



*Memoria de Labores*  
*2019*

# Índice

• CARTA DEL PRESIDENTE	1
• INFORMACIÓN GENERAL	5
• Gobierno Corporativo	6
• Organigrama	8
• Calificaciones de Riesgo	9
• Líneas de Negocio	10
• Reconocimientos	15
• CANALES DE ATENCIÓN	16
• RESULTADOS ESTRATÉGICOS	21
• Banca de Personas	22
• Banca Corporativa	23
• Servicio al Cliente	25
• Responsabilidad Social Empresarial	28
• Gestión de Desarrollo Humano	30
• Tecnología y Comunicaciones	32
• GESTIÓN FINANCIERA	34
• GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	38
• INFORMACIÓN FINANCIERA Y ESTADÍSTICA	45
• Balance General	46
• Estado de Resultados	47
• Estado de Flujo de Efectivo	48
• Estado de Cambios en el Patrimonio	49
• Total de Activos	50
• Composición de la Cartera	51
• Depósitos	52

# Carta del Presidente



Febrero del año 2020

Estimados Accionistas:

En nombre de Banco Industrial El Salvador, S.A. y de su Junta Directiva me complace darles a conocer los hechos más relevantes de la gestión realizada durante el ejercicio fiscal 2019.

I. Durante el periodo el modelo de negocios de Banco Industrial El Salvador, S.A. se tradujo en diversas acciones encaminadas a continuar fortaleciendo su posicionamiento competitivo en la Banca de Personas, por lo que durante el año se desarrollaron diversas actividades para ese segmento, entre las que podemos mencionar: participación en ferias de vivienda organizadas por la Cámara Salvadoreña de la Construcción; acercamiento y fortalecimiento de relaciones con desarrolladores de proyectos inmobiliarios, realizando más de 15 Open House y cocteles de negocios; realización de 24 ferias de consumo dirigidas a empleados de empresas clientes del Banco; participación en Autoexpo Asalve; participación en ferias de maestrías para promover créditos de estudio y negociaciones con Universidades e Instituciones que tienen programas de maestrías.

II. La agencia internacional de calificación de riesgo Fitch Ratings otorgó a Banco Industrial El Salvador, S.A. la calificación a largo plazo de AA- (slv) con una Perspectiva Estable, partiendo de su desempeño financiero, su solvencia patrimonial, políticas de riesgo que garantizan un manejo adecuado de su cartera; así como también en el soporte que brinda su principal accionista Banco Industrial, S.A.

III. El enfoque de servicio al cliente se mantiene como prioridad estratégica, buscando otorgar a nuestros clientes las mejores soluciones a sus necesidades financieras, con un servicio ágil y eficiente; lo cual se traduce en nuestros indicadores de calidad del servicio, todos sobre el umbral de desempeño, teniendo para el segmento de Banca Corporativa un Nivel de Satisfacción del 92.0% con incremento de 1.4% respecto al 2018, un Índice de Retención de Clientes del 98.0%, y un Índice Promotor Neto (NPS) del 80.0% con un incremento del 20.0% respecto al 2018. En el segmento de Banca de Personas se cuenta con un Nivel de Satisfacción del 89.9% con incremento de 1.7% respecto al 2018, un Índice de Retención de Clientes del 96.2%, y un Índice Promotor Neto (NPS) del 57.2% con un incremento del 4% respecto al 2018.

IV. La Responsabilidad Social Empresarial continua desarrollándose dentro del modelo de negocios de Banco Industrial El Salvador, S.A. a través del Programa Cívico Permanente, mediante actos de homenaje que se realizan durante todo el año; tanto para jóvenes pertenecientes a Centros Escolares Públicos, a quienes se les reconoce por su excelencia académica; así como a salvadoreños que han demostrado su compromiso social con el país. Al cierre de 2019, se homenajearon doce salvadoreños destacados y seis estudiantes de centros escolares. Asimismo, dos de los estudiantes homenajeados en los años 2012 y 2013, bachilleres de las promociones 2018 y 2019, Damaris Cruz y Brayan Ventura, iniciaron en 2019 labores a medio tiempo dentro del Banco.

V. En el mes de noviembre, la Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer en el marco de la celebración de su cuadragésimo aniversario de fundación, otorgó a Banco Industrial El Salvador, S.A., un reconocimiento por contribuir al desarrollo del país a través de la educación hacia el progreso.

VI. De la información contenida en los Estados Financieros, deseamos destacar que al 31 de diciembre de 2019 se llegó a un total de activos de US\$366.4 millones. Los depósitos ascendieron a US\$254.6 millones, y la cartera de préstamos ascendió a US\$207.9 millones, manteniendo adecuados niveles de sanidad al lograr un índice de cartera vencida del 0.9% y una cobertura de reservas del 143.5%. Nuestros resultados son un reflejo de una administración eficiente del gasto, la búsqueda permanente de oportunidades de mejora y de la excelente gestión realizada por nuestro equipo de colaboradores.

En Banco Industrial El Salvador, S.A. seguimos con el compromiso de contribuir al progreso de la economía del país, como parte de un Grupo Financiero sólido y con una consistente calidad crediticia, apostamos por la innovación en los servicios financieros y por una atención personalizada para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Agradecemos a nuestros clientes por la confianza otorgada a nuestra institución, a nuestro equipo de colaboradores por su compromiso y a nuestros accionistas por su apoyo y acompañamiento.

Cordialmente,

Lic. Juan Miguel Torrebiarte L.  
Presidente



*Vista de calle que desciende hacia el lago Suchitlán en la ciudad de Suchitoto, Cuscatlán.*

La ciudad de Suchitoto forma parte de la Ruta Turística Azul o Ruta del Añil de El Salvador. Nuestro país fue el principal productor de añil del Reino de Guatemala, durante la época colonial; y aunque tiempo después colapsaría a causa del descubrimiento de los colorantes sintéticos en Europa, en el siglo XVII la producción de añil alcanzaría su apogeo. Suchitoto es una ciudad histórica colonial en El Salvador, con calles empedradas, casas coloniales, ricas tradiciones culturales y vistas panorámicas al lago de Suchitlán.

# Información General



# Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una institución. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, la administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la institución para la generación de valor.

La estructura orgánica de Banco Industrial El Salvador, S.A., está compuesta por órganos de dirección, regulatorios, línea o ejecución, apoyo y los diferentes comités, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

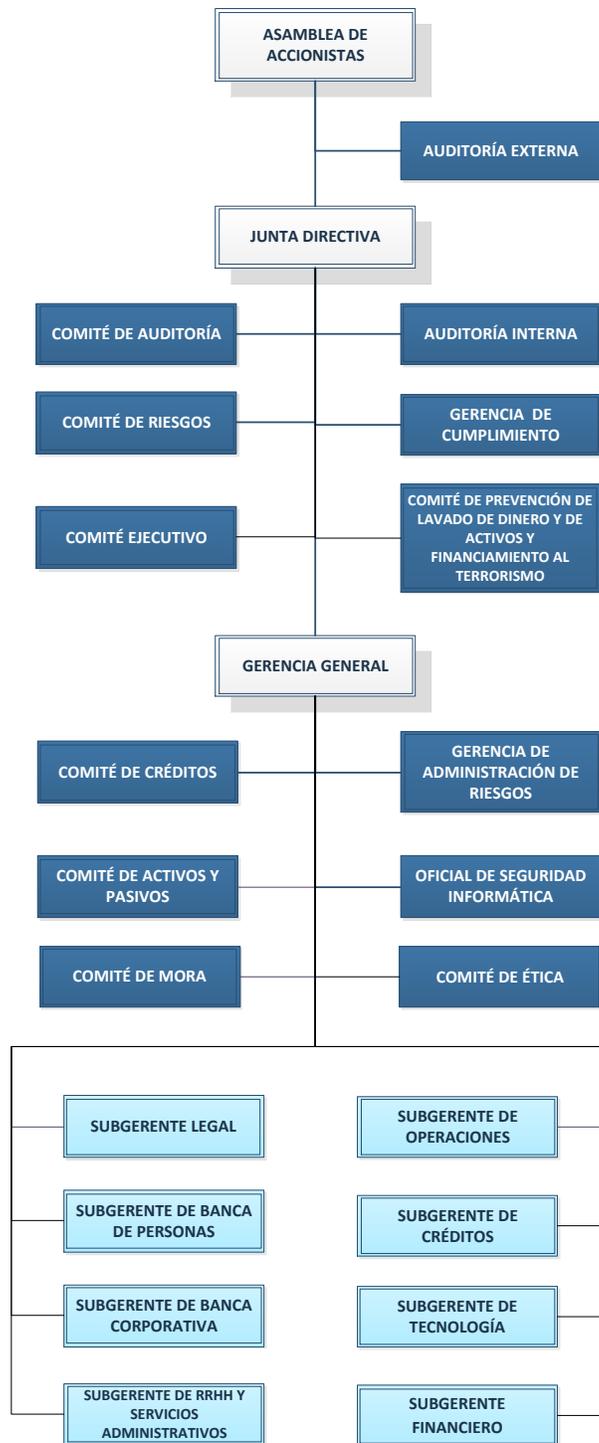
<b>Órganos de dirección</b>	<b>Asamblea de Accionistas</b> <b>Junta Directiva</b> <b>Gerencia General</b>
<b>Órganos Regulatorios</b>	<b>Auditoría Externa</b> <b>Auditoría Interna</b> <b>Gerencia de Cumplimiento</b> <b>Gerencia de Administración de Riesgos</b> <b>Oficialía de Seguridad Informática</b>
<b>Órganos de Línea o Ejecución</b>	<b>Subgerencia de Banca Corporativa</b> <b>Subgerencia de Banca de Personas</b> <b>Subgerencia de Créditos</b> <b>Subgerencia de Operaciones</b> <b>Subgerencia Financiera</b>
<b>Órganos de Apoyo</b>	<b>Subgerencia de Recursos Humanos y Servicios Administrativos</b> <b>Subgerencia Legal</b> <b>Subgerencia de Tecnología</b>
<b>Comités</b>	<b>De Auditoría</b> <b>De Riesgos</b> <b>Ejecutivo</b> <b>De Créditos</b> <b>De Activos y Pasivos</b> <b>De Mora</b> <b>De Ética</b> <b>De Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo</b>

La Junta Directiva de Banco Industrial El Salvador, S.A. sobre la que recae la responsabilidad de la dirección y administración de los negocios del Banco, está designada por la Junta General de Accionistas, y esta constituida por seis Directores Propietarios y seis Directores Suplentes. El principal objetivo de la Junta Directiva es ejercer el liderazgo de negocios dentro de un perfil de prudencia y control interno efectivo que permita que los riesgos sean evaluados y administrados conveniente y oportunamente. Asimismo la Junta Directiva asegurará que los recursos financieros y humanos del Banco sean los adecuados para lograr los objetivos, las metas y fines.

La Junta Directiva de Banco Industrial, El Salvador, S.A. emitió el Código de Ética, cuyo contenido recopila los lineamientos éticos que deberán anteponerse al cumplimiento de las metas, los valores corporativos y las normas de conducta que deben regir en el comportamiento de todos los colaboradores del Banco. Para garantizar la correcta administración del mismo y su cumplimiento, se estableció el “Comité de Ética”, quien adicionalmente es el encargado de informar y orientar a todos los colaboradores sobre la aplicación del mismo.

Asimismo, la Junta Directiva de Banco Industrial, El Salvador, S.A. emitió el Código de Buen Gobierno, que detalla el modelo de gobierno con funciones bien definidas, administrando los riesgos con transparencia, objetividad e integridad.

# Organigrama



# Calificaciones de Riesgo

La agencia internacional de calificación de riesgo Fitch Ratings, otorgó a Banco Industrial El Salvador, S.A., las siguientes calificaciones:

<b>Calificación nacional a largo plazo</b>	<b>AA- (slv) <sup>1</sup></b>
<b>Calificación nacional a corto plazo</b>	<b>F1+ (slv) <sup>2</sup></b>
<b>Perspectiva</b>	<b>Estable</b>

<b>CALIFICACIÓN ESCALA NACIONAL (LOCAL) <sup>3</sup></b>	
<b>Emisor</b>	<b>EAA- (slv)</b>
<b>Perspectiva</b>	<b>Estable</b>

Las calificaciones de riesgo del Banco, se fundamentan en su desempeño financiero, su solvencia patrimonial, políticas de riesgo que garantizan un manejo adecuado de su cartera; así como también en el soporte que brinda su principal accionista Banco Industrial, S.A.

La fecha de referencia de las calificaciones de riesgo es al 30 de junio de 2019.

<sup>1</sup> Las Calificaciones Nacionales "AA" denotan expectativas de muy bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país.

<sup>2</sup> Las Calificaciones Nacionales "F1" indican la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Cuando el perfil de liquidez es particularmente fuerte, un "+" es añadido a la calificación asignada.

<sup>3</sup> La escala nacional se refiere a la escala de clasificación utilizada en El Salvador establecida en la Ley del Mercado de Valores y en Normas Técnicas sobre obligaciones de las sociedades clasificadoras de riesgo.

# Líneas de Negocio

Banco Industrial El Salvador, S.A. cuenta con dos segmentos de líneas de negocio, Banca Personal y Banca Empresarial, enfocadas en atender las necesidades de nuestros clientes; así como de mantenernos a la vanguardia en el mercado financiero. Cada segmento, ofrece una variedad de productos y servicios diseñados especialmente para atender los requerimientos de cada mercado objetivo.

## BANCA PERSONAL

### CUENTAS DE DEPÓSITOS

Están dirigidas a clientes personas naturales, las cuales permiten depositar y retirar dinero por el titular de la cuenta:

- ❶ Cuenta Corriente
- ❷ Cuenta Corriente Preferente
- ❸ Cuenta de Ahorro
- ❹ Cuenta de Ahorro Programado
- ❺ Depósitos a Plazo BI



### TARJETA DE DÉBITO BI CHEQUE VISA

Es una tarjeta de débito VISA asociada a una cuenta de depósitos, que permite tener acceso inmediato a su dinero, de forma local e internacional, las 24 horas del día, los 365 días del año. Además, le permite realizar el pago de sus consumos en todos los establecimientos afiliados a VISA, así como el acceso a cajeros automáticos locales e internacionales.



## BI-SALVA

Es un servicio de asistencia de emergencias, las 24 horas del día, los 365 días del año, para los clientes poseedores de una tarjeta de débito BI Cheque VISA.

## REMESAS FAMILIARES

Es un servicio de transferencia de fondos por medio de pago en ventanilla o depósito a cuenta, con un portafolio amplio de operadores ubicados en diferentes partes del mundo, en el cual los clientes pueden utilizar el servicio de una forma rápida y segura.



## SEGUROS BI VIDA

Es un seguro de bajo costo, que Banco Industrial El Salvador, S.A., con el respaldo de Aseguradora Agrícola Comercial, S.A., ofrece a sus clientes como protección para su familia con coberturas inmediatas, con planes para cada presupuesto, y sin necesidad de que el cliente se realice exámenes médicos. Seguro BI Vida, brinda múltiples opciones de sumas aseguradas, primas muy competitivas y excelentes coberturas ante las eventualidades que puedan presentarse.



## CRÉDITOS

- ❶ **Créditos para vivienda:** Son préstamos para la adquisición de vivienda, terrenos, construcción, remodelación y reparación de viviendas, así como para la consolidación de deudas de gastos personales, donde la garantía es un inmueble.
- ❷ **Créditos para consumo:** Es un crédito para diferentes destinos: compra de vehículo, gastos de viaje, gastos médicos, estudios, consolidación de deudas, boda o para cualquier otro.



## **BANCA EMPRESARIAL**

### **CUENTAS DE DEPÓSITOS**

Están dirigidas a empresas, para manejar la disponibilidad de sus fondos monetarios a la vista y a plazo:

- ② Cuenta Corriente
- ② Cuenta de Ahorro
- ② Depósitos a Plazo BI

## **BANCA INTERNACIONAL**

### **OPERACIONES INTERNACIONALES**

- ② Cartas de Crédito de Importación
- ② Cartas de Crédito de Exportación
- ② Transferencias internacionales a través de agencias o por medio de Bi Banking
- ② Cobranzas de Exportación e Importación
- ②

### **CRÉDITOS**

Para apoyar las operaciones, crecimiento y consolidación del sector empresarial ofrecemos préstamos en todas sus modalidades:

- ② Préstamos Decrecientes
- ② Líneas Rotativas
- ② Líneas No Rotativas

### **OPERACIONES REGIONALES**

Para facilitar el comercio regional, se ofrecen los servicios entre cuentas en US dólares, que los clientes posean dentro de los bancos centroamericanos de la Corporación BI:

- ② Pago de cheques
- ② Traslado de fondos entre cuentas
- ② Pago de préstamos



## PRODUCTOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### BI MÓVIL

Servicio para los clientes que poseen nuestra tarjeta de débito Bi Cheque VISA, enviando a su teléfono celular avisos por cada consumo, beneficiándolos con un mejor control de sus transacciones; así mismo pueden realizar consultas por medio de mensaje de texto al número 2424.



### BI BANKING

Canal de servicio electrónico a disposición de los clientes, para poder realizar de forma rápida, cómoda y segura sus operaciones bancarias, desde cualquier lugar, en un horario extendido.



### TRANSACCIONES UNI

Servicio integrado a Bi Banking que permite realizar transferencias de fondos y pagos, desde o hacia otros bancos del sistema financiero.



### CONEXIÓN REGIONAL

Permite a nuestros clientes realizar operaciones en línea, con todas las cuentas en US dólares registradas en Corporación BI.



### APP BI-BANKING SV

Bi Banking Móvil es nuestra aplicación de Banca Móvil, con la que se pueden realizar de forma rápida, cómoda y segura operaciones bancarias desde un dispositivo móvil (smartphone o tablet) en cualquier parte del mundo.



## OTROS SERVICIOS

### **PAGO DE IMPUESTOS Y SERVICIOS**

Nuestros clientes pueden pagar sus impuestos y recibos de servicios de energía eléctrica, agua, telecomunicaciones, seguro social y AFP en todas las agencias del Banco y por medio de Bi Banking.



### **SERVICIO DE EMISIÓN DE FIANZAS Y GARANTÍAS BANCARIAS**

Ponemos a disposición de los clientes la emisión de fianzas o garantías de cumplimiento de pago de una obligación ajena, garantizando las obligaciones del deudor (solicitante). En caso de incumplimiento del deudor, el Banco asume la obligación.



# Reconocimientos

En el mes de noviembre, la Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer en el marco de la celebración de su cuadragésimo aniversario de fundación, otorgó a Banco Industrial El Salvador, S.A., un reconocimiento por contribuir al desarrollo del país a través de la educación hacia el progreso.



# Canales de Atención



# Agencias

Nuestras agencias están diseñadas para establecer, fortalecer y mantener la relación con nuestros clientes, proporcionando asesoría especializada para la apertura de productos financieros, horarios extendidos y completa seguridad a la hora de realizar sus transacciones y gestiones.

Conoce la **ubicación** de **nuestras agencias**

- **Agencia Las Magnolias:**  
Av. Las Magnolias No. 144, Colonia San Benito, San Salvador.  
Tel: 2213-1730
- **Agencia Paseo:**  
Paseo General Escalón y 89 Avenida Norte, Block 96, Colonia Escalón.  
Tel: 2528-9900
- **Agencia Plaza Mundo:**  
Centro Comercial Plaza Mundo, 4ta etapa, 2do nivel, local 2, Soyapango.  
Tel: 2529-5200
- **Agencia Plaza Madero:**  
Centro Comercial Plaza Madero, locales 16 y 16 A, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán.  
Tel: 2244-4500
- **Agencia San Miguel:**  
Prolongación Hermanos Maristas y Avenida Roosevelt Sur No. 1-19, Colonia Los Pinos, San Miguel.  
Tel: 2645-9400
- **Agencia Merliot:**  
Avenida Las Carretas y Boulevard Merliot #1073, Ciudad Merliot, La Libertad.  
Tel: 2523-9600
- **Agencia Sonsonate:**  
Final Blvd. Las Palmeras, entre 7ª calle Ote. y Línea Ferrea, Sonsonate.  
Tel: 2445-3800

Banco Industrial El Salvador, S.A. actualmente cuenta con 2 agencias con servicio de Autobanco, en las cuales se brinda la atención a nuestros clientes desde la comodidad de su vehículo.



# Cajeros Automáticos

Banco Industrial El Salvador, S.A. pone a disposición de los clientes 1,437 cajeros automáticos, al formar parte de la Red SERFINSA, la cual está conformada por los principales bancos y financieras del país, con el objetivo de brindar disponibilidad inmediata a nuestros clientes.



Conoce la **ubicación** de todos nuestros  
**Cajeros Automáticos**

**SAN SALVADOR:**

- Agencia Magnolias
- Agencia World Trade
- Agencia El Paseo
- Edificio Insigne
- Centro Comercial Metrocentro
- Centro Comercial Plaza Integración
- Gasolinera Puma Constitución
- Hotel Sheraton Presidente

**SOYAPANGO:**

- Centro Comercial Plaza Mundo

**SONSONATE:**

- Agencia Sonsonate

**LA LIBERTAD:**

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

**SAN MIGUEL:**

- Agencia San Miguel
- Gasolinera Puma El Delirio, desvío Playa el Cuco



**Red SERFINSA**



- Banco G&T
- Banco Agrícola
- Banco Cuscatlán
- FEDECRÉDITO
- FEDECACES
- Banco Azul



# Redes Sociales

Las redes sociales han sido un canal de comunicación exitoso para Banco Industrial El Salvador, S.A. el cual nos permite implementar diversas estrategias para promover contenidos en diferentes formatos y para brindar un canal de contacto para que nuestros clientes puedan resolver consultas o iniciar una conversación, promoviendo nuestros productos y servicios, así como información de interés para nuestros clientes. Actualmente contamos con distintas plataformas para establecer un canal de comunicación digital con nuestra comunidad.



Finalizamos el 2019 con:



34,529 fans



505 seguidores



1,351 seguidores



*Iglesia del Cristo Negro del municipio de Juayúa, Sonsonate.*

El municipio de Juayua es parte del recorrido turístico denominado "Ruta de las Flores", en el occidente del país. La Ruta de las Flores es una encantadora travesía sobre la cordillera Apaneca-Illamatepeq entre los departamentos de Ahuachapán y Sonsonate, que cuenta con un agradable clima fresco, sitios impregnados de tradiciones, una peculiar gastronomía y mucha historia. Juayúa Es un pueblo precolombino cuyo nombre de origen Náhuatl significa "río de las orquídeas moradas". Sus viveros de plantas ornamentales, sus cultivos de café y la gastronomía son peculiares atributos turísticos de esta ciudad, donde cada fin de semana, desde 1997, se organiza una feria gastronómica en el centro de la ciudad.

# Resultados Estratégicos



# Banca de Personas

## Créditos

El saldo de cartera de préstamos de Banca de Personas, al cierre de 2019, tuvo un crecimiento del 29% respecto al año anterior. Dentro de las principales actividades desarrolladas para lograr el crecimiento reflejado se pueden mencionar:

- Participación en las 2 ferias de Vivienda organizadas por la Cámara Salvadoreña de la Construcción.
- Acercamiento y fortalecimiento de relaciones con desarrolladores de proyectos inmobiliarios, realizando más de 15 Open House y cocteles de negocios.
- Se realizaron más de 24 ferias de consumo dirigidas a empleados de empresas clientes del Banco y empresas a las que contactamos a través de algún crédito personal otorgado.
- Participación en Autoexpo Asalve y visita a diferentes concesionarios de vehículos
- Participación en 3 ferias de Maestrías para promover créditos de estudio y negociaciones con Universidades e Instituciones que tienen programas de maestrías.
- Incursión en la atención a empleados del sector público que presentan características de garantías de ley para su continuidad laboral.



## Depósitos

En lo referente a la cartera de depósitos de Banca de Personas, al cierre de 2019, se tuvo crecimiento de cartera de 17.3%.

# Banca Corporativa

## Créditos

La cartera de préstamos de Banca Corporativa está diversificada de la siguiente manera:



La generación de cartera de préstamos de Banca Corporativa al cierre de 2019 asciende a US\$ 163.4 MM, la cual representa el 78% de la cartera total de préstamos de Banco, la cual experimentó un crecimiento del 3% respecto al año anterior.

Uno de los principales retos fue lograr el crecimiento de la cartera, mostrando un resultado positivo entre los desembolsos y pagos recibidos. Durante el año 2019 se procesaron desembolsos de créditos por un total de US\$94.2 MM.

Igualmente se destaca la sanidad de la cartera de préstamos, la cual reporta un índice de cartera vencida del 0.005% al cierre 2019.

## Depósitos

En lo referente a la cartera de depósitos de Banca Corporativa, al cierre de 2019 alcanzó la suma de US\$74.1 MM, reportando un crecimiento de US\$12.8 MM respecto al cierre anterior, equivalente a un 21% de crecimiento.

## 📍 Transaccionalidad

Durante la gestión del año 2019, la transaccionalidad de nuestros clientes a través de las plataformas electrónicas Bi Banking y Conexión Regional, experimentó un crecimiento del 7%, movilizándose US\$160.1 MM por estos medios. Es importante destacar, que el 44.5% de estos fondos fueron operados dentro de la plataforma regional, lo que demuestra la confianza de nuestros clientes en la sólida presencia de la corporación en la región.

La cartera de fianzas al cierre 2019 alcanzó la suma de US\$17.3 MM, experimentando un substancial crecimiento del 41% respecto al 2018.

Con la finalidad de acercarnos a nuestros clientes, durante el año 2019 se tuvo participación en eventos empresariales, entre los que podemos mencionar:

- Evolución PYME, Grupo CERCA, Junio 2019
- Foro Potenciando Exportaciones para el Crecimiento Económico de El Salvador, COEXPORT, Julio 2019
- Patrocinio del evento Premios Exportador, COEXPORT, Julio 2019
- Cumbre Centroamericana de La Industria, ASI, Octubre 2019
- Patrocinio del Desayuno Empresarial Perspectivas Económicas 2020, COEXPORT, Diciembre 2019

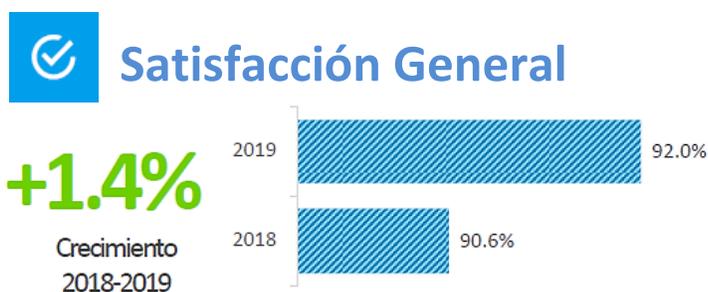


# Servicio al Cliente

Desde nuestros inicios, uno de nuestros objetivos estratégicos ha sido lograr la satisfacción de nuestros clientes por medio de un excelente servicio, ya que reconocemos que el valor más importante de nuestro negocio, está en contar la preferencia de los clientes.

Es por esta razón que todos los indicadores de los tableros de calidad de servicio del Banco están sobre el umbral de desempeño.

## Tablero de Calidad de Servicio de Banca Corporativa



La satisfacción general de la Banca Corporativa registra un crecimiento de 1.4%. Los resultados positivos de la satisfacción general, influyen de forma significativa en la lealtad, confianza, recomendación, atracción y uso de los servicios bancarios que ofrece el banco.



El índice de Recomendación (NPS) registra un crecimiento del 20%, lo que nos permite concluir que hay una mejora significativa. La recomendación predice la lealtad y sirve para la toma de decisiones y reducción de alternativas.

El índice de Retención de clientes de Banca Corporativa se mantiene en los máximos niveles con un 98%.

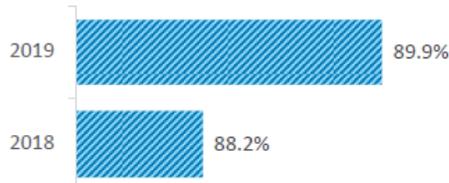
## Tablero de Calidad de Servicio Banca de Personas



### Satisfacción General

**+1.7%**

Crecimiento  
2018-2019



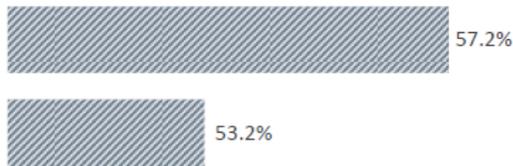
La satisfacción general de la Banca de Personas registra un crecimiento de 1.7%. Los resultados revelan que un alto porcentaje de clientes de este segmento se encuentran satisfechos.



### Índice de Recomendación

**+4.0%**

Crecimiento  
2018-2019



El índice de Recomendación (NPS) para la Banca de Personas registra un crecimiento de 4% en la opinión positiva. Es importante destacar, que el incremento se produce por un aumento de clientes satisfechos y entusiastas con el banco.

El índice de Retención de clientes de Banca de Personas fue de 96.2%, el cual se mantiene por encima de 90% es lo esperado para este índice.

Para el 2019, los motivadores principales de uso de Banco Industrial El Salvador, S.A. son rapidez, confianza y servicio al cliente, para el caso del segmento de Banca Corporativa. En el caso de los clientes de Banca de Personas, las razones de uso del Banco Industrial El Salvador, S.A. siguen caracterizándose por el servicio al cliente, tiempos cortos de espera y rapidez del banco en procesos. En términos generales, las variables anteriores revelan un desempeño exitoso en la institución; lo que impulsa a seguir trabajando para mantener los niveles de motivación del personal, promoviendo una constante capacitación para mantener los altos índices de satisfacción al cliente para el año 2020.



*Playa El Tunco, La Libertad.*

La Playa El Tunco forma parte de Tour de las Olas de El Salvador, el cual se encuentra dentro de la Ruta Turística denominada Sol y Playa. Las playas de El Salvador ofrecen un escenario natural de privilegio para la práctica del surf, y es por ello que nuestro país está posicionado a nivel internacional como un destacado destino de surf. La Playa el Tunco, ubicada en el departamento de La Libertad, municipio Tamanique, se caracteriza por sus arenas negras y grandes formaciones rocosas donde desemboca un río. Esta playa se ha convertido en un paraíso bohemio por la gran cantidad de opciones que ofrece, como vistas espectaculares, disfrutar de las mejores olas y complacerse en las actividades nocturnas.

# Responsabilidad Social Empresarial

Desde el año 2011, inició nuestro “Programa Cívico Permanente” con el objetivo de impulsar la educación y el trabajo en beneficio de la comunidad, a través de actos de homenaje que se realizan durante todo el año; tanto para jóvenes pertenecientes a Centros Escolares Públicos, a quienes se les reconoce por su excelencia académica; así como a salvadoreños destacados, como reconocimiento a su ejemplar trayectoria en beneficio de la comunidad, que contribuyen al crecimiento del país.

Al cierre de 2019, se homenajearon doce personas adultas y 6 menores de edad de centros escolares de San Salvador y La Libertad. Asimismo, 2 de los estudiantes homenajeados en los años 2012 y 2013, bachilleres de las promociones 2018 y 2019, Damaris Cruz y Brayan Ventura, iniciaron en 2019 labores a medio tiempo apoyando en tareas de archivo con las Subgerencias de Créditos y Finanzas del Banco.



Entre los homenajeados en 2019, podemos destacar el reconocimiento al Doctor Salvador Díaz Bazán, Presidente de la Liga Contra el Cáncer de El Salvador. El Doctor Díaz Bazán ha liderado la modernización y ampliación de los servicios e instalaciones del Instituto contra el Cáncer Dr. Narciso Díaz Bazán.



El homenaje a la Señora Ana Josefa Blanco Noyola, Directora Ejecutiva de CALMA durante 31 años, institución pionera en el país que ha impulsado el trabajo intersectorial para invertir en la lactancia materna, instaurando bancos de leche materna para luchar contra la mortalidad neonatal.

Y el reconocimiento al Doctor César Augusto Calderón Flores, rector de la Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer, por su aporte significativo a la educación en El Salvador. Se ha destacado por crear el Instituto de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (ICTUSAM).



# Gestión de Desarrollo Humano

Banco Industrial El Salvador, S.A., está consiente que una parte fundamental para alcanzar nuestros propósitos, radica en el Desarrollo de los Colaboradores; que a su vez es uno de los objetivo estratégico del Banco, que es el aumentar el nivel de desempeño de nuestros colaboradores con base en la ejecución y competencia. De tal manera, durante 2019 se desarrollaron diferentes iniciativas y proyectos para apoyar dicha estrategia:

- ④ **INDUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL:** Para fomentar la Cultura BI, al 100% de los colaboradores contratados se les impartió una inducción que comprendió capacitaciones acerca del Código de Ética del Banco, sobre las Cuatro disciplinas de Ejecución de Franklin Covey, sobre los productos y servicios que ofrecemos a los clientes y sobre el uso de las plataformas de tecnología como las APPs, Bi Banking y Bi móvil; así como un programa de inducción personalizado para cada puesto.
- ④ **DESARROLLO DEL PERSONAL:** En cumplimiento al plan de capacitación para los colaboradores activos, se desarrollaron en el transcurso del año los temas que se detallan a continuación: Introducción a la gestión de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, El arte de comunicar en público, Administración de competencias del talento humano, Características y medidas de seguridad de los billetes, Tratamiento de billetes presuntamente falsos y mutilados, Inteligencia Financiera, Inteligencia Emocional, Impacto Generacional y resistencia al cambio, Motivación desde el reconocimiento, Ley de protección al consumidor y su impacto financiero – económico en las empresas, Liderazgo basado en la comprensión del comportamiento del talento humano, Gestión integral de los riesgos, Basilea, Norma ISO 31000 y marcos de referencia, Administración efectiva del tiempo, La post venta como estrategia de fidelización, Técnicas de redacción empresarial, Formación y conducción de equipos de alto rendimiento, Análisis de datos y tablas dinámicas de Excel, y Legislación ambiental para el cumplimiento de la ley: aguas residuales; entre otros.

④ **SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** En cumplimiento a la Ley General de Prevención a la Ley de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, y con el objetivo de fomentar el cuidado de la salud de los colaboradores, se realizaron a lo largo del año diferentes actividades tales como la capacitación de Rutas de evacuación y Primeros Auxilios, impartida a los miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional del Banco; adicionalmente, para todo el personal de nuevo ingreso se impartió la capacitación de manejo de extintores y control de incendios. Adicionalmente, con ayuda del laboratorio clínico FARMED, se llevó a cabo una jornada de exámenes de sangre (perfil metabólico: hemograma, ácido úrico, colesterol, triglicéridos, etc.), en la que participaron 18 empleados. Asimismo, con ayuda de Óptica El Mirador, se llevó a cabo una jornada visual beneficiando a 31 empleados que se sometieron al examen visual.



# Tecnología y Comunicaciones

Banco Industrial El Salvador S.A., tiene como uno de sus valores la innovación, para brindar nuevas soluciones que facilitan hacer negocio con el Banco y ofrecer una excelente experiencia en cada interacción.

Entre los proyectos implementados durante el año están las siguientes:

## COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA:

- **Continuidad de negocios:** se trabajó en la creación de una red redundante, tanto a nivel de comunicaciones como de servidores, la cual garantizará una alta disponibilidad, permitiendo así, continuar operando y brindando el servicio en cada agencia ante cualquier desastre natural que afecte el sitio principal.
- **Renovación de equipos de comunicación:** se trabajó en el reemplazo del 90% de los equipos, permitiendo mejorar las tecnologías, para agilizar y garantizar la comunicación a cada punto.

## SISTEMAS:

- **Implementación de los sistemas ICM y ACRM:** estos sistemas permiten al Banco facilitar y mejorar los controles de prevención de lavado de dinero.

## SEGURIDAD TI:

- **Certificación Cyber Awareness Program:** certificación por empresas de auditoría externa internacionales, tales como ISO, COBIT, PCI, etc.
- Se evitaron ataques de Phishing, Spam, DDoS, Malware, Ransomware, etc. mediante la gestión de controles corporativos, tanto administrativos como tecnológicos.
- Concientización a usuarios corporativos con las mejores prácticas de seguridad para poder prevenir y/o alertar ante ataques que atenten contra la integridad, privacidad y disponibilidad de la información, de seguridad de la información y ciberseguridad con base en normas y estándares.

## A NIVEL WEB:

- Actualización y mejoras para el sitio web del banco: [www.bi.com.sv](http://www.bi.com.sv), logrando un diseño nuevo e innovador y que permita una mejor experiencia para nuestros clientes.
- Unificación de nuestro sitio web al sitio corporativo BI.



*Vista del Golfo de Fonseca frente al Volcán Conchagua, La Unión.*

El Volcán de Conchagua forma parte del Tour Islas del Golfo, el cual recorre las islas salvadoreñas del Golfo de Fonseca, los lugares de embarque y desembarque de las diferentes comunidades que también funcionan como paradas técnicas o estaciones durante los recorridos. Es muy interesante, además, conocer el área natural protegida del Volcán Conchagua, desde donde se tiene una vista panorámica del golfo compartido con los países de Nicaragua y Honduras.



# Gestión Financiera



## LIQUIDEZ

El coeficiente de liquidez neta que reporta Banco Industrial El Salvador, S.A. al cierre de 2019 es de 57.2%, superando el límite mínimo establecido por la Superintendencia del Sistema Financiero que es de 17.0%. El excedente está respaldado por títulos valores de fácil realización.

La Reserva de Liquidez requerida por el regulador, para el periodo catorcenal que incluye el 31 de diciembre de 2019, es por US\$56,625.8 miles, la cual debe estar constituida en fondos depositados en el BCR; al respecto, el Banco dio cumplimiento manteniendo un promedio de saldos por US\$69,161.8 miles para el período requerido.

## SOLVENCIA PATRIMONIAL

Al cierre de 2019, los indicadores sobre solvencia patrimonial muestran la solidez financiera de Banco Industrial El Salvador, S.A., siendo estos 16.1% sobre los activos ponderados de riesgo y de 10.3% sobre los pasivos y contingencias. Estos indicadores son superiores a los exigidos por el regulador local, los cuales son para los activos de 14.5%, durante los primeros tres años de operación de un banco y 12% los subsiguientes períodos; y para los pasivos de 7.0%.

Así mismo el requerimiento de fondo patrimonial no deberá ser inferior al monto del capital social establecido por la Ley de Bancos, mostrando el Banco un indicador de suficiencia de capital social de 119.9%, superando al mínimo requerido del 100%.

## CALIDAD DE ACTIVOS DE RIESGO

Banco Industrial El Salvador, S.A., ha mostrado una adecuada gestión de los activos de riesgo manteniendo los índices de mora en 0.9%, ya que al cierre de 2019 posee cartera vencida por un monto de US\$1,925.5 miles; a la misma fecha de referencia y como medida preventiva el Banco constituyó reservas voluntarias para préstamos por un monto de US\$585.2 miles, reservas específicas para préstamos por un valor de US\$2,177.4 miles y reservas para contingencias por US\$4,1 miles. La cartera de riesgos se encuentra diversificada en el sector de vivienda con un 8.1%, en el sector empresa con un 77.4%, en el sector consumo con un 6.7% y en operaciones contingentes con un 7.8%.

## APALANCAMIENTO

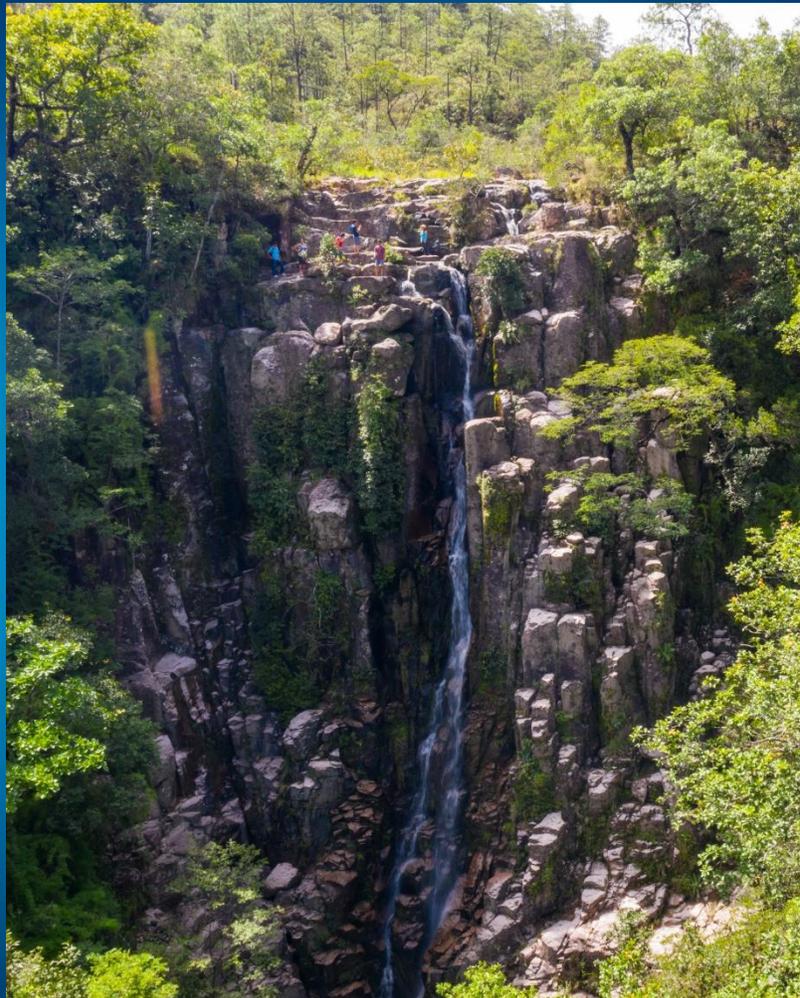
El apalancamiento de Banco Industrial El Salvador, S.A. al cierre de 2019, proviene principalmente del volumen de fondos captados del público que representa el 80.4% y de préstamos recibidos con un 19.6%, del total de origen de fondos que suman US\$316,122.8 miles.

## CALCE DE PLAZO Y DE MONEDAS

Los riesgos de negocio en la actividad financiera se miden a través del índice de calce de plazos y de moneda extranjera, ambos están asociados a la relación de las operaciones de activos y pasivos.

El calce de plazo es la obtención de pasivos que son colocados en operaciones activas. Se requiere que la diferencia acumulativa debe ser positiva en los primeros sesenta días, a lo cual Banco Industrial El Salvador, S.A. dio cumplimiento.

Respecto al calce de moneda diferente al US dólar, al cierre de 2019, existía una diferencia absoluta de US\$956.4 miles entre los activos y pasivos, lo que representa aproximadamente el 2.7% del fondo patrimonial, dando cumplimiento así al 10% máximo establecido por ente regulador.



*Vista de cascada en Perquín, Morazán.*

El municipio de Perquín forma parte de la Ruta Turística de la Paz, localizada en el departamento de Morazán en el oriente del país. Esta ruta ha sido nombrada de esta manera por el periodo de tranquilidad que se goza en la zona, después de 12 años de guerra civil; ya que esta zona fue uno de los principales escenarios de grandes batallas. Esta ruta está compuesta por sitios que ahora se han transformado en entornos apacibles llenos de belleza natural, con ríos cristalinos y cascadas. El pueblo de Perquín, fue fundado por tribus lenkas, con mucha anterioridad a la instauración de la civilización europea en 1770. El municipio, está a mil 230 metros sobre el nivel del mar, rodeado de montañas, con extensas áreas de pino, en donde se puede disfrutar del extenso campo con vistas a los acantilados, ríos y cascadas.

# Gestión de Administración de Riesgos



El Sistema Financiero salvadoreño ha mostrado una rápida evolución, lo cual ha influido en las entidades bancarias a prestar mayor importancia en la supervisión con base en riesgos, que considera la creación de una cultura de administración por riesgo, la asignación clara de responsabilidades para las áreas administrativas, y la necesidad de gestionar los diferentes tipos de riesgos.

En ese contexto, la Gerencia de Administración de Riesgos es la responsable de establecer, desarrollar y operar dicho sistema de gestión que debe entenderse como un proceso estratégico realizado por toda la entidad, mediante el cual se identifican, miden, controlan y monitorean los distintos tipos de riesgos a los que ésta se encuentra expuesta, así como las interrelaciones que surgen entre estos, para proveer una seguridad razonable en el logro de los objetivos establecidos, esta gestión es acorde a la magnitud de las actividades, negocios y recursos de la entidad.

El año 2019 fue un año positivo para la gestión de riesgos, los principales logros se muestra a continuación:

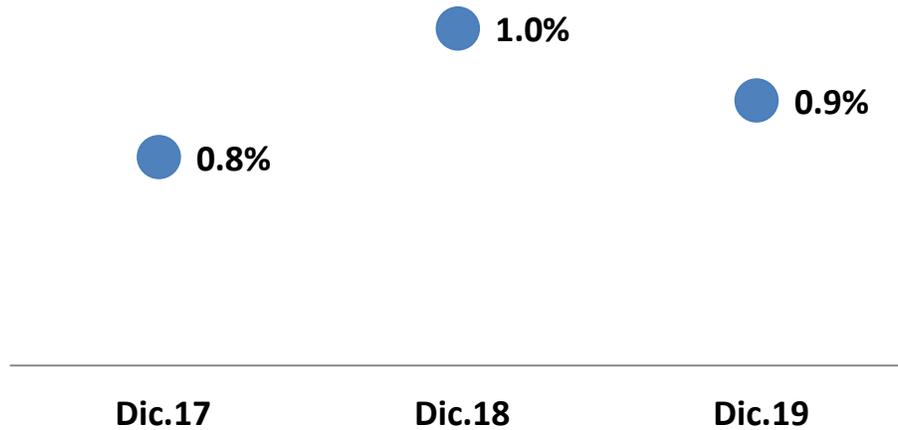
#### **Riesgo de Crédito:**

Entendido como la posibilidad de pérdida, debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.

Las herramientas utilizadas para la administración del riesgo de crédito incluyen la revisión y actualización de las políticas y metodologías para identificarlo, medirlo y mitigarlo; así como el monitoreo de la cartera y la concentración crediticia; el seguimiento de los límites establecidos tanto legales como internos; la clasificación y calificación de cartera así como la constitución de reservas de saneamiento.

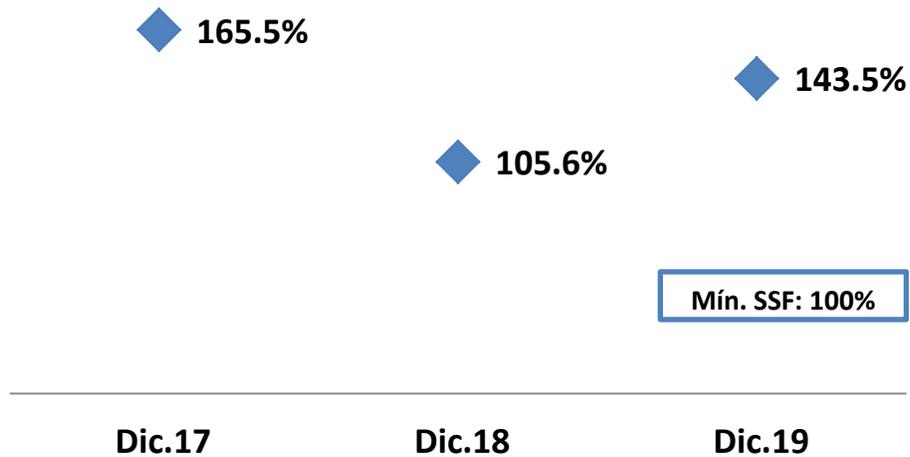
Al cierre de 2019 los principales indicadores de cartera reflejan una alta calidad crediticia, en cumplimiento por mucho a los límites del regulador y mejor posicionado que el resto del sistema financiero:

### % Créditos Vencidos



(% de créditos con mora mayor a 90 días del total de cartera)

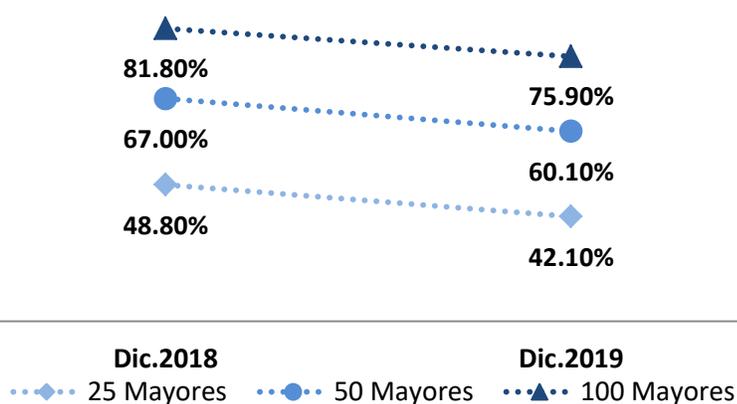
### % Cobertura de Reservas



(% de reservas para hacerle frente al total de créditos con mora mayor a 90 días)

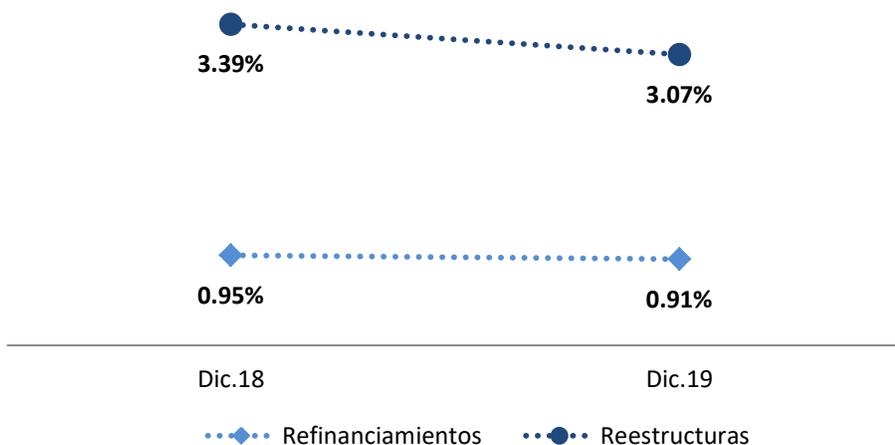
Por otra parte, el año 2019 fue un excelente año para la diversificación crediticia. Se experimentaron disminuciones en los tres principales grupos de deudores, lo que refleja una gestión efectiva del riesgo de concentración.

### Concentración Mayores Deudores



En otro orden, se destaca que al cierre del 2019 los indicadores de cartera refinanciada y reestructurada disminuyeron con relación al cierre de 2018.

### Cartera Modificada (% de Cartera Total)



## **Gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez:**

El Riesgo de Liquidez se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas.

La gestión de este riesgo incluye el seguimiento de liquidez por plazo de vencimiento; la realización de pruebas de tensión semestrales, el seguimiento al VaR de liquidez y su nivel de cobertura con respecto a los activos líquidos, seguimiento al coeficiente de cobertura de liquidez y monitoreo de concentración en la cartera de depósitos.

Por su parte el Riesgo de Mercado es la posibilidad de pérdida producto de movimientos en los precios de mercado que generan un deterioro de valor en las posiciones dentro y fuera del balance o en los resultados financieros de la entidad.

Entre las herramientas para su gestión se incluye la estimación de la máxima pérdida en el patrimonio debido a las variaciones en el valor de los activos y pasivos sensibles a tasas de interés, el impacto potencial en el margen financiero debido a variaciones paralelas en las tasas de interés de referencia y el cálculo de la máxima pérdida en el valor de mercado del portafolio de inversiones.

En el siguiente cuadro se presentan el movimiento de los indicadores de solvencia:

Indicador	Límite legal Mínimo	Situación al:		
		Oct-2019	Nov-2019	Dic-2019
<b>Coeficiente patrimonial</b>	14.5%	16.07%	16.05%	16.13%
<b>Endeudamiento legal</b>	7.00%	10.34%	10.15%	10.35%
<b>Suficiencia de Capital</b>	100%	119.46%	119.71%	119.93%

### **Riesgo Operacional:**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a las fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; incluyendo el riesgo legal.

Dentro de los mecanismos de gestión podemos mencionar la identificación de riesgos, fallas y controles mediante la evaluación de procesos y eventos de riesgo, la captura de eventos de riesgo por medio de la estructura diseñada para tal efecto, la realización de evaluaciones al riesgo legal, la ejecución de pruebas al plan de continuidad del negocio, además de contar con políticas, metodologías, instructivos y capacitaciones, con el objetivo de fortalecer las buenas prácticas para una adecuada gestión, generando cultura de riesgo a todo nivel.

En el año 2019 se implementaron métricas para dar seguimiento al nivel de gastos generados por este riesgo, así como su probable impacto en el patrimonio.

### **Gestión del Riesgo País:**

Es el riesgo que se asume al mantener o comprometer recursos en algún país extranjero.

Su gestión comprende el monitoreo continuo de los activos objeto de este riesgo, así como la constitución de las provisiones respectivas para dar cobertura razonable a su exposición y el seguimiento al esquema de límites establecido.



*Sitio arqueológico Tazumal ubicado en el municipio de Chalchuapa, Santa Ana.*

El Sitio arqueológico Tazumal es parte de la Ruta Arqueológica, la cual conduce por los principales sitios arqueológicos de El Salvador, y representa un acercamiento a una de las culturas más avanzadas de la humanidad: Los Mayas. El Salvador como parte de la Ruta Regional Mundo Maya cuenta con joyas arqueológicas que permiten revivir la trayectoria histórica de esta grandiosa civilización. A 80 Km. de San Salvador, su primera referencia data del año 1892 y fue registrado Tazumal formalmente en 1940. La ocupación de Tazumal se cree tuvo lugar desde 1,200 A.C. Su estructura mide un poco más de 24 mts. de altura y está compuesta por 12 escalones o plataformas, y es un ineludible destino para los amantes de la arqueología, del jade y las reproducciones de vasijas antiguas.

# Información Financiera y Estadística



# Balance General

	2019	2018
<b>ACTIVO</b>		
<b>Activos de Intermediación</b>		
Caja y bancos	83,185.4	66,457.5
Reportos y otras operaciones bursátiles (neto)	-	-
Inversiones financieras (neto)	71,598.6	72,057.5
Cartera de préstamos (neto)	207,989.4	193,507.3
	<b>362,773.4</b>	<b>332,022.3</b>
<b>Otros activos</b>		
Diversos (neto)	2,517.8	2,110.2
	<b>2,517.8</b>	<b>2,110.2</b>
<b>Activo fijo</b>		
(Bienes inmuebles, muebles y otros a su valor neto)	1,075.4	1,398.2
	<b>1,075.4</b>	<b>1,398.2</b>
<b>Total activos</b>	<b>366,366.6</b>	<b>335,530.7</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>Pasivos del giro</b>		
Depósitos de clientes	254,606.9	215,891.9
Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador (antes BMI)	16,178.9	19,832.9
Préstamos de otros bancos	46,204.3	53,979.0
Diversos	1,186.2	2,450.5
	<b>318,176.3</b>	<b>292,154.3</b>
<b>Otros pasivos</b>		
Cuentas por pagar	11,217.0	7,812.4
Provisiones	130.4	77.4
Diversos	474.1	392.5
	<b>11,821.5</b>	<b>8,282.3</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>329,997.8</b>	<b>300,436.6</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital social pagado	30,000.0	30,000.0
Reservas de capital, resultados acumulados y patrimonio no ganado	6,368.8	5,094.1
	<b>36,368.8</b>	<b>35,094.1</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>366,366.6</b>	<b>335,530.7</b>

NOTA: Los Estados Financieros fueron auditados por la firma BDO Figueroa Jimenez & Co., S.A. miembro de BDO International Limited.

# Estado de Resultados

Del 1 de enero al 31 de diciembre (En miles de US dólares)

	2019	2018
<b>Ingresos de operación</b>		
Intereses de préstamos	15,465.0	14,623.8
Comisiones y otros ingresos de préstamos	688.2	685.7
Intereses de inversiones	4,991.4	5,126.3
Utilidad en venta de Títulos Valores	88.5	192.1
Intereses sobre depósitos	1,243.8	979.7
Operaciones en moneda extranjera	23.4	20.3
Otros servicios y contingencias	728.4	685.9
	<b>23,228.7</b>	<b>22,313.8</b>
<b>Costos de operaciones</b>		
Intereses y otros costos de depósitos	8,476.2	8,034.9
Intereses sobre préstamos	3,448.3	3,924.5
Pérdida por venta de títulos valores	278.9	253.4
Operaciones en moneda extranjera	6.3	13.0
Otros servicios y contingencias	1,439.0	1,660.6
	<b>13,648.7</b>	<b>13,886.4</b>
<b>Reservas de Saneamiento</b>	<b>1,143.9</b>	<b>764.1</b>
<b>Utilidad antes de gastos</b>	<b>8,436.1</b>	<b>7,663.3</b>
<b>Gastos de Operación</b>		
De funcionarios y empleados	3,525.5	3,135.5
Generales	2,796.9	2,774.1
Depreciaciones y amortizaciones	868.2	828.2
	<b>7,190.6</b>	<b>6,737.8</b>
<b>Utilidad (Pérdida) de operación</b>	<b>1,245.5</b>	<b>925.4</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos</b>	<b>461.6</b>	<b>497.6</b>
<b>Utilidad (Pérdida) antes de impuestos</b>	<b>1,707.1</b>	<b>1,423.1</b>
Impuesto sobre la renta	349.0	449.5
<b>Utilidad (Pérdida) después de impuestos</b>	<b>1,358.1</b>	<b>973.6</b>
Contribución Especial para el Plan de Seguridad Ciudadana	83.3	81.0
<b>Utilidad (Pérdida) después de impuestos</b>	<b>1,274.8</b>	<b>892.6</b>

NOTA: Los Estados Financieros fueron auditados por la firma BDO Figueroa Jimenez & Co., S.A. miembro de BDO International Limited.

# Estado de Flujo de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre (En miles de US dólares )

	2019	2018
<b>Flujos de efectivo provenientes de actividades de operación:</b>		
Utilidad (pérdida) neta para el año	1,274.8	892.6
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo provisto		
Por actividades de operación		
Reserva para saneamiento de préstamos	1,143.9	764.1
Depreciaciones y amortizaciones	868.2	828.2
Intereses y comisiones por percibir	(1,903.7)	(1,904.7)
Intereses y comisiones por pagar	867.4	1,030.3
Aumento cartera de préstamos	(14,964.1)	(16,497.8)
Aumento otros activos	(854.8)	(155.8)
Aumento depósitos del público	38,254.0	15,452.5
Aumento (disminución) otros pasivos	2,274.7	4,196.9
<b>Efectivo provisto por actividades de operación</b>	<b>26,960.4</b>	<b>4,606.3</b>
<b>Flujos de efectivo provenientes de actividades de inversión:</b>		
Disminución (Aumento) en Inversiones en instrumentos financieros	1,700.7	(3,384.7)
Adquisición de activo fijo	(98.2)	(235.9)
<b>Efectivo provisto por (usado en) actividades de inversión</b>	<b>1,602.5</b>	<b>(3,620.6)</b>
<b>Flujos de efectivo provenientes de actividades de financiamiento:</b>		
Préstamos obtenidos	85,805.0	60,410.6
Pago de préstamos	(97,640.0)	(56,957.6)
<b>Efectivo (usado en) provisto por actividades de financiamiento:</b>	<b>(11,835.0)</b>	<b>3,453.0</b>
Aumento (disminución) neto de efectivo	16,727.9	4,438.7
Efectivo al principio del año	66,457.5	62,018.8
<b>Efectivo al final del año</b>	<b>83,185.4</b>	<b>66,457.5</b>

NOTA: Los Estados Financieros fueron auditados por la firma BDO Figueroa Jimenez & Co., S.A. miembro de BDO International Limited.

# Estado de Cambios en el Patrimonio

Por el año terminado el 31 de diciembre (En miles de US dólares)

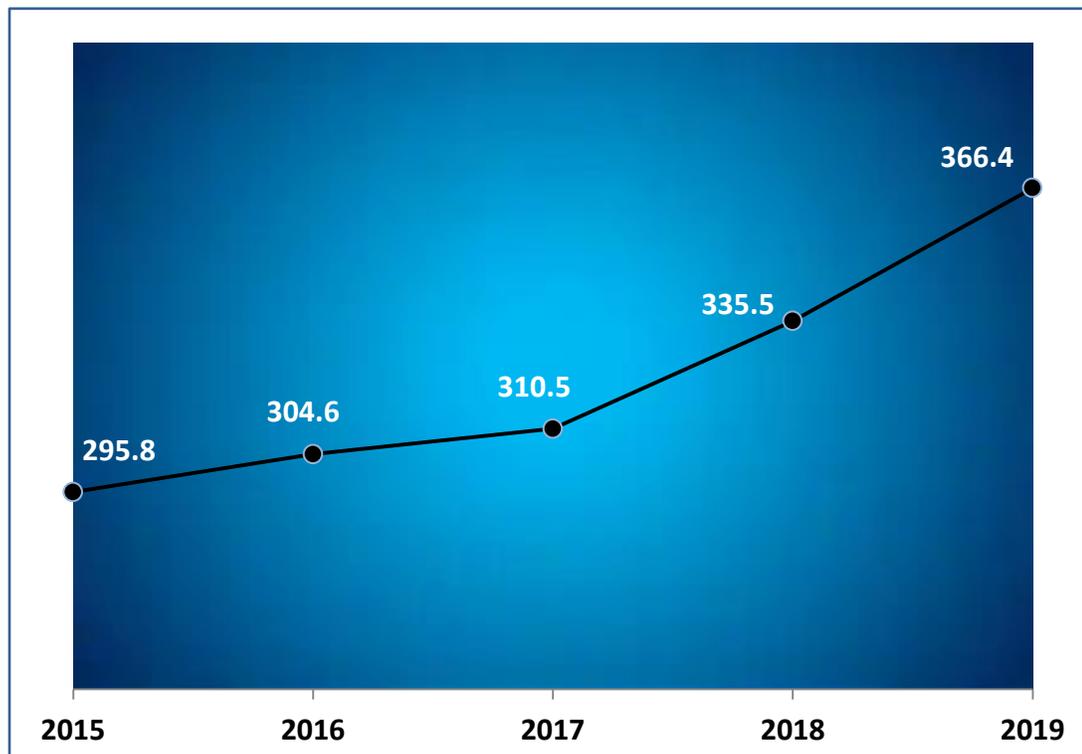
	Saldos al 31/12/2017	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31/12/2018	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31/12/2019
<b>Patrimonio</b>							
Capital social pagado	30,000.0	-	-	30,000.0	-	-	30,000.0
Reserva legal	611.9	142.3	-	754.2	170.7	-	924.9
(Pérdidas) Utilidades distribuibles	1,659.4	958.1	(627.7)	1,989.8	1,347.6	(394.4)	2,943.0
	<u>32,271.3</u>	<u>1,100.4</u>	<u>(627.7)</u>	<u>32,744.0</u>	<u>1,518.3</u>	<u>(394.4)</u>	<u>33,867.9</u>
<b>Patrimonio Restringido</b>							
Utilidad no distribuible	1,889.3	439.3	-	2,328.6	28.1	-	2,356.7
Reserva por Riesgo País	40.9	46.1	(65.5)	21.5	195.5	(72.8)	144.2
	<u>1,930.2</u>	<u>485.4</u>	<u>(65.5)</u>	<u>2,350.1</u>	<u>223.6</u>	<u>(72.8)</u>	<u>2,500.9</u>
<b>Total Patrimonio</b>	<u>34,201.5</u>	<u>1,585.8</u>	<u>(693.2)</u>	<u>35,094.1</u>	<u>1,741.9</u>	<u>(467.2)</u>	<u>36,368.8</u>
<b>Valor contable de las acciones</b>	<u>114.0</u>			<u>117.0</u>			<u>121.2</u>

El capital social se conforma de 300,000 acciones comunes y nominativas de US\$100.00 cada una.

NOTA: Los Estados Financieros fueron auditados por la firma BDO Figueroa Jimenez & Co., S.A. miembro de BDO International Limited.

# Total de Activos

Al 31 de diciembre  
(En millones de US dólares)

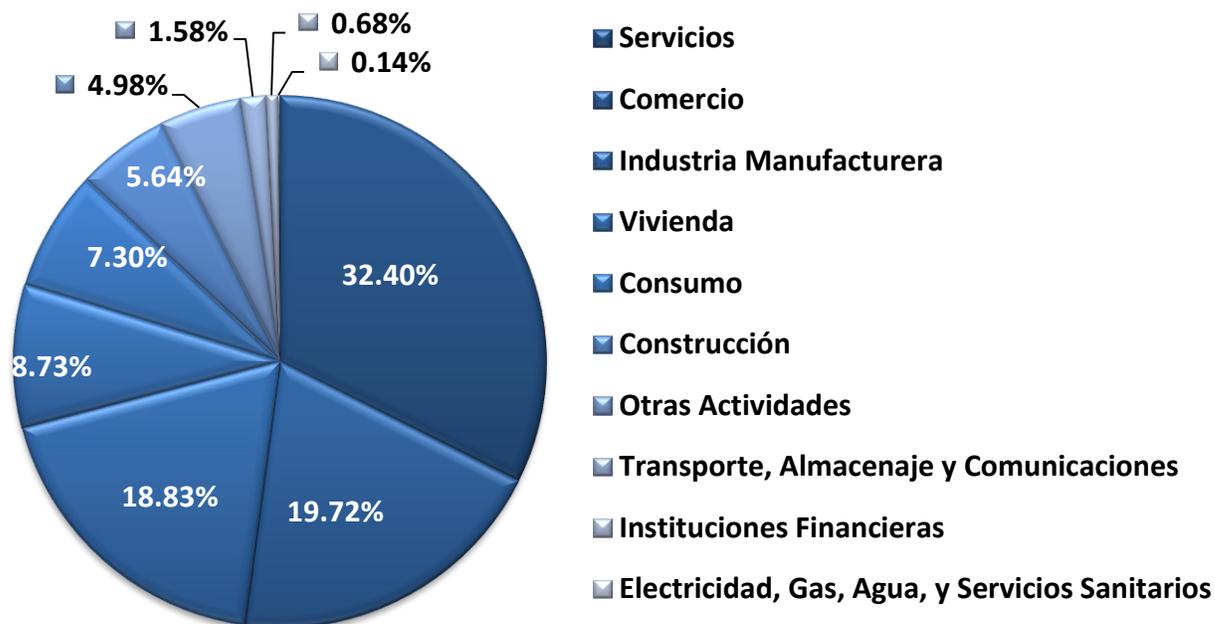


En cuanto a total de Activos, los dos últimos períodos se comparan así:

	2019	2018	% Variación S/año anterior
<b>Total de Activos</b>	366.4	335.5	+9.21

# Composición de la Cartera

Al 31 de diciembre  
(En porcentajes)

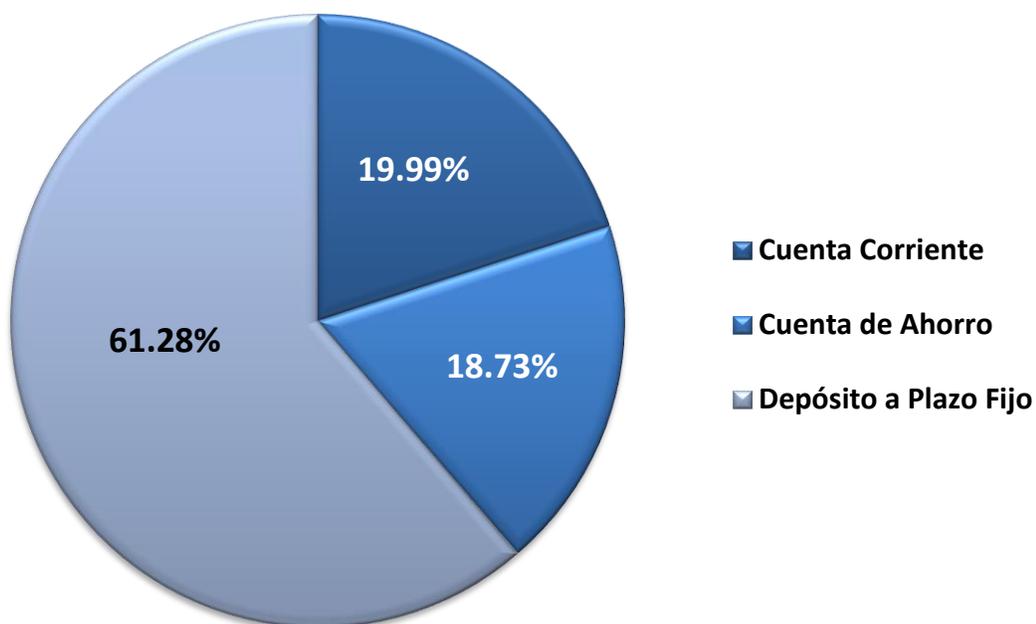


La cartera de créditos se compone de la siguiente manera: 5.64%

DESTINO	VALOR
Servicios	32.40%
Comercio	19.72%
Industria Manufacturera	18.83%
Vivienda	8.73%
Consumo	7.30%
Construcción	5.64%
Otras Actividades	4.98%
Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	1.58%
Instituciones Financieras	0.68%
Electricidad, Gas, Agua y Servicios Sanitarios	0.14%

# Depósitos

Al 31 de diciembre  
(En porcentajes)



Los depósitos se conforman de la siguiente manera:  
(En miles de US dólares)

PRODUCTO	VALOR US\$	PORCENTAJE
Cuenta Corriente	50,885.2	19.99%
A Plazo	156,023.0	61.28%
Ahorros	47,698.7	18.73%

