noviembre.

# Remesas Familiares

(En millones de US dólares)

Las remesas familiares continúan siendo un pilar importante para la economía guatemalteca, representando el 19.8% del PIB al cierre del 2023.

Al 31 de diciembre de 2023 alcanzaron un monto de USD19,804.0 millones, superior en USD1,763.7 millones (9.8%) al mismo período en 2022. La permanencia de condiciones económicas favorables en Estados Unidos de América han contribuido importantemente al incremento de flujos de remesas familiares.



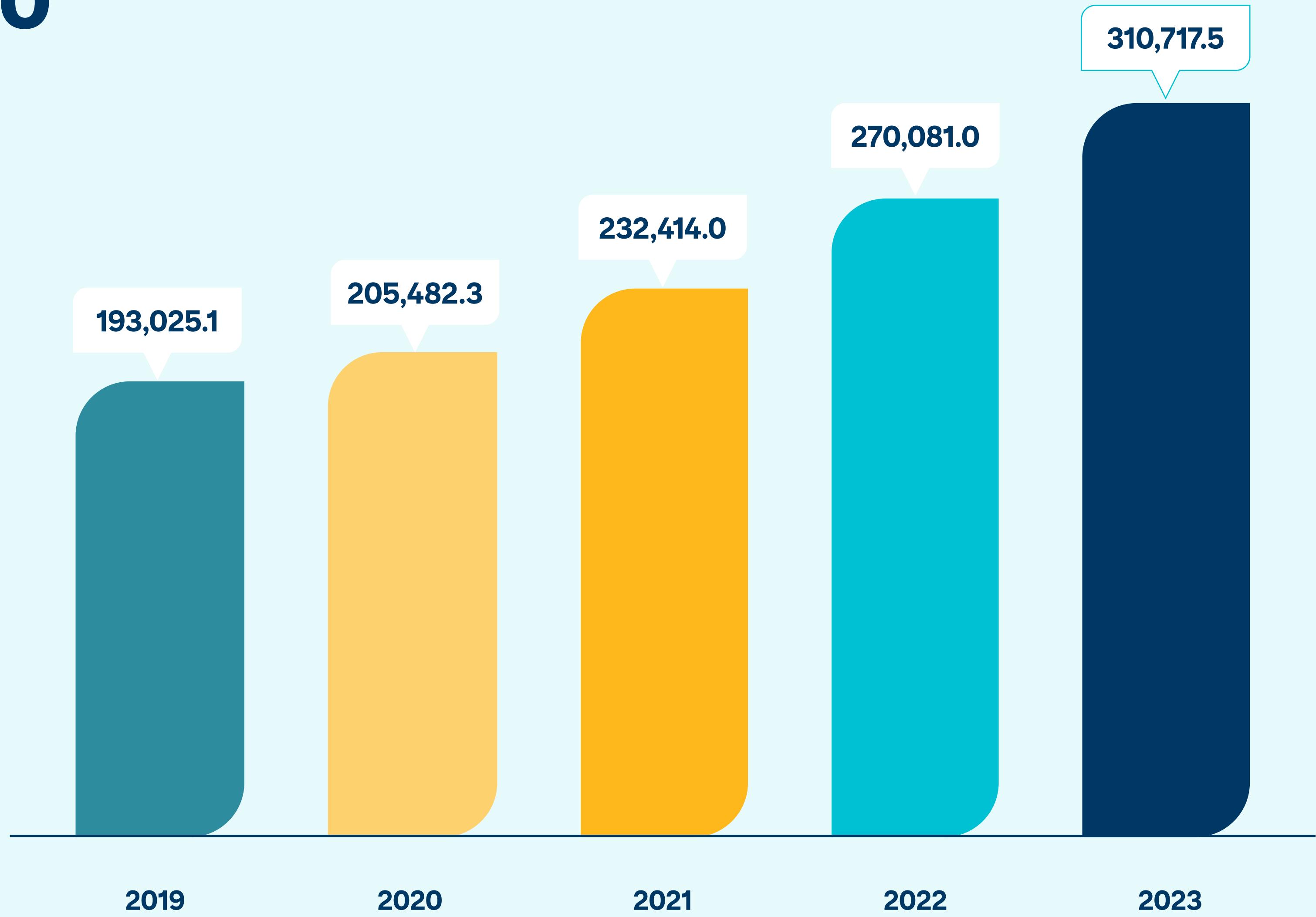
**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.

# Crédito Bancario

(En millones de quetzales)

**E**l crédito bancario continúa siendo una de las principales fuentes de financiamiento del sector productivo en Guatemala. A diciembre 2023, el crédito creció más de Q40,636.5 millones, representando un crecimiento de 15.0% respecto a diciembre 2022. Los principales destinos del crédito bancario fueron: Consumo con 41.9%, Intermediación Financiera con 15.2%, Comercio con 13.1%, Industria con 11.4%, Construcción con 5.3% y Energía con 5.2%.

**41.9%** Consumo**15.2%** Intermediación Financiera**13.1%** Comercio**11.4%** Industria**5.3%** Construcción**5.2%** Energía

**Nota:** Cifras sujetas a cambios por el Banco de Guatemala.

**Fuente:** Banco de Guatemala.



Nuestro  
**Banco**

# Cultura Bi

## Valores Bi

Banco Industrial, S.A. y sus subsidiarias tienen una sólida estrategia basada en su Cultura y Valores.

Su filosofía también exige el más estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones; y promueve una conducta apegada a sus Valores.

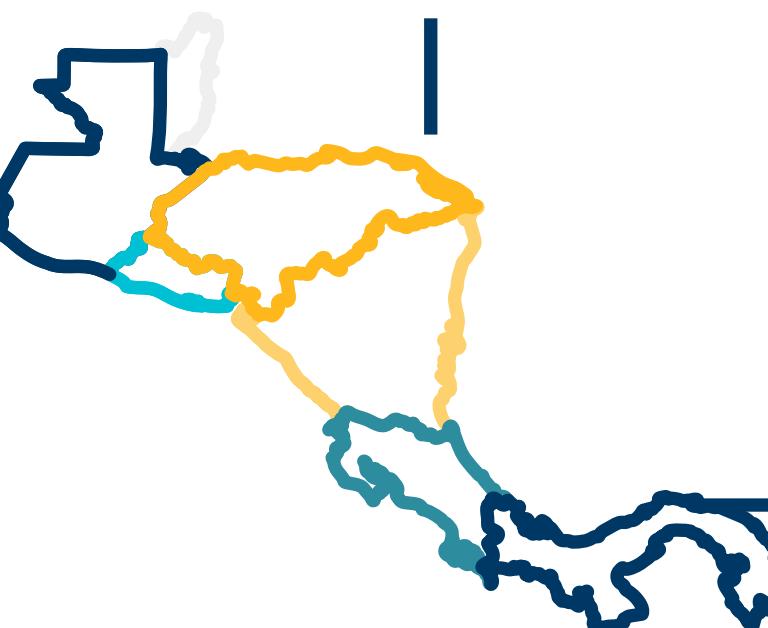


## Entrega

Nos esforzamos en entregar valor a nuestros clientes a través de nuestro ritmo constante de trabajo

## Amor a la Patria

Orgullosos de nuestras raíces, contribuimos al desarrollo de nuestro país y de las comunidades en las que servimos



## Integridad

Siempre actuamos con honestidad, respeto y responsabilidad



## Innovación

Nos apasiona generar valor a través de crear y descubrir nuevas formas de hacer las cosas



## Trabajo Colaborativo

Nos conectamos, apoyamos y trabajamos en sinergia para alcanzar los mejores resultados

# Estrategia

## Propósito

Nuestro Propósito es compartido por todos los que forman Banco Industrial, S.A. y sus subsidiarias, y es el **DESARROLLO**.

Este se define como el **Desarrollo integral de nuestros Colaboradores, Clientes, Accionistas, Corporación, las Comunidades donde servimos, y nuestro país.**

### Con nuestros Colaboradores

Vivir la responsabilidad que tenemos ante nuestros colaboradores es, además de una enaltecedora virtud, una obligación permanente. Respetar siempre su dignidad, reconocer sus méritos, remunerarlos en forma justa y adecuada, saber escuchar sus sugerencias y mantener un clima de igualdad de oportunidades para su desarrollo y promoción, constituyen la esencia de una buena relación laboral y forman parte de una estimulante actitud gerencial.



### Con nuestros Clientes

Satisfacer eficiente y cumplidamente sus necesidades es la única razón por la que trabajamos todos. Buscar en nuestro desempeño la más alta calidad de servicio es nuestra meta de cada día. Esforzarnos al máximo en la reducción de costos debe ser una tarea constante, para que ellos, nuestros clientes, puedan recibir siempre nuestro amplio menú de excelentes productos financieros al mejor precio.



## Con nuestros Accionistas

Mantenemos un compromiso ineludible y justo: lograr para ellos los mejores beneficios. Pero no solo la máxima satisfacción de nuestros clientes y la máxima productividad de nuestro excelente personal en lo que hacemos, puede garantizarles a ellos un buen rendimiento de su inversión. Para maximizar ese rendimiento debemos constantemente experimentar nuevas ideas, desarrollar nuevos programas y continuar siendo lo que somos: ¡Innovadores! Esta es la característica dinámica que ha convertido a nuestra Corporación en el líder del sector financiero.

## Con nuestra Comunidad y País

Sentirnos responsables ante la comunidad en que vivimos, exaltar los méritos de personalidades ejemplares por medio de nuestro Programa Cívico Permanente, honrar sus valores y difundir su riqueza humana entre sus miembros y así estimular a todos en la tarea de hacer juntos un mejor país en donde servimos a través de nuestras subsidiarias. Coadyuvar en la reducción del analfabetismo y apoyar la educación nos identifica con la Fundación Ramiro Castillo Love, y por ello, respaldamos lealmente su encomiable labor, sus programas e iniciativas.

# Estrategía Centrada en el Cliente

Nuestra estrategia está centrada en el cliente, y esta es comunicada a toda la organización. A partir de ella, nos hemos planteado la Meta de “Ser la primera opción para los centroamericanos y el Grupo Financiero más importante de la Región”. Con base en nuestra Meta trabajamos Iniciativas Clave que son pilares para nuestra Estrategia y así alcanzar la visión planteada.

Nuestras Iniciativas Clave están orientadas en mejorar la Experiencia de Servicio del Cliente, la Agilidad e Innovación, incrementar la Productividad y Calidad y un esfuerzo constante en el Desarrollo de nuestros Colaboradores y nuestra Cultura.

Para el cumplimiento de nuestra Meta se hacen esfuerzos sostenidos en el Servicio de Excelencia y cumplir nuestra visión de servicio con el cliente: Juntos, siempre hacia adelante. A través de ella queremos transmitirle a nuestros clientes que vamos “juntos” construyendo y avanzando por un desarrollo próspero de bienestar en el que como organización estamos siempre presentes porque ellos son lo más importante para nosotros. Es por ello que queremos atenderles y solucionarles a través del valor agregado que ofrecemos en nuestros productos, servicios y soluciones financieras.

Este año 2023 continuamos los esfuerzos por mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes. Para ello, en la escucha de la voz del cliente e identificación de oportunidades de mejora en el servicio, se implementaron herramientas de inteligencia artificial para automatizar y agilizar los procesos de análisis para actuar con prontitud, en la profundización del conocimiento del cliente y mejorar su experiencia de servicio.



Continuamos rediseñando la experiencia de servicio de nuestros clientes y promoviendo iniciativas de impacto para mantenernos en niveles de excelencia en la satisfacción de nuestros clientes, ganar su lealtad y potencializarlo en el tiempo, cumpliendo nuestra visión de servicio.



Se continúan haciendo esfuerzos para **incrementar la productividad y calidad**, así como una mejora continua en nuestros procesos y todo lo que hacemos.



## Los objetivos de esta iniciativa son:

- Reducir la incidencia de fallas y errores.
- Cumplir con los compromisos de tiempo promesa al cliente.
- Reducir la incidencia de reclamos del cliente.

Por este motivo se ha trabajado en la mejora continua y automatización de procesos, y además en la implementación de estándares de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015.

También se han realizado esfuerzos sostenidos en el mantenimiento de nuestra Cultura y nuestros Valores. Este año continuamos promoviendo prácticas de Ejecución al más alto nivel y marcos de trabajo ágiles que buscan reforzar nuestra Cultura a través de una ejecución impecable y elevar el nivel de desempeño de la organización.

A través de nuestro programa de liderazgo corporativo **Trascendiendo**; que tiene como objetivo impactar con nuestra vida de manera excepcional en nuestra Corporación, familia y sociedad; hemos impactado en **más de 2,000 líderes en 2023**. Esto lo hacemos a través de nuestro programa en la plataforma **Learning Bi**, sesiones experienciales y de actualización de temas en liderazgo. Creemos en el desarrollo de nuestros colaboradores y promovemos su crecimiento personal y profesional.





Líneas de  
**Negocio**

**B**anco Industrial, S.A., cuenta con líneas de negocio enfocadas a mercados objetivos demandantes de nuestros servicios, por lo que hemos separado estas operaciones en tres segmentos principales: **Banca Corporativa, Banca Empresa y Banca de Personas e Institucional**. Cada segmento ofrece una variedad de productos y servicios diseñados especialmente para atender las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

**Cada segmento es atendido por personal altamente capacitado para ofrecer y facilitar cada operación y transacción que el cliente desee gestionar.**



**A**dicionalmente, contamos con el segmento de Tesorería, que se encarga del fondeo de las operaciones y manejo de la liquidez del banco en moneda local y extranjera. El banco obtiene fondeo en moneda extranjera a través de depósitos de clientes y financiamientos otorgados por bancos del exterior. Estos ofrecen financiamientos adaptados a las necesidades en términos de plazo (corto, mediano y largo) y formas de pago que se ajusten a nuestros requerimientos.

**Banco Industrial, S.A. cuenta con subsidiarias que apoyan y complementan con productos y servicios de calidad, a nivel local y regional, las cuales son:**

## FINANCIERA INDUSTRIAL

Financiera Industrial, S.A.



Banco Industrial El Salvador, S.A.

# Línea de Negocio Banca Corporativa

## Unidad de Banca Corporativa

Es responsable de proporcionar servicios a clientes empresariales mayores. Estos usualmente forman parte de corporaciones (grandes conglomerados empresariales) locales o multinacionales, que solicitan préstamos por montos superiores a USD650,000.0 o su equivalente en quetzales. Provee un servicio total que incluye atención personalizada y servicios financieros de alta calidad y competitividad enfocados en la satisfacción de nuestros clientes.

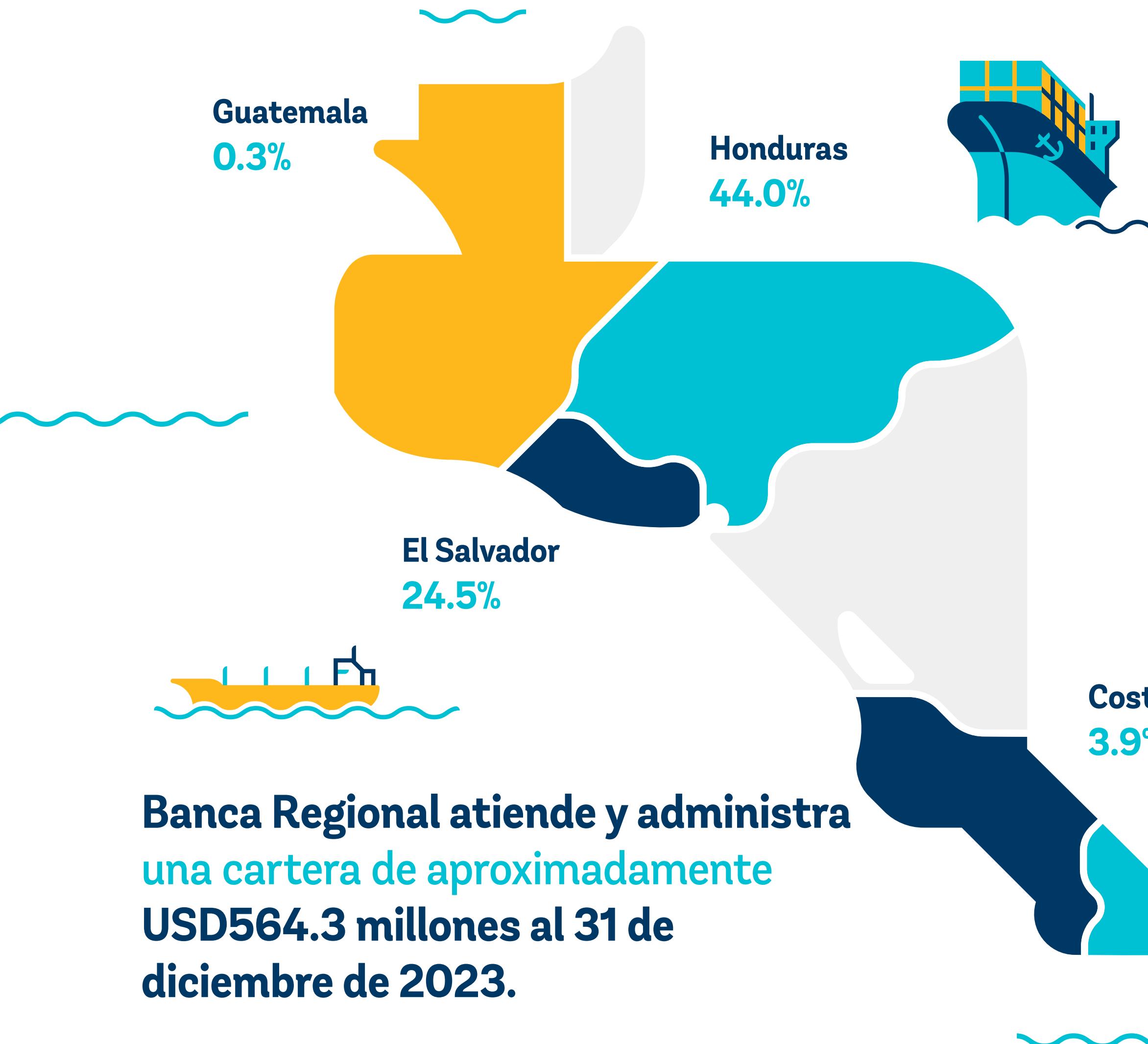
Banco Industrial, S.A. se enfoca en construir relaciones con nuestros clientes corporativos y promover productos a la medida de las necesidades de los clientes. Adicionalmente, proporciona servicios de alta tecnología para que nuestros clientes puedan realizar transacciones bancarias electrónicamente.

En el año 2023 nuestra participación de mercado en segmento de Deudores Mayores<sup>1</sup> es de 40.7%, con una cartera que creció de Q58,724.9 millones en 2022 a Q64,729.1 millones en 2023 con un 10.2% de crecimiento.



1. Deudores Empresariales Mayores (mayores o iguales a USD650,000.00 o su equivalente en quetzales).

## Unidad de Banca Regional



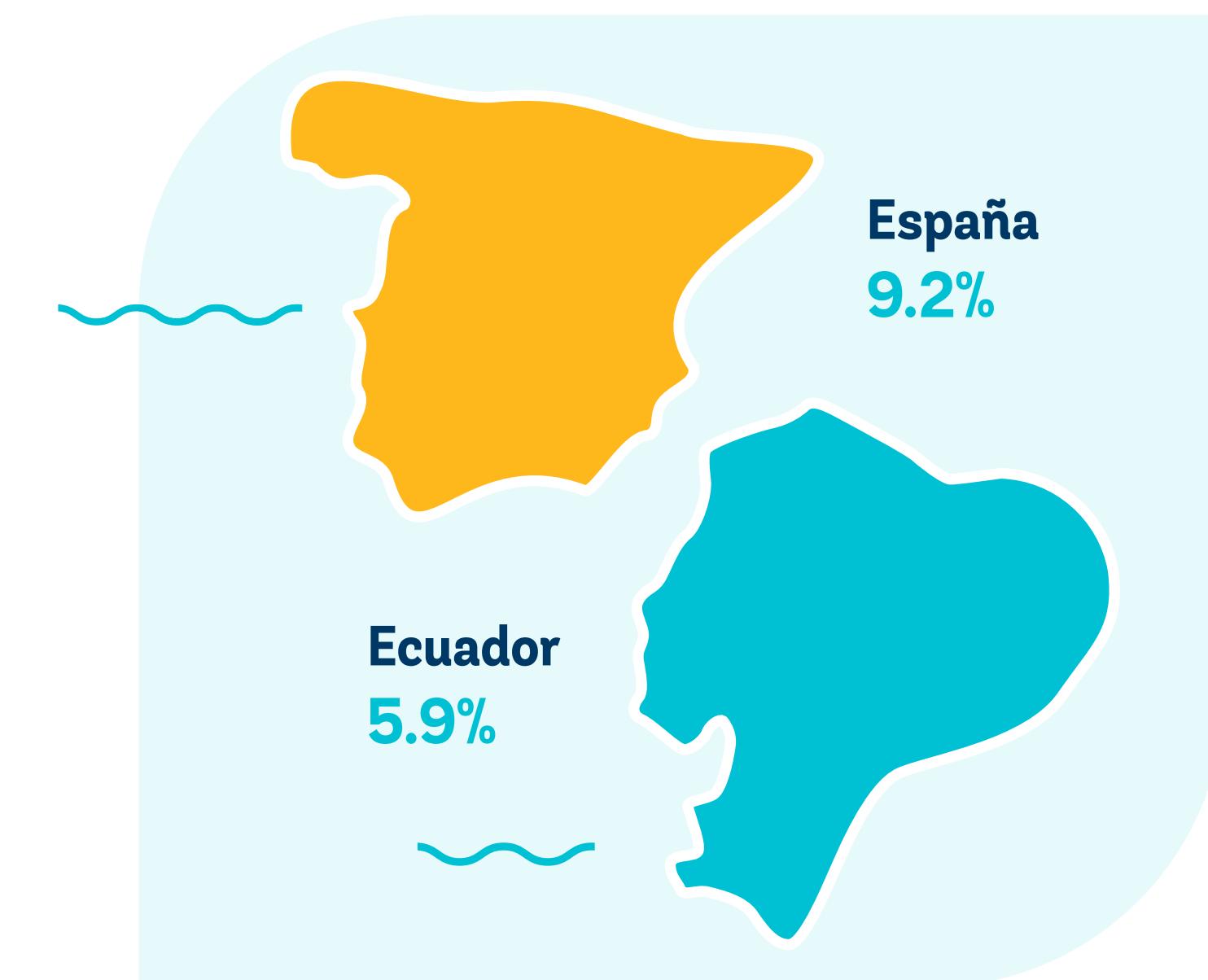
En la gráfica se detalla la participación de la cartera en Centroamérica y otros territorios que administra Banca Regional.

Se dedica a atender las necesidades de financiamiento de clientes empresariales que tienen operaciones en la región centroamericana. **Banco Industrial, S.A.**, apoyado a su estrategia de ser la primera opción financiera para los centroamericanos, otorga financiamiento en la región en conjunto con sus subsidiarias y otras instituciones de la Corporación.

■ Banco Industrial  
El Salvador, S.A.

■ Banco del País, S.A.

■ Bi Bank, S.A.



## Unidad de Finanzas Corporativas

Brinda asesoría financiera y servicios de Estructuración y Administración de Créditos, principalmente Créditos Sindicados, de gran envergadura. Se crean estructuras de financiamiento complejas con la participación de varios bancos en la región, para atender las necesidades y requerimientos que se adapten a nuestros clientes, diversificando los riesgos de cartera.

**En el año 2023 se realizaron Estructuraciones de Créditos por USD565 millones para Fusiones y Adquisiciones de Empresas.**



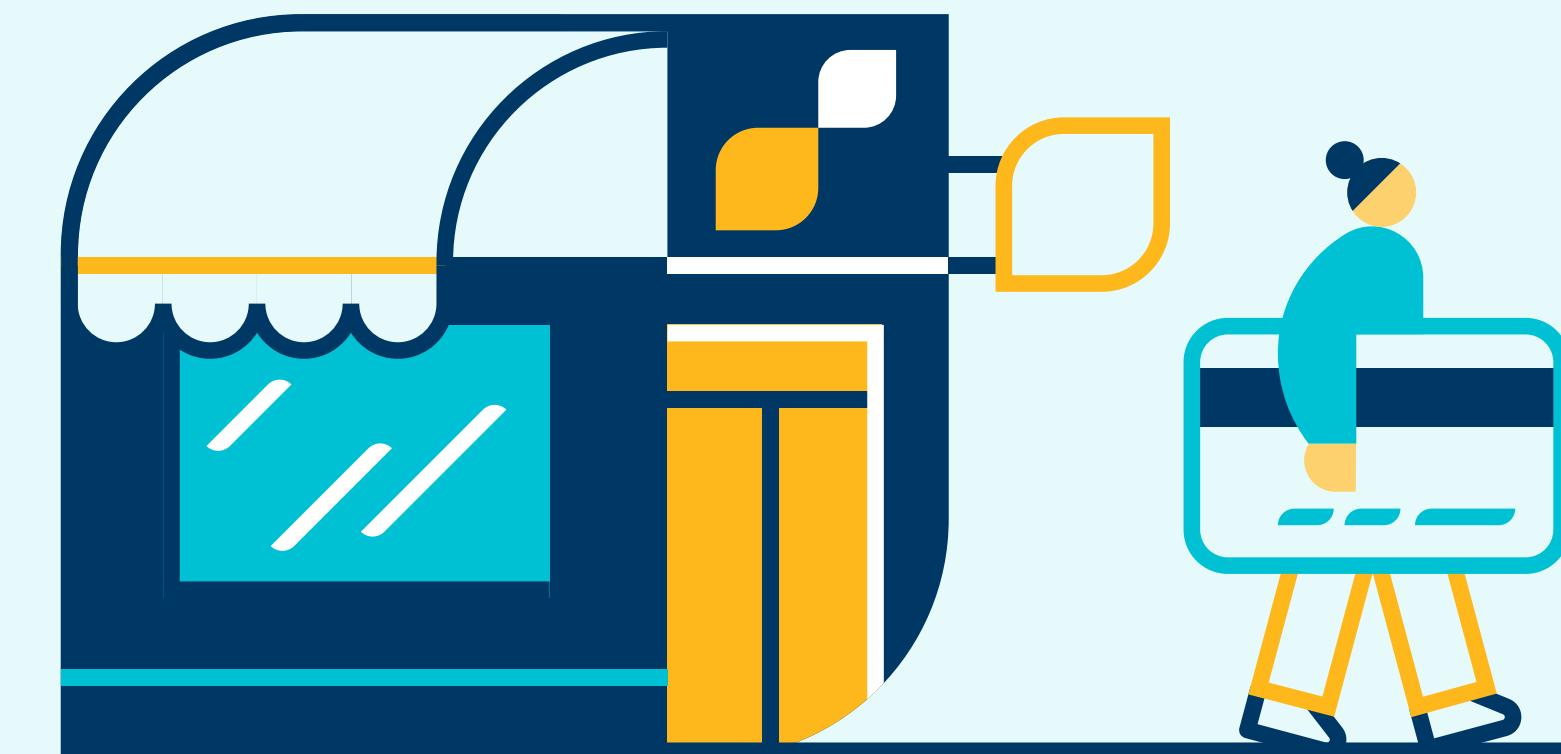
# Línea de Negocio Banca Empresa

Nuestro principal objetivo es apoyar a todas aquellas Pymes y empresas corporativas en el crecimiento de su negocio, ofreciendo las mejores soluciones financieras.

## Unidad de Pequeña y Mediana Empresa

En Banco Industrial, S.A., estamos comprometidos con el crecimiento económico del sector empresarial de Guatemala. Hemos creado soluciones financieras-estratégicas, ágiles y tecnológicas a través de la eficiencia y automatización de nuestros procesos, implementando plataformas digitales, las cuales han mejorado la experiencia de nuestros clientes e incrementado su satisfacción en el servicio. Asimismo, se incrementó nuestra fuerza de ventas en el interior de la república, con el objetivo de atender todo el sector empresarial, especialmente a la pequeña y mediana empresa, logrando fidelizar y mejorar la rentabilidad de nuestros clientes.

Nuestro compromiso es seguir siendo un aliado estratégico para las pequeñas, medianas y grandes empresas, acompañándolas en su trayectoria de éxito y proporcionando servicios financieros que impulsan su crecimiento continuo en el competitivo mundo de los negocios.

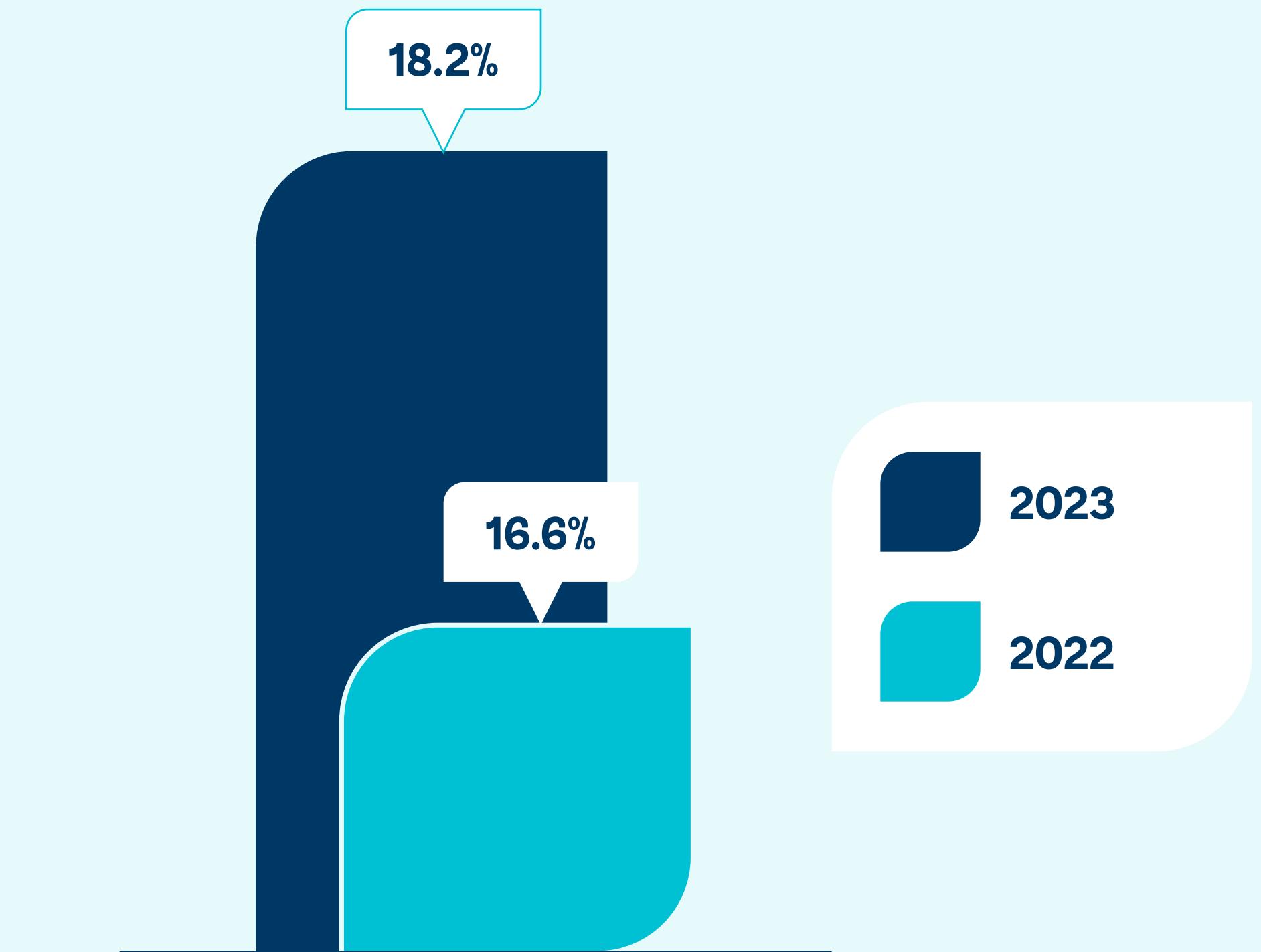


Durante el año 2023, con el esfuerzo de todo un equipo enfocado en el sector empresarial, se logró un crecimiento de cartera de créditos arriba de los Q1,300 millones (58.6%), lo cual contribuyó a que nuestros clientes realizaran sus proyectos, mejoraran su liquidez y su crecimiento.

## Unidad de Microfinanzas

Las microfinanzas son un factor clave para el desarrollo económico de la República de Guatemala, por lo que Banco Industrial, S.A., por medio de esta unidad, apoya a la microempresa nacional mediante productos financieros y atención personalizada.

Microfinanzas cuenta con personal especializado para brindar a los clientes una asesoría completa y guiarles en el proceso de la solicitud del crédito ideal para su negocio. Los 350 asesores están ubicados en aproximadamente 107 agencias de Banco Industrial, S.A. y 3 oficinas propias de Microfinanzas en toda la república. Asimismo, cuenta con un equipo de Agentes Telefónicos capacitados para atender a este segmento de clientes. Los agentes están especializados en resolver sus dudas y brindarles mayor información con respecto a nuestros productos y servicios para la microempresa. Este servicio se brinda al llamar al PBX: 2411-6006.



En el **2023** la cartera de **Microfinanzas** creció en **Q146.1 millones** o **18.2%** en comparación al **2022**, alcanzando así una cartera de **Q950 millones**. Asimismo, el resultado de riesgo cerró en **2.2%**.

## Unidad de Finanzas Comerciales

Nuestra estrategia es apoyar a todas aquellas Pymes y empresas corporativas en el crecimiento de su negocio ofreciendo las mejores soluciones integrales:

### Promovemos principalmente "Soluciones de Pago" como:

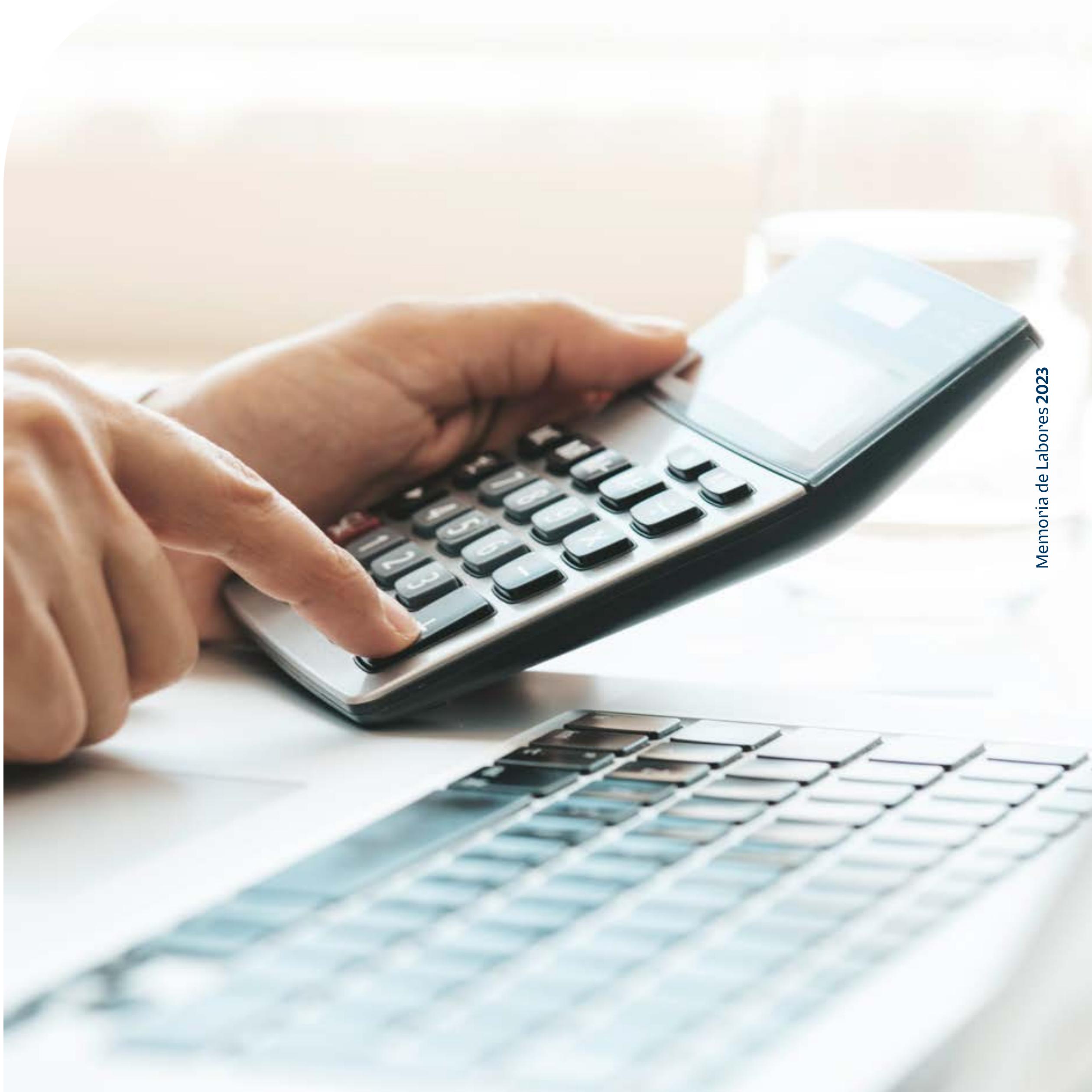
- POS
- Cuik
- QR Bi
- Ecosistema ebi

### Servicios como:

- Factura Electrónica con Ainnova
- Liquidación Inmediata (del cierre de ventas de POS, depositando a una Cuenta Bi)
- Solución de averías de POS

### Financiamientos a corto y mediano plazo:

- Línea de crédito de Abasto
- Adelanto Pyme Bi (sobre facturación promedio en POS NeoNet)



## Productos y Servicios del Segmento Corporativo y Empresarial

- Financiamiento de mediano y largo plazo para Bienes de Capital
- Línea de Financiamiento para Capital de Trabajo
- Línea de Financiamiento Pre y Post Exportación
- Financiamiento de Proyectos
- Créditos Sindicados
- Factoraje Local e Internacional
- Cartas de Crédito o Créditos Documentarios
- Cartas de Crédito Stand By o Garantías Bancarias
- Descuento de documentos
- Cupo en Factoraje
- Confirming





## Tarjetas de Crédito Empresarial

Banco Industrial, S.A., a través de Contecnica, S.A., cuenta con el portafolio más amplio de la región para administrar gastos y controlar el presupuesto de las empresas.

### Tarjeta de Crédito Institucional

#### Tarjetas VISA

- Empresarial Abasto
- Compras Empresarial
- Corporate
- Platinum
- Clásica
- Débito Empresarial
- Tarjeta Flota Shell Prepago

#### Tarjetas Mastercard

- Executive
- Business

### Control Empresarial

Es una plataforma que le permite configurar todas las funcionalidades de sus Tarjetas de Crédito Visa Empresarial según su conveniencia.

## Depósitos Empresariales

### Cuenta Monetaria Empresarial

Medio por el cual las empresas pueden realizar pagos de planilla, proveedores, servicios, entre otros, a través de cheques o pagos electrónicos. De igual forma, por medio de esta cuenta las empresas pueden recibir pagos de sus clientes. Banco Industrial, S.A. pone a disposición de sus clientes empresariales toda la infraestructura de su banca electrónica para que puedan recibir pagos a través de Pago de Servicios (aplicación electrónica de pagos de servicios) y administrarlos por medio de la Banca en Línea Empresarial.

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro Empresarial
- Cuenta Oro en quetzales y USD
- Ahorro Corriente

### A Plazo

- Plazos Fijos

### Planes de Inversión

- Plan de Cesantías
- Plan Empresarial
- Plan de Reservas Periódicas



## Negociación de Divisas

Cotiza tipo de cambio para compra y venta de dólar estadounidense y las principales divisas del mundo, en efectivo, documento y transferencia internacional, con las mejores condiciones en:

- Tipo de cambio
- Capacidad para atender cualquier demanda
- Atención personalizada

Banco Industrial, S.A. es el único banco en Guatemala que posee 14 divisas en efectivo disponibles en nuestras **41 agencias** multimoneda ubicadas estratégicamente en la ciudad capital y en las cabeceras departamentales.

En el año 2023 se gestionaron **más de 170,000 operaciones por medio de la banca electrónica** para el envío de transferencias internacionales.

En el año 2023 se logró comercializar más de **USD25 billones** en volumen de dólares estadounidenses y en multimoneda el equivalente en **USD441 millones**.

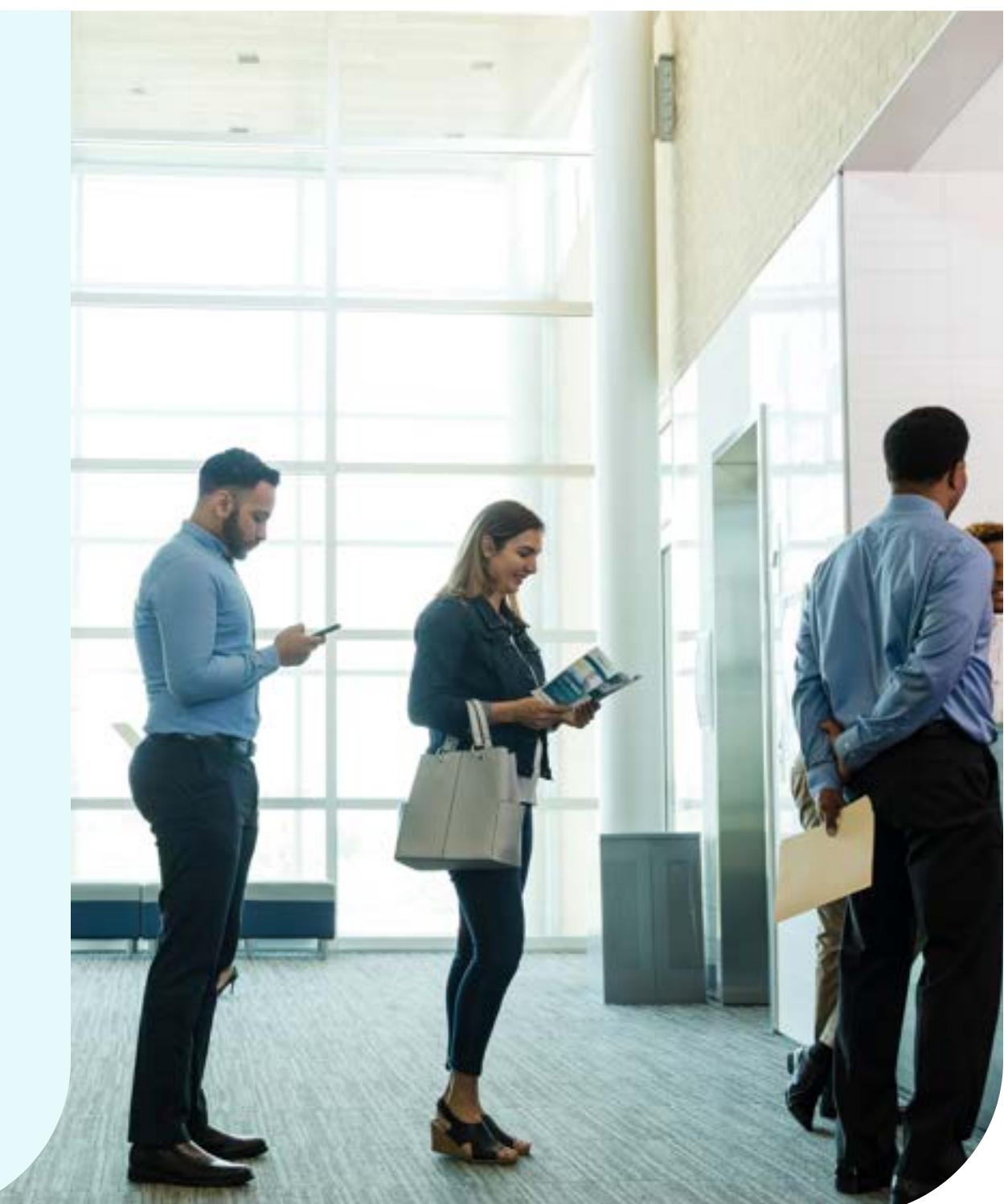
Dólar Estadounidense	Dólar Canadiense
Euro	Dólar Australiano
Peso Mexicano	Nuevo Shekel Israelí
Libra Esterlina	Corona Noruega
Franco Suizo	Rublo Ruso
Yuan Chino	Riyal Catarí
Yen Japonés	Dólar de Singapur

## Otros Productos y Servicios

- Venta de Efectivo Multimoneda
- Compra Venta de Divisas
- Negociación de Divisas por Medio de la Banca en Línea Empresarial
- Negociación de Multimoneda a través de la Banca en Línea Empresarial
- Transferencias Internacionales
- Cobranzas Documentarias
- Líneas de Financiamiento en US dólares
- Cartas de Crédito Comerciales
- Cartas de Crédito Stand By

## Los principales canales de negociación de divisas son:

<b>Negociación de Divisas</b>	Equipo integrado por personal altamente especializado en negociación de divisas, con experiencia en atención al cliente.
<b>Centro de Información y Soporte</b>	Skillset dedicado al apoyo del cliente interno de Banco Industrial, S.A. y empresas afiliadas en temas relacionados a negociación de divisas, transferencias internacionales y cartas de crédito.
<b>Contact Center</b>	Skillset dedicado a operaciones de tasa preferencial.
<b>Agencias Bi</b>	Más de 600 agencias bancarias.
<b>Agencias Bi Multimoneda</b>	36 agencias Bi y 5 agencias Premium Bi dedicadas a la venta de multimoneda en efectivo.
<b>Cajeros Automáticos</b>	Medio por el cual se puede retirar US dólares en efectivo.
<b>Medios Electrónicos</b>	Negociación de divisas atiende en horarios extendidos por medio de la Banca en Línea Empresarial, Bi en Línea y WhatsApp a través del número: (+502) 2411-6725.



## Banca Fiduciaria (local e internacional)

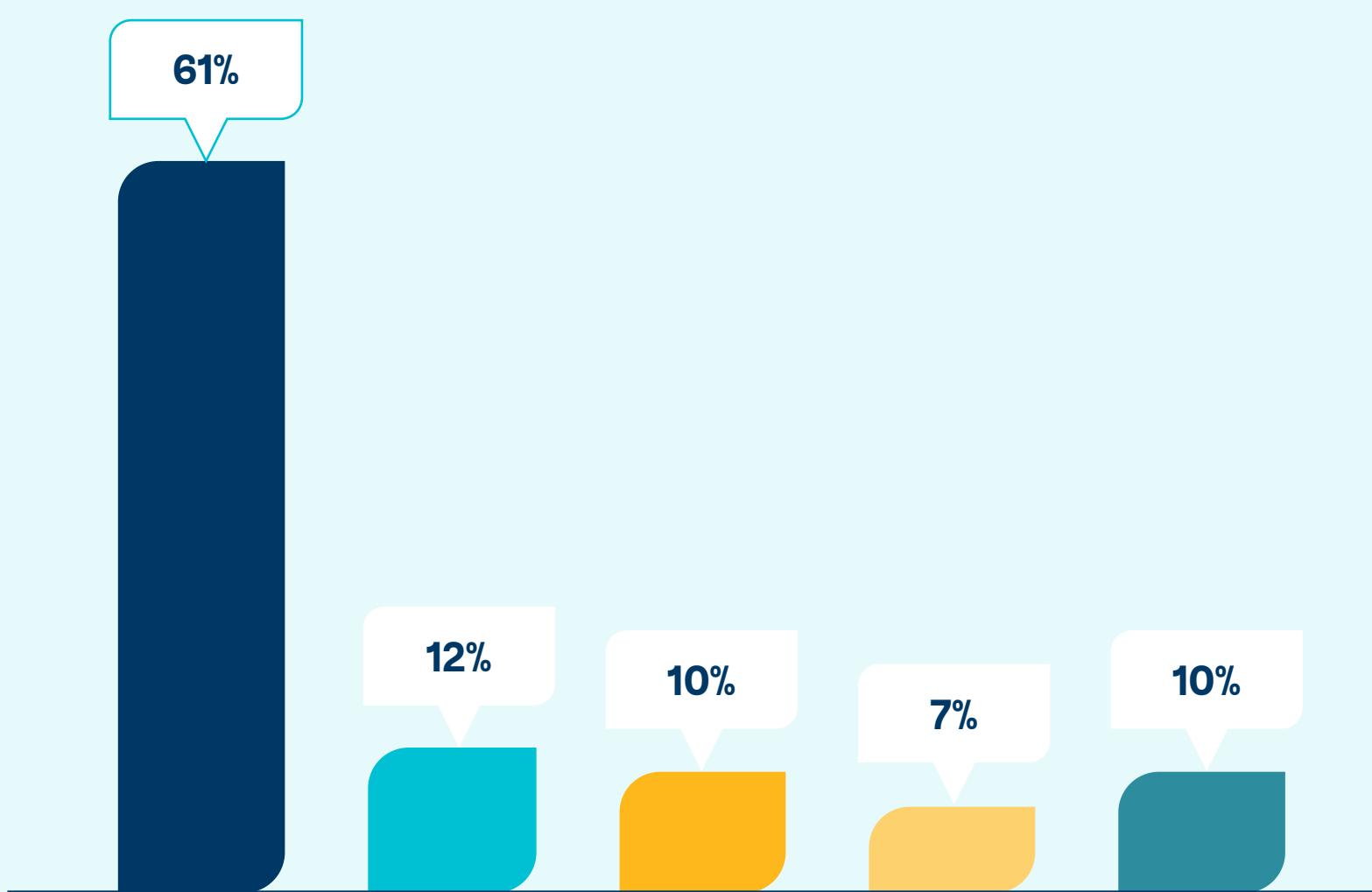
**B**anca Fiduciaria está dirigida a empresas locales y regionales, atendidas por asesores de negocios fiduciarios especializados para cumplir sus necesidades específicas, a través de servicios de Fideicomisos y Contrato Escrow o Apertura de Cuenta Condicionada. Contamos con el soporte tecnológico para su administración y todo control que permita registrar operaciones que el cliente pueda consultar y controlar, al poder utilizar en los distintos servicios a Banco Industrial, S.A., en Guatemala; Banco del País, S.A., en Honduras y Bi Bank, S.A., en Panamá.

### Las principales estructuras ofrecidas son:

- Fideicomiso de Administración
- Fideicomiso de Garantía
- Fideicomiso de Inversión
- Fondos de ahorro para empleados
- Fondos de reserva para indemnización de las empresas
- Fondos de aportes mixtos de la empresa y del empleado
- Contrato Escrow y apertura de cuenta condicionada
- Fideicomisos a Estructuras con Créditos Sindicados
- Estructuración de Fideicomisos en Panamá y apoyo en Fundaciones de interés privado

### Participación de Mercado de Fideicomisos en Guatemala

Al 31 de diciembre de 2023

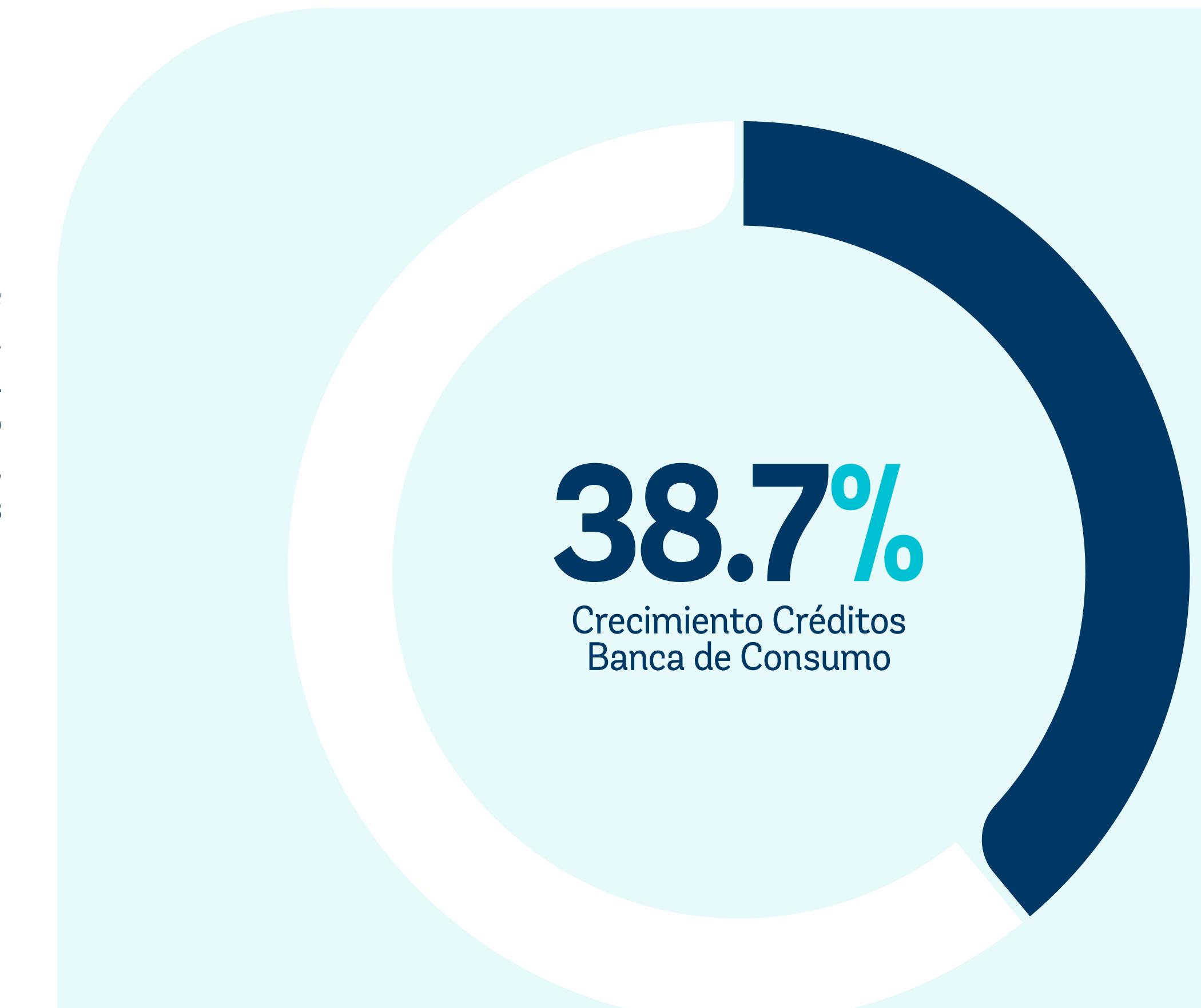


# Línea de Negocio Banca de Personas e Institucional

## Unidad de Banca de Consumo

Se especializa en atender a clientes individuales, al brindarles un servicio de calidad y una amplia gama de productos para satisfacer sus requerimientos. Banco Industrial, S.A., ha diseñado soluciones financieras de acuerdo al nivel socioeconómico de cada cliente, y con base en este análisis, personal capacitado dispone de todas las herramientas para brindar servicios y productos de excelencia, como Créditos con destinos específicos, Cuentas monetarias y de ahorro y Tarjetas de Crédito para consumo personal.

**En el año 2023 la Cartera de créditos de la Banca de Consumo ascendió a Q15,695.8 millones, creciendo en Q4,379.5 millones o 38.7% en comparación con el año 2022.**



## Unidad de Banca Institucional

**B**rinda asesoría financiera y atención personalizada a instituciones gubernamentales, organizaciones no lucrativas, de salud y educación.

**La unidad realiza negociaciones especiales para otorgar beneficios especiales a colaboradores de dichas entidades para adquirir productos financieros.**



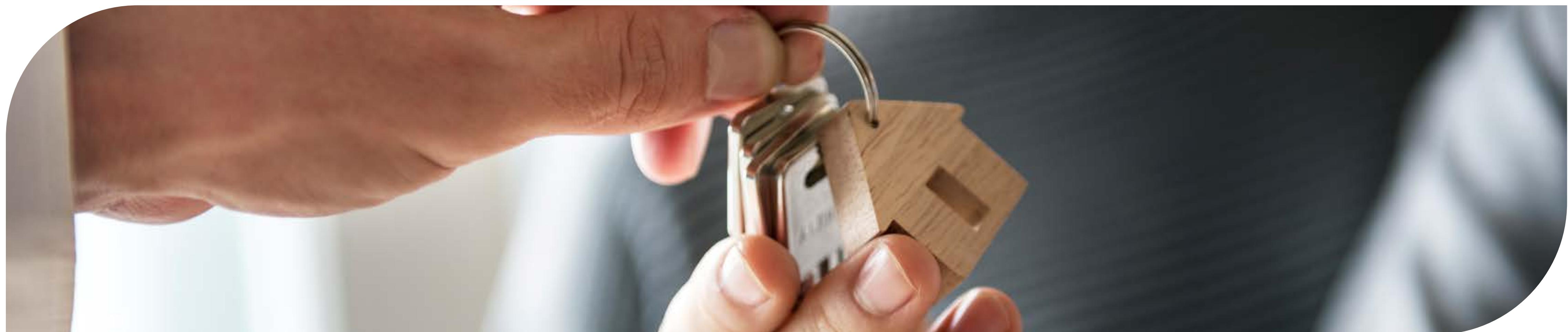
## Unidad de Vivienda

Tiene como actividad principal, asesorar a los clientes que desean adquirir una vivienda en proyectos inmobiliarios en la capital y en el interior de la República de Guatemala. Se han creado diversas líneas de crédito; entre estas, créditos por medio del Sistema FHA, que permite que el cliente pueda adquirir una propiedad con enganches bajos y accesibles, por lo que pueden realizar varias operaciones; entre estas:

- Compra de vivienda nueva
- Compra de vivienda existente
- Liberación de gravamen
- Cesión de derechos

Banco Industrial, S.A. también cuenta con líneas directas, como créditos de cuota nivelada y créditos sobre saldos, con lo que se brinda a nuestros clientes una solución financiera de acuerdo a sus necesidades.

**El crecimiento de la cartera de vivienda del año 2023 respecto al año 2022 fue de Q948.1 millones. Esto representa un crecimiento del 7.4%<sup>1</sup>.**



1. Se cerró el año 2023 con una cartera de Q13,798.6 millones y se desembolsaron 3,032 créditos por un monto de Q2,278.3 millones.



## Unidad de Vehículos

### Crediauto

B rinda a los clientes naturales y jurídicos una solución financiera para cubrir las diferentes necesidades y deseos de adquirir un vehículo nuevo o semi nuevo en los diferentes concesionarios de vehículos autorizados en el país. Para ello ofrecemos diferentes productos financieros, promociones y servicio personalizado.

**El crecimiento de la cartera de vehículos del año 2023 respecto al año 2022 fue de Q307.1 millones, representando un aumento del 20.4%<sup>1</sup>.**

E n el año 2023 logramos una colocación de Q56 millones para el financiamiento de vehículos híbridos y eléctricos a través de nuestro producto Crediauto Sostenible, lo cual representa un crecimiento de 48% respecto el año 2022.

### Motos Bi

B rinda a sus clientes una solución financiera y una experiencia innovadora a través del portal, para comprar una motocicleta nueva en los principales concesionarios de motocicletas autorizados del país, según su necesidad o propósito, dándoles todas las herramientas para una elección fácil, rápida y segura.

1. Se cerró el año 2023 con una cartera de Q1,780.8 millones y se desembolsaron 6,134 créditos por un monto de Q945.5 millones.

# Productos y Servicios de la Banca de Personas e Institucional

## Crediauto

### Crédito de Vivienda

### Créditos de Consumo

- Crédito Bi

- Crédito Escolar

- Crédito para Maestrías

- Crédito Plus

- Crédito Express

- Crédito Hogar y Moto

- Crédito Rapido

- Créditos Autoliquidables

- Anticipo de Nómina

- Cuotas Bi

## Créditos para Microempresas

- Crédito Productivo

- Crédito para Vehículos

- Crédito Construye

- Crédito Compra de Deuda

- Crédito Remesa

- Mi Primer Crédito

- Credi-Escolar

- Credi-Verano

- Crédito Navideño

- Crédito Agrícola

- Crédito Emergencia



## Tarjetas de Crédito y Débito

Banco Industrial, S.A. ofrece una alta gama de tarjetas de crédito y débito a nuestros clientes. Algunas de ellas se comercializan a través de Contecnica, S.A.

### Tarjetas Bi de Débito y Crédito VISA



Débito Clásica



Débito Oro



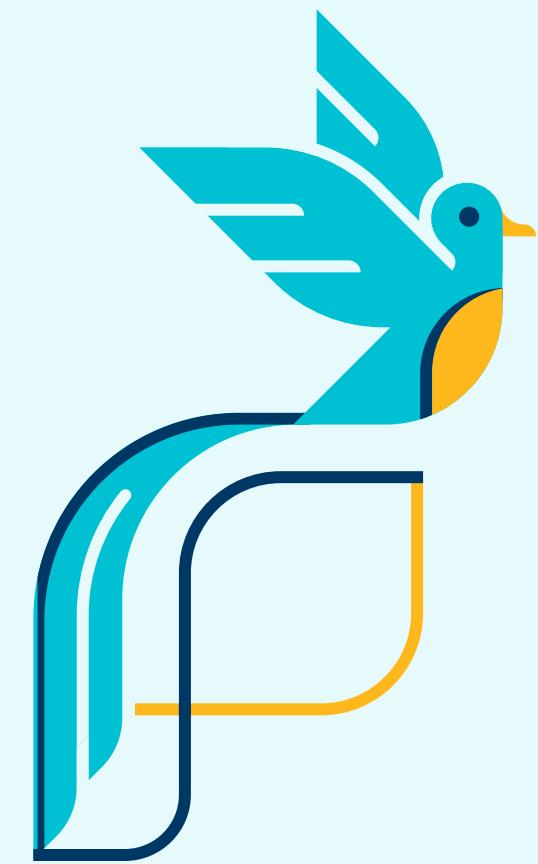
Débito Platinum



Débito Signature



Débito Infinite



Clásica VISA

Premier VISA

Platinum VISA

Signature VISA

## Tarjetas Bi Mastercard

Tarjetas de crédito y débito internacional con la tecnología más avanzada en medios de pago: la tecnología de pago sin contacto, con protocolo de EMV en todas sus transacciones que incrementa la seguridad para el tarjetahabiente, reduciendo la exposición al fraude.

### Tarjetas Bi de Débito y Crédito Mastercard



Débito Standard



Débito Platinum



Débito Black



Standard Internacional



Gold Internacional



Platinum



Black



## Depósitos Personales

**Cuentas Monetarias Individuales:** están dirigidas a clientes que desean poseer disponibilidad inmediata de fondos, por medio de una chequera, tarjeta de débito o a través de canales electrónicos.

Los beneficios que ofrecen las cuentas son: Plan Apoyo y Comodidad, ambos planes le brindan al cliente tarjeta de débito, dos chequeras de 25 cheques al año, Bi Móvil, Bi en Línea, el servicio de Cero Riesgo gratis para proteger su tarjeta de débito y Bi Voz. Además, con la cuenta puede obtener la tarjeta Club Bi.

### Existen diferentes tipos de Cuentas Monetarias:

- Cuenta Corriente
- Cuenta Oro en quetzales y US dólares
- Súper Cuenta



**Cuentas de Ahorro Individuales:** están dirigidas a clientes que deseen obtener rendimientos sobre sus fondos, sin cobros por manejo de cuenta. Ofrecen una tasa de interés atractiva de acuerdo al saldo de la cuenta.

Algunos beneficios son: retiros ilimitados, capitalización de intereses mensual o semestral (según el tipo de cuenta), participación en sorteos (según el tipo de cuenta), servicios electrónicos para monitoreo de las cuentas como: Bi Móvil, Bi en Línea y Bi Voz.

#### Existen diferentes tipos de Cuentas de Ahorro:

- Cuenta de Ahorro Corriente
- Súper Cuenta de Ahorro
- Ahorro Seguro en quetzales y US dólares
- Ahorro de Beneficio Triple
- Ahorro Cinco Estrellas
- Cuenta Chica

#### A Plazos

- Plazos Fijos

#### Planes de Inversión

- Plan Futuro Programado
- Plan Infantil
- Plan Dorado de Inversión
- Planifica Tu Futuro

#### Otros Productos y Servicios

- Programa de beneficios Club Bi
- Programa de lealtad Puntos Bi
- Centro de Asesoría Crediticia
- Compra Venta de Divisas
- Negociación de Divisas por medio de Bi en Línea
- Multimoneda
- Transferencias al Exterior

## Banca Fiduciaria

### Local

Banca Fiduciaria contempla la estructura de productos y servicios fiduciarios a la medida de las necesidades de las personas. Está dirigida al segmento de banca privada, de personas y empresas, con el fin de atender sus necesidades de servicios de fideicomisos y Contratos Escrow o Apertura de cuentas condicionadas. Brinda una atención de excelencia y con estructuras a la medida de cada negocio.

Los servicios ofrecidos para este segmento son:

- Fideicomiso con fines de Planeación Patrimonial
- Fideicomiso de Garantía
- Fideicomiso de Administración
- Fideicomiso de Inversión
- Contrato Escrow o apertura de cuenta condicionada

### Internacional

Banca Fiduciaria, es un área de negocios que provee productos y servicios fiduciarios para personas individuales y/o jurídicas, estructurando Fideicomisos y Contratos Escrow en Guatemala a través de Banco Industrial, S.A., para atender negociaciones u obligaciones crediticias obtenidas en Banco del País, S.A. en Honduras, Banco Industrial El Salvador, S.A. en El Salvador y Bi Bank, S.A., en Panamá, los cuales generan agilidad en las transacciones y contribuyen al crecimiento de la región.

Los principales servicios ofrecidos para este segmento son:

- Fideicomiso de Garantía
- Fideicomiso de Administración
- Fideicomiso con fines de Planeación Patrimonial
- Contrato Escrow y apertura de cuenta condicionada



## Remesas Familiares

Ofrecemos los siguientes productos y servicios:

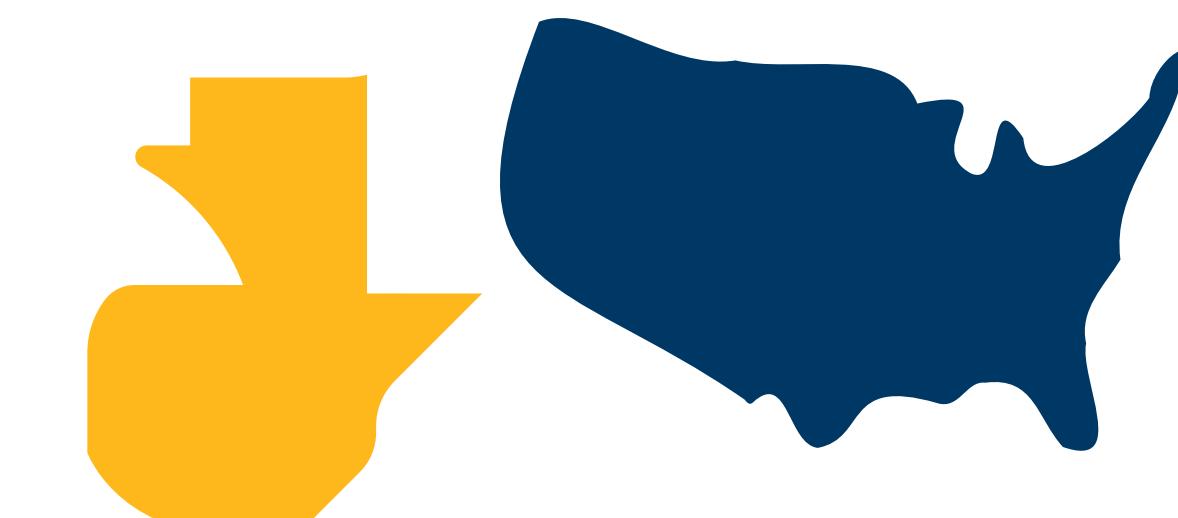
### Guatemala

- Pago de remesas en los más de 6,000 puntos de pago, conformados por:
  - Agencias Bi
  - Agentes Bi
  - Tiendas Walmart
  - Despensas Familiares
  - Almacenes Tropigas
- Abonos de remesas a cuenta por medio de Contact Center
- Cuenta Los Chapines Estamos Unidos
- Crédito RapiRemesas Efectivo
- Crédito RapiRemesas Hogar y Motos
- Pago de remesas por WhatsApp

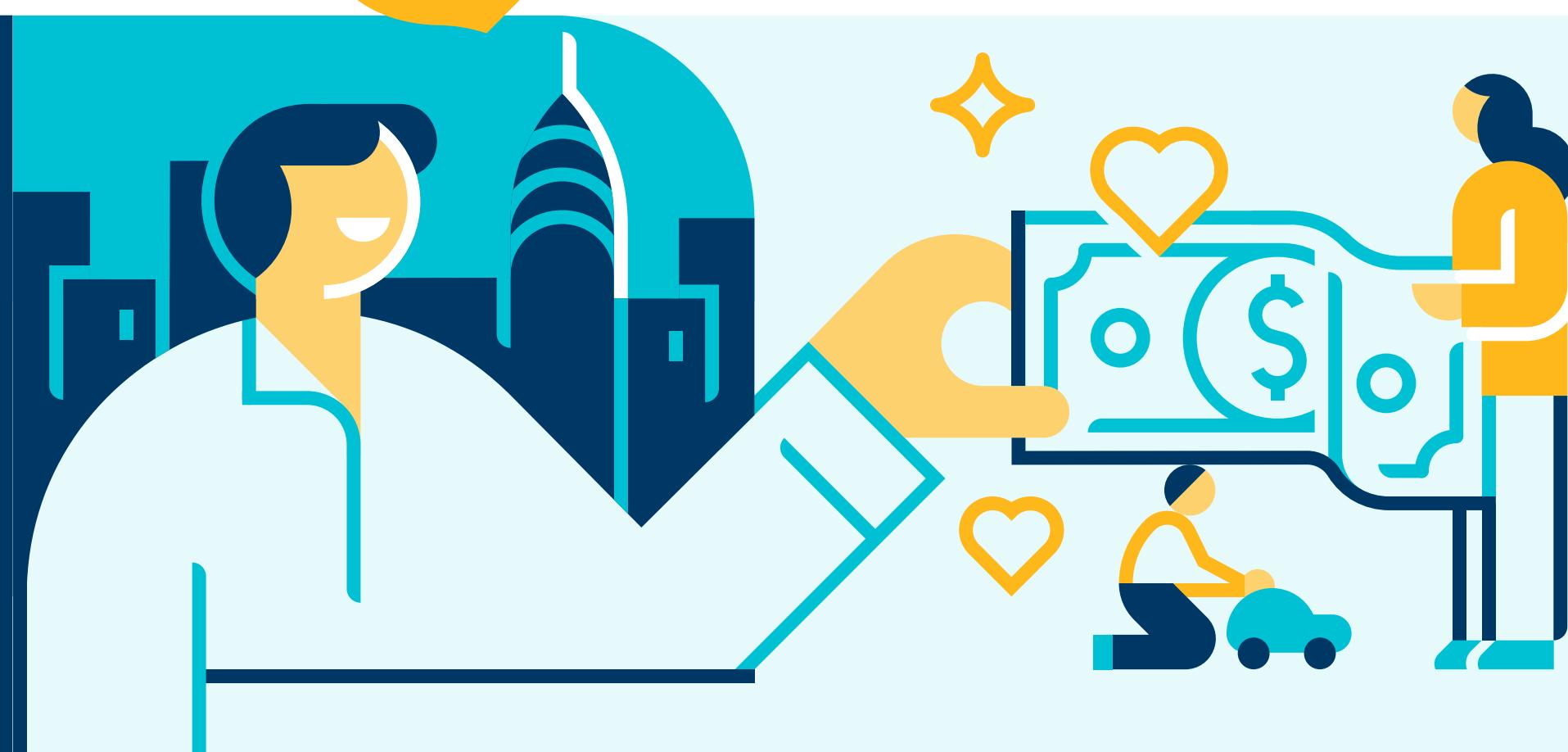
- Maxidespensas
- Supermercados Paiz
- La Curacao
- Tecnofácil
- Cajeros Automáticos

### Estados Unidos de América

- Crédito Mi casa en Guate
- Venta de productos en Guatemala por medio del teléfono y WhatsApp 1-888-364-8283
- Envío de dinero a través de App Remesas Bi
- Pago de servicios básicos y otros servicios



**En el año 2023 se tuvo un crecimiento de 8.6% en captación de remesas familiares, respecto al 2022.**



Las campañas constantes de marketing en Guatemala y USA las cuales han tenido como objetivo el crecimiento en la participación de mercado, así como el posicionamiento de la marca, en conjunto con la amplia red de pagos y las diferentes opciones de pago en canales alternos de remesas han influido notoriamente en el crecimiento reflejado en este año.

Adicionalmente la App “Remesas Bi” y pago de servicios básicos mediante la aplicación “OKY” la cual permite al migrante enviar su remesa más rápido y fácil, así como pagar servicios básicos sin colas y de manera inmediata.

Otro canal que también sigue en constante crecimiento e innovación es el cobro de remesas por medio de Bi en Línea App, esto permite que los clientes de remesas tengan acceso a poder cobrarla de forma más segura, rápida y sin colas.

**Las remesas familiares continúan siendo una fuente importante de ingresos para Guatemala.**



# Línea de Negocio Tesorería

Este segmento se encarga del fondeo de las operaciones del banco, manejo del exceso de liquidez y las actividades de inversión en valores. Las actividades son desempeñadas por diferentes áreas como la Tesorería, División de Operaciones, División Internacional y la Casa de Bolsa.

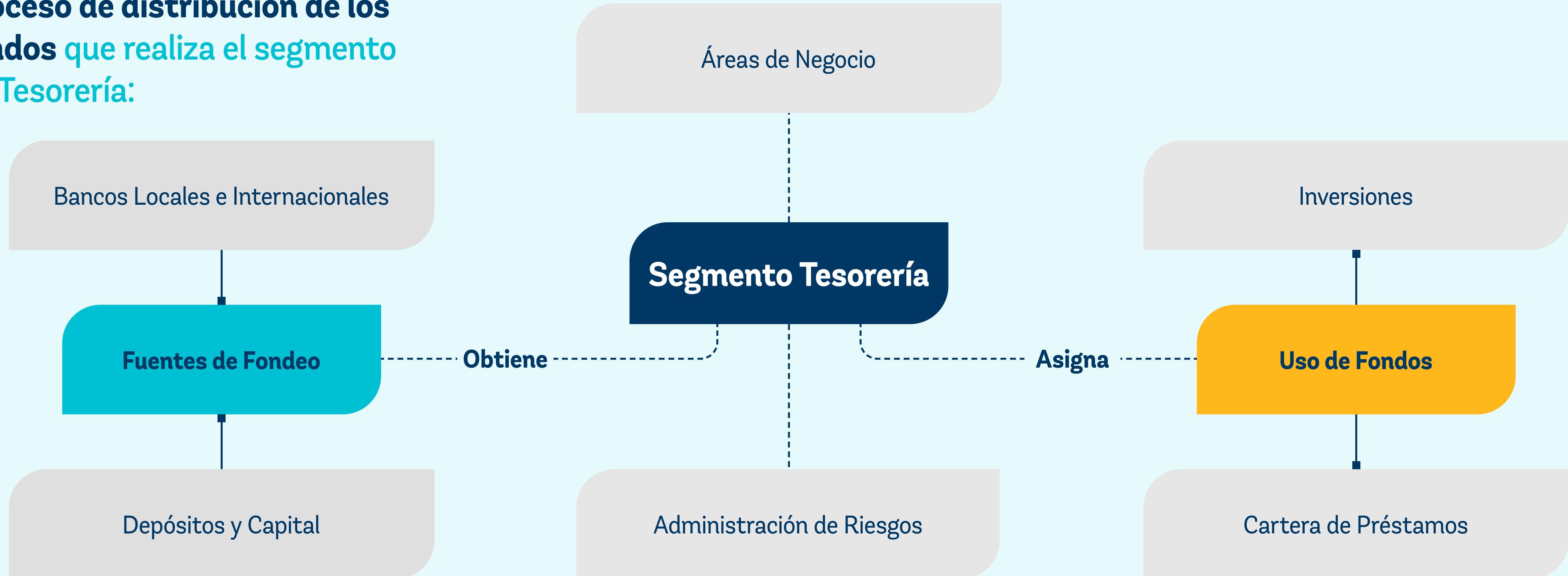
Las actividades de Tesorería proporcionan un marco de referencia para la distribución eficiente de fondos, ya sea en préstamos o inversiones. El segmento también se encarga de buscar oportunidades de inversión rentables en los mercados locales e internacionales que estén alineadas al apetito de riesgo manejado en el banco, y formen parte de una estrategia conservadora.

La Tesorería está en constante monitoreo de los préstamos a desembolsarse, así como de toda operación que implique una utilización de fondos con el objetivo de establecer todos los requerimientos de fondeo y buscar las mejores fuentes, enfocándose en eficientizar las condiciones en cuanto a plazo y tasa.

**La Tesorería mantiene comunicación directa con la Gerencia de Administración de Riesgos Corporativo y con las áreas de negocio para hacer coincidir las necesidades de los clientes con la adecuada gestión de riesgos.**



El siguiente diagrama explica el proceso de distribución de los fondos que realiza el segmento de Tesorería:



Como parte de la estrategia corporativa, el segmento de Tesorería también participa en el asesoramiento de estrategias de negocio que impactan directamente en la gestión de activos y pasivos a través de la evaluación de políticas relacionadas a la gestión de activos.

# Subsidiarias

## **Financiera Industrial, S.A.**

**Financiera Industrial, S.A.,** inició operaciones en noviembre de 1981, dedicada a impulsar el desarrollo económico de sus clientes, a través de la administración de fideicomisos.

### Calificaciones de Riesgo

Al 22 de mayo de 2023, Fitch Ratings elevó la calificación de largo plazo de Financiera Industrial, S.A.:

<b>Calificación a largo plazo</b>	AA+ (gtm)
<b>Calificación a corto plazo</b>	F1+ (gtm)
<b>Perspectiva de largo plazo</b>	Estable

# FINANCIERA INDUSTRIAL

### Oficina Central

Vía 5, 5-34 zona 4, Centro Financiero Torre 3, Nivel 4.

PBX 2420-3000 ext. 4200

planesdeahorro@bi.com.gt

## Banco Industrial El Salvador, S.A.

Banco Industrial El Salvador, S.A. es una empresa financiera que participa en el negocio de banca corporativa y de consumo en El Salvador, que abrió las puertas al público el 13 de julio de 2011. Gracias a la confianza de clientes y colaboradores, en el 2023 se celebró el decimosegundo aniversario. A lo largo de su trayectoria ha ofrecido a clientes, herramientas financieras que les han permitido alcanzar sus metas, a través de productos y servicios financieros. Banco Industrial El Salvador, S.A., opera un modelo de negocio enfocado en la banca comercial tradicional, que ha sido consistente desde la creación del banco. La composición de su cartera empresarial refleja los lineamientos establecidos por sus accionistas, con énfasis en su mercado estratégico del sector corporativo, y a la vez incursionando en el mercado de la banca de personas; centrando su ventaja competitiva en la oferta personalizada de valor al cliente de dicho sector.

Durante este año, Banco Industrial El Salvador, S.A. ha demostrado nuevamente ser una institución bancaria sólida e innovadora. Para este período el modelo de negocios del Banco se orientó en continuar robusteciendo y posicionando su gestión en la Banca de Personas y Banca Corporativa, desarrollando diversas actividades para ambos segmentos y participando en múltiples eventos y campañas, entre los cuales destaca: nuestra primera participación en Auto Expo; continuamos participando en las ferias de vivienda organizadas por la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO) y fuera de El Salvador en ciudades como Los Ángeles California, Maryland, Washington D.C., entre otras, para potenciar la inversión de salvadoreños en el exterior.





A sí mismo en 2023 lanzamos al mercado la Tarjeta de Crédito VISA Corporativa, la cual se une a la gama de tarjetas de crédito VISA que ofrecemos a nuestros clientes desde el año 2022. Todas nuestras tarjetas cuentan con muchos beneficios para los clientes, tales como: membresía gratis, tasas de interés competitivas, acumulación de Puntos Bi por pagos realizados en comercios o en línea, alianzas importantes dentro de sus programas de lealtad, como lo son LifeMiles y Leal, notificaciones de sus transacciones por correo electrónico y/o SMS, entre otros. Las tarjetas de crédito pueden ser solicitadas de forma digital o acercándose a las agencias de Banco Industrial El Salvador, S.A.

Como parte de los avances en innovación y transformación digital, en el año 2023 se realizaron importantes proyectos para agilizar procesos y servir de forma más ágil a nuestros clientes. Dentro de estos podemos mencionar los siguientes:

- Implementación del nuevo servicio Transfer365 CA-RD transferencias regionales
- Administración de límites para transferencia a otros bancos
- Implementación de pago de tarjeta de crédito por medio de Bi en Línea App
- Soft token para empresas
- Cambio de imagen en el sitio informativo en la página de inicio, agregando el menú de tutoriales
- Implementación de nuevos canales de atención: ROBI (atención de consultas y ubicaciones por medio de inteligencia artificial) y atención virtual al cliente
- Conexión regional por medio de token SMS

Cabe destacar que en el año 2023 se realizaron diferentes programas de Responsabilidad Social Empresarial, entre los cuales destacan:

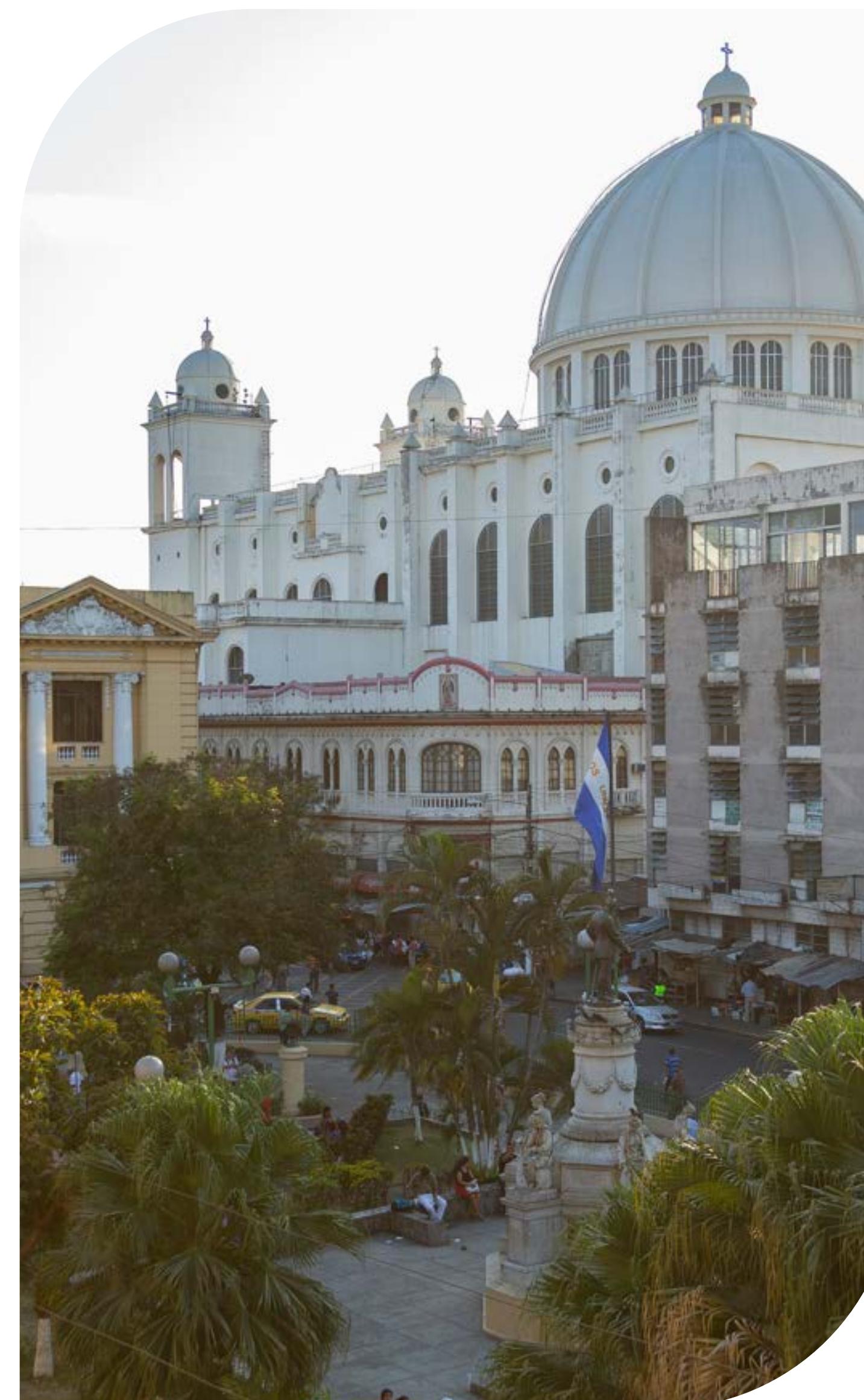
- El programa de “SOY VOLUNTARIO Bi”
- El Programa Cívico Permanente Escolar

Los resultados financieros fueron sobresalientes al cierre de operaciones de 2023, llegando a un **total de activos de USD 672.9 millones**, los depósitos ascendieron a **USD 429.1 millones** y la cartera de préstamos a **USD 509.6 millones**, manteniendo adecuados niveles de sanidad al cierre del año, obteniendo un **índice de cartera vencida del 0.3%** y una **cobertura de reservas del 258.9%**.



**E**n el período, la cartera crediticia de Banca de Personas creció 29.6% y la de Banca Corporativa un 18.1% gracias a los esfuerzos importantes en la colocación de créditos, lo cual nos continúa posicionando como un competidor relevante en el mercado.

**Alanzamos una utilidad de USD6.5 millones, sobrepasando en más de un 13.5% la utilidad obtenida durante el año anterior. Nuestros resultados son un reflejo de una administración eficiente del gasto, la sanidad de la cartera, la búsqueda permanente de oportunidades de mejora y de la excelente gestión realizada por nuestro equipo de colaboradores.**



## Calificaciones de Riesgo

**E**l 26 de octubre de 2023, Fitch Ratings afirmó a Banco Industrial El Salvador, S.A., las siguientes calificaciones:

Calificación nacional a largo plazo	EAAA (slv)
Calificación nacional a corto plazo	F1+ (slv)
Perspectiva	Estable

## Líneas de Negocio

**E**n Banco Industrial El Salvador, S.A., se continuó renovando y adecuando los productos y servicios, enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes, así como parte de la estrategia de orientación a su mercado objetivo, con el fin de conocer y satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes, manteniéndolos a la vanguardia en el mercado financiero.

## Banca Corporativa

### Captación:

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
- Depósito a Plazo
- Servicio de Pago de Planillas

### Créditos:

- Créditos Decrecientes
- Cartas de Crédito de Importación o Exportación
- Cartas de Crédito Stand By
- Líneas Rotativas
- Líneas no Rotativas
- Líneas de Sobregiro y de Liberación de Fondos

### Tarjeta de Crédito:

- Tarjeta de Crédito Empresarial VISA

### Servicios:

- Garantías Bancarias
- Cobranzas de Importación y Exportación
- Transferencias Regionales e Internacionales
- Emisión de Giros en Euros y US dólares
- Venta de Moneda para Transferencias Internacionales
- Control de Cheques
- Traslado de Valores

### Servicios electrónicos en Bi en Línea:

- Consulta de Cuentas
- Traslado entre Cuentas Propias y a Terceros
- Transferencias Internacionales
- Pago de Planillas
- Pago de Proveedores

- Pago de Impuestos y Colectores

- Pagos AFP's

- Transferencias Interbancarias:  
Transfer365 / Transfer365 Business / UNI / Transfer365 CA-RD

### Conexión Regional:

- Transferencias entre cuentas propias y a terceros de Bancos de Bicapital Corporation
- Pago de préstamos de Bancos de Bicapital Corporation



## Banca de Personas

### Captación:

- Cuenta de Ahorros
- Cuenta Corriente
- Cuenta Corriente Preferente
- Depósitos a Plazo
- Cuenta de Ahorro Programado
- Cuenta Planillera

### Créditos:

- Crédito Personal
- Crédito Hipotecario
- Crédito para Vehículo
- Crédito de Estudios

### Tarjetas de Crédito:

- Visa Clásica
- Visa Gold

- Visa Platinum
- Visa Premium Bi

### Servicios:

- Tarjeta de Débito Bi VISA Clásica
- Tarjeta de Débito Bi VISA Gold
- Cheque Regional
- Transferencias Regionales e Internacionales
- Emisión de Giros en Euros y US dólares
- Fianzas o Garantías Bancarias
- Pago de Remesas Familiares
- Pago de Planilla
- Seguro Bi Vida

### Servicios electrónicos en Bi en Línea:

- Bi Móvil
- Bi en Línea Web

- Bi en Línea App

- Centro de Atención Virtual

- Cita a través de sitio web para agencia Millennium y Magnolias

- Red de Cajeros Automáticos Bi

- Transferencias Interbancarias: Transfer365 / Transfer365 Móvil / UNI / Transfer365 CA-RD

### Conexión Regional:

- Transferencias entre cuentas propias y a terceros de Bancos de Bicapital Corporation
- Pago de préstamos y Tarjetas de Bancos de Bicapital Corporation





## Canales de Atención y Puntos de Servicio

Banco Industrial El Salvador, S.A., brinda productos y servicios financieros a sus clientes y usuarios por medio de sus puntos de servicio, contando para ello con su red de agencias, un salón Premium Bi, así como su red de Cajeros Automáticos y el Contact Center.

**Nuestras agencias están diseñadas para establecer, fortalecer y mantener la relación con nuestros clientes, con horarios extendidos y completa seguridad a la hora de realizar sus transacciones y gestiones.**

### Agencias

- Agencia Las Magnolias
- Agencia Plaza Madero
- Agencia Merliot (Autobanco)
- Agencia Paseo (Autobanco)
- Agencia Plaza Mundo
- Agencia Santa Ana (Autobanco)
- Agencia Sonsonate
- Agencia San Miguel
- Agencia Millennium Plaza
- Agencia Las Ramblas
- Agencia Pasares

## Cajeros Bi

### San Salvador

- Agencia Las Magnolias
- Agencia Paseo
- Autobanco Agencia Paseo
- Metrocentro
- Centro Comercial Plaza Integración
- Gasolinera Puma San Antonio
- Centro Comercial Plaza Mundo
- Centro Comercial Millennium Plaza

### La Libertad

- Agencia Plaza Madero
- Agencia Merliot
- Centro Comercial La Joya
- Centro Comercial Multiplaza
- Centro Comercial Las Cascadas
- Centro Comercial La Skina
- Texaco Las Piletas

### Sonsonate

- Agencia Sonsonate

### Santa Ana

- Agencia Santa Ana

### San Miguel

- Agencia San Miguel
- Gasolinera Puma El Delirio



Nuestros clientes de **Tarjeta de Débito** pueden realizar cuatro **transacciones sin costo en Cajeros Automáticos de otras entidades financieras** en El Salvador.

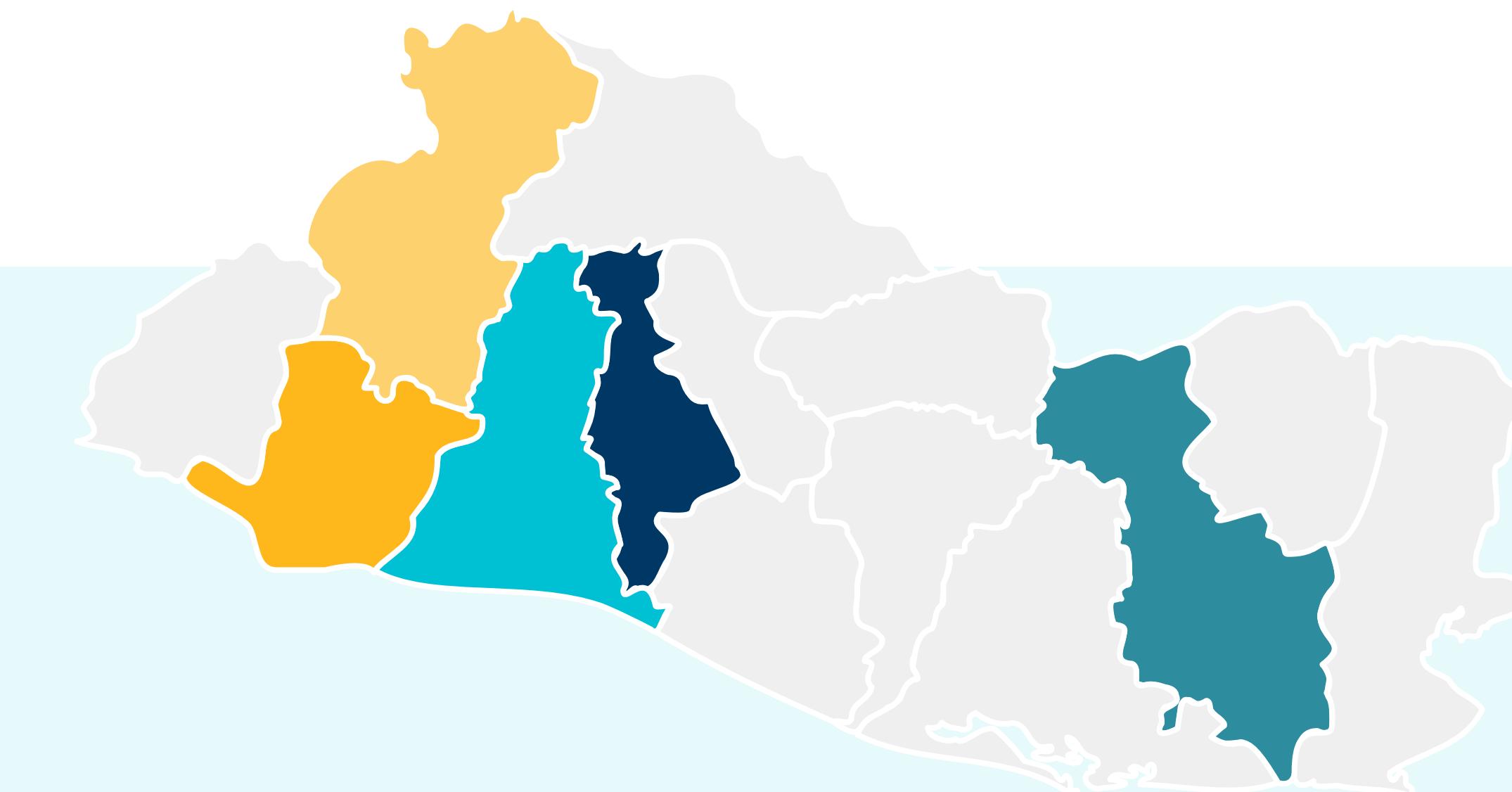
 **San Salvador**

 **Sonsonate**

 **San Miguel**

 **La Libertad**

 **Santa Ana**



## Otros canales de atención

- Contact Center y WhatsApp Bi: 2213-1717
- Redes Sociales: Facebook, Instagram, X, LinkedIn y TikTok
- Sitio web: <https://www.corporacionbi.com/SV/bancoindustrialsv/inicio>
- ROBI: asistente virtual con inteligencia artificial que puede ayudarle a los clientes 24/7

## Redes Sociales

Banco Industrial El Salvador, S.A., está presente en las principales redes sociales, lo cual nos permite comunicarnos con nuestros clientes actuales y potenciales, mediante diferentes formatos y a la vez brindar un canal de atención para que puedan realizar consultas o iniciar una conversación, así como promover nuestros productos y servicios.





# Canales de Atención

## Canales Tradicionales y No Tradicionales

### Agencias

En Banco Industrial, S.A. estamos altamente comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, es por ello que cada vez buscamos estar más cerca de ellos. Contamos con agencias localizadas en puntos estratégicos en toda Guatemala, diseñadas para establecer, fortalecer y mantener la relación con nuestros clientes, proporcionando información actualizada de productos y servicios, así como la pronta resolución a los requerimientos presentados.

Tenemos agencias ubicadas de forma estratégica en centros comerciales, empresas y supermercados.

Contamos con un total de **638** agencias en toda Guatemala.



## Canal Bi

Con el fin de mantenernos a la vanguardia de la comunicación de **Corporación Bi** y convertirnos en una gran influencia para nuestros clientes, contamos con **224 agencias** que brindan contenido interactivo a través de videos.

Dentro de la diversa programación de Canal Bi pueden informarse acerca de:

- Productos y servicios
- Promociones
- Educación financiera
- Noticias de actualidad
- Responsabilidad Social Empresarial

Para brindar una comunicación con mayor alcance de forma innovadora, se transmite contenido de **Corporación Bi** en pantallas digitales de exteriores, ubicadas en varios puntos del país:

- Agencia Auto Petapa
- Agencia Aguilar Batres
- Agencia Ciudad San Cristóbal
- Agencia Roosevelt
- Agencia Roosevelt IV
- Agencia Parroquia
- Agencia Obelisco
- Agencia Auto Sexta
- Agencia Plaza San Nicolás
- Agencia Puerta Parada
- Agencia Pradera
- Agencia El Frutal
- 6ta. Avenida zona 10
- Agencia Quetzaltenango II
- Agencia Vista Hermosa
- Tarjetas Bi zona 4

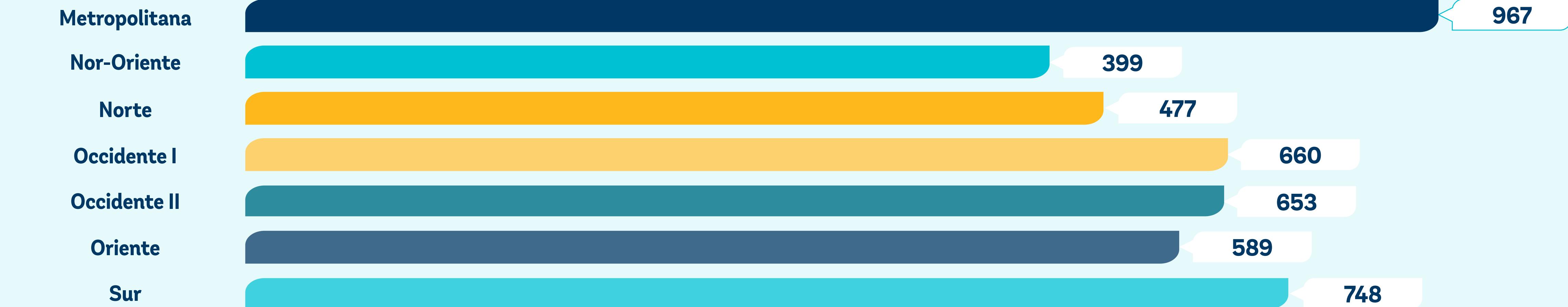


## Autobancos

Banco Industrial, S.A., tiene el canal de atención al cliente en ciertas agencias por medio de servicio de Autobanco, en las que se busca facilitar y brindar otra opción de atención a nuestros clientes desde la comodidad de su vehículo. De esta forma pueden realizar cobro de cheques, retiro de efectivo, depósitos, pago de servicios, entre otras operaciones.

## Agentes Bi

Es una red de más de 4,400 comercios afiliados a Banco Industrial, S.A. ubicados estratégicamente en áreas urbanas y rurales en todos los municipios de los departamentos de Guatemala con la finalidad de acercar los servicios bancarios, ofreciendo a nuestros clientes seguridad y confianza para realizar transacciones bancarias sin salir de su comunidad.





Dentro de los puntos de servicio afiliados se encuentran los siguientes comercios: tiendas de barrio, panaderías, supermercados, abarroterías, farmacias, misceláneas, venta de celulares, librerías, cooperativas, entre otros; que ofrecen las siguientes transacciones y servicios:

- Cobro de remesas familiares
- Depósitos monetarios y de ahorro
- Apertura de cuentas para beneficiarios de remesas
- Pago de préstamos y tarjeta de crédito
- Pagos de servicios como energía eléctrica, teléfono y otros
- Recarga de tiempo de aire (Tigo y Claro)
- Retiros de efectivo
- Pago de AVON, L'CLEIRE, TUPPERWARE, entre otros



## Agencias Premium Bi

Nuestras agencias Premium Bi cuentan con un equipo de ejecutivos comprometidos a brindar un servicio de excelencia, con un enfoque altamente personalizado, para apoyar a nuestros clientes en todas sus operaciones bancarias y financieras.

Con el compromiso de garantizar la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes, Premium Bi cuenta con 8 centros de servicio, con las más altas normas de seguridad y cómodas salas de atención para asegurar la confidencialidad requerida en cada una de sus operaciones, en las siguientes ubicaciones:

- Penthouse zona 4
- Plaza Futeca
- Spazio
- Zona 14
- Condado Concepción
- Domani zona 15
- Roosevelt
- Xela

### Otros beneficios que solo Premium Bi brinda:

- Asesor exclusivo asignado a cada cliente
- Servicios de asesoría de estructuración patrimonial
- Línea exclusiva de servicio al cliente
- Acceso al Lounge Premium Bi Aeropuerto
- Sitio web especializado [www.corporacionbi.com/gt/premiumbi/](http://www.corporacionbi.com/gt/premiumbi/)
- Atención por video llamada con asesor especializado

## Contact Center (Centro de Contacto)

Nuestro Centro de Contacto funciona como una plataforma integrada de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, Telegram y WhatsApp, que brinda servicio para clientes en Guatemala, El Salvador y Panamá.

Para acceder, nuestros clientes pueden comunicarse por medio de los diversos números telefónicos y el principal número de contacto es el PBX 1717 y WhatsApp 2411-6000. Los servicios de Contact Center están disponibles todos los días, las 24 horas, y son sostenidos por una robusta plataforma tecnológica, que presenta altos niveles de disponibilidad.

Contact Center brinda una solución a las consultas o gestiones que nuestros clientes realizan desde cualquier lugar o parte del mundo.

Contamos con autogestiones en los distintos canales de contacto (WhatsApp, IVR 1717 y Contact Center Digital).

### Servicios de Contact Center

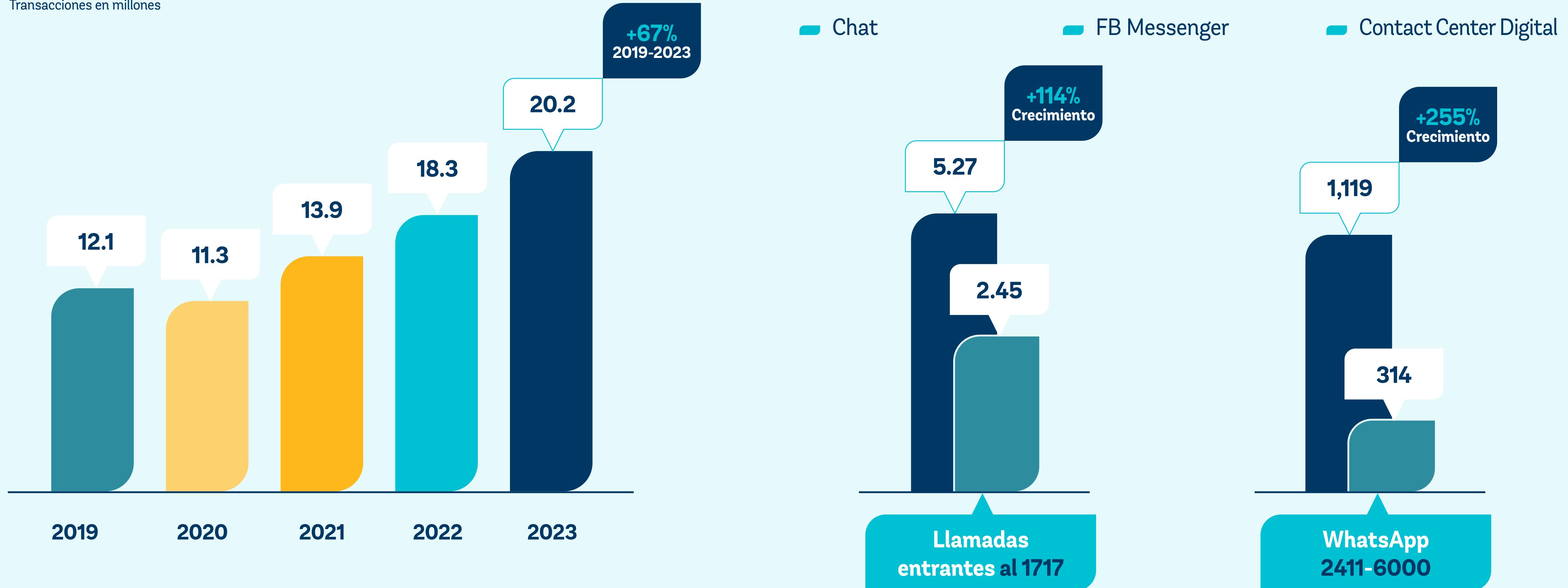
- Contact Center Digital
- Atención de llamadas y WhatsApp Bi El Salvador y Bi Bank
- 1717
- Bi Voz
- Chat Bi
- Código de Validación de datos SMS
- WhatsApp
  - WhatsApp Bi (2411-6000)
  - WhatsApp Premium Bi (2411-6847)
  - WhatsApp Ventas (2411-6100)
  - WhatsApp Empresarial (2411-6001)
- PBX para colocación de productos 2411-6100
- Telegram (@BancoindustrialGT\_bot)

**En el año 2023 se gestionaron más de 20.2 millones de transacciones distribuidas en llamadas entrantes, llamadas de venta, interacciones multimedia, consultas, operaciones por medio de Bi Voz, llamadas salientes automatizadas y autogestiones.**



# Total de Transacciones Contact Center

Al 31 de diciembre  
Transacciones en millones



\*Cantidad en millones

Memoria de Labores 2023

# Otros Servicios Disponibles al Cliente

## Contact Center Digital

**Buscamos mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes, por lo que cuando llaman al PBX 1717 reciben un SMS con un link que los dirige al Contact Center Digital donde pueden realizar autogestiones, solicitud de productos, verificar ubicaciones de agencias, entre otros.**



Comprometidos con la promesa al cliente “más fácil y sencillo para mejorar tu experiencia”, Contact Center ha desarrollado constantemente nuevos proyectos innovadores que permiten a nuestros clientes realizar autogestiones en segundos a través del Contact Center Digital, WhatsApp y PBX 1717:

- Activación de tarjeta nueva, reposición y renovación
- Envío de Estados de Cuenta
- Reporte de salida al extranjero
- Consulta de gestiones
- Reinicio de pin de Tarjetas
- Aumento de límite de crédito
- Catálogo Puntos Bi
- Pago de Remesas
- Reinicio de contraseña Bi en Línea
- Creación de Bi en Línea
- Solicitud código y usuario Bi en Línea
- Horario transferencias ACH
- Aumento de límite de retiro
- Autogestión de reclamo Cajeros Bi
- Ubicación de agencias
- Consulta de Puntos Bi
- Activación de Tarjeta renovación anticipada
- Pago de Tarjeta de Crédito
- Historial de últimos 10 consumos de tarjetas
- Consulta disponibilidad de Extrafinanciamiento y Visacuotas
- Envío Estado de Cuenta de Extrafinanciamiento y Visacuotas
- Bloqueo y reposición de Tarjeta de Crédito

## Código de Validación de Datos

Nuestro compromiso es garantizar la seguridad de los clientes, por lo que se ha desarrollado el Código de Validación de Datos, el cual permite a los clientes que poseen Bi Móvil autenticarse fácil y rápido cuando utiliza el PBX 1717, WhatsApp o Bi Voz.

# Canales Electrónicos

## Banca en Línea Empresarial

Le permite a nuestros clientes empresariales realizar sus operaciones bancarias desde nuestras versiones Web y App, facilitando su gestión de tesorería. Este año se realizó una mejora visual y de servicios, se incorporaron nuevas funcionalidades enfocadas en el segmento Pyme.

**En las versiones Web y App se obtuvieron estos resultados en los 6 meses de su lanzamiento:**

- Transferencias Bi y GuateACH generando más de 388 mil operaciones
- Serbipagos y servicios se recaudaron Q152 millones

**Datos importantes sobre Banca en Línea Empresarial:**

- 44.4% de recaudación de impuestos SAT por Q43,589 millones
- 34.9% de operaciones GuateACH de todo el sistema bancario por Q195,407 millones, lo cual representó un crecimiento anual del 36.8%
- 38.2% de pagos de cuotas patronales del IGSS a nivel nacional por Q5,132 millones
- Pago de planilla y proveedores: 27.6 millones de pagos por Q50.6 mil millones
- Transferencias al Exterior: USD9,385 millones





## Bi en Línea

**Es la banca en línea para clientes individuales, la cual les permite realizar todas sus operaciones bancarias desde donde se encuentren, a través de una computadora, tablet o smartphone por medio de su aplicación móvil.**

**E**n 2023 se logró que más de 988 mil usuarios ingresaran y 793,735 usuarios únicos hicieran uso del servicio de manera regular mes a mes, lo que representa un 36.0% de uso en la Web y un 64.0% en la App. Durante el año 2023 se tuvo un crecimiento en el uso de la App de un 27.3% que comparado con el crecimiento general del canal fue de 23.0%.

Asimismo, se registró crecimiento en consultas del 32.0% y 23.8% en transacciones monetarias y gestiones, que representan más de 296.3 millones de transacciones que superaron los Q144.01 mil millones. Cabe mencionar que Bi en Línea ha tenido importantes crecimientos en sus servicios, logrando incrementar las transacciones monetarias en 17.6%. Uno de los mayores crecimientos se ha registrado en las transferencias electrónicas hacia otros bancos con un 33.5%, también ha incrementado un 20.8% el pago de tarjetas de crédito en línea. De esta manera, se está reduciendo el uso de cheques y sustituyendo operaciones tradicionales en agencias.

## Otros datos de interés

### Bi en Línea Web

- Consulta de cuentas: 24.1 millones de transacciones
- Transferencias (cuentas propias, a terceros, otros bancos y al exterior): 7.1 millones de transacciones
- Pago de servicios: 2.1 millones de transacciones
- Pago de productos financieros (préstamos, tarjeta de crédito): 1.4 millones de transacciones

### Bi en Línea App

- Consultas de cuentas: 168.1 millones de transacciones
- Transferencias (cuentas propias, a terceros, otros bancos): 59.3 millones de transacciones
- Pago de productos financieros y pago de servicios: 10.4 millones de transacciones



### Bi Móvil

**E**s el servicio de notificaciones de consumos, retiros, débitos y créditos a cuentas en tiempo real por medio de mensajes de texto o a través de la App de Bi en Línea para clientes individuales de Banco Industrial, S.A. Bi Móvil es uno de los servicios mejor valorado por los clientes, ya que les brinda mayor seguridad y tranquilidad en el uso de sus cuentas por medio de notificaciones, con un 98.0% de satisfacción.

**En el año 2023 se enviaron más de 201.6 millones de alertas de movimientos en cuentas, retiros en cajeros y consumos a clientes individuales de Banco Industrial, S.A. En el 2023 se enviaron más de 161.2 millones de notificaciones por medio de Bi en Línea App, generando 53.0% de ahorro en el envío de mensajes de texto.**

**ebi**

**Es el ecosistema de Banco Industrial, S.A. diseñado para brindar soluciones integrales de digitalización comercial a los negocios y PYMES, con el propósito de “Dar valor a la región con soluciones digitales, para el crecimiento del negocio de nuestros clientes”, facilitando procesos y métodos de pago, y con ello brindar experiencias únicas a los consumidores.**

Actualmente **ebi** cuenta con **más de 2,500 empresas afiliadas** que han realizado **más de 85,000 transacciones comerciales** a través de canales digitales, teniendo un crecimiento de más del 100% anual.



#### Soluciones actuales de ebi:

- **ebi link:** solución que permite a los comercios compartir un link de pagos con sus clientes a través de las distintas plataformas de mensajería o redes sociales existentes
- **ebi mall:** solución que abre al comercio la posibilidad de tener su propia tienda en línea en nuestro centro comercial virtual [www.ebimall.com](http://www.ebimall.com) dándole una mayor visibilidad a sus productos y servicios
- **ebi pay:** solución que ofrece un botón de pagos para que el comercio pueda cobrar directamente desde su propia página web
- **ebi control:** solución que permite llevar el control de las operaciones a los comercios a través de la administración de sus inventarios, ventas, citas, sucursales y facturas

**Con estas soluciones, el comercio puede recibir pagos digitales a través de tarjetas de crédito y débito, al contado y en cuotas, logrando así el crecimiento del comercio electrónico en Guatemala, siendo esta la principal estrategia del ecosistema de Banco Industrial, S.A. “ebi”.**

## Transferencias Móviles

Este servicio permite enviar dinero a cualquier persona que posea un teléfono celular en Guatemala y retirar el efectivo en cualquier Cajero Bi, sin necesidad de utilizar una tarjeta de crédito o débito.

Durante el año 2023 se realizaron 7.3 millones de transacciones por un monto mayor a Q3,465.9 millones, con lo que se alcanzó un crecimiento del 58.0% con respecto al año 2022.

La banca electrónica cada vez tiene mayor crecimiento y relevancia para los clientes, debido a que les permite realizar sus operaciones de manera ágil y segura. Por lo que por 13º año consecutivo Bi en Línea y Bi Móvil fueron calificados por los clientes como “Excelente”.



## Ventas Digitales

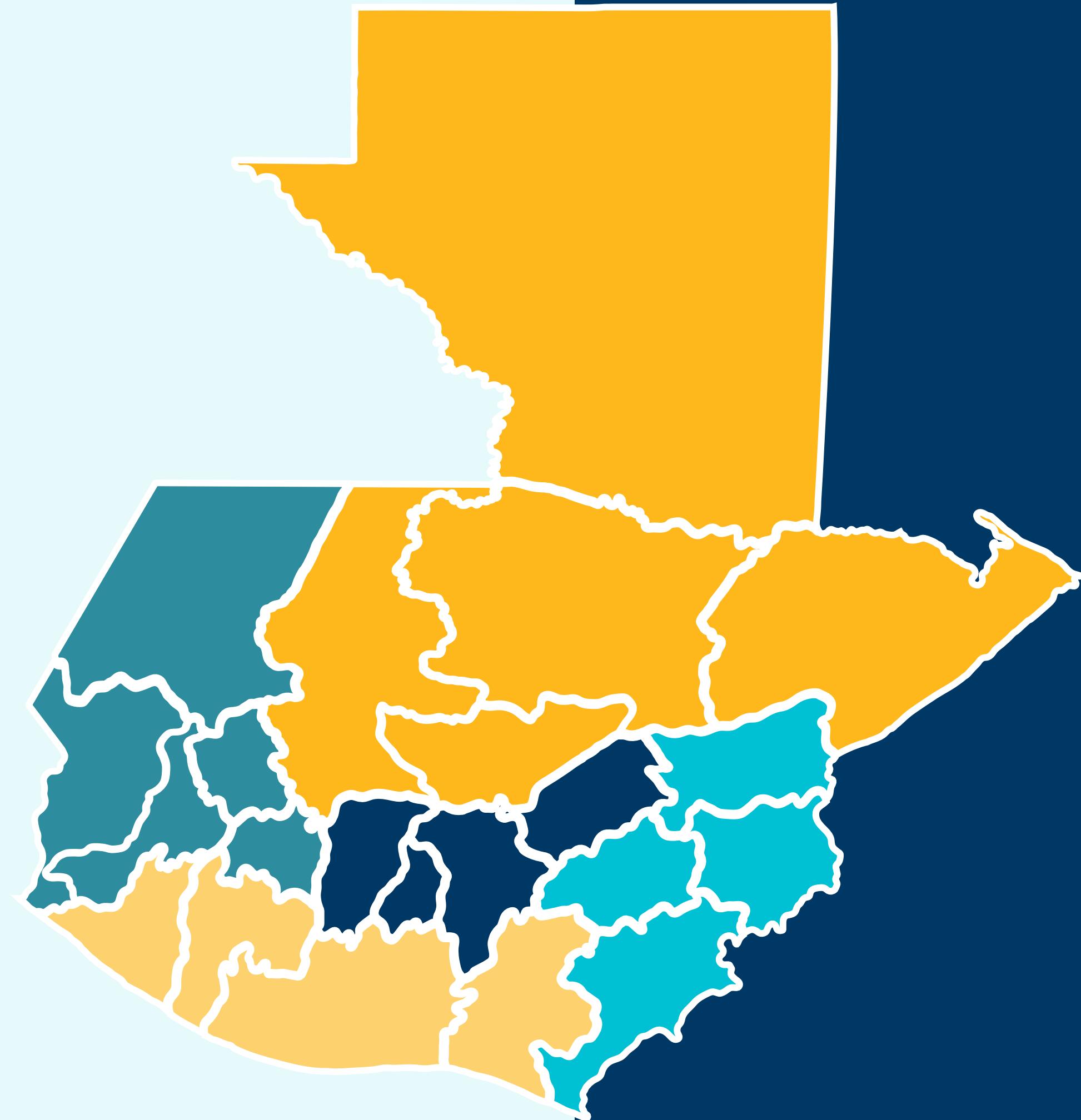
Somos un área enfocada en estrategia de comunicación y marketing digital para vender productos y servicios de la Corporación, haciendo uso de diferentes plataformas y medios digitales como redes sociales, sitios web, medios propios y medios pagados. Somos un aliado para las diferentes áreas de venta tradicional, ya que por medio de nuestras estrategias logramos tener un gran alcance de mercado en el menor tiempo posible. Nos especializamos en optimizar la colocación de productos para clientes existentes y adquisición de clientes nuevos. Además de generar nuevos nichos de mercado como los clientes digitales que desean hacer la solicitud de sus productos/servicios en el momento que desean y desde donde se encuentran.

**Trabajamos bajo el marco ágil scrum lo que nos permite ser autónomos y tener objetivos claros, realizamos entregas semanales en nuestro sprint review y cocreamos constantemente con nuestros stakeholders dueños del producto.**

Para el año **2023** se obtuvieron **más de 12 millones de visitas** a contenido en los diversos sitios Web; en el portal de CrediAuto se colocaron **más de 2,200 créditos de vehículos** con un monto de **Q347.8 millones**, en el sitio de Moto Bi se desembolsaron **204 créditos** por un monto de **Q10.2 millones**, así como, una colocación digital de **4,200 créditos Bi** equivalente a **Q502.8 millones**; para créditos de vivienda se aprobaron **467 créditos** por un monto de **Q311.5 millones**; adicional, se colocaron **más de 2,000 planes de ahorro, más de 52,000 cuentas digitales, más de 136,000 solicitudes de extrafinanciamiento** por un monto de **Q827.0 millones**, **344,135 anticipos de nómina** por **Q311.5 millones**.

## Mapa de Puntos de Servicio

A continuación presentamos nuestros Puntos de Servicio (Agencias, Autobancos, Agentes Bi, Cajeros Automáticos Bi, Cajeros Automáticos de otras redes y Centros de Servicio Tarjetas Bi) que permiten a clientes y usuarios acceder a los servicios de Banco Industrial, S.A., así como obtener los productos y servicios que ofrecen las empresas del Grupo Financiero Corporación Bi (Seguros, Plan Futuro Programado, Tarjetas de Crédito, entre otros), lo que permite efectuar sus operaciones financieras de forma ágil, con el respaldo de la organización financiera más grande del país.



## Zona Central

**Zona 1**  
194 Puntos de Servicio

**Zona 2**  
35 Puntos de Servicio

**Zona 3**  
21 Puntos de Servicio

**Zona 4**  
74 Puntos de Servicio

**Zona 5**  
73 Puntos de Servicio

**Zona 6**  
84 Puntos de Servicio

**Zona 7**  
172 Puntos de Servicio

**Zona 8**  
16 Puntos de Servicio

**Zona 9**  
156 Puntos de Servicio

**Zona 10**  
229 Puntos de Servicio

**Zona 11**  
218 Puntos de Servicio

**Zona 12**  
190 Puntos de Servicio

**Zona 13**  
78 Puntos de Servicio

**Zona 14**  
60 Puntos de Servicio

**Zona 15**  
57 Puntos de Servicio

**Zona 16**  
72 Puntos de Servicio

**Zona 17**  
97 Puntos de Servicio

**Zona 18**  
117 Puntos de Servicio

**Zona 19**  
23 Puntos de Servicio

**Zona 21**  
33 Puntos de Servicio

**Zona 24**  
6 Puntos de Servicio

**Zona 25**  
11 Puntos de Servicio

**Amatitlán**  
99 Puntos de Servicio

**Chinautla**  
25 Puntos de Servicio

**Chuarrancho**  
4 Puntos de Servicio

**Fraijanes**  
49 Puntos de Servicio

**Mixco**  
490 Puntos de Servicio

**Palencia**  
36 Puntos de Servicio

**San José Pinula**  
94 Puntos de Servicio

**San Juan Sacatepéquez**  
101 Puntos de Servicio

**San Miguel Petapa**  
102 Puntos de Servicio

**San Pedro Ayampuc**  
14 Puntos de Servicio

**San Pedro Sacatepéquez**  
20 Puntos de Servicio

**San Raymundo**  
10 Puntos de Servicio

**San José del Golfo**  
4 Puntos de Servicio

**Santa Catarina Pinula**  
97 Puntos de Servicio

**Villa Canales**  
95 Puntos de Servicio

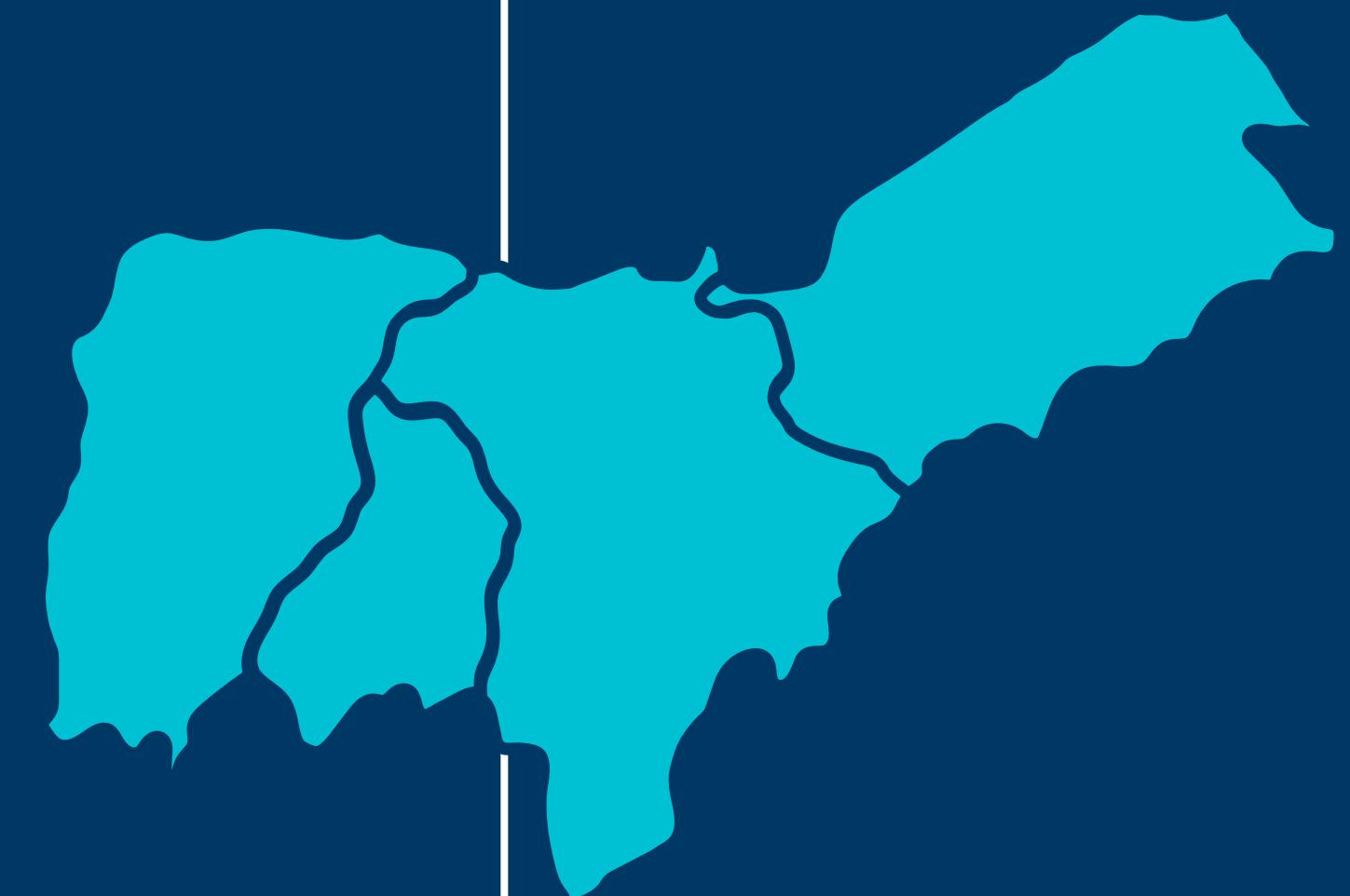
**Villa Nueva**  
349 Puntos de Servicio

**Chimaltenango**  
255 Puntos de Servicio

**Sacatepéquez**  
258 Puntos de Servicio

**El Progreso**  
120 Puntos de Servicio

**Total 4,238  
Puntos de Servicio**



## Zona Oriente

**Zacapa**  
173 Puntos de Servicio

**Chiquimula**  
206 Puntos de Servicio

**Total 810**  
Puntos de Servicio

## Zona Norte

**Alta Verapaz**  
287 Puntos de Servicio

**Baja Verapaz**  
128 Puntos de Servicio

**Petén**  
364 Puntos de Servicio

**Total 1,357**  
Puntos de Servicio

## Zona Sur

**Jalapa**  
162 Puntos de Servicio

**Jutiapa**  
269 Puntos de Servicio

**Total 1,335**  
Puntos de Servicio

## Zona Occidente

**Escuintla**  
587 Puntos de Servicio

**Santa Rosa**  
224 Puntos de Servicio

**Huehuetenango**  
406 Puntos de Servicio

**San Marcos**  
421 Puntos de Servicio

**Total 1,789**  
Puntos de Servicio

**Suchitepéquez**  
302 Puntos de Servicio

**Retalhuleu**  
222 Puntos de Servicio

**Totonicapán**  
172 Puntos de Servicio

**Quetzaltenango**  
607 Puntos de Servicio

**Total general  
9,529**



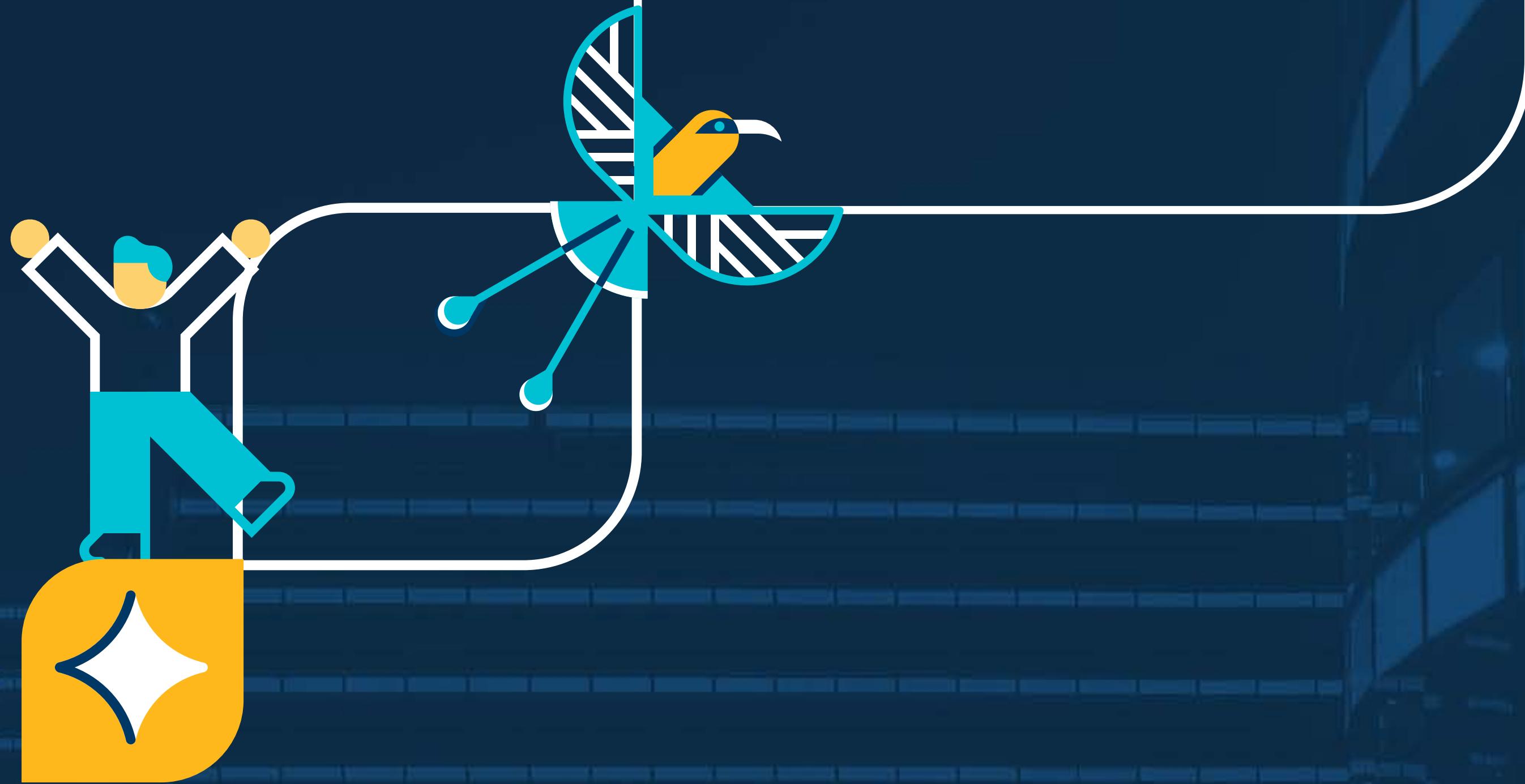


## Resumen de Puntos de Servicio

Agencias Bi <sup>1</sup>	638
Autobancos	36
Cajeros Bi <sup>2</sup>	1,413
Agentes Bi	4,493
Centros de Servicio Tarjetas Bi	15
Cajeros de Otras Redes	2,934
<b>TOTAL</b>	<b>9,529</b>

1. Incluye Agencias Premium Bi.

2. Incluye Autocajeros.



Gestión de  
**Riesgos**

**La gestión integral de riesgos es uno de los pilares fundamentales de Banco Industrial, S.A., y cuenta con un modelo de gestión y control de riesgos basado en: tres líneas de defensa, cultura de riesgos y apetito de riesgos, que velan por el control efectivo de los riesgos y aseguran que se gestionen de acuerdo a los límites de tolerancia establecidos.**

## Líneas de Defensa

### Órganos de Gobierno



### Gestión del Riesgo

Áreas de Negocio y Soporte, que gestionan el riesgo en el origen

### Vigilancia del Riesgo

Unidad de Administración de Riesgos, Cumplimiento y Seguridad de la Información, para la vigilancia independiente

### Supervisión del Riesgo

Aseguramiento con los procesos de Auditoría

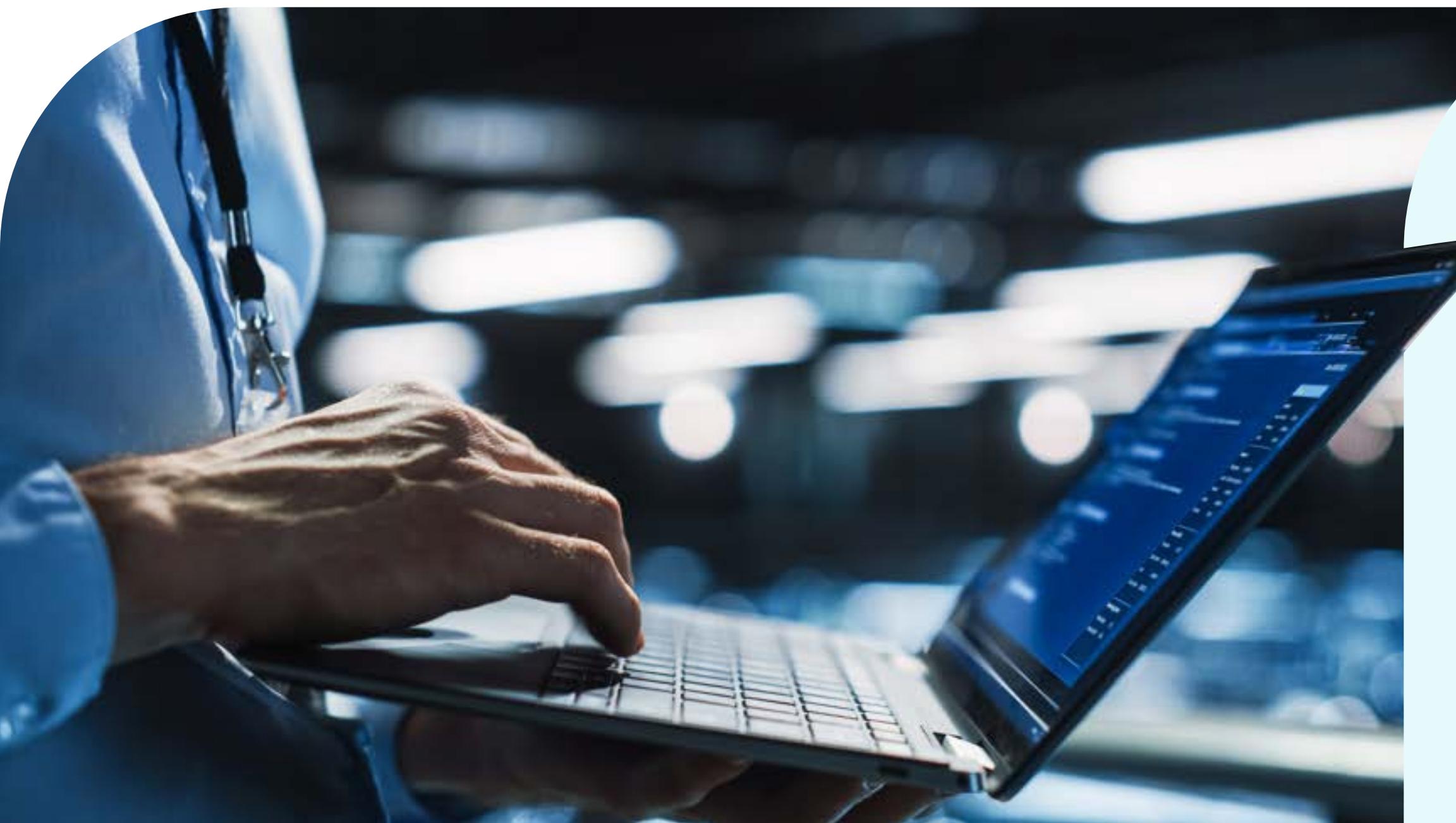
## Gobierno de la Gestión de Riesgos

El Consejo de Administración es el órgano responsable de velar por la adecuada implementación de la gestión de riesgos; además, instruye para que se mantenga en funcionamiento y ejecución el sistema de administración integral de riesgos.

Para el desarrollo de sus funciones de supervisión, se apoya en el Comité de Gestión de Riesgos; órgano que acompaña en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, metodologías, herramientas y sistemas para la adecuada gestión integral de los riesgos. Sus funciones están enmarcadas en los lineamientos definidos en su reglamento interno autorizado por el Consejo de Administración.

Para la correcta implementación y ejecución de las políticas, metodologías, herramientas y sistemas, el comité se apoya en la Unidad de Riesgos quien promueve iniciativas de mitigación de los diferentes riesgos.

**La gestión integral de riesgos es independiente de las funciones de negocios; sin embargo, está incorporada en todas las decisiones de negocios y en todos sus ámbitos: estratégico, táctico y operativo.**



**Los principales riesgos a los que se está expuesto son:**

- Riesgos Financieros**
- Riesgo de Crédito
  - Riesgo de Mercado
  - Riesgo de Liquidez

- Riesgos No Financieros**
- Riesgo Operacional
  - Riesgo Legal
  - Riesgo Tecnológico

**Riesgo Reputacional**

## Transformación Digital de la Gestión de Riesgos

Comprometidos con nuestra visión de convertirnos en una “Corporación Tecnológica con Licencia Bancaria”, enfocamos y apuntamos nuestros esfuerzos actuales hacia el desarrollo de una Gestión Digital de Riesgos apoyándonos de herramientas y procesos para profundizar nuestros análisis de datos buscando anticipar comportamientos futuros a través de información histórica.

Durante el 2023 hemos promovido la inclusión de herramientas digitales y analíticas para la medición del riesgo y se creó un área dedicada a la analítica de datos enfocada a aportar el valor que requiere la evolución del negocio, manteniendo el cumplimiento normativo y evolucionando nuestras prácticas de gestión de riesgos a un ambiente digital y vanguardista.

### Evolución hacia una Gestión Digital de Riesgos



## Cultura de Riesgos

Con la finalidad de cumplir estándares de **Gobierno Corporativo** y siguiendo la estrategia de la institución, se cuenta con una **Cultura de Riesgos** que promueve la implementación de mejores prácticas de riesgos y control interno, así como la observación de la normativa vigente. Se gestionan los riesgos financieros y no financieros buscando proteger a nuestros depositantes, accionistas y demás grupos de interés, propiciando un **crecimiento sostenido y saludable**.

La Cultura de Riesgos se realiza por cada colaborador que gestiona de forma proactiva los riesgos que surgen en sus actividades diarias. Con el objetivo de fortalecer la Cultura de Riesgos, durante el año 2023 se realizaron programas de formación y capacitación a través de las siguientes actividades: se capacitó a 3,089 colaboradores de nuevo ingreso sobre la gestión de riesgos en la etapa de inducción y 11,282 colaboradores recibieron el curso de “Metarisk - Metaverso de Riesgos”, por medio de la plataforma Learning Bi.

Además, como parte de la Cultura de Riesgos se realizó activamente la gestión de seguimiento a la cartera de créditos, conjuntamente con la primera línea de defensa, con el propósito de mantener una alta calidad de la cartera (98.9% de cartera sana).

### Gobierno Corporativo



Protección a  
nuestros clientes y  
grupos de interés

## Apetito de Riesgo

Es el **nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir en la ejecución de nuestros objetivos de negocio; al mismo tiempo se establecen desviaciones máximas que estamos dispuestos a tolerar**. En tal sentido, durante el año 2023, se logró con el apoyo de la gestión de riesgos, mantener el perfil de riesgo bajo, una adecuada solvencia y buenos niveles de liquidez. Definiendo las siguientes acciones por tipo de riesgo:

- Riesgo de Crédito:** Se cuenta con políticas conservadoras de otorgamiento de crédito, con el objetivo de mantener un apetito de riesgo bajo. Además, se mantuvo el monitoreo constante de los indicadores de calidad de la cartera.



- Riesgo de Liquidez:** Como una medida de prudencia en la institución se revisó constantemente la posición de liquidez; con el objetivo de contar con la disponibilidad suficiente para atender nuestras obligaciones depositarias y financieras, así como seguir apoyando las necesidades de financiamiento de nuestros clientes.



- Riesgo de Mercado:** Se monitoreó el comportamiento de los mercados internacionales de deuda para identificar oportunidades de acceso a financiamiento con condiciones adecuadas. Se mantuvo el seguimiento constante de las variaciones de los principales indicadores macroeconómicos.



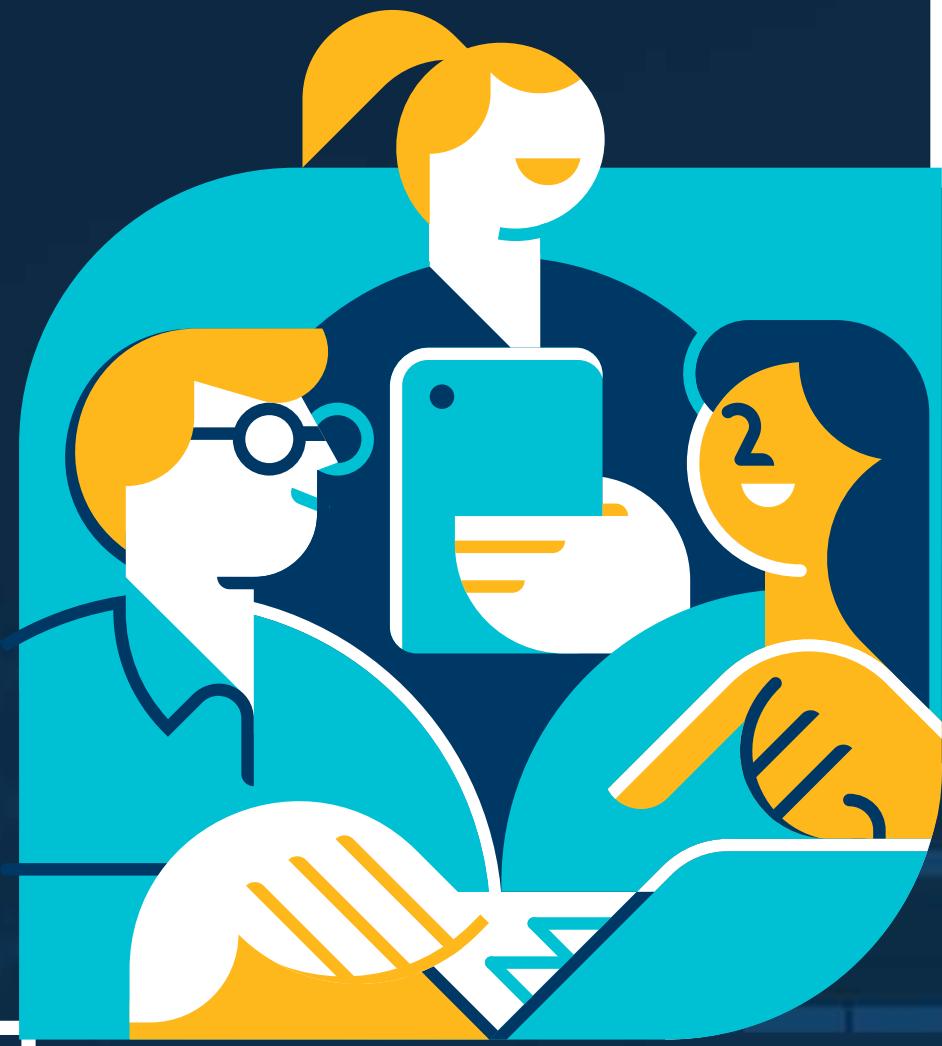
- Riesgo Operacional:** Se mantuvo el monitoreo constante de los indicadores autorizados que incluye el cálculo de requerimiento de capital de acuerdo a las buenas prácticas internacionales Basilea III. En coordinación con la primera línea de defensa se mantiene actualizado el mapa de riesgos de acuerdo a la metodología establecida, y se cuenta con una base de datos que recopila los eventos de riesgo operacional surgidos en la ejecución de los procesos internos.

**S**e gestionó el Riesgo Tecnológico, incluyendo los aspectos de Ciberseguridad requeridos, para la adecuada protección de los activos tecnológicos y los activos en el ciberespacio, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; y brindar a los clientes un ambiente seguro para realizar sus transacciones en línea a través de la web o aplicaciones móviles.

La gestión integral de riesgos cuenta con una estructura de límites establecidos para cada tipo de riesgo, el análisis y medición del riesgo en las propuestas de productos o servicios nuevos, los que son presentados oportunamente al Comité de Gestión de Riesgos para apoyar la estrategia.

**Con el monitoreo y seguimiento constante se obtuvieron al 31 de diciembre de 2023 los siguientes resultados, que cumplen con los límites autorizados:**

Tipo de Riesgo	Resultado	Nivel de Riesgo
Riesgo de Crédito	Cartera Vencida s/Total Cartera: 1.22% Reservas s/Cartera Vencida: 170.33% Reservas s/Activos Crediticios: 2.04%	Bajo
Riesgo de Liquidez	Alta liquidez en la banda de tiempo a 30, 60 y 90 días y Coeficiente de Cobertura de Liquidez mayor a 100%	Bajo
Riesgo de Mercado	VaR de Tipo de Cambio y Tasa de Interés menor al 1.00% del Patrimonio	Bajo
Riesgo Operacional	VaR de Riesgo Operacional (Operacional, Legal y Tecnológico) menor al 3.50% del Patrimonio	Bajo



# Innovaciones

# Transformación Digital

La transformación digital, para nosotros significa una adaptación constante y descubrimiento de las necesidades de nuestros clientes. Adaptando nuevas formas de trabajo, nuevas metodologías y tecnologías disruptivas, para poder permanecer relevantes en la era digital. Con este fin, se establecieron para el 2023, varios enfoques, que nos permiten avanzar en la visión de ser una “Corporación Tecnológica con Licencia Bancaria”, dichos enfoques son:

- Promover la innovación y generación de proyectos disruptivos a través de la investigación
- Establecer una estrategia de Finanzas Embebidas, habilitando nuestras plataformas para que sean integradas por terceros
- Utilizar la Inteligencia Artificial de manera proactiva, permitiéndonos ser más eficientes en nuestros procesos
- Habilitar nuevas capacidades digitales a través de la formación y transmisión de conocimiento
- Establecer un proceso de diseño que nos permita identificar las necesidades de los clientes y mejorar constantemente nuestros canales digitales
- Acelerar el proceso de creación de equipos ágiles, para establecer journeys digitales y entregar valor constante a nuestros clientes
- Establecer un proceso matricial de trabajo, aprovechando recursos y estructuras para cerrar las brechas digitales en la región

## Innovación

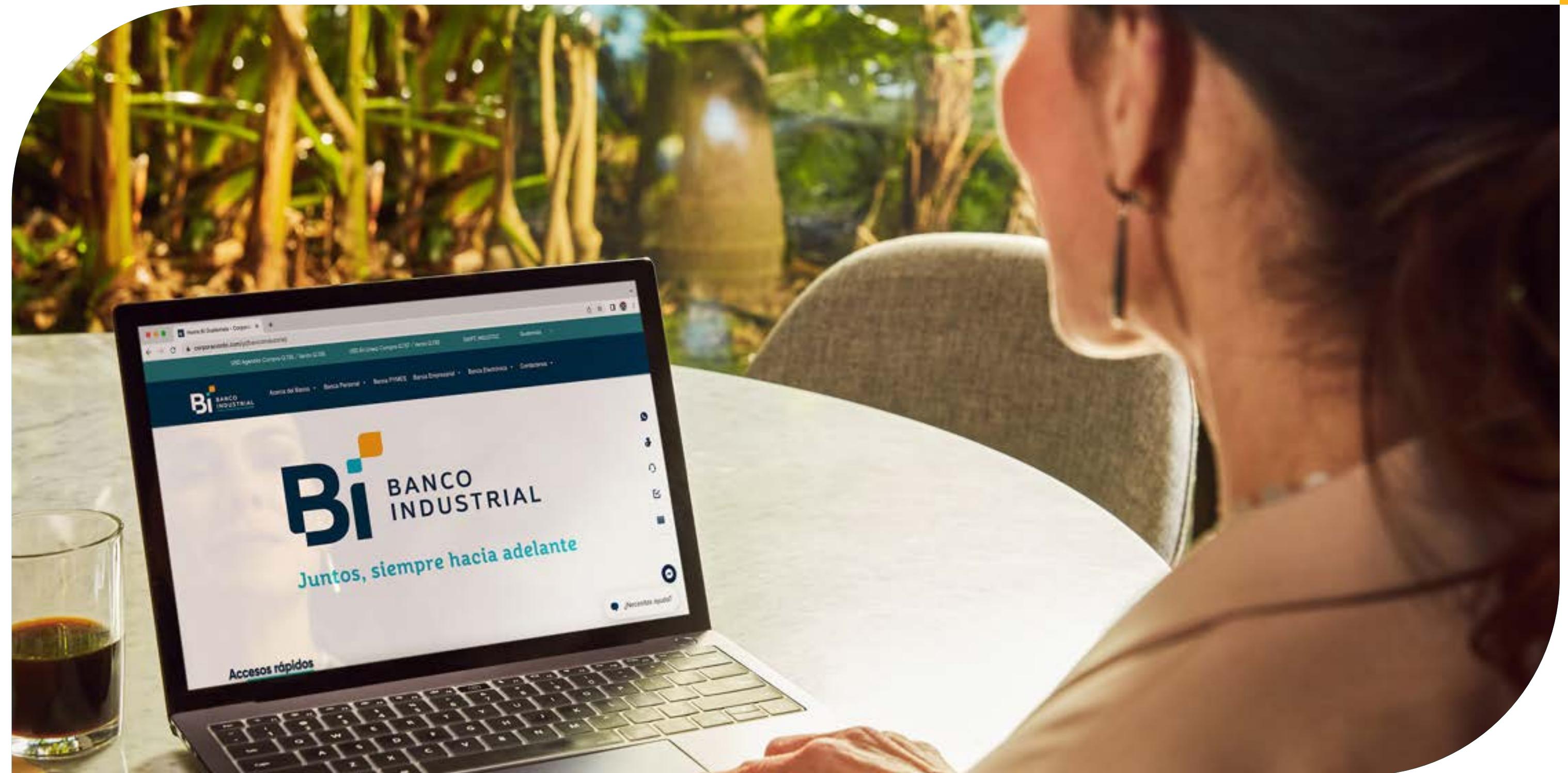
Dentro de Corporación Bi buscamos que la innovación digital sea fundamental dentro de todas las áreas para poder impulsar las nuevas tecnologías poco a poco a nuestro sector financiero, más las otras diferentes empresas de la corporación; con esto buscamos apoyar en mejorar la eficiencia en los procesos, fidelizar a nuestros clientes mejorando la satisfacción, captar clientes nuevos y apoyar en nuevos canales de comunicación para clientes o colaboradores. Con el apoyo de la creación de prototipos o pruebas de concepto buscamos conocer los resultados que podemos obtener con el usuario final, con el cual siempre se busca que tengamos la seguridad correcta detrás de todas las implementaciones. Desde Inteligencia Artificial hasta diferentes biometrías, podremos brindar apoyo en reducción de tiempos de procesos, protección de datos, reducción de fraudes y mantener la confianza de nuestros clientes dentro de Banco Industrial, S.A.

Mantener un radar tecnológico es importante para mantenernos centrados como equipo para la adopción de cada solución tecnológica, conocer el time-to-market y crear ecosistemas dentro de las diferentes soluciones para abrir nuevas oportunidades de colaboración, por lo que el segundo semestre del 2023, estuvimos explorando diferentes startups de Israel con el objetivo de conocer el panorama global y la experiencia de este país en cuanto a las diferentes tecnologías en: Ciberseguridad, Créditos Digitales e Inteligencia Artificial; con las cuales algunas fueron seleccionadas para poder realizar una prueba de concepto con su tecnología.



Dentro del equipo de innovación de **Transformación Digital**, en 2023 se llevaron a cabo 2 pruebas de concepto: **biometría facial con tecnología 1 a N** y **cabinas de telemedicina** para facilitar la atención médica remota y autogestionable por los colaboradores.

Con Inteligencia Artificial se crearon nuevas funcionalidades a ABI nuestra asistente virtual, donde se podrá activar la Tarjeta de Crédito de los Clientes y consultar el estatus de las solicitudes que han realizado nuestros clientes, adicional a agregar temporizadores dentro de las conversaciones para verificar la continuidad de las interacciones de los clientes, y brindar un formulario de encuesta de satisfacción para que todos los clientes tengan la oportunidad de calificar el servicio brindado.



Fuera de los asistentes virtuales se creó una demo con alcance corto utilizando **Inteligencia Artificial Generativa**, que con información dummy de CVs se verificó como se puede dar una calificación al mejor candidato al puesto disponible en conjunto con **Recursos Humanos**, esto nos dio la oportunidad de visualizar con una prueba corta cómo funciona la tecnología sin tener data crítica o confidencial de **Banco Industrial, S.A.**



## Cultura Digital

El rol de los colaboradores en nuestra Transformación Digital es crucial ya que ellos son quienes apalancan al cliente los cambios y mejoras implementadas en la digitalización de la experiencia, además, son quienes identifican oportunidades para el uso de nuevas tecnologías, por lo que dedicamos esfuerzos constantes en la formación de conocimientos de Innovación y Tecnologías disruptivas.

Trabajamos activamente en los **canales de comunicación interna**, contamos con un programa de webinars mensuales y diferentes cursos para fomentar cultura de innovación y adopción de las tecnologías disruptivas que están transformando la banca, como la **Inteligencia Artificial**, **Open Banking**, **Nuevas plataformas de negocios**, **Tokens criptográficos fungibles y no fungibles (NFTs)** así como principios y metodologías estructuradas de innovación, también impulsamos la **adopción de Office 365** como parte de nuestras competencias digitales que nos brinda la **capacidad de trabajar de manera más efectiva en un entorno digital**.

**Todo esto lo hacemos con consultores nacionales e internacionales de clase mundial y en sinergia con otras áreas y con los siguientes programas: Trascendiendo, el programa de liderazgo corporativo y el programa CAP de Colaboradores de Alto Potencial. Un complemento en cultura digital es la transmisión mensual de Digitalks, un programa corto en el que se presentan los avances y soluciones digitales implementadas para acompañar a nuestros clientes en su estilo de vida cada vez más digital.**

Por último y más segmentado, se continuó con un programa la Actualización en Innovación y Transformación Digital para Gerentes y líderes de alto nivel con el que se busca actualizar sus competencias digitales, este año se tuvo en la participación y finalización de más de 75 líderes así como una participación del 90% de sus colaboradores a cargo en el programa de webinars de acompañamiento realizado.

Para identificar qué está pasando a nivel mundial, se trabajaron más de 20 estudios de benchmark y se trabajó el programa “Megatendencias” para identificar las corrientes que están influyendo en el estilo de vida actual por lo que se comunicaron boletines mensuales y se realizaron 2 charlas donde se abarcaron 16 megatendencias de innovación, esto suma a nuestros esfuerzos por obtener y desarrollar propuestas de valor.



## Diseño y Experiencia Digital

A lo largo del año, el equipo de **Diseño y Experiencia Digital** ha logrado establecer y reforzar las formas y métodos de trabajo con los equipos de negocio con quienes se colabora de manera recurrente, logrando ver el diseño no como un entregable de esfuerzos aislados e individuales, sino como un **espacio colaborativo** y habilitador de las personas para ver más allá y poder identificar problemas y necesidades reales.

En abril, se entregó el primer reporte de Usabilidad para Bi en Línea (Web y App) involucrando a más de 14 personas tanto de Transformación Digital como de otras áreas como Estrategia Centrada en el Cliente y Banca Moderna. Este esfuerzo nos permitió tener un acercamiento con más de 2,200 clientes, a través de encuestas, entrevistas, y evaluaciones de prototipos no moderados. El resultado final es un reporte completo con arquetipos de los usuarios que utilizan Bi en Línea y sus definiciones de las variables de comportamiento en relación al uso de dinero, aplicaciones móviles, confianza y relevancia de la marca, entre otros. El resultado final fueron 115 mejoras y recomendaciones de diseño priorizadas, como estudios de usabilidad para opciones de accesibilidad para personas con alguna discapacidad visual, modo oscuro o de alto contraste.

El conocimiento es importante para reforzar la importancia de esta disciplina en la organización, por lo que se tuvo una certificación internacional en UX-PM (User experience and project management) con duración de 48 hrs a 10 líderes de la organización para poder reforzar conceptos y brechas entre las áreas involucradas para la generación de proyectos digitales nuevos. Además, se formaron a 60 personas del equipo y otras áreas de negocio en fundamentos de usabilidad, diseño de interfaces y arquitectura de la información.



Durante el **2023**, el equipo de **Diseño y Experiencia Digital** creció a ser un equipo de **38 personas**, pasando de **2 a 5 líderes de diseño UX/UI**, y llegando a **32 diseñadores**, quienes ejecutan los procesos de diseño con áreas de negocio, desde guiar y conducir investigación con usuarios y de mercado, hasta facilitación de talleres para diseñar la mejor experiencia de distintos productos como **Bi en Línea, Banca en Línea Empresarial, bancas regionales de Honduras, Panamá, CRM, BPM, Portal de Recursos Humanos, entre otros**.

## Open Banking

La estrategia de Open Banking está enfocada en disponibilizar nuestros servicios, productos y plataformas para ser consumidos e integrados por terceros, principalmente en empresas no financieras, que requieran habilitar productos Bi en sus canales digitales.

Nos encontramos constantemente desarrollando APIs que agilicen la integración de los sistemas, permitiéndonos de manera segura ofrecer dichos servicios para ser habilitadores de negocio.

Durante el año 2023, se certificaron más de 40 APIs, en su mayoría para uso interno, y otras como “Pagos de Remesas”, que en alianza comercial con Walmart (Operadora de Tiendas S.A.), es nuestro cliente inicial bajo el modelo de finanzas integradas, resaltando nuestra estrategia, la cual se enfoca en alcanzar a nuevos segmentos de clientes.



# Proyectos

Se impulsaron proyectos innovadores y enfocados en experiencia digital para nuestros clientes:

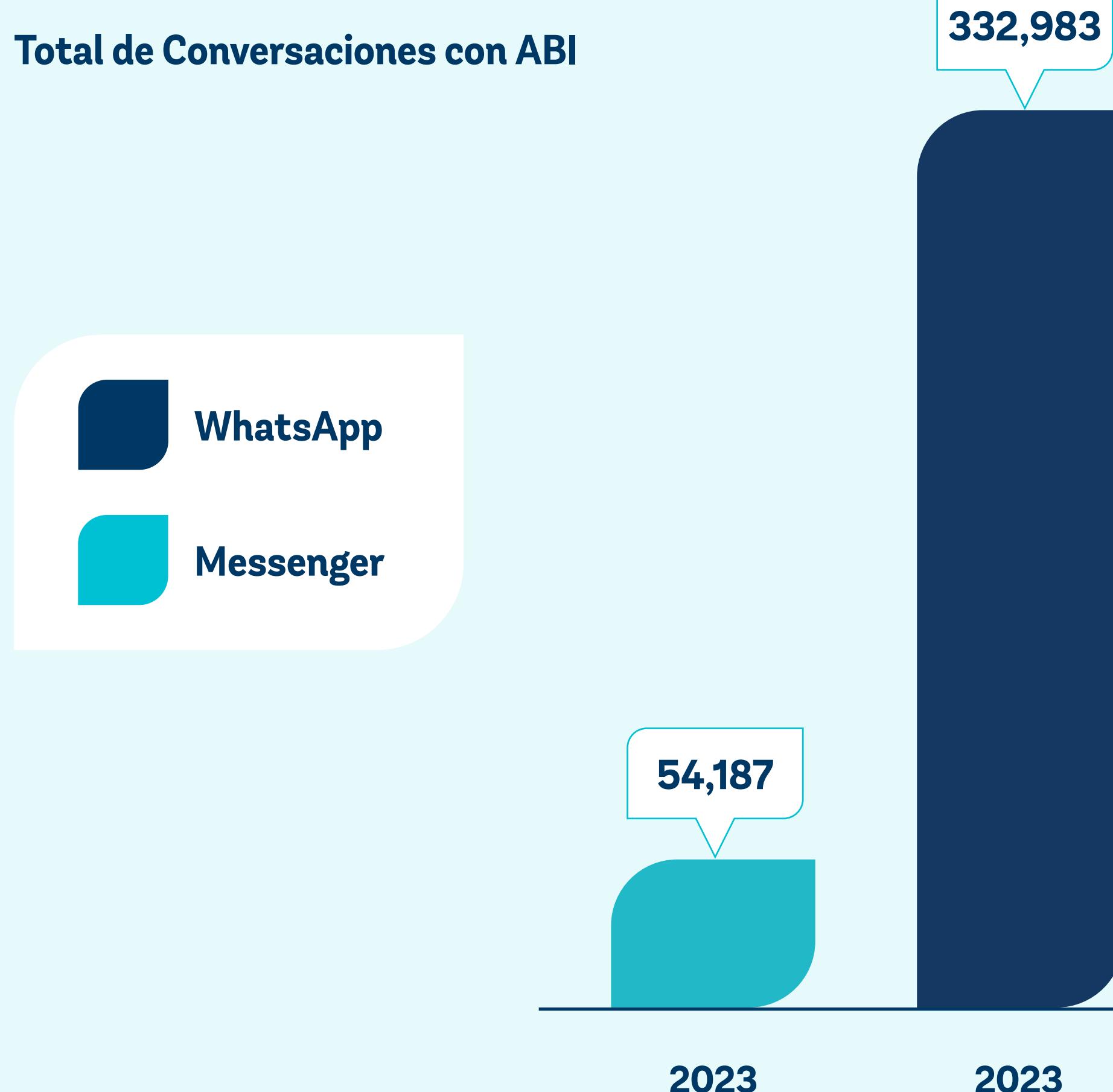
- **Firma Digital:** Esta tecnología se ha convertido en parte integral de nuestra operación, revolucionando cómo manejamos la documentación dentro de la corporación y mejorando significativamente la eficiencia de nuestros procesos ya que la autorización de gestiones se realiza en menos de 30 minutos comparado con un papel que toma este tiempo para salir a su destino. A nivel interno se firman alrededor de 30 mil documentos al mes y se elimina la reimpresión de cerca de 100 mil hojas al año. De cara al cliente, este año se logró la implementación de la firma electrónica de carácter legal desde la aplicación de Bi en Línea App lo que mejorará su experiencia con nuestros procesos. Actualmente contamos con más de 6 mil clientes que ya gestionaron su firma electrónica.
- **Cuenta 100% Digital:** En el App de Bi en Línea los usuarios pueden solicitar su cuenta digital, como monetaria y ahorro desde su smartphone. Durante el año 2023 se tuvieron más de 16,197 creaciones de cuenta de clientes existentes y más de 11,133 creaciones de cuenta de clientes nuevos para cuenta monetaria. Para cuentas de ahorro fueron más de 15,768 cuentas de clientes existentes y más de 11,725 cuentas de clientes nuevos. Se sigue trabajando para mejorar la experiencia de nuestros clientes y agregarles valor continuamente.
- **Creación de usuario Bi en Línea:** En el App de Bi en Línea contamos con la opción de la creación del usuario y promoción de usuario, donde el cliente podrá realizarlo desde su smartphone, durante el año 2023 se tuvieron 37,600 creaciones de usuarios nuevos y 981 promociones de usuarios de clientes ya existentes, donde en el último trimestre se crearon más de 11,173 nuevos usuarios de Bi en Línea y más de 200 promociones de usuarios de clientes existentes.
- **Internet en Agencias Bi:** Durante el 2023, se mantienen las 75 agencias con el servicio de Internet en Agencias ya se han registrado más de 84,000 usuarios (clientes y clientes potenciales) y en el año hubieron más de 522,000 conexiones individuales. Se colocaron más de 1,000 productos y un monto de más de 10.2 millones entre Préstamos Bi y Tarjeta de Crédito Bi.



## ■ ABI – Asistente Banco Industrial, potenciado con Inteligencia Artificial:

**Chatbot:** Nuestra asistente de Banco Industrial, S.A. impulsada por Inteligencia Artificial puede atender a nuestros clientes por medio de texto en FB Messenger de la página oficial de Banco Industrial, S.A. o en el WhatsApp 3000-2424, donde le ayudará a consultar el saldo de Tarjeta de Crédito, ubicar Agencias Bi cerca de una dirección escrita, consultar el tipo de cambio del US dólar del día y diferentes preguntas frecuentes; como requisitos de apertura de diferentes productos, beneficios de los productos y servicios, límites de retiros y transferencias, entre otros). Por medio de FB Messenger, tuvimos más de 181 mil interacciones, mientras que en WhatsApp tuvo más de 995 mil interacciones, en ambos canales apoyamos a brindarle el saldo de Tarjeta de Crédito a más 6 mil clientes. Adicional con apoyo de la Incubadora Digital, se le redirige a la página de Créditos Digitales donde desde el contacto de ABI se colocaron más de Q2 millones en créditos.

### Total de Conversaciones con ABI



- **Voice Banking:** ABI también puede interactuar con los clientes a través del poder de la voz para realizar transferencias (propias, a cuentas de terceros, a otros bancos), pago de Tarjeta de Crédito o Préstamos, consulta del tipo de cambio del US dólar del día y diferentes preguntas frecuentes. Durante el año 2023 se tuvieron más de 130 mil interacciones por medio de la voz con ABI, se realizaron más de 1,300 transferencias y más de 190 pagos de Tarjeta de Crédito o Préstamos.
- **CISBOT – Asistente para CIS, potenciado con Inteligencia Artificial:** Desde junio 2023, los colaboradores pueden conversar con CISBOT mediante texto por medio del Portal Bi, en donde a través del asistente virtual impulsado por Inteligencia Artificial podrá apoyar en distribuir las consultas en los diferentes 27 skillsets que existen actualmente en el CIS, adicional de poder conversar con el asistente con diferentes preguntas frecuentes de Recursos Humanos, durante el 2023 ya se han resuelto más de 1,000 interacciones.
- **API Market Bi:** Es un sitio web que centraliza la búsqueda y hace uso de las APIs Bi, aquí los desarrolladores de terceros pueden suscribirse a las APIs deseadas para luego integrarlas en funcionalidades específicas en sus propias aplicaciones y/o servicios. El portal contiene toda la información necesaria, desde documentación técnica hasta casos de negocio para el uso de las mismas, de manera que la experiencia de usuario sea simplificada bajo una experiencia de un portal de compras en línea.



## Incubadora Digital

Continuando con el crecimiento de la Incubadora Digital como exponente en el desarrollo de productos digitales para el 2023 se habilitaron 5 nuevos squads.

- **Digital:** Squad de plataforma digital Factoring y Squad de Créditos de consumo Honduras.
- **Analítica Avanzada:** Squad de NBA Honduras.
- **Ventas digitales:** Squad adquisición.

Con esto se suman un total de **12 Squads** entre las 3 tribus y un total de **6 journeys digitales en producción** apoyando a la colocación digital de productos para **Banco Industrial, S.A.**

**Con estos proyectos estamos transformando la forma en la que interactuamos con nuestros clientes y colaboradores, la forma en la que entregamos servicios y competimos en los mercados.**

- **Crédito de Consumo Guatemala:** Iniciativa colaborativa entre los squad de: Consumo Digital, Optimización y Cross Sell, al cierre del mes de septiembre han logrado colocar por el flujo E2E: 1,621 créditos por un monto de Q72.18 millones y se han referido a las áreas de negocio: 944 créditos por un monto de Q42 Millones.
- **Crédito Pyme:** Al cierre del mes de septiembre lograron colocar: 117 créditos por un monto de Q57 Millones, con el apoyo del squad de adquisición se está trabajando un piloto para captar clientes nuevos y aumentar la cartera de dicho producto. Así como también en conjunto con el squad de NBA Pymes en el mes de octubre se planificó lanzar el piloto de créditos con score que tuvo como objetivo simplificar el análisis de clientes y reducir los tiempos de desembolso a 5 días máximo.

- **Agentes Bancarios:** En el mes de abril 2023 fue la salida a producción del MVP de la plataforma de colocación de productos por medio de Agentes Bancarios, al cierre de septiembre se han colocado 238 créditos por Q5.1 millones, en los próximos meses se espera poner en producción el proyecto de entrega inmediata de TD y cuenta express para todo público, apoyando así a la bancarización del segmento de clientes que transaccionan por el canal de Agentes Bancarios.

- **Factoring:** En el mes de septiembre 2023 fue el lanzamiento de la plataforma digital para colocación del producto Factoring con la cual se busca apoyar al crecimiento de cartera de Opercom y brindar un medio digital a clientes actuales y nuevos para solicitar dicho producto.

# Transformación +Bi

**Agile PMO es una de las áreas de soporte que desempeña un papel fundamental en la Transformación. Nuestro propósito es impulsar las iniciativas con un enfoque en la innovación, adaptación continua y ser un motor de cambio al fomentar sinergias entre las áreas de negocio y soporte. Nuestro compromiso se traduce en una contribución significativa a la continuidad de la transformación y en asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por gerencia.**

Por medio de la metodología de proyectos corporativa y marcos de trabajo ágiles, se ha logrado la puesta en producción de +45 proyectos tecnológicos que habilitan impactos en cada uno de los frentes transformacionales.



+45 Iniciativas puestas en producción

En Agile PMO estamos comprometidos a seguir generando valor con buenas prácticas, adaptación y mejora continua en la implementación de las iniciativas.

# Impacto Regional

Como parte del desarrollo regional, durante el 2023 se realizaron distintos esfuerzos que incluyen la incorporación de prácticas ágiles, fomentando la colaboración, innovación y mejora continua, impulsando una nueva cultura en la gestión de proyectos, que ha permitido adoptar nuevas capacidades en los colaboradores, mejorando el time-to-market de los proyectos y la rentabilidad de los negocios de la región.

**35%**

Crecimiento  
Regional

**316 Proyectos Finalizados**



# Oficina Ágil de Proyectos

Con el apoyo y participación de la OAP en las iniciativas de Corporación Bi, el equipo de Facilitadores compartió sus conocimientos y capacidades, promoviendo la agilidad para la definición de proyectos tecnológicos; ideando, definiendo y prototipando en conjunto con líderes y equipos de diferentes áreas.

+1,100  
Proyectos Finalizados



# Piensa Lean, Sé Ágil

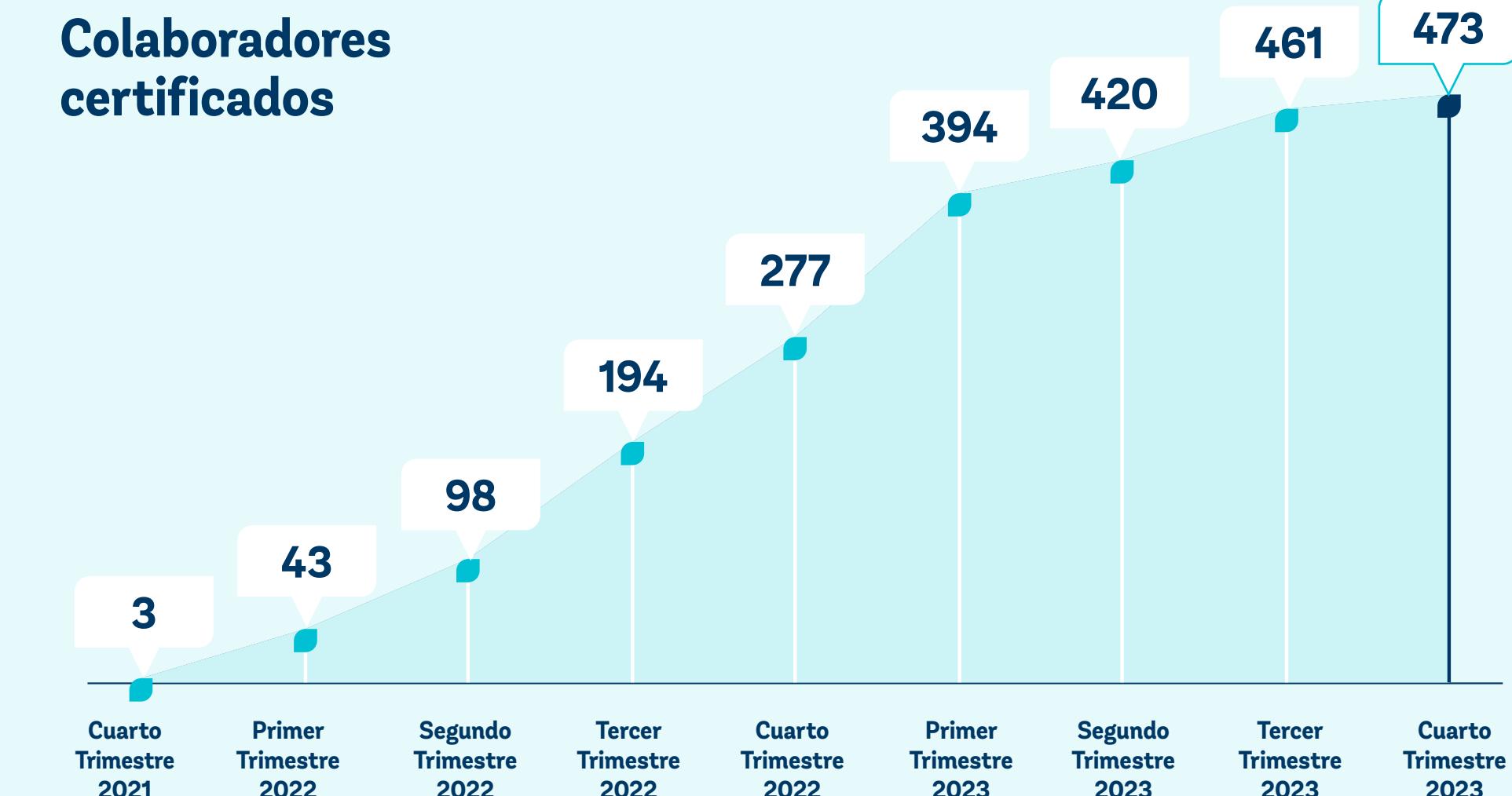
Desde la Subgerencia Estratégica de Proyectos Agile PMO y la Oficina Lean, durante el 2023 se ha apostado fuerte por incorporar el Método Kanban en Corporación Bi como un camino alternativo a la agilidad, donde los equipos pueden adoptar este método de gestión visual para sus operaciones diarias y gestionar proyectos entre otras cosas.

Algunos de estos equipos que han implementado el Método Kanban han alcanzado muy buenos resultados que se ven reflejados en la entrega de valor a nuestros clientes. En algunos escenarios se ha logrado disminuir el Lead Time (Tiempo de flujo) 40% mensual en la ejecución de iniciativas y proyectos, también se ha logrado incrementar la cantidad de iniciativas finalizadas en un 25% promedio mensual.

Colaboradores usando Kanban



Colaboradores certificados



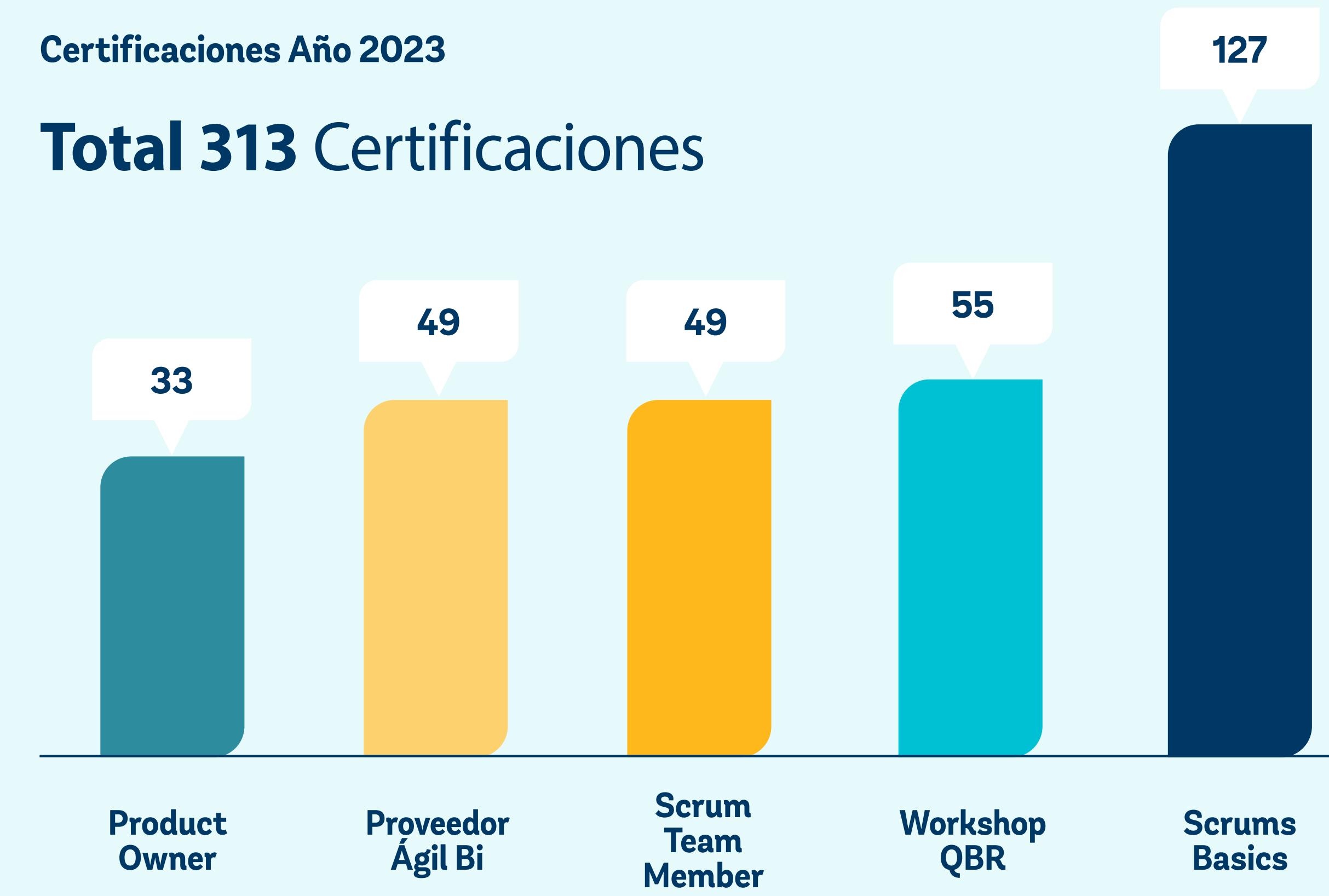


## Desarrollo de nuevas capacidades a Colaboradores Bi

Comprometidos con el desarrollo hacia los equipos de Corporación Bi se han realizado más de 300 certificaciones en temas de agilismo, involucrando no solo a colaboradores sino también a proveedores que brindan apoyo hacia la corporación.

Certificaciones Año 2023

Total 313 Certificaciones



## Resultados clave Centro de Transformación Ágil: (CoE)

### Transformación Ágil

Enfocados en la transformación ágil, se ha desarrollado un funcionamiento adaptativo sobre centros de excelencia y órganos que aseguran un impacto en Corporación Bi y Bancos Regionales, generando los siguientes resultados:

- Habilitación de **+30 equipos Scrum** a nivel Corporativo (+250 personas involucradas)
- En colaboración con **Estrategia Centrada en el Cliente** se creó el primer modelo de entrega de valor continuo (EVC) **escalado de OKRs y QBRs**
- Habilitación de procesos de adopción de agilidad a través de **Cambios mínimos Viables** y +15 áreas o departamentos adoptando la agilidad



### Cultura Agile PMO

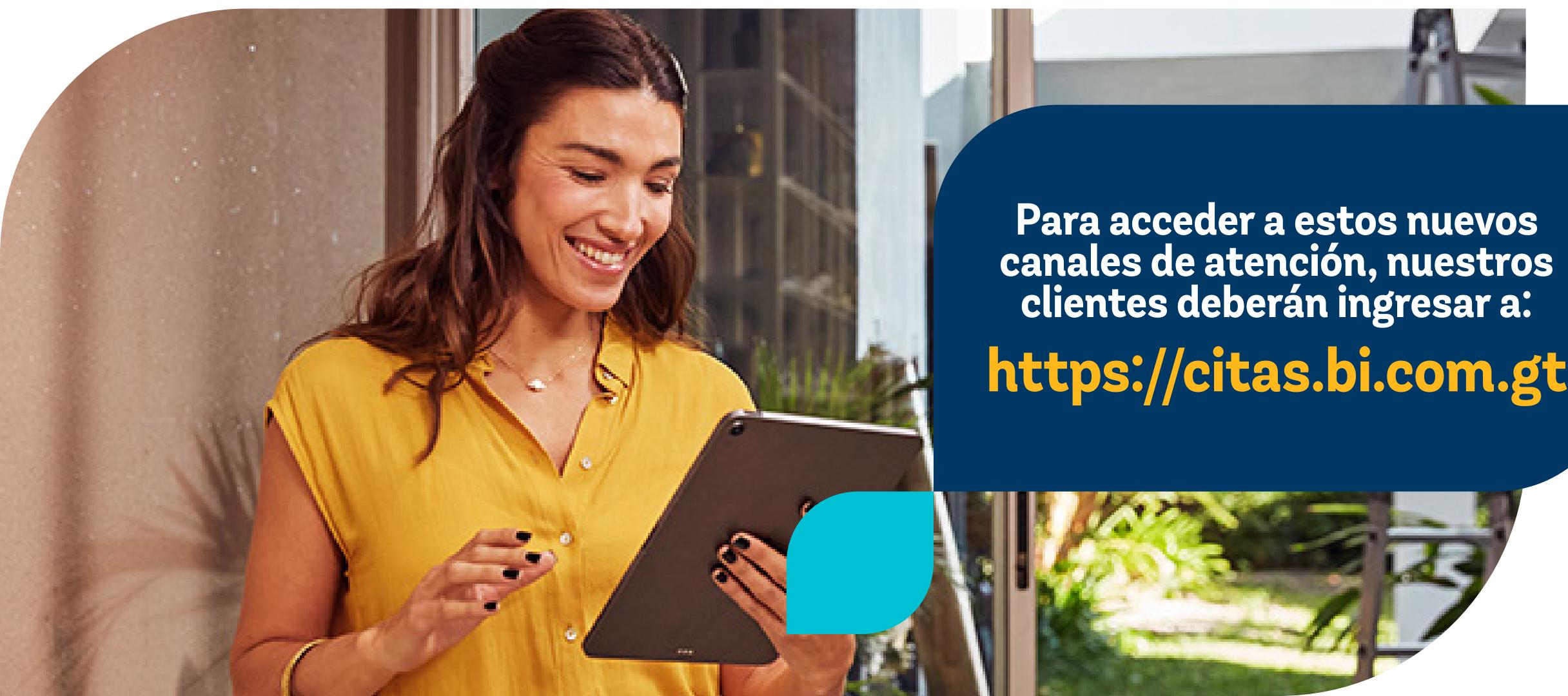
Nuestro principal motor como **Agile PMO** son las personas, un equipo conformado por diferentes talentos y roles, donde se ha fomentado el trabajo colaborativo, aprendizaje y celebración de logros, a través de talleres y eventos, con la generación de **+700 piezas de comunicación, impulsando la agilidad en Corporación Bi.**

# Lanzamientos y Desarrollo

## Nuevos productos y servicios

### Agencia Virtual

Banco Industrial, S.A., pone a la disposición de sus clientes un nuevo canal de contacto, buscando mejorar la experiencia y satisfacción adaptándose a los diferentes estilos de vida. Por esta razón ahora nuestros clientes podrán acceder a través de una videollamada a la Agencia Virtual, donde podrán realizar consultas y gestiones de los diferentes productos y servicios. Asimismo podrán agendar sus citas de forma inmediata o programada.



Para acceder a estos nuevos canales de atención, nuestros clientes deberán ingresar a:

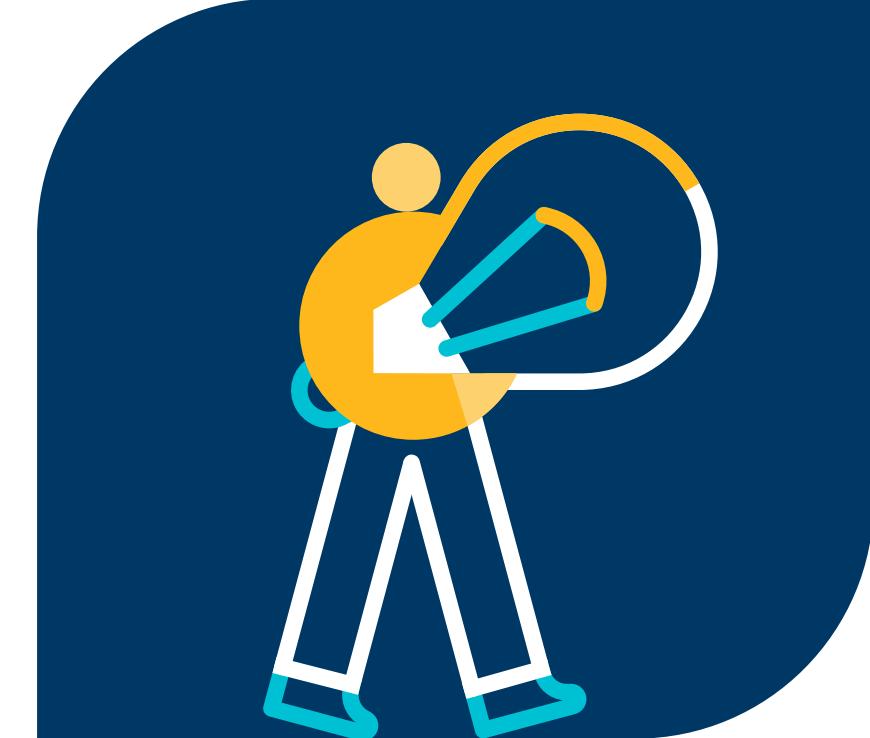
<https://citas.bi.com.gt>

### Créditos de Consumo:

Durante el año 2023, adquirir un crédito de consumo nunca ha sido tan fácil, ahora desde Bi en Línea App se cuenta con la solicitud de créditos para los clientes planilla y no planilla, con una precalificación inmediata que facilita la gestión de su aprobación; únicamente se deben completar los requisitos, con opción de selección de monto y plazo de pago, de acuerdo con los ingresos del usuario.

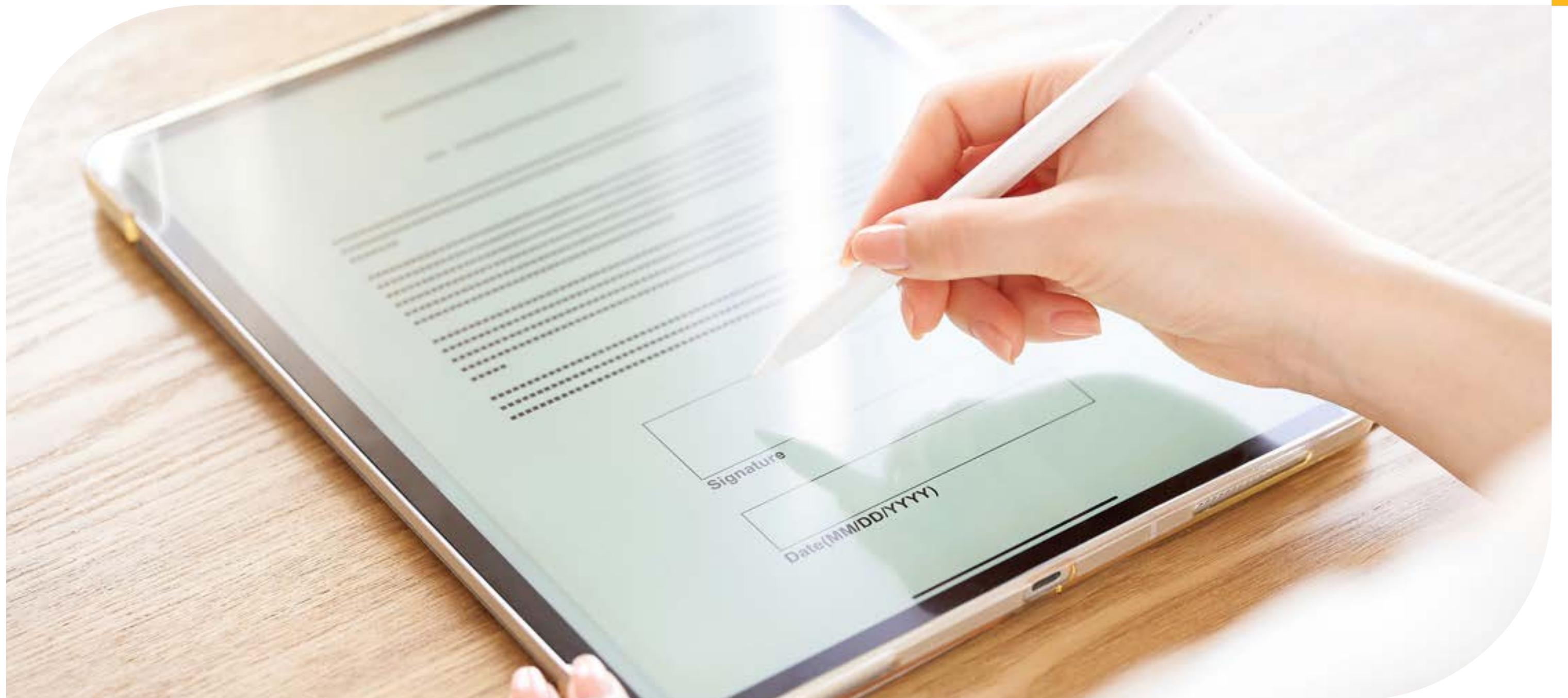
#### Los principales beneficios son los siguientes:

- Precalificación inmediata
- Firma de documentos 100% digital
- Desembolsos en el menor tiempo



## Firma Electrónica

Banco Industrial, S.A., está cada vez más cerca de los guatemaltecos, por lo que, en febrero se habilitó en Bi en Línea App la opción de la firma electrónica para que desde la comodidad en donde se encuentren nuestros usuarios puedan firmar sus documentos, sin necesidad de visitar una agencia. La adopción de la firma electrónica aporta agilidad en los procesos ya que reduce el tiempo de una autorización que en papel podría llevar días a sólo minutos.



## Financiamiento con Tarjeta de Crédito en transferencias desde Bi en Línea App

En este año se habilitó a nuestros usuarios en Bi en Línea App la opción de transferencias a otros bancos y transferencias móviles debitando desde su tarjeta de crédito, ofreciendo una opción de financiamiento en el envío de transferencias y pagos hacia otras cuentas de Banco Industrial, S.A., de forma inmediata.

## Onboarding digital de tarjeta de crédito Cliente Nuevo

El mundo sigue avanzando y con él los hábitos de consumo de las personas, por lo que es fundamental buscar soluciones innovadoras que se adapten a las nuevas formas de hacer las cosas.

**En junio se implementó el Onboarding Digital para los clientes totalmente nuevos a través de Bi en Línea App, procedimiento 100% en línea y únicamente tomará algunos minutos completar la solicitud y recibir la versión digital.**

## Transferencias al Exterior desde Bi en Línea App

Durante el 2023, se agregó la nueva opción desde nuestro canal de Bi en Línea App para que nuestros usuarios puedan realizar transferencias internacionales.

## Cobro de Remesas desde Bi en Línea

Bi en Línea cada vez ha ido evolucionando y en este año 2023 se añadió la opción de poder cobrar remesas por medio de Bi en Línea, para que nuestros usuarios desde este canal puedan con facilidad y sin salir de casa realizar el cobro de sus remesas.

Los principales beneficios son los siguientes:

- Inmediatez
- Seguridad
- Facilidad

## Apple Pay

Como empresa líder, reafirmamos nuestro compromiso de brindar la mejor experiencia bancaria personalizada del país.

Desde mayo se tiene disponible la nueva forma de pago para realizar compras en establecimientos.

**Con esta implementación nuestros usuarios podrán digitalizar sus tarjetas de crédito y débito para utilizarlas en el ecosistema de Apple Pay, a través de su iPhone o desde su Apple Watch.**

## Nuevos Proveedores en Pagos de Servicios desde Bi en Línea

Para facilitar la vida de nuestros clientes, en el 2023 se implementaron más opciones de pago desde nuestro canal de Bi en Línea, dentro de los cuales podemos mencionar:

- **Paquetigos:** Ahora desde Bi en Línea App y web se pueden realizar el pago de los paquetes promocionales que sirven para llamar, mensajear y navegar.
- **Banca Muni GL:** Se integró la opción para que nuestros clientes que residen en el departamento de Quetzaltenango puedan realizar pagos de:
  - Boleto de Ornato
  - Multas de Tránsito
  - Energía y Agua
  - IUSI



# Proyectos de Innovación 2023

## Migración a la nube

Nuestro Contact Center ha migrado la plataforma de llamadas telefónicas a la nube, lo que proporciona ventajas económicas y tecnológicas. Esta permite adaptar fácilmente la capacidad a las necesidades cambiantes, análisis de datos, seguridad y facilita la integración a otras plataformas que permiten mejorar la eficiencia y experiencia del cliente externo.

## Plataforma de Analítica Conversacional

El Contact Center cuenta con una plataforma de Analítica Conversacional que permite optimizar la atención al cliente, identificando patrones y tendencias en las conversaciones para implementar nuevos proyectos, toma de decisiones en tiempo real y análisis predictivos para toma de decisiones estratégicas.



**ZIGI**

**Z**IGI, es la experiencia neobanco creada para facilitar el movimiento de dinero entre personas. Nuestra meta es resolver las necesidades financieras con una experiencia sin fricciones, inclusiva y educativa.

**ZIGI complementa las opciones de Banco Industrial, S.A. potenciando comunidades y promoviendo la inclusión financiera en Guatemala.**



**+250k**  
Transacciones  
procesadas

**+210m**  
Saldo en  
cuentas (Q)

**+6k**  
Puestos de QR  
colocados

**+7m**  
Remesas  
pagadas (Q)

**100k**  
Usuarios  
registrados

Descarga  
ZIGI aquí:



Síguenos en:





Tecnología y  
**Telecomunicaciones**



**Banco Industrial, S.A., tiene como uno de sus valores la innovación, y es por ello que la División Tecnología se encuentra siempre a la vanguardia buscando las mejores soluciones, que incluyen aplicaciones de software, infraestructura, herramientas de seguridad y las mejores técnicas de análisis para cumplir los propósitos del banco.**

Continuamos con la Estrategia de actualizar la plataforma de la Banca Electrónica a tecnologías de Microservicios y APIs para poder soportar las nuevas Fintechs y Apps de pago apoyándonos con las herramientas de Inteligencia Artificial como Copilot en las que estamos dando los primeros pasos.

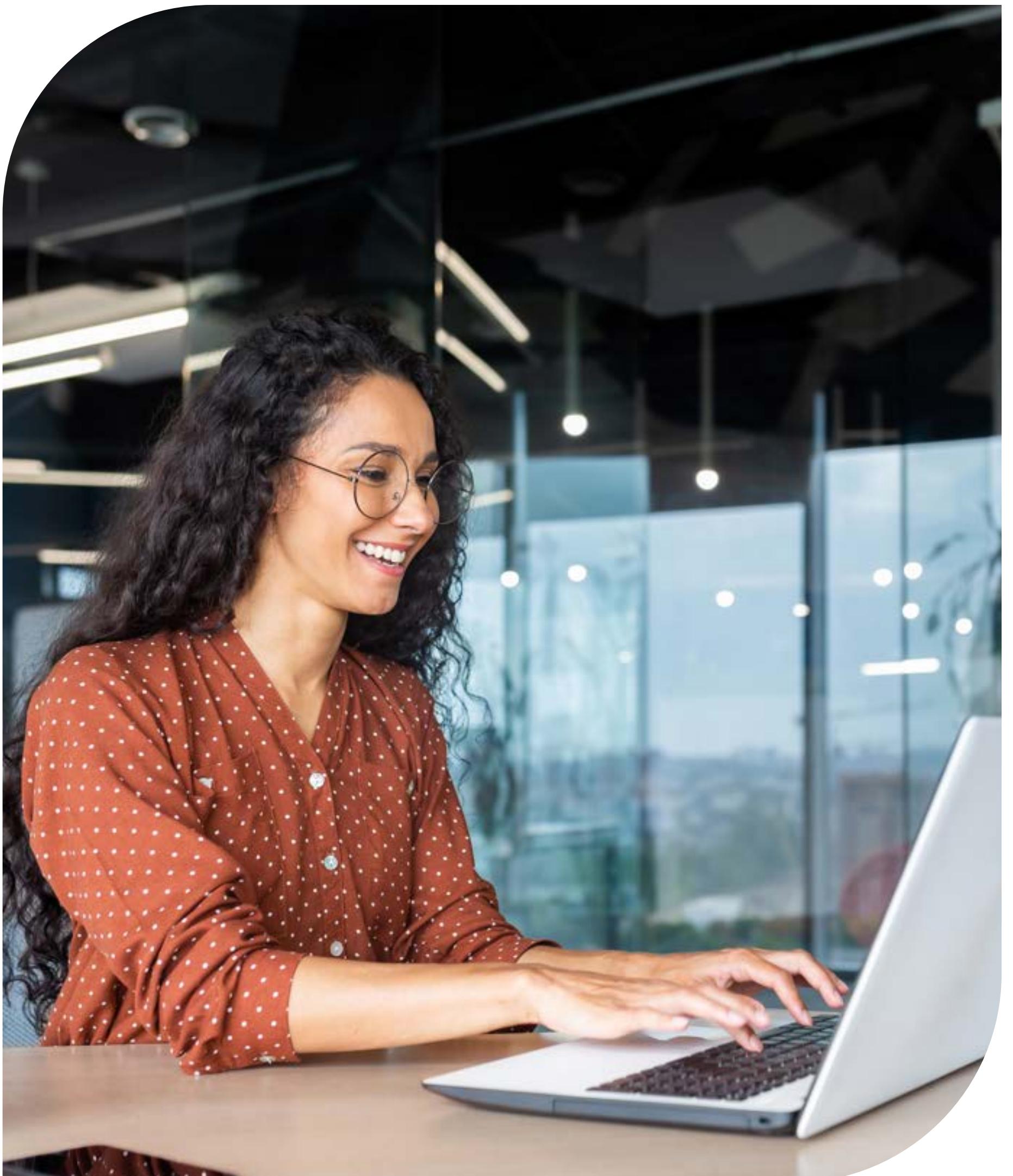
Se continúan trabajando en las diferentes iniciativas: Inteligencia Artificial con Watson IBM, Soluciones Onboarding Digital, Medios de pago QR, Tokenización de Tarjetas de Crédito y fortalecimiento de las herramientas de Ciberseguridad e implementación de Seguridad en la Nube, entre otras. Se está incursionando en trabajar algunas aplicaciones en la Nube y cumpliendo con toda la normativa de los entes reguladores.

En Junio 2023, el procesamiento en la plataforma tecnológica alcanzó las 88.1 millones de transacciones en su día más alto.

**Entre los proyectos implementados durante el período se encuentran los siguientes:**

- Gestiones en la Banca en Línea Empresarial
- Ciclo de Vida de Tarjeta de Crédito y Débito con Apple Pay
- Cuenta Digital con clientes nuevos
- Cumplimiento de FEIC Jurídico y mejoras al FEIC Individual
- Incorporación de la función Beta de la Banca en Línea Empresarial Web
- Remesas para la plataforma de OpenBanking

**En el tema de Banca en Línea Empresarial se trabajó la funcionalidad de generar gestiones de servicios para los clientes Jurídicos a través del aplicativo de Banca en Línea Empresarial.**

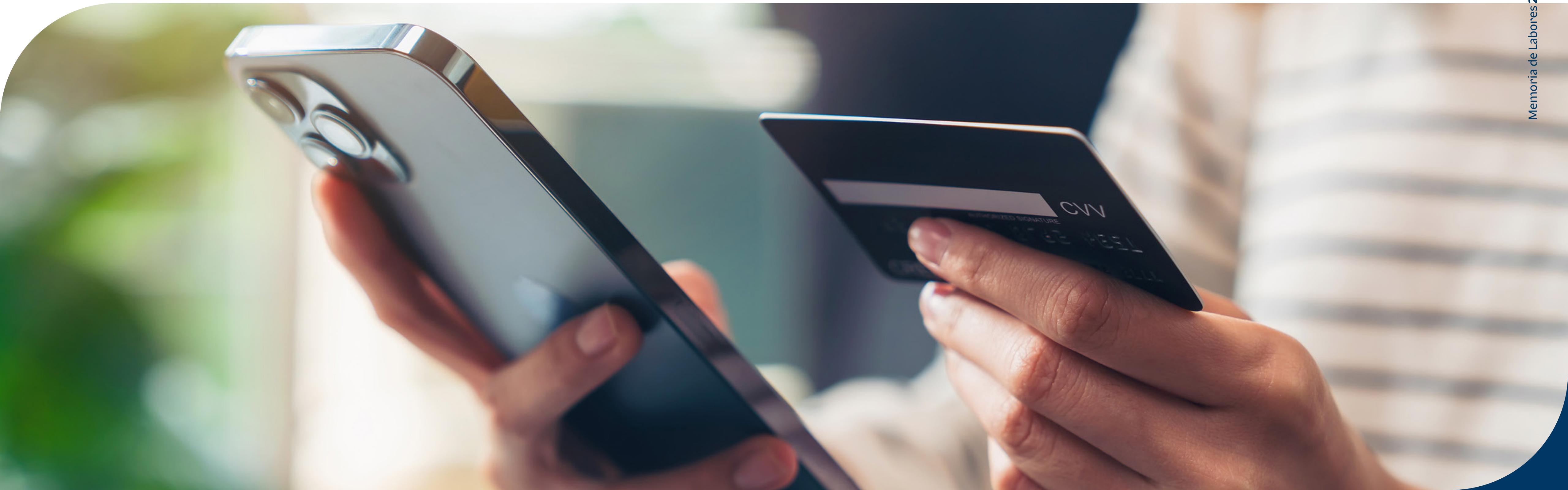


Se encuentra en proceso el proyecto de tokenización de tarjeta de crédito y débito, se incorporó la funcionalidad de Apple Pay donde permite hacer pagos con los dispositivos iPhone y Apple Watch.

Se realizó la creación de cuentas de forma digital sin intervención de las áreas administrativas, facilitando la adquisición de los productos de tarjeta de crédito, monetarios y ahorros con un cliente nuevo.

Se incorporó la función Beta de Banca en Línea Empresarial para dar respuesta a las necesidades de los clientes jurídicos a nivel individual y pymes.

Con el fin de exponer servicios electrónicos para que otras empresas lo puedan consumir se creó la funcionalidad de pago de remesas a través del concepto de OpenBanking para que las empresas jurídicas puedan hacer el pago del mismo desde sus sistemas.

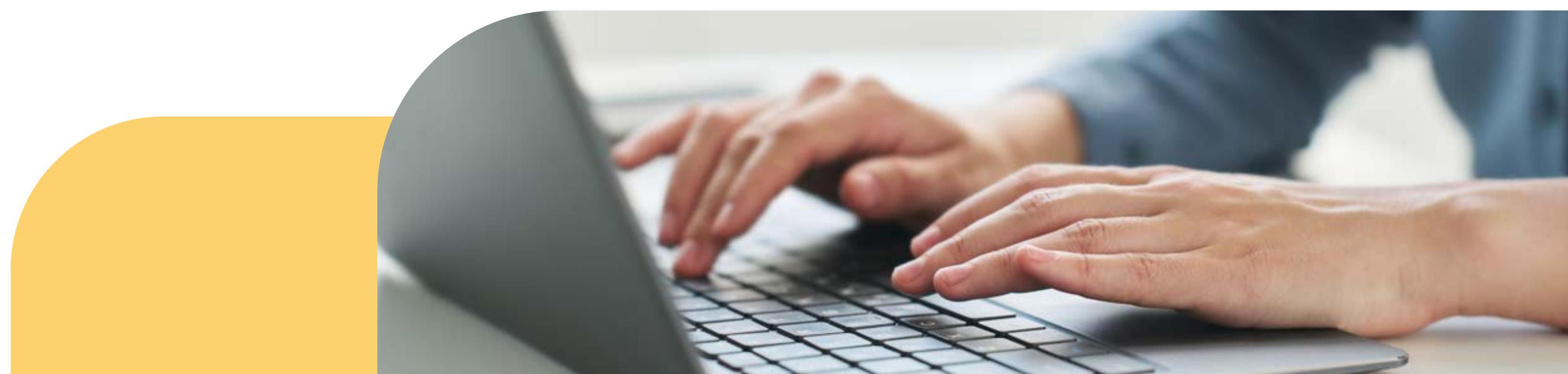


## Sistemas y Operaciones

- Se renovó la solución de equipos de almacenamientos.
- Se adquirió ampliación de procesadores IFL para el equipo Mainframe zSeries.
- Se implementaron las soluciones de Backup tipo Bóveda a disco VTS (Virtual Tape Server) y VTL (Virtual Tape Libraries) para las plataformas Z15 y iSeries respectivamente.
- Se implementó solución de antivirus para los equipos iSeries.
- Se implementó la solución de Monitoreo Instana en los equipos iSeries y Mainframe zSeries.
- Se migró la plataforma Openshift de la versión 3 a la versión 4.
- Se implementó la base de datos Mongo DB para monitoreo de Logs de los Pods de Openshift.

## Comunicaciones e Infraestructura

- Se implementó la herramienta de Rabbit MQ para el monitoreo de los clusters de Openshift.
- Se implementó Prisma Cloud que es el concentrador de consolas y monitoreo de todas las nubes (AWS, Azure, Digital Ocean y Goodle Cloud).
- Así también la implementación de la herramienta Infraestructure Manager para el monitoreo y aprovisionamiento de la infraestructura de todas las nubes (AWS, Azure, Digital Ocean y Goodle Cloud).
- Y el crecimiento de la infraestructura de Sofia, solución de Analítica de Datos.
- Durante el año 2023, se instalaron más de 370 equipos de comunicaciones entre radios, routers, switches y access points.
- Se realizó la implementación de la arquitectura de comunicaciones Cisco ACI en el Centro de Cómputo del Sitio Alterno BRS (Backup Recovery Site), que es una red definida por software (SDN) y pone en la vanguardia tecnológica a dicho Centro de Cómputo.
- Se instalaron más de 3,600 computadoras, entre Laptops y Desktops, por renovaciones tecnológicas y plazas nuevas en oficinas, dependencias y agencias; de las cuales más de 800 fueron Laptops para plazas nuevas.
- Se instalaron 8 nuevas agencias y 18 miniagencias, se instalaron 178 Cajeros Automáticos nuevos, de los cuales 116 fueron en puntos de servicio nuevos y 62 renovaciones.
- Se renovaron más de 600 teléfonos nuevos en oficinas y agencias.
- Se renovó el Ramal Oriente de la red de microondas y se agregó una ruta redundante a dicho ramal de la red de microondas.



## Sistemas Centrales

Entre los proyectos más importantes desarrollados en este año se mencionan los siguientes:

- Aumentar la conversión / penetración de los seguros de desempleo en créditos.
- Promover la venta de USD con cheque OB para pago de tarjeta de crédito en US dólares.
- Conexión regional adelanto de capital de préstamos Bi Guatemala desde los países de Guatemala, El Salvador, Honduras y Panamá.
- Actualización de datos Bel Web - cambios FEIC Oficio IVE No. 2353-2022 (Cliente Natural).
- Multimunis Gobierno Local: Se implementó una nueva transacción para realizar pagos de diferentes servicios de Gobierno Local.
- Conexión Regional – Transferencias en lempiras: Se implementó en el canal de Conexión Regional la opción de transferencias entre cuentas de lempiras a dólares y quetzales.
- Traslado de Consumos a Cuotas: Se elaboró una función dentro de la plataforma de Bi en Línea para realizar consumos en cuotas.
- Envío de transferencias ACH con TC en Bi en Línea App: se habilitó como cuenta débito las Tarjetas de Crédito de Banco Industrial, S.A. para el envío de transferencias a cuentas de otros bancos.
- Entrega y activación de Tarjetas de Débito Mastercard en plataforma Secretarial.
- Se implementó la apertura Dual de forma automática de cuentas de ahorros y cuentas de monetarios. Esto agiliza el proceso cuando los clientes desean la creación de ambos productos al mismo tiempo.
- Pago de préstamos Guatefuturo: Se implementó nueva opción para los clientes de Guatefuturo para realizar el pago de la cuota de los préstamos, desde el canal de Bi en Línea.
- Emisión Digital Tarjeta Débito en Bi en Línea App: nuevo servicio para que el cliente pueda visualizar las credenciales y hacer uso de su tarjeta desde el momento de su creación.
- Envío de Transferencias Móviles con Tarjeta de Crédito.
- Envío de dinero a otros Países: Se incorporó esta nueva funcionalidad de operaciones desde caja.



## Subgerencia de Resiliencia Digital

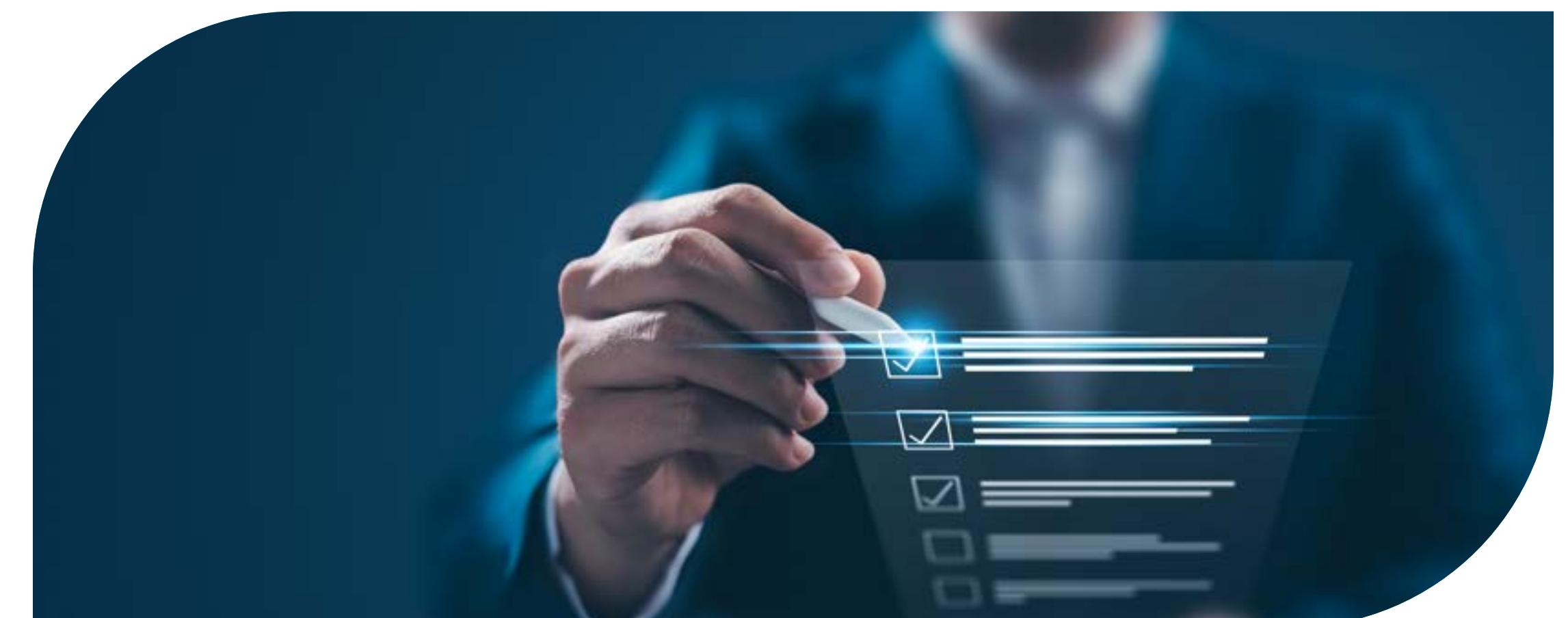
Durante el año 2023, se conformó la **Subgerencia de Resiliencia Digital** dentro de la **División Tecnología**, esto con el objetivo de desarrollar las capacidades de detección, respuesta y recuperación temprana ante un evento o incidente que pueda afectar la prestación de los servicios digitales de la **Corporación**. En tal sentido, los principales ejes de acción en los que se trabajó durante el año 2023, fueron los que se resaltan a continuación:

- Desarrollo e implementación de procesos de gestión y entrega de servicios tecnológicos sobre la base de un marco de prácticas de clase mundial (Framework ITIL). Implementando durante el año 2023, con la puesta en producción de la herramienta especializada Control Desk, los procesos de:
  - Atención de Requerimientos de Servicio
  - Gestión de Incidentes
  - Gestión de Cambios
  - Mesa de Ayuda
- Identificación de los principales componentes que dan soporte a las bancas en línea, tanto a nivel web, como del aplicativo móvil, descubriendo y documentando los componentes físicos y virtuales; así como, las interconexiones entre los mismos, generando un inventario de estos componentes, desarrollando los esquemas lógicos de sus relaciones y estableciendo las bases para la generación la base de datos de los elementos de configuración, sobre el proceso de Gestión de la Configuración, también dentro del marco de gestión de servicios mencionado anteriormente.
- Implementación de un esquema de monitoreo de eventos, identificando para el respecto, las alarmas que son críticas para la prestación de los servicios digitales, mediante la implementación de un sistema de identificación de eventos, utilizando Inteligencia Artificial (Watson AIOps), generando protocolos de alerta, registro y escalamiento de estos eventos, con los especialistas de la diferentes áreas de la División que deben atender los mismos.
- Se han desarrollado las bases normativas para la generación de la documentación del End to End de los servicios digitales de la Corporación, implementando lineamientos mínimos de documentación que deben generar los desarrolladores de código, desde la concepción de un nuevo aplicativo o durante el mantenimiento de los aplicativos ya creados.
- Por último, dentro del área se estableció un proceso de control de calidad de código, sobre las mejores prácticas, analizando hasta la fecha más de 1,8 millones de líneas de código, retroalimentando sobre estos análisis y generando un proceso de mejora continua para el desarrollo de aplicativos.

## Seguridad y Ciberseguridad

Como parte de la Seguridad Tecnológica y Ciberseguridad, se ha innovado en nuevos servicios y productos tecnológicos para la protección y resguardo de la infraestructura tecnológica del Banco:

- Aseguramiento de la infraestructura de Office 365 mediante la implementación de consolas centralizadas para la gestión de productos de seguridad Mobile Device Management (MDM) Mobile Application Management y Hard Disc encryption Microsoft Intune (MDM – MAM BITLOCKER).
- Renovación de la infraestructura de seguridad perimetral para mejorar el rendimiento en los servicios de la banca electrónica y cliente interno aumentando la capacidad de ancho de banda para el servicio de nuestros sistemas.
- Implementación de herramienta de control de acceso a la red para detección de nuevos dispositivos y posibles amenazas ciberneticas, como la implementación exitosa de pruebas de simulación en nuestros procesos internos. Estas pruebas, diseñadas para replicar escenarios del mundo real, las cuales fueron fundamentales para evaluar la efectividad de nuestras estrategias y procedimientos. Al simular diversas situaciones, pudimos identificar áreas de mejora, fortalecer la preparación del equipo y optimizar nuestras operaciones, garantizando así una respuesta eficiente y efectiva ante desafíos futuros.
- Implementación de herramientas de seguridad en infraestructura en la nube con sistemas de xDR e IPS que permiten una detección y bloqueo oportuno de ciberamenazas.
- Implementación y bloqueo de más de 920 millones de amenazas provenientes de distintos medios electrónicos (correos electrónicos, conexiones no autorizadas, sitios falsos, entre otros).
- Implementación de la microsegmentación en la infraestructura virtual para prevenir amenazas que se expanden en sentido horizontal entre servidores.
- Implementación de nuevas herramientas para la gestión y monitoreo de toda la red de cajeros automáticos permitiendo por medio de alertas tener un mejor uptime y gestión operativa en los dispositivos. Adicionalmente se están implementando nuevos servicios en los cajeros para que funcionen como recicladores de efectivo haciendo un auto llenado de efectivo.





Gestión y  
**Desarrollo Humano**

**Con la visión de “Ser una Corporación Tecnológica con licencia Bancaria” y conscientes que parte del propósito de Banco Industrial, S.A., es el desarrollo de nuestros colaboradores, Recursos Humanos ha enfocado su gestión en ser un Socio Estratégico de las áreas a quienes brinda soporte.**

Durante el 2023, Recursos Humanos continuó transformándose, mejorando y adaptando sus procesos principales, desarrollando proyectos y proponiendo acciones que contribuyen al logro de las metas de la organización.

A continuación, se presentan los principales datos que resumen el soporte proporcionado:



### Reclutamiento, selección y contratación de colaboradores

Se atendió alrededor de 10,505 aspirantes a plazas de trabajo, quienes iniciaron el proceso para completar todos los requisitos establecidos, de esos aspirantes se realizaron 3,199 contrataciones, es decir que se contrató a 3 de cada 10. Como parte de los requisitos que un aspirante debe cumplir se le realizaron pruebas psicométricas en el sistema Armstrong Web; además, a cada uno se le verificaron las referencias laborales, crediticias y judiciales, que formaron parte de las 10,787 referencias consultadas en las bases de datos de referencias.

### Inducción y administración de los colaboradores

Para fomentar la Cultura Bi al 100% de los nuevos colaboradores se les impartió una inducción de forma presencial y virtual (simuladores y Learning Bi). Durante la inducción fueron entregados unos 2,147 uniformes para dar soporte a la imagen de la institución. Del total de personas contratadas fueron confirmadas el 95% luego de su período de prueba. En 2023, a través del Portal de Autogestión de Recursos Humanos se realizaron más de 116,755 gestiones de personal.

## Desarrollo de los colaboradores

9,709 colaboradores que trabajan en las 1,109 unidades de trabajo tuvieron la oportunidad de evaluar y ser evaluados en las Competencias Conductuales y Clima Laboral. Todo este proceso de evaluación es soportado por el sistema Execution que administra Gestión de Alto Desempeño -GAD-.

Se proporcionó la oportunidad de desarrollar y perfeccionar nuevas habilidades a través de 2,291 horas impartidas de capacitación, lo anterior de forma presencial, por medio de Learning Bi y la Biblioteca.

El desarrollo de los colaboradores también se evidenció con el ascenso de 976 personas, lo cual representa un 44% de las oportunidades de ascenso que se presentaron durante el 2023. Adicionalmente, se identificó a 95 Colaboradores de Alto Potencial (CAP) a quienes se acompañó y se les brindó un programa para desarrollar aún más sus habilidades.

Dentro de los programas claves de reconocimiento a los colaboradores se encuentra el Programa “Reconocimiento Bi”, por medio del cual se reconocieron 43,468 acciones extraordinarias realizadas por los colaboradores, otro programa clave que propicia el reconocimiento es el de Personal Destacado, en el que 579 colaboradores fueron reconocidos por cumplir entre 10 y 45 años de trayectoria en Bi y 229 más por concluir estudios de licenciatura o maestría.



**Banco Industrial, S.A., por medio de Recursos Humanos ha motivado a sus colaboradores a dar lo mejor de sí, aprovechar las nuevas tecnologías y a vivir una cultura de servicio basada en valores.**



Responsabilidad  
**Social Empresarial**



**Banco Industrial, S.A. reconoce la importancia de la responsabilidad social como un motor de desarrollo y parte fundamental de su compromiso con las comunidades guatemaltecas, para avanzar Juntos, siempre hacia adelante.**

La principal dirección de la inversión se enfocó en proporcionar oportunidades a los guatemaltecos, con la firme intención de mejorar sus condiciones de vida y romper los ciclos intergeneracionales de desigualdad y pobreza que afectan a nuestro país.

Año tras año, destinamos recursos financieros a diversos sectores, incluyendo la educación, la salud, el deporte y el desarrollo comunitario, entre otros, con el propósito de contribuir al bienestar y el progreso de nuestra sociedad.

- Instituciones apoyadas en el área de educación: **16**
- Instituciones apoyadas en el área de deporte: **1**
- Instituciones apoyadas en el área de salud: **7**
- Instituciones apoyadas en el área de desarrollo comunitario: **24**



## En 2023 invertimos más de Q18 millones.

- Educación 30%  
**Q5,562,247.60**
- Desarrollo Comunitario 47%  
**Q8,769,823.99**
- Deporte 13%  
**Q2,394,204.35**
- Salud 10%  
**Q1,863,000.00**

# Fundación Ramiro Castillo Love

Banco Industrial, S.A. continuó brindando apoyo a la labor educativa de Fundación Ramiro Castillo Love en el año 2023. Los programas educativos de la institución tienen como principal objetivo contribuir a reducir el índice de analfabetismo en Guatemala y brindar educación primaria acelerada y ciclo básico (nivel medio) a adolescentes, jóvenes y adultos, especialmente de áreas rurales del país. Para el logro de este propósito se ejecutó el Programa Me Educo de Primaria Acelerada y el Programa Reescribiendo mi Futuro de Ciclo Básico por medio de la Asociación para la Cultura y el Desarrollo (ACUDE) y con el aval de la Dirección General de Educación Extraescolar (DIGEX) del Ministerio de Educación.

En 2023 se logró la participación de 4,053 estudiantes de 17 municipios en 5 departamentos del país, siendo estos Chiquimula, Jalapa, Sacatepéquez, Sololá y Totonicapán. Del total de educandos 2,753 fueron del Programa Me Educo y 1,290 del Programa Reescribiendo mi Futuro. Los educandos recibieron gratuitamente textos y útiles escolares. Los maestros o tutores recibieron capacitaciones, bolsas de materiales didácticos y un incentivo económico.

Además del componente Educativo, se llevaron a cabo otros componentes de apoyo como lo son el de Productividad y Desarrollo “Creciendo en mi Comunidad”, la ayuda Nutricional “Juntos por una Niñez Plena” y el Tecnológico. En el de Productividad y Desarrollo, se realizaron 7 cursos técnico-ocupacionales impartidos por INTECAP, DIGEX, la Fundación y ACUDE, con la participación de 200 estudiantes. En el Nutricional, 370 madres de familia en promedio recibieron orientaciones técnico-nutricionales; 586 niños, hijos de educandos, se beneficiaron de kits nutricionales del Programa Vaso de Incaparina y, 525 de ellos, con evaluaciones antropométricas de peso y talla en alianza con Fundación Castillo Córdova. Finalmente, en el Tecnológico se donaron 39 equipos de cómputo para 3 laboratorios de computación para la alfabetización digital, en alianza con municipalidades.





Los programas educativos de la Fundación se financian con el beneficio de las actividades de recaudación de fondos, que cuentan con el apoyo y respaldo de Corporación Bi y sus colaboradores. Diferentes áreas del Banco y Corporación Bi colaboraron con la realización de dos rifas (USD 30 mil y un vehículo); buzones recolectores en Agencias Bi y algunos establecimientos comerciales; venta de libros; campañas de reciclaje de papel y chatarra y bazares (Vino para Ayudar, Día de la Madre, Medio Año, Navideño y otros). Por medio de los servicios de Banca Moderna y Bi en Línea se facilitaron las transacciones para estas actividades de recaudación de fondos y, en particular, para la Campaña de Apadrinamientos Personales. Con esta campaña se apadrinó a 1,201 educandos por parte de más de 629 Padrinos y Madrinas, que efectuaron sus respectivos aportes.

Las actividades de recaudación de fondos a favor de la Fundación fueron promovidas por los diferentes canales de servicio como la oficina de la Fundación, Agencias Bi, ejecutivos de negocios, páginas web, redes sociales, revistas electrónicas, Portal Bi (Intranet) y Canal Bi.

**Con los resultados del año 2023 y después de 30 años de labor ininterrumpida se ha brindado la oportunidad de educarse a 521,906 guatemaltecos, en su mayoría jóvenes y mujeres del área rural.**

# Fortalecimiento del Ecosistema Emprendedor

## Zona de Emprendedores

La iniciativa “Zona de Emprendedores” surgió con el objetivo de fomentar y respaldar a emprendedores, beneficiando así a más de 80 negocios locales. Este programa se llevó a cabo en diferentes ubicaciones estratégicas con alto número de concurrencia de personas, donde los emprendedores tuvieron la oportunidad de presentar sus productos en nuevos mercados, tales como: Ferias, iniciativas municipales y centros comerciales.

Este proyecto es un pilar fundamental para el **crecimiento de negocios locales y la promoción del talento y creatividad guatemalteca**. Por medio de esta iniciativa, estamos **construyendo un futuro más sólido y próspero para todos**.



## Manos de Guatemala

Este proyecto nace del firme deseo de contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país, involucrando a las valiosas comunidades artesanas de Guatemala, cuyas habilidosas manos han sido guardianas de nuestro rico legado cultural. A través de colaboraciones y exposiciones, aspiramos a que estas comunidades logren alcanzar un desarrollo económico tanto a nivel personal como comunitario.



En su primera fase, el proyecto se extendió a las comunidades de Momostenango, Chiquimula, Quetzaltenango y Sololá, con la perspectiva de que esta iniciativa se multiplique en distintos sectores de nuestro país. Durante esta etapa inicial, se brindaron 160 horas de capacitación en diversas técnicas, destacando la preservación de dos tradiciones fundamentales: el Telar de Pie con jaspe de Santiago Atitlán y el Telar de Pie con lana de oveja en Momostenango.

Esta iniciativa benefició directamente a 202 artesanos que compartieron el conocimiento recibido con 1,010 más, fortaleciendo así el desarrollo social y económico de estas comunidades.

## Puentes de Desarrollo Bi

Esta iniciativa se originó a través de una colaboración con "Bridge for Billions", una de las redes de emprendimiento más destacadas a nivel mundial. Se brindó apoyo a 150 emprendedores de las regiones de Quetzaltenango, Antigua y Chimaltenango para la creación o mejora de sus modelos de negocio.

Entre los participantes, se destacaron tres ganadores que fueron premiados con Q10,000 en capital semilla. Este financiamiento permitirá a los emprendedores seguir fortaleciendo sus negocios.



## Transformando vidas a través del deporte

**La Fundación Olímpica Guatemalteca se dedica a la transformación de la vida de 1,550 niños y jóvenes que residen en zonas de alto riesgo en Guatemala, utilizando el deporte y la educación como herramientas para lograrlo. Su misión es generar un impacto positivo y cambiar vidas.**



Actualmente, la fundación opera en 22 sedes distribuidas en 6 departamentos del país, ofreciendo entrenamientos deportivos en disciplinas como: boxeo, fútbol, gimnasia, judo, taekwondo y natación. Lo más destacado es que el 100% de los integrantes tiene la oportunidad de recibir educación basada en principios y valores, lo que contribuye a su desarrollo como ciudadanos ejemplares en sus comunidades. Este enfoque ha permitido reemplazar las noticias negativas en los periódicos con historias positivas que llenan de orgullo a sus vecinos y familias.

Son 16 los atletas que han sido fruto del trabajo de Fundación Olímpica que actualmente representan a Guatemala en distintas disciplinas, tales como: Judo, Taekwondo y Polo.

Además, para promover la competencia y la aplicación de los Valores Olímpicos, se organizan festivales deportivos que incluyen torneos inter-sedes, fomentando la amistad, el respeto y la excelencia entre los participantes.

Los integrantes de la fundación han ganado 200 medallas en lo que va del año 2023, mostrando determinación, esfuerzo y valores en cada competencia.

**La fundación también se compromete con la educación superior de sus integrantes, otorgando 21 becas académicas para apoyar su formación profesional.**

**¡La transformación somos todos!**



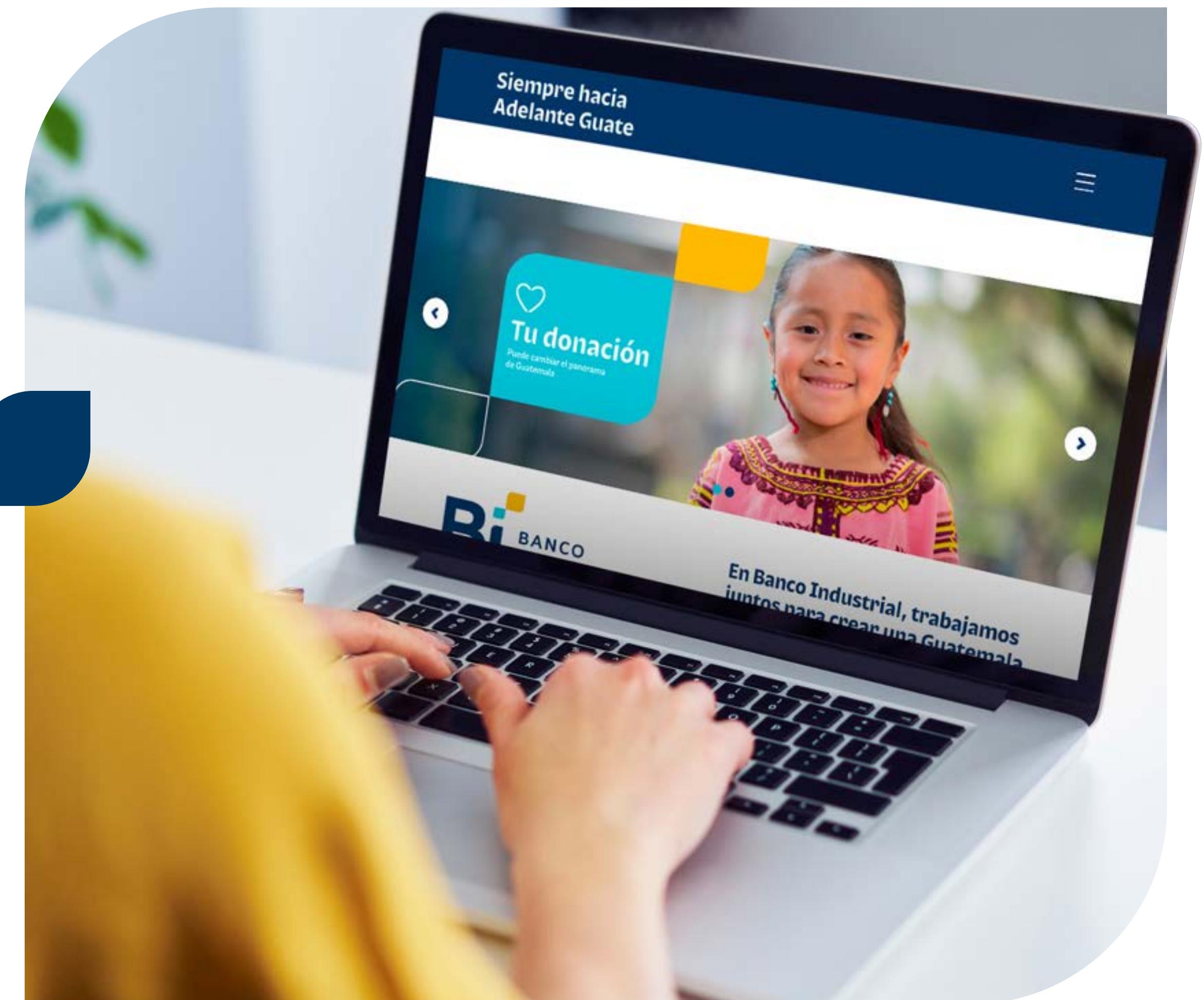
# Portal Siempre Hacia Adelante Guate

**Una iniciativa hecha con compromiso, para impulsar acciones solidarias que contribuyan a causas sociales en Guatemala.**

El portal web SiempreHaciaAdelanteGuate.com fue creado por Banco Industrial, S.A. con la finalidad de ayudar a recaudar fondos y dar a conocer las loables iniciativas de organizaciones guatemaltecas sin fines de lucro, quienes contribuyen al desarrollo del país en ámbitos como la salud, educación, deporte y desarrollo comunitario.

**En el 2023 se logró:**

- 10,000 **Visitas**
- Q123,499.94 **Fondos recaudados**
- 21 **Fundaciones y organizaciones beneficiadas**



# Programa Cívico Permanente

Tiene como propósito fundamental mantener, renovar, exaltar y fortalecer el espíritu cívico de la población guatemalteca. Fue fundado el 17 de agosto de 1984 por el primer Presidente de Banco Industrial, S.A. el Ingeniero Ramiro Castillo Love (QEPD).



En 2023, el Programa Cívico Permanente arribó a su 39 aniversario, resaltando y reconociendo el aporte constructivo de 20 profesionales, 2 instituciones y 20 niños guatemaltecos, quienes con su ejemplo han hecho vida los valores corporativos: el amor a la patria, entrega, innovación, integridad y trabajo colaborativo.

Este año, se implementó la Cuarta Acción que reconoció a 9 estudiantes graduados que han destacado por sus notas académicas y la aplicación de valores, brindándoles la oportunidad de izar la Bandera Nacional en la Plaza Cívica Ramiro Castillo Love.

Logrando a la fecha:

- 1,561 homenajes a guatemaltecos de los diferentes gremios
- 634 homenajes a niños estudiantes del nivel primario

Quien aprende a amar a nuestra bandera y a llevarla siempre en su corazón, estará izándola en él cada día; con su trabajo, con su esfuerzo y con su amor.

# Voluntariado Bi

Los Colaboradores de Banco Industrial, S.A. altamente comprometidos con el valor Amor a la Patria y buscando marcar una diferencia para transformar nuestro país, participan activamente dentro del Programa de Voluntariados dirigido por Recursos Humanos, durante el 2023 participaron 188 Colaboradores quienes ayudaron a mejorar las condiciones de vida de 400 guatemaltecos.

Como un acto solidario y como parte de la responsabilidad social con la comunidad guatemalteca, los colaboradores Bi hicieron vida los valores de servicio al prójimo a través de los siguientes voluntariados:

- Mentorías en el Programa Ella Impacta
- Reactivación de la biblioteca y entrega de mochilas en la Escuela Oficial Urbana Alejandro Marure de zona 6
- Donativo de víveres y visita al Albergue Hermano Pedro
- Siembra de 6,000 árboles en el municipio de Yaxhá Petén
- Donación de víveres y visita a la Fundación Infantil Ronald McDonald



# Sostenibilidad

**En Banco Industrial, S.A. reconocemos como compromiso institucional la importancia de fomentar la gestión responsable de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la ambiental y la social.**

**La estrategia de sostenibilidad busca coadyuvar a que Banco Industrial, S.A. sea la primera opción para los centroamericanos y el Grupo Financiero más importante de la región.**

**S**e enfoca en cuatro pilares que fomentan la gestión integral de los riesgos ambientales y sociales, el uso eficiente y responsable de los recursos en nuestras operaciones, el desarrollo de productos y servicios que consideren factores ASG, y una plataforma de inclusión financiera y educación que permita el desarrollo de nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia se materializa en la Política de Sostenibilidad, la cual define los objetivos y principios generales en materia de sostenibilidad que guían el interés legítimo en contribuir con el desarrollo de nuestros colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y demás grupos de interés.

Durante el año 2023, más de 7,800 colaboradores se familiarizaron con los criterios ASG a través del curso “Juntos hacia el futuro”, por lo menos 500 colaboradores se capacitaron en el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y se tuvo más de 900 participaciones en distintos espacios de formación sobre los riesgos ambientales y sociales. Adicionalmente, se han realizado talleres en gestión de compras sostenibles y créditos verdes con alrededor de 150 colaboradores.

Conscientes de la necesidad de tomar medidas para preservar nuestro planeta, somos signatarios de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa



Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), miembros del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE) y del Guatemala Green Building Council (GGBC). Además, nos adherimos al Protocolo de Finanzas Sostenibles con el objetivo de reforzar el crecimiento de un ecosistema que busca el alineamiento de negocios de sostenibilidad, la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos, así como el desarrollo de productos y fortalecimiento de finanzas sostenibles.

# Apoyo al Medio Ambiente

## Huella de carbono

**H**emos estimado la huella de carbono de Banco Industrial, S.A. para el año 2022 basados en la norma ISO 14064:2006 (parte 1), alcanzando el equivalente a 11,286.45 toneladas de dióxido de carbono.

Por el compromiso con el cuidado del ambiente y buscando una mejora continua, se han instalado paneles solares desde el año 2014 en 49 agencias del país y en parte de nuestra sede central en Ciudad de Guatemala. El objetivo es preservar el medio ambiente y generar electricidad a menor costo. Se estima que la generación total de energía renovable alcanzó los 1,142,610 kWh.

Los paneles se han instalado en los departamentos de Guatemala, Chimaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu, Quetzaltenango, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Escuintla, Santa Rosa, San Marcos, Huehuetenango y Baja Verapaz.

## Iniciativas sostenibles

**S**umando a las buenas prácticas y mejora continua, se ha continuado con la implementación del proyecto de firma digital. Así también, Banco Industrial, S.A. acogió la movilidad eléctrica como una puerta abierta a la sostenibilidad en alianza con Fly Powered by BIRD, con 375 unidades de Scooters para atender las necesidades de movilización en la ciudad de Guatemala y esto implica 3,500 árboles plantados desde el inicio del proyecto.

Actualmente se han instalado 20 máquinas de reciclaje en distintos puntos del área metropolitana logrando recolectar más de 180,000 botellas de plástico.

Durante el 2023 apoyamos el Reto 10-500 impulsado por Columbus Guatemala Travel en conjunto con otras instituciones. A través del programa de voluntariado, los colaboradores Bi participaron en la actividad de reforestación y contribuyeron con la plantación total de 6,000 árboles en beneficio de la restauración de un área vital de Yaxhá Nakum Naranjo en el departamento de Petén.



**Juntos hacia un futuro  
más sostenible.**



Premios y  
**Reconocimientos**

Liderazgo o posición en el mercado	Ranking	Participación de Mercado
<b>Créditos Comerciales</b>	#1	38.6%
<b>Créditos Hipotecarios FHA</b>	#1	46.3%
<b>Microcréditos</b>	#2	33.0%
<b>Créditos de Consumo</b>	#3	14.4%
<b>Recolección de Impuestos</b>	#1	44.4%
<b>Mayor Proveedor de Compra Venta de Moneda Extranjera</b>	#1	31.7%

- Procesador exclusivo de pagos del mercado de energía eléctrica (transmisión, distribución y generación)
- Custodio exclusivo de la Bolsa de Valores de Guatemala
- Procesador del 33.9% de las Remesas Familiares entrantes al país
- Red de Distribución con 9,529 puntos de servicio
- Líderes en Compensación de Cheques, con 27.4% de participación de mercado

## El Mejor Banco de Guatemala

En el año 2023 Banco Industrial, S.A. obtuvo reconocimientos por las principales revistas financieras a nivel internacional, obteniendo premios como “Mejor Banco en Guatemala” por:

- **The Banker** - “Bank of the Year, Guatemala 2023”
- **Euromoney** - “Best Bank 2023 - Guatemala”
- **LatinFinance** - “Bank of the Year Guatemala 2023”
- **Global Finance** - “Best Bank Award 2023 - Guatemala”

En el año 2023 Banco Industrial, S.A. también fue reconocido por la revista Global Finance con el premio: “**Mejor Proveedor de Moneda Extranjera en Guatemala y Safest Bank in Guatemala**”, por la revista Euromoney con el premio: “**Best Bank for Digital Solutions in Guatemala**”, y por Fintech Americas “**Premio Oro 2023-Customer Experience**”.



## Galardones FHA

En el año 2023 Banco Industrial, S.A. fue reconocido por tercer año consecutivo, obteniendo los 3 premios que otorga el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA–, a la Entidad Aprobada con mayor:

■ Índice de Financiamiento

■ Cantidad de Viviendas de Interés Social

■ Crecimiento en Monto Asegurado





# Calificaciones de Riesgo

# Calificaciones de Riesgo Banco Industrial, S.A.

Banco Industrial, S.A. cuenta con calificaciones internacionales por las tres agencias de mayor credibilidad a nivel mundial (Fitch Ratings, Moody's y Standard & Poor's).



Fitch Moody's S&P

## Calificaciones Internacionales

Emisor / Contraparte	BB	Ba1	BB
Perspectiva	Estable	Estable	Estable
Fecha de Confirmación	9/11/2023	30/06/2023	17/10/2023

## Calificación Nacional

Largo Plazo	AA+(gtm)
Perspectiva	Estable
Fecha de Confirmación	9/11/2023



Información  
**Financiera**

# Balance General

**BANCO INDUSTRIAL, S.A.**

**Al 31 de diciembre**

**(En quetzales)**

1. Compuesto por inversiones (títulos-valores, excluyendo cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas), inversiones permanentes (acciones) y otras inversiones (fondos de amortización).
2. Compuesto por cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas (créditos para vivienda que se contabilizan dentro de inversiones).
3. Compuesto por productos financieros por cobrar, cuentas por cobrar (neto) y bienes realizables (neto).
4. Integrado por intereses por pagar de obligaciones depositarias, créditos obtenidos, deuda subordinada y bono híbrido.
5. Integrado principalmente por impuesto sobre la renta por pagar, obligaciones inmediatas y obligaciones por emisión de cheques de caja.
6. Compuesto por provisiones para gastos, otras obligaciones (deuda subordinada y bono híbrido), créditos diferidos y otras cuentas acreedoras.

**Nota:** Los Estados Financieros fueron auditados por la firma Klynveld Peat Marwick Goerdeler, S.A. (KPMG).

	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Activo</b>					
Disponibilidades	21,270,845,816	19,318,623,404	17,320,533,310	16,300,343,911	11,296,822,521
Inversiones, Neto <sup>1</sup>	28,694,047,640	32,740,256,716	26,762,479,872	23,932,725,517	23,468,682,519
Cartera de Créditos					
Cartera Vigente	88,065,816,459	76,609,975,806	67,656,532,840	57,877,387,274	52,681,282,570
Cartera Vencida	1,086,179,998	408,063,244	367,444,126	542,280,724	479,926,286
(-) Estimaciones por Valuación	(1,850,065,056)	(1,516,797,679)	(1,404,682,495)	(1,429,462,912)	(979,634,880)
Cartera de Créditos, Neto	87,301,931,401	75,501,241,371	66,619,294,471	56,990,205,086	52,181,573,976
Cartera Hipotecaria FHA y Cedulares Afianzados, Neto <sup>2</sup>	10,730,145,004	9,944,645,521	9,313,713,948	8,662,912,451	7,960,543,781
Total Cartera de Créditos	98,032,076,405	85,445,886,892	75,933,008,419	65,653,117,537	60,142,117,757
Inmuebles y Muebles, Neto	1,917,165,051	1,760,152,150	1,703,878,440	1,535,916,935	1,471,765,607
Cargos Diferidos, Neto	1,476,533,397	1,003,934,305	858,534,557	732,119,188	795,525,069
Otros <sup>3</sup>	2,904,843,374	2,612,351,283	1,378,963,860	1,094,468,057	861,633,612
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>154,295,511,683</b>	<b>142,881,204,750</b>	<b>123,957,398,458</b>	<b>109,248,691,145</b>	<b>98,036,547,085</b>
<b>Pasivo</b>					
Obligaciones Depositarias	111,374,592,365	104,258,529,693	88,409,781,613	76,041,163,165	66,966,230,765
Créditos Obtenidos	24,713,589,515	22,570,949,876	21,495,544,377	21,328,868,689	19,705,348,563
Gastos Financieros por Pagar <sup>4</sup>	583,990,689	425,445,296	306,713,999	310,322,758	365,415,749
Cuentas por Pagar <sup>5</sup>	1,737,866,283	1,526,839,191	1,089,961,668	792,052,608	729,293,378
Otros <sup>6</sup>	3,182,250,598	3,103,936,121	2,889,023,150	1,667,589,923	1,715,538,466
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>141,592,289,450</b>	<b>131,885,700,177</b>	<b>114,191,024,807</b>	<b>100,139,997,143</b>	<b>89,481,826,921</b>
<b>Capital Contable</b>					
Capital Pagado	2,437,927,440	2,404,594,120	2,404,594,120	2,404,594,120	2,404,594,120
Aportaciones Permanentes	1,882,421,376	1,525,754,852	1,525,754,852	1,525,754,852	1,525,754,852
Reservas de Capital	5,672,492,525	4,662,248,809	3,987,736,658	3,550,384,507	3,033,247,925
Revaluación de Activos	55,161,600	55,400,603	55,639,605	55,878,608	56,117,610
Resultado de Ejercicios Anteriores	0	0	81,826,080	0	0
Resultado del Ejercicio	2,655,219,292	2,347,506,189	1,710,822,336	1,572,081,915	1,535,005,657
<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	<b>12,703,222,233</b>	<b>10,995,504,573</b>	<b>9,766,373,651</b>	<b>9,108,694,002</b>	<b>8,554,720,164</b>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE</b>	<b>154,295,511,683</b>	<b>142,881,204,750</b>	<b>123,957,398,458</b>	<b>109,248,691,145</b>	<b>98,036,547,085</b>

# Estado de Resultados

**BANCO INDUSTRIAL, S.A.**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre**

**(En quetzales)**

	2023	2022
Productos Financieros	9,777,414,702	8,056,707,701
Gastos Financieros	(4,642,822,100)	(3,769,456,443)
<b>MARGEN POR INVERSIONES</b>	<b>5,134,592,602</b>	<b>4,287,251,258</b>
Productos por Servicios	609,621,570	514,200,143
Otros Productos de Operación	1,163,886,281	1,057,624,154
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	(500,000,000)	(450,000,000)
Otros Gastos de Operación	(33,791,207)	(41,900,158)
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>6,374,309,246</b>	<b>5,367,175,397</b>
Gastos de Administración		
Gastos Consejo de Administración	(162,557,501)	(144,022,598)
Otros Gastos de Administración	(3,312,225,309)	(2,692,988,873)
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>2,899,526,436</b>	<b>2,530,163,926</b>
Productos y Gastos Extraordinarios, Neto	108,506,280	95,342,464
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores, Neto	2,293,850	8,822,236
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>3,010,326,566</b>	<b>2,634,328,626</b>
Impuesto Sobre la Renta	(355,107,274)	(286,822,437)
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>2,655,219,292</b>	<b>2,347,506,189</b>

**Nota:** Los Estados Financieros fueron auditados por la firma Klynveld Peat Marwick Goerdeler, S.A. (KPMG).

# Balance General Consolidado

**BANCO INDUSTRIAL, S.A. Y SUBSIDIARIAS**

Financiera Industrial, S.A., Westrust Bank (International) Limited y Banco Industrial El Salvador, S.A.

Al 31 de diciembre de 2023

(En quetzales)

1. Compuesto por inversiones (títulos-valores, excluyendo cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas), inversiones permanentes (acciones) y otras inversiones (fondos de amortización).
2. Compuesto por cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas (créditos para vivienda que se contabilizan dentro de inversiones).
3. Compuesto por productos financieros por cobrar, cuentas por cobrar (neto) y bienes realizables (neto).
4. Integrado por intereses por pagar de obligaciones depositarias, obligaciones financieras, créditos obtenidos, deuda subordinada y bono híbrido.
5. Integrado principalmente por impuesto sobre la renta por pagar, obligaciones inmediatas y obligaciones por emisión de cheques de caja.
6. Compuesto por obligaciones financieras, provisiones para gastos, otras obligaciones (deuda subordinada y bono híbrido), créditos diferidos, otras cuentas acreedoras e interés minoritario.
7. Compuesto por resultados de ejercicios anteriores y ajuste por conversión.

**Nota:** Los Estados Financieros fueron auditados por la firma Klynveld Peat Marwick Goerdeler, S.A. (KPMG).

Activo	
Disponibilidades	21,384,919,837
Inversiones, Neto <sup>1</sup>	29,101,725,033
Cartera de Créditos	
Cartera Vigente	92,120,522,780
Cartera Vencida	1,096,434,642
(-) Estimaciones por Valuación	(1,902,159,944)
Cartera de Créditos, Neto	91,314,797,478
Cartera Hipotecaria FHA y Cedulares Afianzados, Neto <sup>2</sup>	10,730,145,004
	<b>Total Cartera de Créditos</b>
	102,044,942,482
Inmuebles y Muebles, Neto	1,952,931,526
Cargos Diferidos, Neto	1,490,327,125
Otros <sup>3</sup>	2,949,067,781
	<b>TOTAL ACTIVO</b>
	158,923,913,784
Pasivo	
Obligaciones Depositarias	113,858,825,693
Créditos Obtenidos	25,245,339,977
Gastos Financieros por Pagar <sup>4</sup>	598,028,924
Cuentas por Pagar <sup>5</sup>	2,004,062,239
Otros <sup>6</sup>	3,799,152,492
	<b>TOTAL PASIVO</b>
	145,505,409,325
Capital Contable	
Capital Pagado	2,437,927,440
Aportaciones Permanentes	1,882,421,376
Reservas de Capital	6,121,020,392
Revaluación de Activos	55,161,600
Resultado del Ejercicio	2,303,847,367
Otros <sup>7</sup>	618,126,284
	<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>
	13,418,504,459
	<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE</b>
	158,923,913,784

# Total de Activos

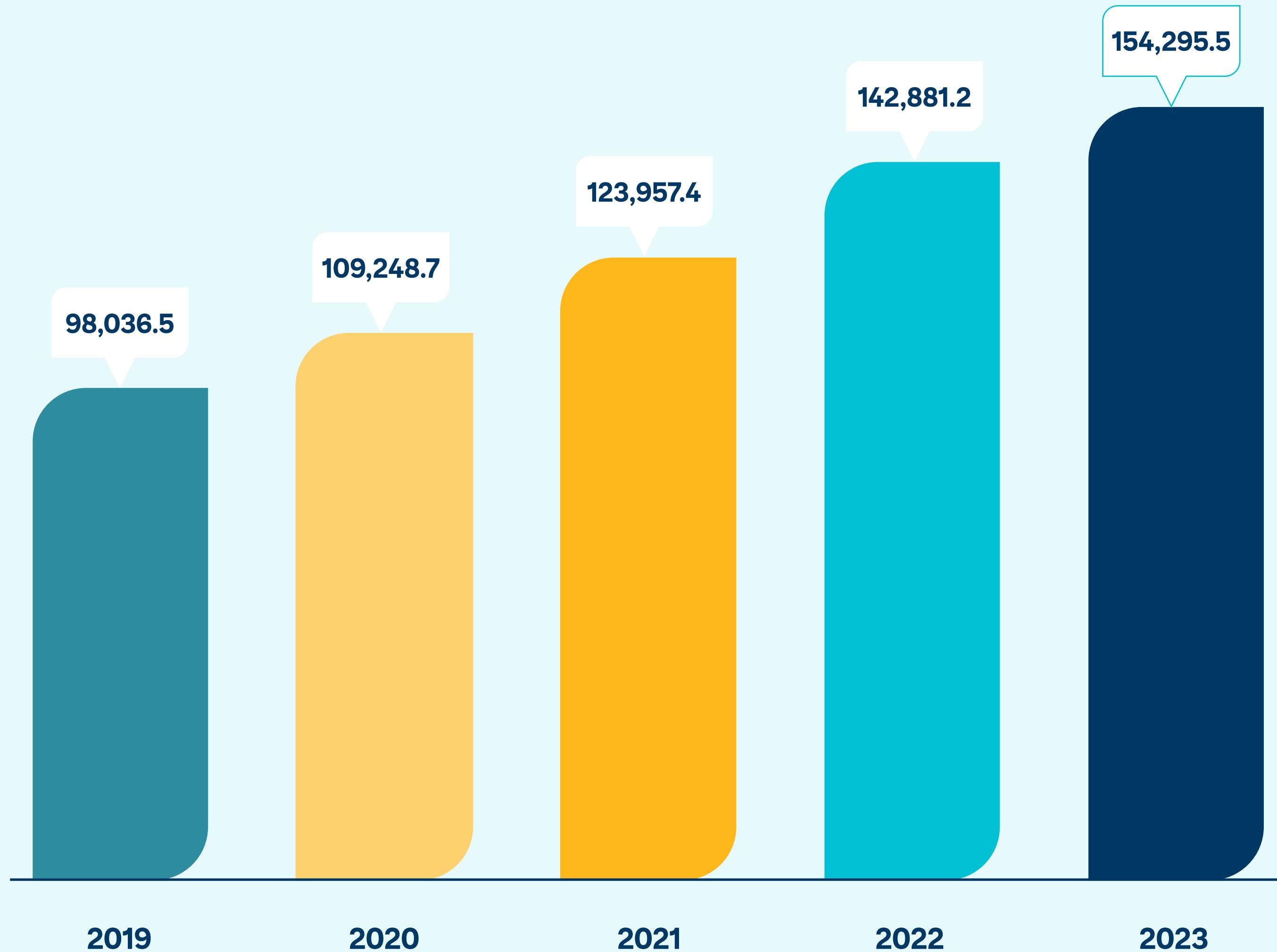
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto al Total de Activos, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
<b>Total de Activos</b>	154,295.5	142,881.2	+8.0



# Capital Contable

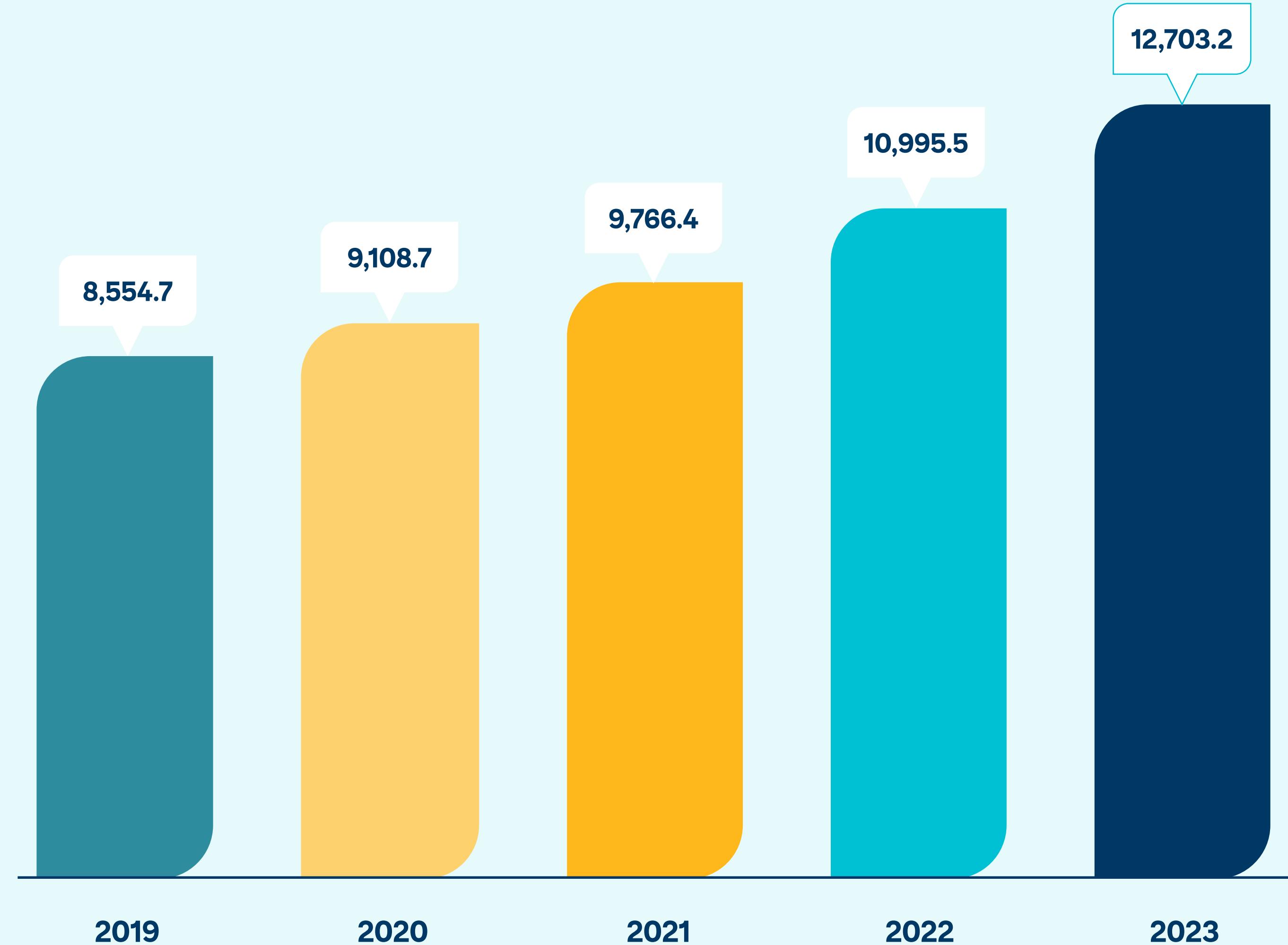
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto al Capital Contable, los dos últimos períodos se comparan así:

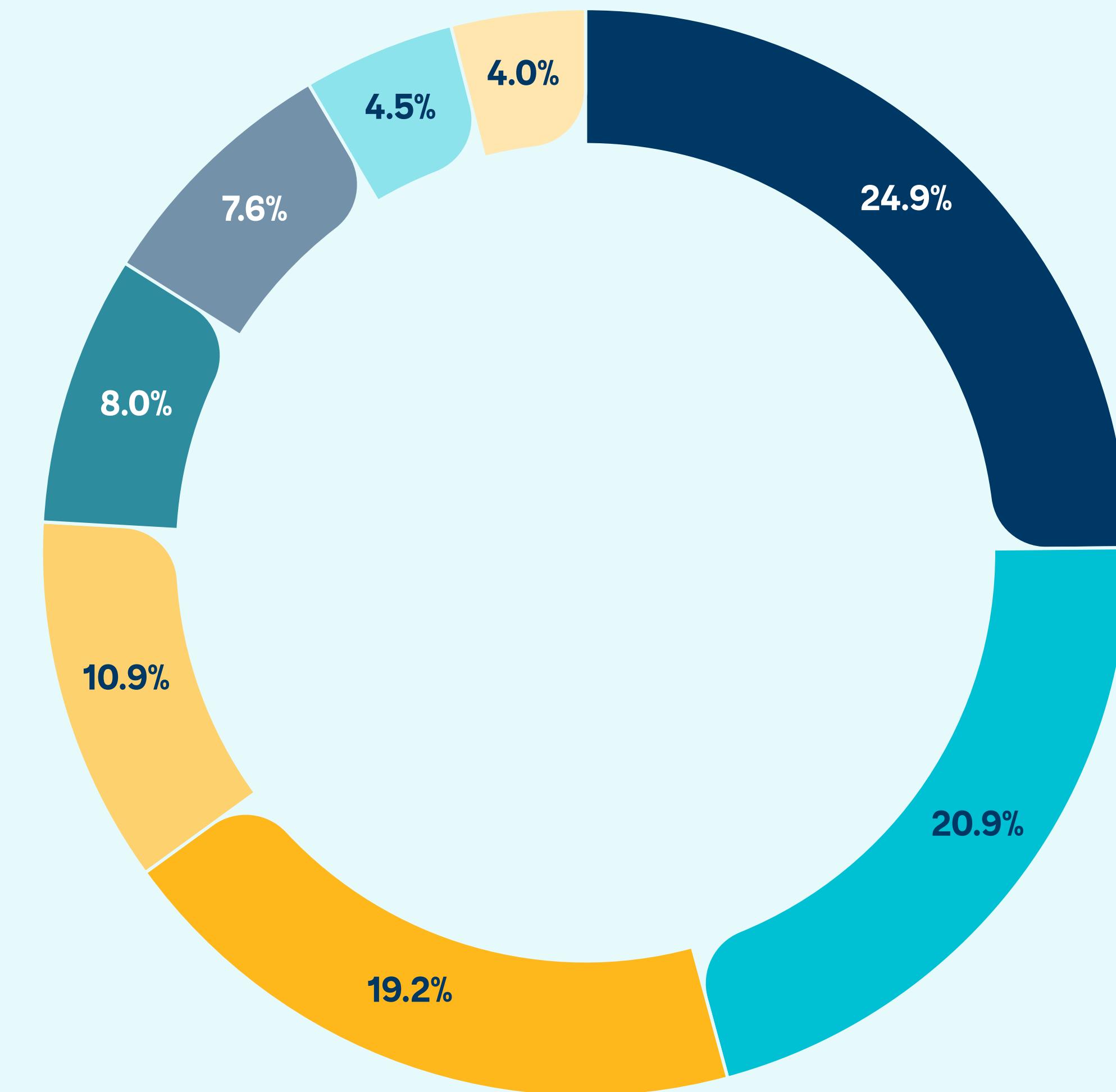
	2023	2022	% Variación S/año anterior
Capital Contable	12,703.2	10,995.5	+15.5



# Destino de Créditos

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre de 2023



# Cartera de Créditos Total

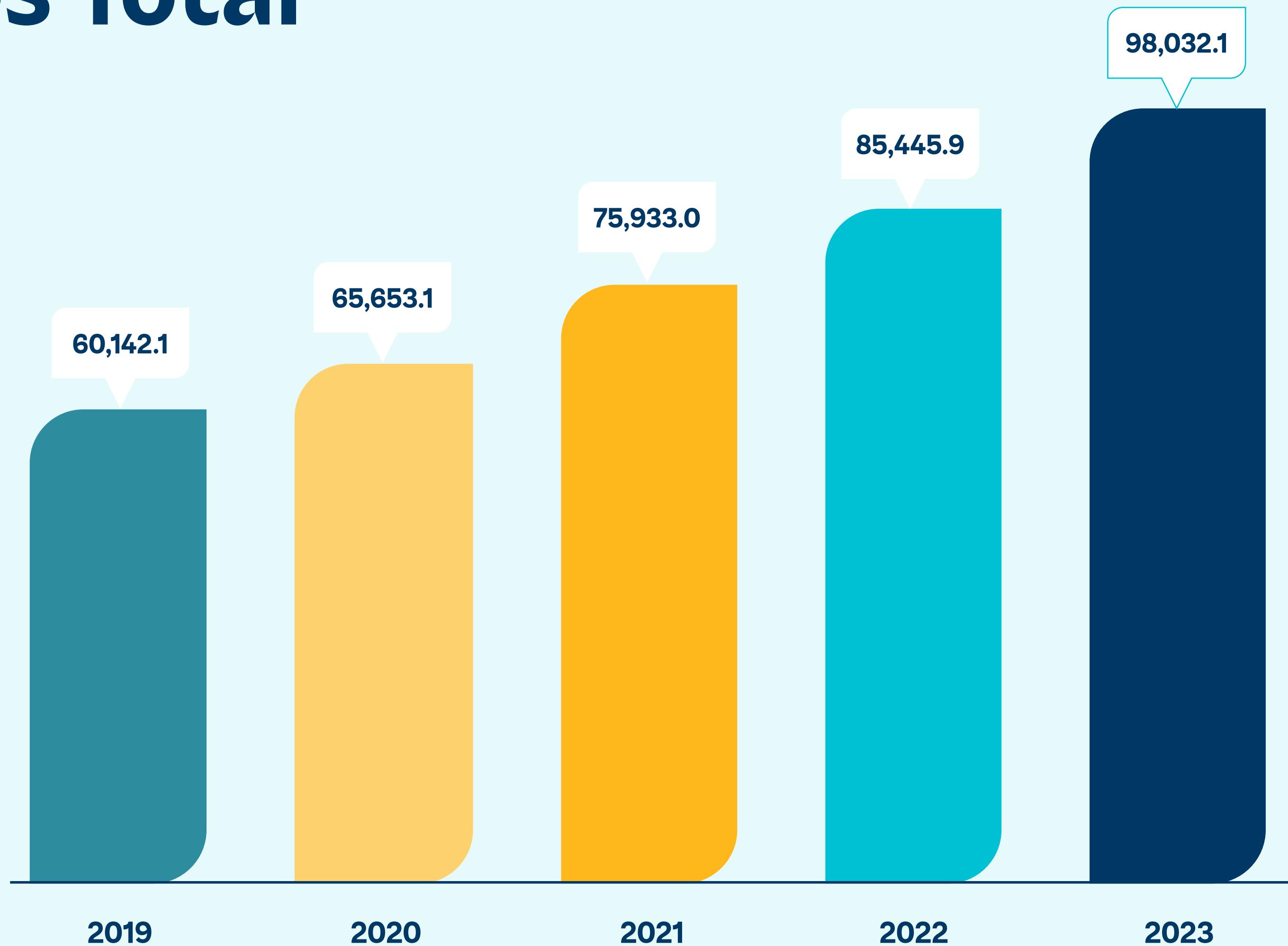
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto a la Cartera de Créditos Total, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
Cartera de Créditos Total <sup>1</sup>	98,032.1	85,445.9	+14.7



1. Compuesta por cartera de créditos neto más cédulas hipotecarias FHA y cedulares afianzados, neto de reservas (créditos para vivienda que se contabilizan dentro de inversiones).

# Créditos-Créditos Vencidos

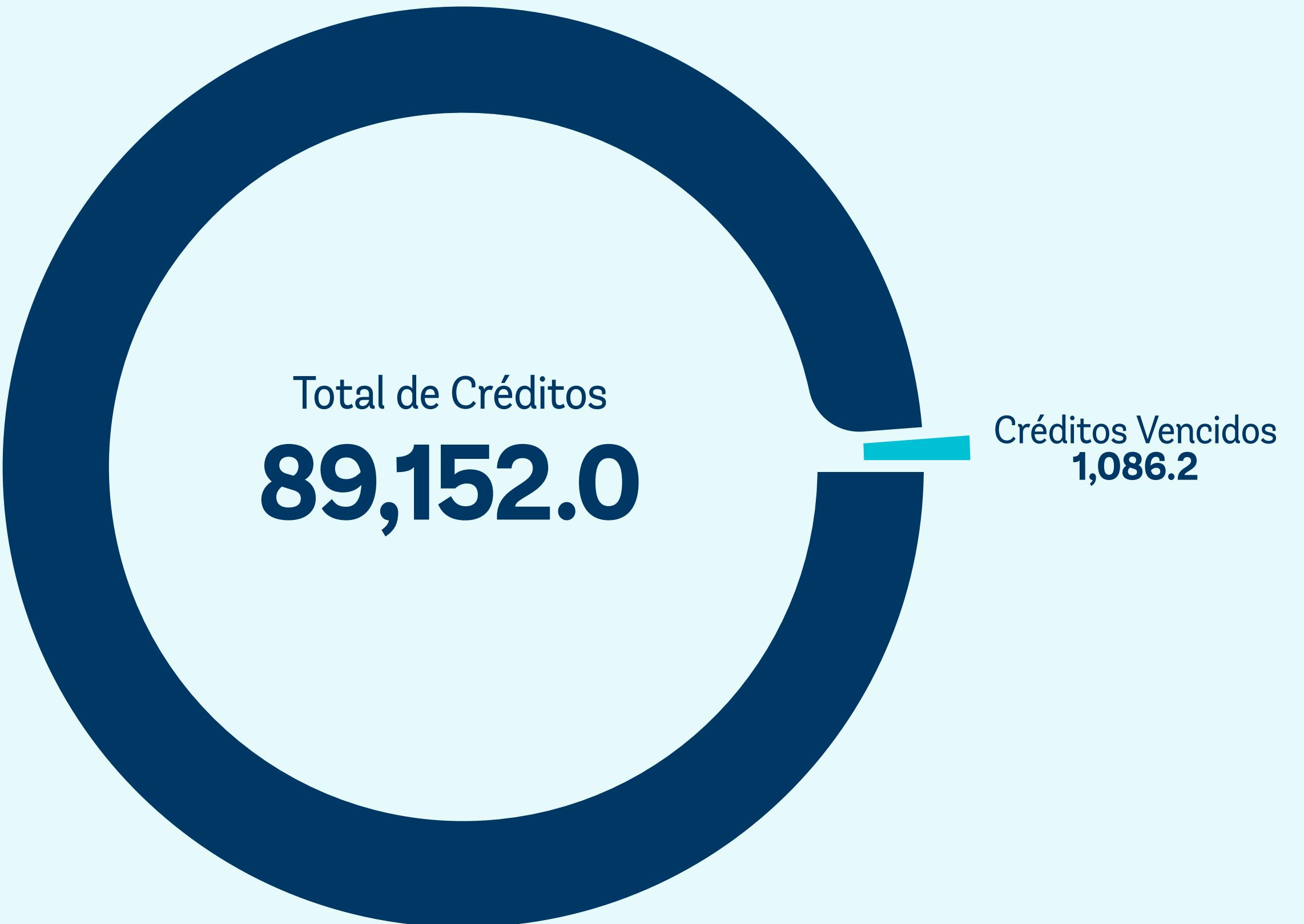
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto a la Calidad de la Cartera, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
<b>Total de Créditos<sup>1</sup></b>	89,152.0	77,018.0	+15.8
<b>Créditos Vencidos</b>	1,086.2	408.1	+166.2
<b>Calidad de Cartera %</b>	1.22	0.53	



1. Compuesta por créditos vigentes y créditos vencidos.

# Reserva-Créditos Vencidos

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

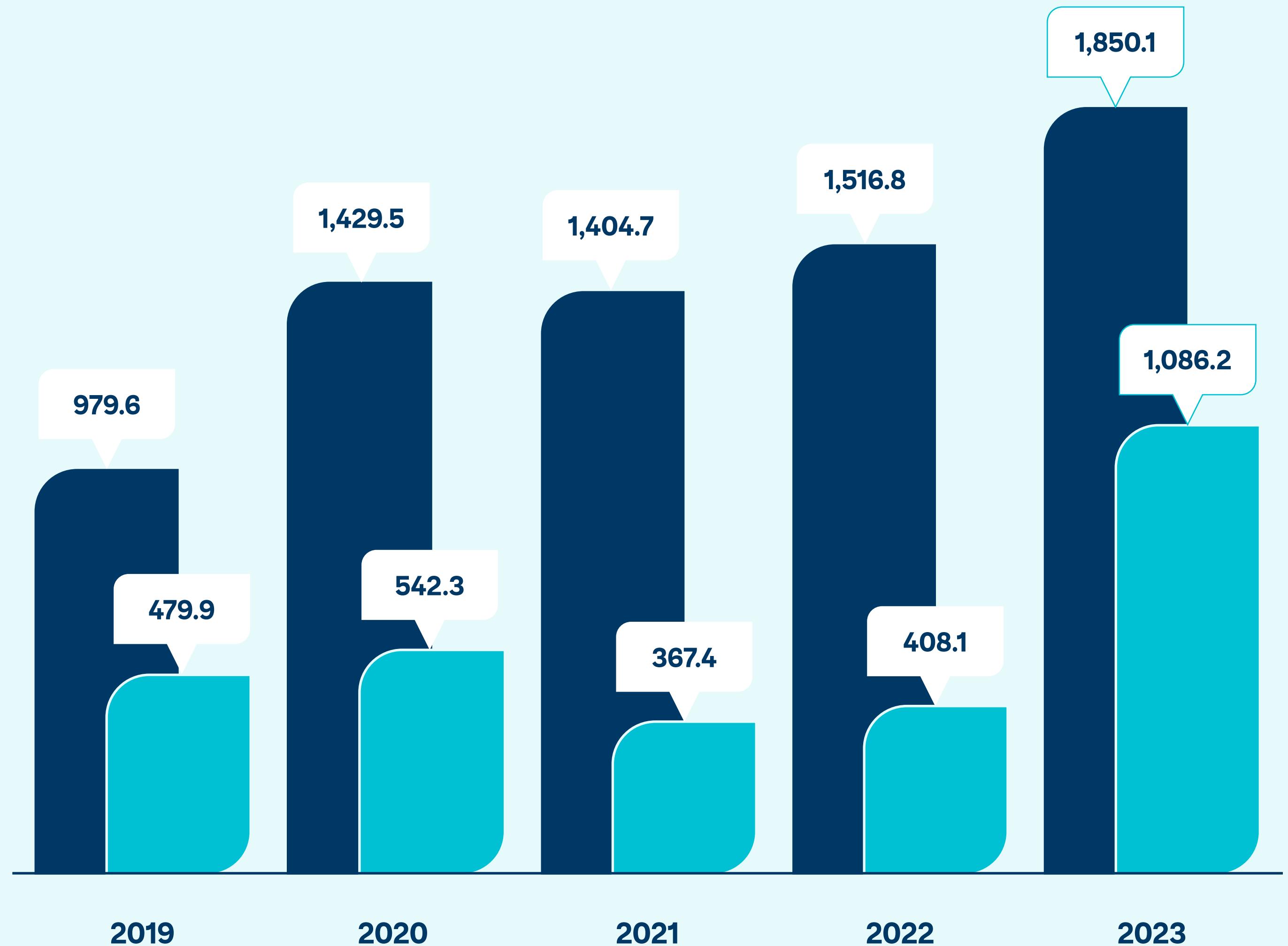
(En millones de quetzales)

**Reserva**

**Créditos Vencidos**

En cuanto al comportamiento de la Reserva sobre Cartera Vencida, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
<b>Reserva</b>	1,850.1	1,516.8	+22.0
<b>Créditos Vencidos</b>	1,086.2	408.1	+166.2



# Depósitos

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

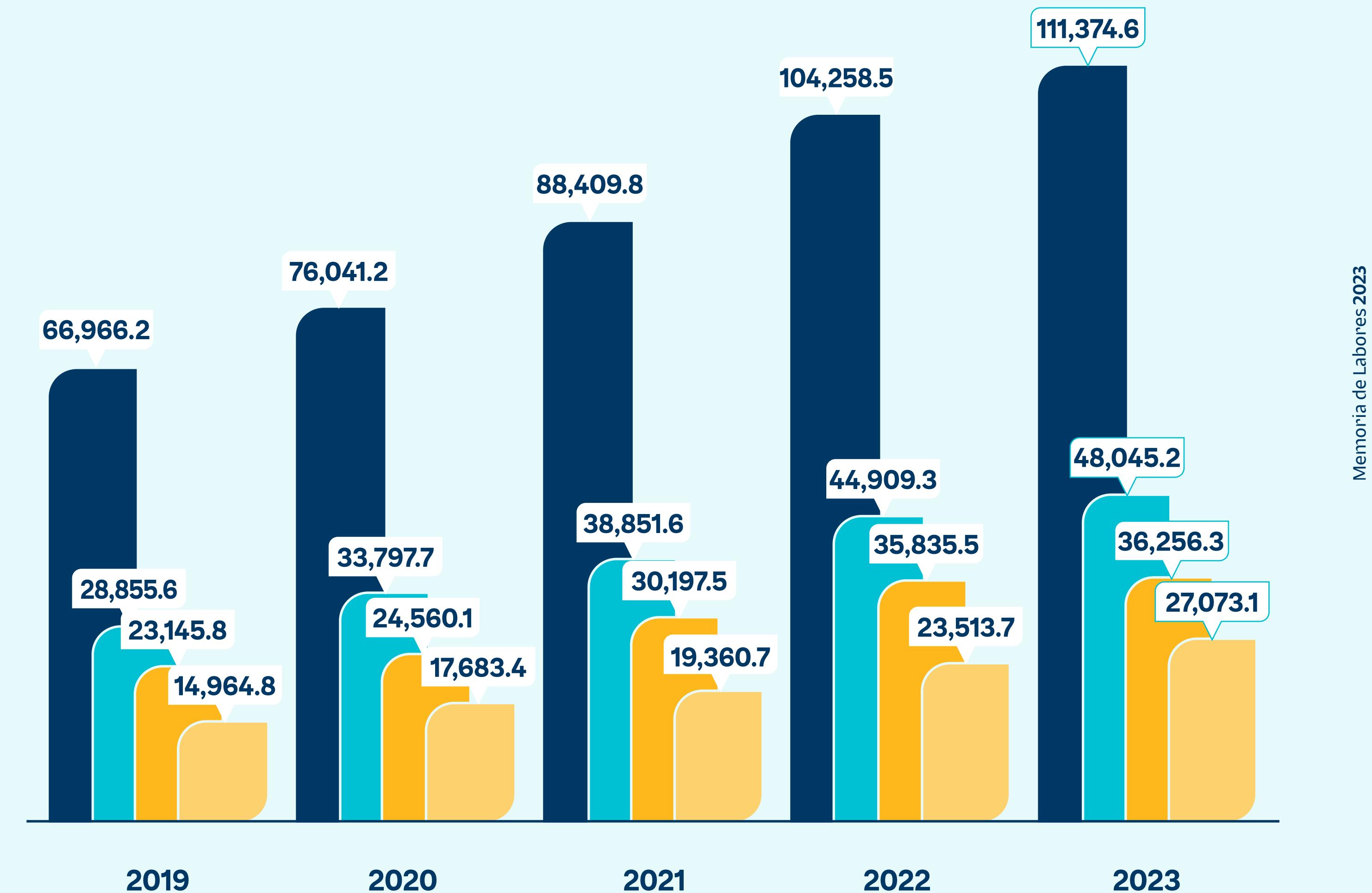
Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)



En cuanto a Captación de Depósitos, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
<b>Total de Depósitos</b>	111,374.6	104,258.5	+6.8
<b>Monetarios</b>	48,045.2	44,909.3	+7.0
<b>Plazo Fijo</b>	36,256.3	35,835.5	+1.2
<b>Ahorros y otros</b>	27,073.1	23,513.7	+15.1



# Créditos Obtenidos

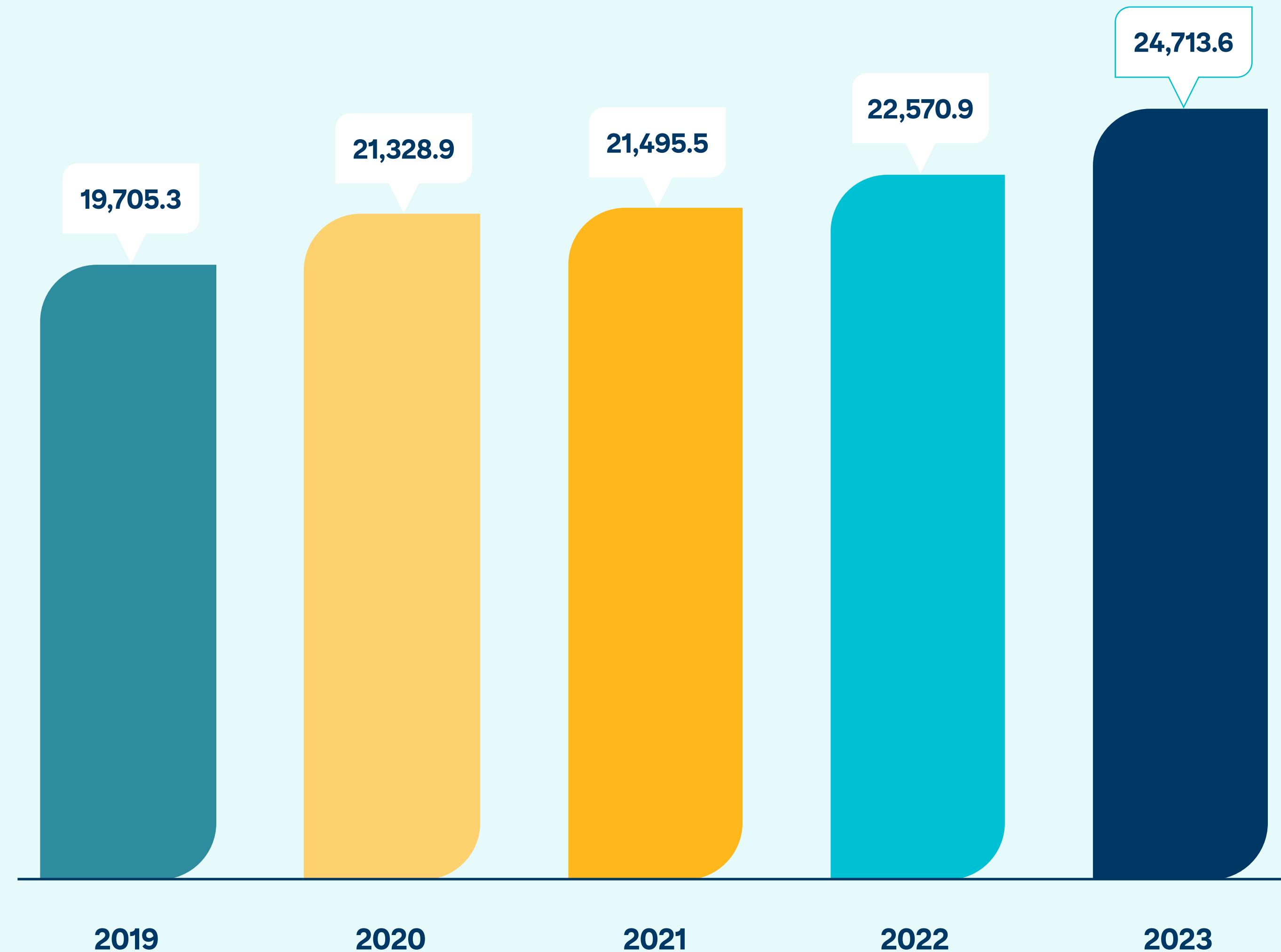
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto a los Créditos Obtenidos, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
Créditos Obtenidos	24,713.6	22,570.9	+9.5



# Utilidad Neta

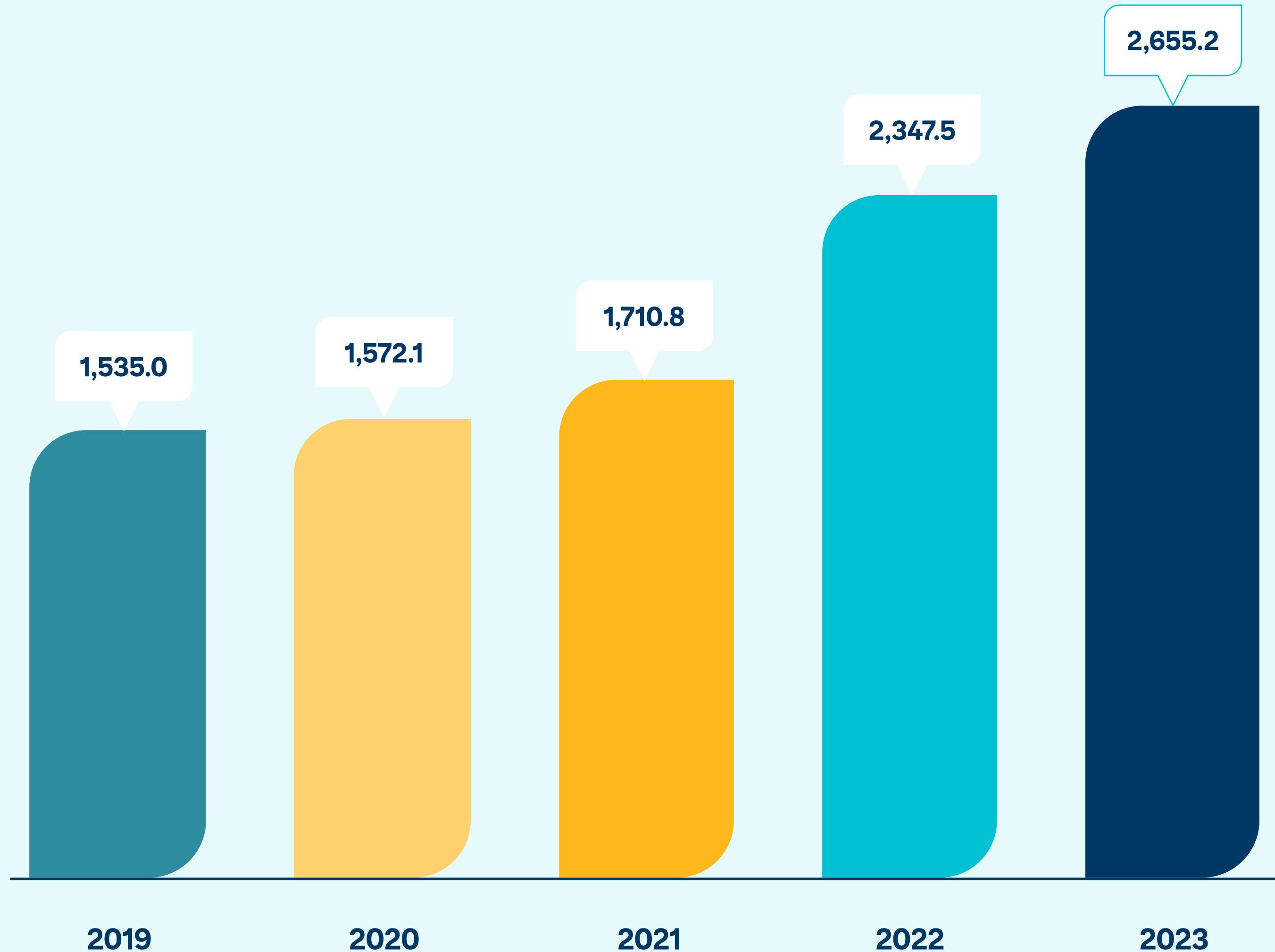
BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Del 1 de enero al 31 de diciembre

(En millones de quetzales)

En cuanto a la Utilidad Neta, los dos últimos períodos se comparan así:

	2023	2022	% Variación S/año anterior
Utilidad Neta	2,655.2	2,347.5	+13.1





Información  
**Estadística**

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Al 31 de diciembre

Año	Activos Totales	Cartera de Créditos Neto	Depósitos	Créditos Obtenidos	Capital Contable	Dividendos	Dividendo por Acción	Valor Acción en Libros	Accionistas	Agencias	Cajeros Automáticos	Autocajeros
	En miles de quetzales						En quetzales		Números absolutos			
1990	948,486.5	478,999.5	746,369.1	10,666.8	67,191.5	10,500.0	4.20	26.88	1,311	16	11	0
1991	1,459,514.6	544,831.7	1,206,832.7	8,802.0	84,314.1	17,500.0	7.00	33.73	1,317	19	15	0
1992	1,541,610.1	601,851.2	1,270,562.9	2,745.2	113,761.9	22,500.0	9.00	45.50	1,327	20	18	0
1993	1,770,671.4	733,539.0	1,429,778.0	56,911.7	126,026.1	22,500.0	9.00	50.41	1,317	23	20	0
1994	1,997,064.8	771,607.4	1,611,751.4	94,147.9	137,275.2	22,500.0	9.00	54.91	1,316	32	19	3
1995	2,287,644.6	1,035,698.7	1,684,305.9	136,986.0	142,208.3	27,500.0	11.00	56.88	1,326	41	48	6
1996	2,354,095.1	1,104,056.1	1,434,519.3	191,257.4	143,846.6	27,500.0	11.00	57.54	1,336	49	55	8
1997	2,808,820.8	1,338,628.2	1,806,526.4	254,316.6	183,145.9	0.0	0.0	(*)	73.26	1,327	56	60
1998	3,311,052.3	1,758,363.0	2,173,196.9	328,006.1	221,333.9	22,500.0	9.00	88.53	1,328	55	65	11
1999	3,927,724.4	1,949,373.4	2,828,026.6	261,234.5	310,651.2	0.0	0.0	(*)	124.26	1,312	66	166
2000	6,246,582.9	2,806,150.4	4,321,835.8	993,237.8	411,213.0	0.0	0.0	(*)	164.49	1,306	77	182
2001	9,178,328.3	3,579,236.2	6,295,285.4	1,296,351.9	643,354.0	42,500.0	8.50	128.67	1,307	100	263	15
2002	11,406,923.9	4,590,130.1	8,219,168.5	1,605,588.1	886,066.6	85,000.0	17.00	177.21	1,322	119	589	18
2003	13,317,339.1	5,835,866.4	9,558,768.0	1,893,807.6	1,054,874.3	112,500.0	18.00	168.78	1,339	144	749	19
2004	15,239,434.4	6,630,001.1	10,884,463.8	2,232,056.0	1,249,009.8	150,000.0	20.00	166.53	1,383	155	874 (***)	18
2005	17,947,449.4	7,856,844.0	12,394,749.0	3,111,998.9	1,350,156.6	180,000.0	24.00	180.02	1,383	168	1,010 (***)	20
2006	27,165,133.4	11,954,247.0	18,417,748.3	4,061,919.1	2,336,475.9	227,265.1	5.00	51.40	2,364	206	1,120 (***)	20
2007	32,815,053.4	16,444,359.2	22,242,410.6	6,093,248.9	2,668,925.6	285,624.8	6.00	56.06	1,712	274	1,370 (***)	21
2008	36,118,186.9	18,904,331.2	25,893,492.4	5,274,665.2	3,372,824.1	341,490.6	6.20	61.24	1,703	296	1,650 (***)	22
2009	37,719,616.1	18,934,675.4	29,019,302.7	3,658,235.9	3,581,347.8	371,784.1	6.75	65.02	1,622	316	1,857 (***)	23
2010	41,940,262.8	20,171,635.3	32,005,688.6	4,633,996.1	3,769,046.2	396,569.8	7.20	68.43	1,581	364	2,103 (***)	25
2011	50,231,218.7	23,834,732.2	34,931,574.3	9,297,533.7	3,494,798.7	473,680.6	8.60	63.45	1,556	386	2,367 (***)	26
2012	54,663,496.1	28,268,011.0	37,282,478.2	11,207,902.1	3,696,973.2	332,678.0	6.04 (**)	67.12	1,392	437	2,728 (***)	26
2013	62,397,329.4	32,651,190.1	40,741,026.5	14,850,194.1	4,349,938.6	624,257.1	11.06	77.07	1,323	484	3,094 (***)	26
2014	66,668,847.1	35,876,937.8	43,659,063.1	15,942,194.9	4,692,418.4	651,914.0	11.55	83.14	1,306	523	3,369 (***)	28
2015	74,247,479.9	41,542,200.0	48,159,883.3	18,397,432.8	5,119,132.1	695,375.0	12.32	90.70	1,277	546	3,534 (***)	30
2016	79,206,321.1	44,742,989.2	50,401,521.8	20,071,433.5	5,906,256.4	387,935.5	6.72 (**)	102.31	1,289	553	3,784 (***)	31
2017	86,463,354.2	46,620,824.3	55,275,273.3	20,518,164.2	7,105,144.7	780,285.4	13.23	120.47	1,277	570	3,959 (***)	31
2018	93,974,728.1	51,198,464.5	61,496,174.2	21,730,318.0	7,981,259.9	879,480.3	14.63	132.77	1,277	576	3,946 (***)	26
2019	98,036,547.1	52,181,574.0	66,966,230.8	19,705,348.6	8,554,720.2	925,768.7	15.40	142.31	1,262	573	4,049 (***)	28
2020	109,248,691.1	56,990,205.1	76,041,163.2	21,328,868.7	9,108,694.0	1,024,958.2	17.05	151.52	1,254	667	4,054 (***)	30
2021	123,957,398.5	66,619,294.5	88,409,781.6	21,495,544.4	9,766,373.7	1,118,136.3	18.60	162.46	1,266	688	4,240 (***)	30
2022	142,881,204.8	75,501,241.4	104,258,529.7	22,570,949.9	10,995,504.6	1,329,740.5	22.12	182.91	1,260	641	4,303 (***)	28
2023	154,295,511.7	87,301,931.4	111,374,592.4	24,713,589.5	12,703,222.2	1,674,856.2	27.48	208.43 <sup>1</sup>	1,262	638	4,347 (***)	26

(\*) Las utilidades fueron reinvertidas.

(\*\*) El resto de las utilidades fueron reinvertidas.

(\*\*\*) Incluye Cajeros Bi y otras redes.

1. Al 31 de diciembre de 2023 la cantidad de acciones en circulación suscritas y pagadas ascendía a 60,948,186.



BANCO INDUSTRIAL

Juntos, siempre hacia adelante

