

Memoria de Labores



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



+



+



+

+

Índice

Carta del Presidente

7

Información General

13

- 14 Gobierno Corporativo
- 17 Estructura Organizacional
- 18 Calificaciones de Riesgo
- 20 Directorio de Productos y Servicios Bi
- 24 Gestión Banca de Personas
- 28 Gestión Banca Corporativa
- 30 Ciberseguridad y Educación Financiera
- 32 Canales de Atención
- 35 Gestión de Desarrollo Humano
- 39 Tecnología y Transformación Digital

Responsabilidad Social Empresarial

51

Resultados Estratégicos

55

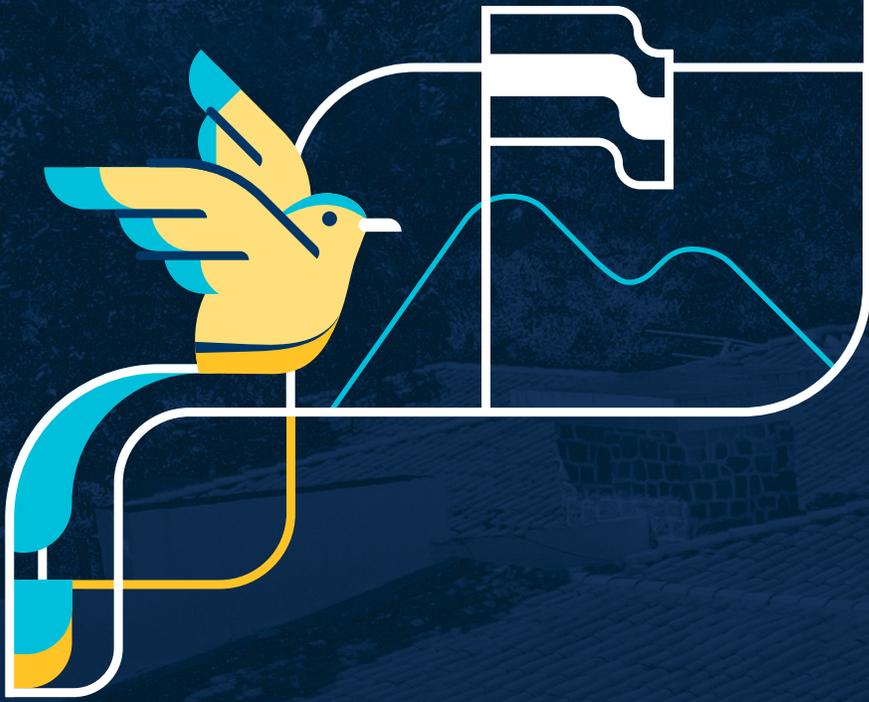
- 56 Gestión Financiera
- 58 Transacciones por Canal de Servicio
- 60 Gestión de Riesgos

Información Financiera y Estadística

73

- 74 Balance General
- 75 Estado de Resultados
- 76 Estado de Cambios en el Patrimonio
- 77 Estado de Flujos de Efectivo
- 78 Total de Activos
- 79 Composición de la Cartera Crediticia
- 80 Cartera de Depósitos





Bi BANCO INDUSTRIAL

Carta del **Presidente**



Febrero 2024

Estimados Accionistas:

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

Los indicadores macroeconómicos y financieros reflejan el dinamismo de la economía del país. De acuerdo al Banco Central de Reserva, se proyecta para el cierre de 2023 un crecimiento del 2.7% en la economía salvadoreña, en comparación al año anterior. Los flujos de remesas familiares que ingresaron al país totalizaron USD 8,181.8 millones registrando un incremento de 4.6% en comparación al año 2022.

Gracias a la confianza de nuestros clientes y colaboradores, en julio del 2023 celebramos nuestro doceavo aniversario. A lo largo de nuestra trayectoria hemos ofrecido a nuestros clientes, herramientas financieras que les han permitido alcanzar sus metas y sueños, a través de productos y servicios innovadores.

Durante este año, Banco Industrial El Salvador, S.A. ha demostrado nuevamente ser una institución bancaria sólida e innovadora. Me permito a continuación destacar como acontecimientos importantes ocurridos en el año, los siguientes:

- I. 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.
- II. Así 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 y que al igual que todas nuestras tarjetas, cuenta con un portafolio de beneficios diseñado para recibir la mejor experiencia, otorgando descuentos y recompensas por su utilización.
- III. Durante 2023 implementamos estrategias que aceleraron la colocación de nuestras tarjetas de crédito, permitiéndonos llegar a más de 800 clientes en el año de introducción y cuyos movimientos de compras y retiros superaron los USD 9.0 millones. Nuestras tarjetas destacan por beneficios insignia como: membresía gratuita, 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, notificación de transacciones por correo electrónico y/o SMS, entre otros, pudiendo ser solicitadas a través de nuestros canales digitales de atención o acercándose directamente a una de nuestras agencias.
- IV. Siguiendo nuestro objetivo estratégico de buscar la productividad a través de la innovación, tecnología y transformación digital, en el año 2023 realizamos importantes proyectos para agilizar procesos y servir de forma más ágil a nuestros clientes. Dentro de estos podemos mencionar los siguientes:

■ Implementación del sistema de Interconexión de Pagos de Transfer365 CA-RD.

- Incorporación del nuevo menú para la Administración de Límites de Transferencias a otros Bancos, en Bi en Línea Web y App.
 - Ampliación de los medios por los cuales los clientes pueden realizar los pagos de nuestra Tarjeta de Crédito, a través del proyecto de pago de Tarjeta de Crédito desde Bi en Línea App.
 - Implementación de Soft Token como factor de doble seguridad para el ingreso de clientes empresariales a nuestra banca electrónica.
 - Incorporación de un nuevo canal de atención para nuestros clientes con el lanzamiento de ROBI, nuestro asistente virtual con inteligencia artificial.
 - Implementación de nuestro centro de Atención Virtual al Cliente.
 - Instalación de Wifi gratuito para los clientes que visitan Agencia Magnolias, Agencia Plaza Madero, Agencia Paseo y Agencia Millennium Plaza.
- V.** La agencia internacional de calificación de riesgo Fitch Ratings otorgó a Banco Industrial El Salvador, S.A. la calificación nacional de largo plazo EAAA(slv) con perspectiva estable, de muy bajo riesgo de incumplimiento. Las calificaciones de riesgo del banco, se fundamentan en su desempeño financiero, su solvencia patrimonial y políticas de riesgo, que garantizan buenos índices de calidad de cartera; así como en el soporte que brinda su principal accionista Banco Industrial, S.A. de Guatemala.
- VI.** Así mismo, Banco Industrial El Salvador, S.A. cuenta con calificaciones de garantía a largo plazo de AAA con perspectiva estable para la emisión de papel bursátil, otorgadas por las agencias Fitch Ratings y PCR (Pacific Credit Rating), encontrándose en el nivel más alto de la escala de clasificación local.
- VII.** Cabe destacar que en el año 2023 se llevaron a cabo diferentes programas de Responsabilidad Social por parte de Banco Industrial El Salvador S.A., entre los cuales podemos destacar:
- Programa de “SOY VOLUNTARIO BI” de la mano de dos organizaciones: FUNZEL Y FUNTER.
 - Así mismo se continuó con el Programa Cívico Permanente Escolar, el cual tiene como finalidad incentivar a las nuevas generaciones de niños y niñas a que mantengan un rendimiento escolar de excelencia, ya que además de recibir un

homenaje, Banco Industrial El Salvador, S.A. da seguimiento a su rendimiento escolar, para contar con la oportunidad de optar a una oferta de trabajo al culminar su educación media.

A través de estos programas reiteramos nuestro compromiso a favor del desarrollo del país, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de personas y grupos que requieren apoyo.

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%.

En 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.

Alcanzamos una utilidad de USD 6.5 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.

Reitero a los señores accionistas nuestro agradecimiento por la confianza que han depositado en esta Junta Directiva para la administración del banco, así como el reconocimiento al encargarle a la institución sus operaciones bancarias y financieras.

Por último, agradezco a nuestros clientes su confianza y preferencia y al equipo de colaboradores, por su esfuerzo y compromiso.

Cordialmente,

Lic. Ramiro Castillo Arévalo
Presidente







Información General

Gobierno Corporativo

Banco Industrial El Salvador, S.A., con la finalidad de lograr el continuo mejoramiento de sus prácticas de negocios, se adhiere a estándares internacionales y cumple con lo indicado en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17 establecidas por el ente regulador, ajustándose a la naturaleza de su objeto social y operaciones.

NUESTRA MISIÓN

■ Ser el banco con el servicio más ágil en El Salvador y fomentar de manera permanente nuestros valores cívicos.

NUESTRA VISIÓN

■ Convertirnos en la primera opción para nuestros clientes en el desarrollo de sus operaciones en el triángulo norte.

NUESTROS VALORES



INTEGRIDAD



INNOVACIÓN



ENTREGA



TRABAJO EN EQUIPO



AMOR A LA PATRIA



Junta Directiva

La gestión, responsabilidad de la dirección y administración de los negocios del banco recae en una Junta Directiva, integrada por seis Directores Propietarios e igual número de Directores Suplentes, la cual se encuentra vigente para el periodo 2022-2024.

Directores Propietarios

-  Julio Ramiro Castillo Arévalo
Director Presidente
-  José Antonio Arzú Tinoco
Director Vicepresidente
-  Benjamín Trabanino Llobell
Director Secretario
-  Tomás José Rodríguez Schlesinger
Primer Director Propietario
-  Enrique Rodolfo Felipe Escobar López
Segundo Director Propietario
-  Joaquín Ernesto Palomo Ávila
Tercer Director Propietario

Directores Suplentes

-  Luis Andrés Gabriel Bouscayrol
Primer Director Suplente
-  Juan Alfonso Solares Camacho
Segundo Director Suplente
-  Luis Fernando Prado Ortíz
Tercer Director Suplente
-  Luis Rolando Lara Grojec
Cuarto Director Suplente
-  Ricardo Elías Fernández Ericastilla
Quinto Director Suplente
-  Edgar Abel Girón Monzón
Sexto Director Suplente

En el periodo 2023, la Junta Directiva conoció de los temas relativos a sus funciones, para lo cual fueron desarrolladas sesiones mensuales, donde se informó todo lo relevante a la Junta Directiva en el periodo en mención.

La estructura de Gobierno Corporativo de Banco Industrial El Salvador, S.A., está compuesta por órganos de dirección, regulatorios, línea o ejecución y apoyo a los diferentes comités:

Órganos de Dirección

-  Asamblea de Accionistas
-  Junta Directiva
-  Gerencia General

Órganos de Línea o Ejecución

-  Subgerencia de Banca Corporativa
-  Subgerencia de Banca de Personas
-  Subgerencia de Créditos
-  Subgerencia de Operaciones
-  Subgerencia Financiera

Órganos Regulatorios

-  Auditoría Externa
-  Auditoría Interna
-  Gerencia de Cumplimiento
-  Gerencia de Administración de Riesgos
-  Oficialía de Seguridad de la Información
-  Oficialía de Ciberseguridad

Órganos de Apoyo

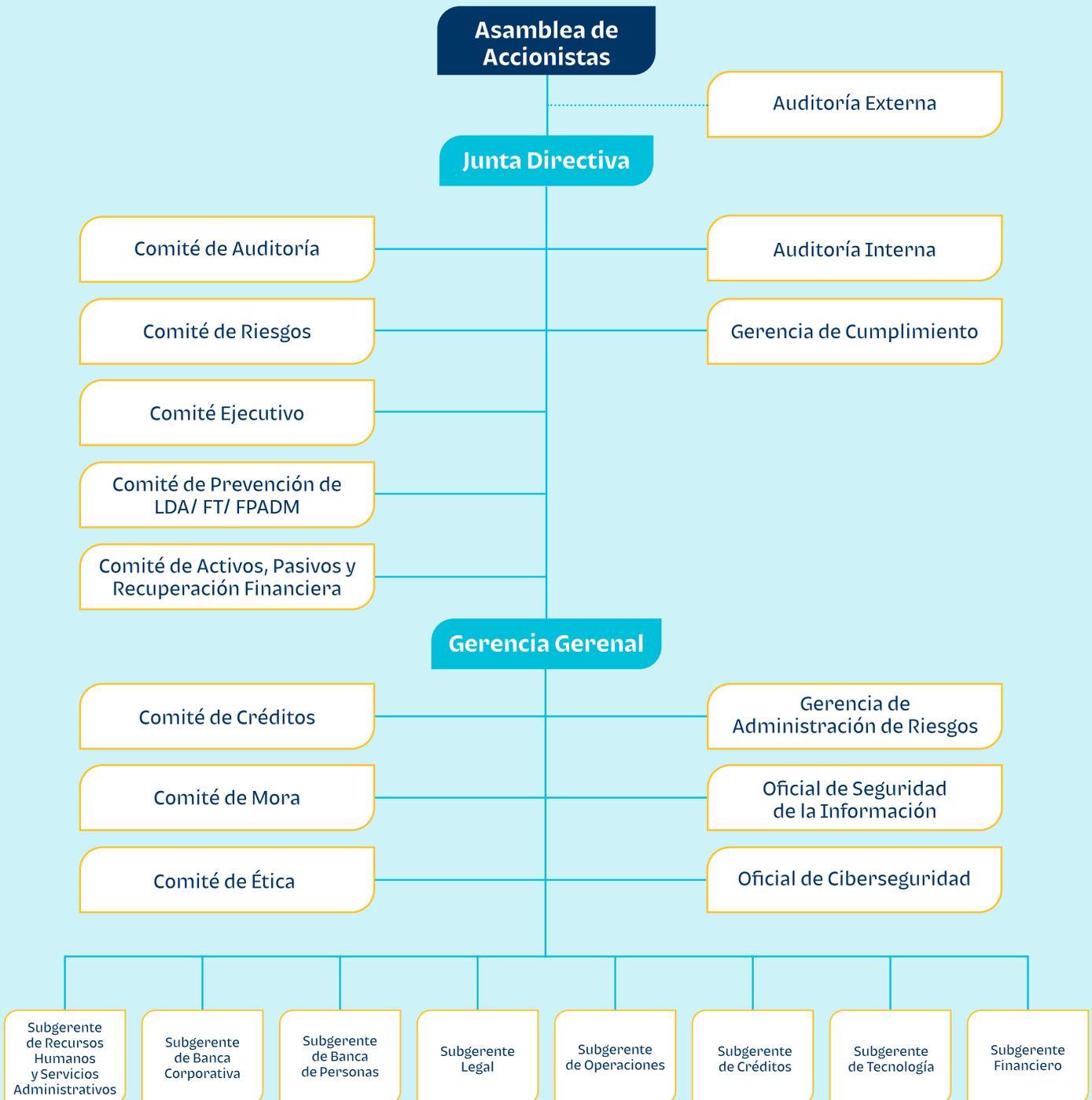
-  Subgerencia de Recursos Humanos y Servicios Administrativos
-  Subgerencia Legal
-  Subgerencia de Tecnología

Banco Industrial El Salvador, S.A. tiene 8 comités integrados conforme normativa y lo establecido en las políticas internas. En el periodo 2023, los comités de Junta Directiva y de Apoyo, realizaron sesiones según la periodicidad estipulada, y conforme la necesidad, para brindar la reportería al órgano superior respectivo.

Estructura Organizacional



Organigrama





Calificaciones de Riesgo

Banco Industrial El Salvador, S.A. cuenta con calificaciones locales otorgadas por Fitch Ratings, una de las agencias de calificación de riesgo de mayor credibilidad a nivel mundial:

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

Las calificaciones de riesgo del banco se fundamentan en su desempeño financiero, su solvencia patrimonial y políticas de riesgo, que garantizan buenos índices de calidad de cartera; así como en el soporte que brinda su principal accionista Banco Industrial, S.A. (Guatemala).

La fecha de referencia de las calificaciones de riesgo es al 26 de octubre del 2023.



Significado de la Calificación:

Las calificaciones nacionales **“AAA”** indican la **máxima calificación asignada por Fitch en la escala de calificación nacional de El Salvador**. Esta calificación se asigna a emisores u obligaciones con la expectativa más baja de riesgo de incumplimiento en relación a todos los demás emisores u obligaciones en el mismo país.

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.

Así mismo, Banco Industrial El Salvador, S.A. cuenta con calificaciones de garantía a largo plazo de AAA con perspectiva estable para la emisión de papel bursátil, otorgadas por las agencias Fitch Ratings y PCR (Pacific Credit Rating), encontrándose en el nivel más alto de la escala de clasificación local.

Historial de Calificaciones

Fecha de información:
30 de junio de 2023

Fecha de comité:
13 de octubre de 2023

Papel Bursátil (PBBIES1)

Corto Plazo	N-1
Largo Plazo	
Con garantía	AAA
Sin garantía	AA+
Perspectiva	Estable

Dicha agencia en su comité decidió subir la calificación de riesgo de la emisión pasando de “AA+” a “AAA” para el tramo de largo plazo con garantía y de “AA” a “AA+” para el tramo sin garantía. Asimismo, decidió mantener en “N-1” el tramo de corto plazo. La mejora de la Calificación se fundamenta en el modelo de negocio de Banco Industrial El Salvador, S.A. el

cual está enfocado en el sector de las Medianas y Grandes Empresas, siendo segmentos dinámicos que le permiten mantener niveles de crecimiento estables y de buena calidad. También se destaca la estabilidad de los márgenes e indicadores a pesar de las disminuciones en el spread bancario. Por último, se considera el respaldo que brinda Banco Industrial, S.A. (Guatemala) el cual forma parte de Corporación Bi.



Significado de la Calificación:

Categoría N-1: Corresponde a aquellos instrumentos cuyos emisores cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Categoría AAA: Corresponde a aquellos instrumentos en que sus emisores cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Categoría AA: Corresponde a aquellos instrumentos en que sus emisores cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria que pertenece o en la economía.

“Dentro de una escala de calificación se podrán utilizar los signos “+” y “-”, para diferenciar los instrumentos con mayor o menor riesgo dentro de su categoría. El signo “+” indica un nivel menor de riesgo, mientras que el signo menos “-” indica un nivel mayor de riesgo”.

Directorio de Productos y Servicios Bi

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 VISA Corporativa

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 Móvil
 - Transfer365 Business
 - Transfer365 Operaciones Especiales Business
 - Transfer365 CA-RD
 - UNI

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 Automático
- Crédito de Estudio

Tarjeta de Crédito

- Visa Clásica
- Visa Gold
- Visa Plátinum
- 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
- Seguro de Vida Bi
- Venta de Moneda para Transferencias Internacionales

Servicios Electrónicos

- Bi Móvil
- Bi en Línea Web
- Bi en Línea App
- Red de Cajeros Automáticos Bi
- Transferencias Interbancarias: Transfer365 / Transfer365 Móvil / Transfer365 CA-RD / UNI

Conexión Regional

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

Gestión Banca de Personas

En el año 2023 el segmento de Banca de Personas continuó su expansión en Banco Industrial El Salvador, S.A., con un crecimiento de cartera crediticia de **29.6%** principalmente con enfoque en créditos para adquisición de vivienda y un crecimiento en clientes depositantes de **9.5%**

Departamento de la Libertad y Agencia Pasares, ubicada en el Municipio de San Juan Opico, Departamento de la Libertad.

“Cerramos en el 2023 con 3 nuevas agencias”

Cerramos en el 2023 con tres nuevas agencias, en el mes de enero agencia Millennium Plaza, en el Municipio y Departamento de San Salvador, y en el mes de diciembre las agencias ubicadas en Centro Comercial Las Ramblas, en el Municipio de Santa Tecla,



Créditos Vivienda Bi

Múltiples eventos en conjunto con inmobiliarias y participaciones en ferias de vivienda en 2023, permitieron seguir impulsando la línea de negocios de créditos para adquisición de vivienda.



NÖRDICO
BALANCED LIVING

Bi
BANCO INDUSTRIAL

Tu nuevo comienzo es ahora,
te acompañamos con las mejores
condiciones de **financiamiento.**

Solicita tu crédito de vivienda Bi
Haz clic aquí

Ferias de Inversión en Estados Unidos

Con el fin de acercarnos a segmentos de interés y crecer en nuestras inversiones tanto en depósitos como en créditos de vivienda, participamos en dos ferias de inversión, para crecimiento en el rubro de salvadoreños en el exterior las cuales se han llevado a cabo en la ciudad de Los Ángeles California y Maryland, Washington D.C.



Bi
BANCO INDUSTRIAL

Invierte en **El Salvador** y convierte tu esfuerzo en hogar

Centro Histórico de la Ciudad El Salvador

Ciudad de Washington, D.C. Estados Unidos

Te esperamos en nuestra **Feria de Inversión** En Maryland, Estados Unidos de América.

Este 30 de noviembre al 03 de diciembre en **1750 Rockville Pike Rockville MD 20852, Hotel Hilton.**

Más información comunícate al ☎ (503) 22131700



Lanzamiento Tarjeta de Crédito

Durante 2023 el producto de Tarjeta de crédito tomó fuerza en el mercado posicionándose como una alternativa diferente a lo que ofrece la competencia. Este esfuerzo se logró a través de alianzas con comercios de gran reconocimiento y preferencia por los salvadoreños. Durante el transcurso del año se siguió una estrategia de beneficios estacionales para incentivar el uso de las tarjetas, lo que dio como resultado más de **USD 9.0 millones** en compras y retiros realizados por los tarjetahabientes, a su vez, **se procesaron más de 60,000 transacciones**, un resultado que demuestra la buena recepción del mercado y la alta efectividad de las estrategias diseñadas.

En el último trimestre se puso en producción un nuevo canal de ventas telefónicas, lo que duplicó la colocación mensual y aceleró el crecimiento del producto. Estas serán las bases para continuar desarrollando la cartera en 2024.

Los Reyes del descuento

30% de descuento reintegrable

Por compras con tu Tarjeta de Crédito Bi entre el 1 y 10 de diciembre 2023 en Zara, Bershka, Pull&Bear, Stradivarius y Oysho. Recibe el descuento en el estado de cuenta de Enero 2024.

Si aún no tienes tu Tarjeta de Crédito Bi. [Solicítala aquí](#)

No se necesita reportar la compra.

Descuento aplica al realizar compras entre el viernes 1 y domingo 10 de diciembre 2023. El monto máximo de reintegro son \$45.00 que equivalen a \$150.00 en compras acumuladas en cualquiera de las marcas participantes durante el período de promoción. Descuento se verá reflejado en el estado de cuenta de Enero 2024. No se necesita reportar la(s) compra(s). No aplican Tarjetas de débito. Para mayor información sobre tasas y comisiones visita www.bi.com.sv

ZARA OYSHO STRADIVARIUS PULL&BEAR BERSHKA

Los Reyes del descuento

30% de descuento reintegrable en Amazon

Compra con tu Tarjeta de Crédito Bi en Amazon del 24 al 28 de noviembre 2023 y recibe un 30% de descuento reintegrable en el estado de cuenta de diciembre 2023.



No se necesita reportar la compra.

Si aún no tienes tu Tarjeta de Crédito Bi. [Solicítala aquí](#)

Descuento aplica al realizar compras entre el viernes 24 al martes 28 de noviembre 2023. El monto máximo de reintegro son \$30.00 que equivalen a \$100.00 en compras acumuladas durante el período promocional. Descuento se verá reflejado en el estado de cuenta de diciembre 2023. No se necesita reportar la compra. No aplican Tarjetas de débito. Para mayor información sobre tasas y comisiones visita www.bi.com.sv



Gestión Banca Corporativa

Banca Corporativa es responsable de la atención del segmento de clientes empresariales, cuyo objetivo es brindar atención personalizada y servicios financieros de alta calidad que satisfagan sus necesidades.

Apegados a los lineamientos corporativos, en 2023 nos enfocamos en alcanzar como equipo el logro de los objetivos estratégicos planteados, destacándose entre ellos:

- Crecimiento de la cartera de préstamos del 18.1%, equivalente a USD 57.0 millones, pasando de USD 315.5 millones en 2022 a USD 372.5 millones en 2023.
- Crecimiento de la cartera de depósitos del 14.5%, alcanzando un saldo de USD 152.5 millones.
- Portafolio crediticio de alta calidad, con bajos niveles de morosidad del 0.000217874%.





- Crecimiento transaccional a través de **nuestra banca electrónica Bi en Línea** de 36.7% en número de operaciones y un 52.6% en montos.

Cabe destacar como aspecto sobresaliente que, en 2023 logramos obtener en la Premiación para instituciones financieras por parte del Banco de Desarrollo de El Salvador, reconocimientos por la destacada colocación de créditos dentro de la Línea de Eficiencia Energética para PYMES financiada con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Fondo Verde para el clima.

Los premios que fueron otorgados a Banco Industrial El Salvador, S.A. fueron los siguientes:

- **PRIMER LUGAR**
Categoría Cantidad de Créditos Colocados
- **SEGUNDO LUGAR**
Categoría Contribución en la Reducción de CO2
- **TERCER LUGAR**
Categoría Monto de Créditos Colocados
- **PRIMER LUGAR**
Categoría Ejecutivo con Mayor Cantidad de Proyectos Colocados
- **TERCER LUGAR**
Categoría Ejecutivo con Mayor Monto de Créditos Redescontados



Ciberseguridad y Educación Financiera

Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Educación Financiera

Banco Industrial El Salvador, S.A., comprende la importancia de una adecuada Gestión de la Información, por tanto, durante 2023 se realizó un esfuerzo para dar a conocer **recomendaciones o Tips de Ciberseguridad al utilizar canales electrónicos, para fomentar una cultura de prevención y de constante estado de alerta ante cualquier intento de fraude, principalmente el phishing.**

Se dieron consejos para realizar compras en línea, el uso de cajeros automáticos, sobre el cuidado de la información personal (usuarios, claves, tarjetas, entre otros.) y cómo detectar correos o sitios maliciosos.

El alcance fue por medio de campañas de mailing y redes sociales para nuestros clientes. También por medio de comunicación interna para colaboradores de la institución.



Campañas de Educación Financiera

En el año 2023 se trabajó en conjunto con ABANSA por medio del programa la banca en un dos por tres, dentro del cual se llevaron a cabo de manera mensual diferentes temas de educación financiera para educar a la población sobre la importancia del presupuesto y el buen uso de sus finanzas.

Así mismo en el mes de junio 2023 se llevó a cabo una alianza con la Empresa Fisherman para realizar diferentes actividades de educación financiera hacia nuestros clientes tales como:

- Participación mensual en el programa de radio Finanzas para todos.
- Presencia de Marca en los Seminarios presenciales de Educación Financiera para dar a conocer los productos de ahorro y captación.
- Charlas mensuales para nuestras empresas planilleras.
- Tips de salud financiera patrocinados por Banco Industrial El Salvador, S.A. a través de nuestra red social TikTok.





1



Canales de Atención

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

Cajeros Bi



-  Metrocentro
-  Plaza Integración
-  Gasolinera Puma San Antonio
-  Centro Comercial Plaza Mundo
-  Centro Comercial Plaza Millennium

La Libertad

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

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 transacciones en Cajeros Automáticos de otras entidades financieras a nivel local e internacional y, **nuestros clientes planilleros gozan de transacciones gratuitas.**

Otros canales de Atención



Contact Center y WhatsApp Bi

  2213-1717

ROBI



Citas en Agencias

Sitio Web

<https://www.corporacionbi.com/SV/bancoindustrialsv/inicio>

Redes Sociales



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 nuestros clientes puedan realizar consultas o iniciar una conversación, así como promover nuestros productos y servicios.



Crecimiento de Seguidores



Gestión de Desarrollo Humano



Como Recursos Humanos nuestros principales objetivos y propósitos son el desarrollo, aumento de productividad y bienestar de los colaboradores, es por ello que durante 2023 se realizaron diferentes iniciativas y proyectos:

Plan de capacitación 2023

Para los colaboradores se desarrollaron 40 temas durante el año, de los cuales, 4 fueron impartidos por medio de la plataforma Learning Bi; 19 temas fueron proporcionados por INSAFORP enfocados al fortalecimiento de las habilidades blandas y técnicas de todos los colaboradores con temas como: Salud Mental, Técnicas de Oralidad, Ventas, Imagen Personal, Inteligencia Emocional, Manejo Efectivo del Tiempo, Liderazgo Personal para la Productividad; 4 obtenidos a través de ABANSA

sobre la Administración del Riesgo, Ciberseguridad, Seguridad IT y LDFT y 13 por contratación directa a proveedores varios; el total de horas para el desarrollo de los conocimientos de los colaboradores fue de 595 horas; algunos temas en los que participó el 100% del personal fueron: **Fundamentos de Desing Thinking, Conocimiento de rutas de evacuación, y otros temas de Seguridad Ocupacional y como parte de la Educación Financiera al personal participamos en el Webinar Empoderamiento Financiero.**



Gracias a la herramienta “Cuestionario” de la plataforma Learning Bi logramos medir la información captada por los colaboradores al finalizar el tema asignado.

Los temas con más personas asistentes y por medio de la plataforma Learning Bi fueron: Plan de Continuidad del Negocio (178 asistentes).

Proceso de Reclutamiento e Inducción de personal

Durante el proceso de selección de currículos se tuvo información de al menos 220 candidatos, que finalizaron en 55 contrataciones. Para fomentar la Cultura Bi, en cada proceso de inducción se dio a conocer el contenido del Código de Ética; el Manual de Imagen para hombres y mujeres; ubicaciones de nuestras agencias, productos y servicios del banco y los Beneficios de nuestro Seguro Médico y Vida.



Seguridad y Salud Ocupacional

En el 2023 el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional celebró 12 sesiones ordinarias; entre las iniciativas implementadas podemos destacar: renovación de botiquines; señalización, mantenimiento e iluminación de diferentes áreas para prevención de accidentes en lugares de trabajo; jornadas visuales para oficinas administrativas y personal de agencias con Óptica EXCLUSIVA; jornadas de exámenes médicos para el personal y sus familiares con Laboratorio FARMED; Capacitación de Brigadas de Primeros Auxilios, Capacitación de Brigadas de Evacuación en Caso de Emergencia, Capacitación de Prevención y Combate de Incendios.

“Se tuvo información de al menos 220 candidatos, que finalizaron en 55 contrataciones.”



Capacitación Brigada de Evacuación en Caso de Emergencia



“En el 2023 el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional celebró 12 sesiones ordinarias”

Capacitación Prevención y Combate de Incendios





Capacitación Brigada de Primeros Auxilios



Jornada Visual para el Personal

“Jornadas visuales para oficinas administrativas y personal de agencias con Óptica EXCLUSIVA; jornadas de exámenes médicos para el personal y sus familiares con Laboratorio FARMED”



Tecnología y Transformación Digital

Transfer365 CA-RD

El Sistema de Interconexión de Pagos de Transfer365 CA-RD es un nuevo servicio puesto a disposición por parte del Banco Central de Reserva de El Salvador a través de los bancos participantes. Este servicio tiene como propósito brindar los mecanismos automatizados para realizar pagos o transferencias regionales, en dólares de los Estados Unidos de América, entre los siguientes países: El Salvador, Guatemala, Costa Rica, Honduras, Nicaragua y República Dominicana. El servicio está disponible en Bi en Línea Web y App.







Administración de Límites de Transferencias a otros bancos

Este proyecto surge a solicitud del Banco Central de Reserva de El Salvador, buscando permitir a los clientes de las instituciones financieras realizar una autogestión para modificar sus límites para transferencias a otros bancos, tanto para Transfer365 como para transferencias UNI. Este servicio está disponible en Bi en Línea Web y App.



Pago de Tarjeta de Crédito desde Bi en Línea App

Con el desarrollo de este proyecto, se ampliaron los medios por los cuales los clientes pueden realizar los pagos de nuestra tarjeta de crédito, ya que se habilitó dentro Bi en Línea App la funcionalidad de pago de tarjeta: pago mínimo, pago de contado, pago al día o abono.



Soft Token

Como parte de la innovación para nuestros clientes empresariales y buscando reducir el riesgo de que sufran algún delito informático, se implementó el uso de Soft Token como factor de doble seguridad para ingresar y realizar operaciones a través de Bi en Línea Web. El Soft Token concede a los clientes la opción de tener token físico y la aplicación instalada en su teléfono móvil al mismo tiempo.

www.bi.com.sv

Soft Token

Descubre lo nuevo que tenemos para **Banca de Empresas** en nuestra plataforma electrónica **Bi en Línea** de Banco Industrial El Salvador.

Es una aplicación que se utiliza como factor de doble seguridad que genera un **Token digital dinámico**.

Beneficios

- Opción de obtener token físico y al mismo tiempo la aplicación instalada en su telefonía móvil.
- Aplicación disponible en Play Store o App Store para todos los dispositivos móviles como **HID Approve**.
- Permite registrar varios usuarios en un mismo dispositivo.

Requisitos:

- Ser usuario de **Bi en Línea** Banca Empresarial.
- Uso exclusivo para cliente empresarial.

Para solicitar el servicio, puedes descargar en este enlace el formulario y presentarlo en cualquiera de **nuestras agencias** o ponerte en **contacto con tu ejecutivo**.

Disponible en la **App Store** | Disponible en **Google Play**

ROBI

Proyecto innovador con el objetivo de proporcionar a los clientes del Banco un nuevo canal de atención para que puedan realizar sus consultas. ROBI es nuestro asistente virtual con inteligencia artificial que puede ayudarte a los clientes 24/7 a resolver sus dudas o consultas acerca de las ubicaciones y horarios de agencias y cajeros, requisitos para apertura de cuentas, requisitos para préstamos, solicitudes de tarjeta de crédito, promociones, tipos de cambio, entre otros. ROBI está disponible a través de Facebook Messenger.



Atención Virtual al Cliente

Con el desarrollo de este proyecto se ampliaron los canales de atención del Banco; ya que, desde nuestro centro de Atención Virtual, los clientes pueden realizar sus gestiones donde quiera que estén, sin necesidad de una agencia, siendo atendidos por un Ejecutivo a través de chat, llamada o video llamada, para realizar las siguientes gestiones: solicitudes de créditos y tarjetas de crédito; solicitudes de cuentas de ahorro y corrientes; solicitudes de depósitos a plazo; solicitud de citas en agencias; creación de usuario Bi en Línea; bloqueo de usuarios; bloqueo de tarjetas de crédito y débito; entre otras gestiones. El acceso al centro de Atención Virtual está instalado en el sitio informativo del Banco.



Sistema de colas

Con el desarrollo de este proyecto se buscó mejorar la experiencia de los clientes que visitan Agencia Millennium Plaza, optimizando el nivel de servicio, priorizando y agilizando el flujo y la operación de la agencia.



Bienvenidos

Servicio al Cliente

Ejecutivos de Negocio

Cajas



Internet en Agencias

Buscando la modernidad y la transformación digital en nuestras Agencias, se instaló WiFi gratuito para los clientes que visitan Agencia Magnolias, Agencia Plaza Madero, Agencia Paseo y Agencia Millennium Plaza, con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente con la atención brindada en nuestras instalaciones.



Colecturía Fondo Social Para la Vivienda

Este proyecto nace a solicitud de Subgerencia de Banca de Personas durante el 2023, dando la opción a clientes de Banco Industrial El Salvador, S.A. de poder pagar de forma rápida y en línea el colector Fondos Social para la Vivienda, por medios Electrónicos y en Ventanilla en agencias, generando un valor agregado a los servicios brindados a nuestros clientes.

Sistema de Image Plus Web

Este proyecto surge a solicitud de la Subgerencia de Operaciones, el cual consiste en realizar una actualización de versión del sistema operativo, e implementar el sistema Image Plus Web, este permite tener centralizados todos los expedientes en digital de clientes de Banco Industrial El Salvador, S.A., además provee a las agencias la posibilidad de ver los expedientes de toda la red de agencias.



Planilla Única

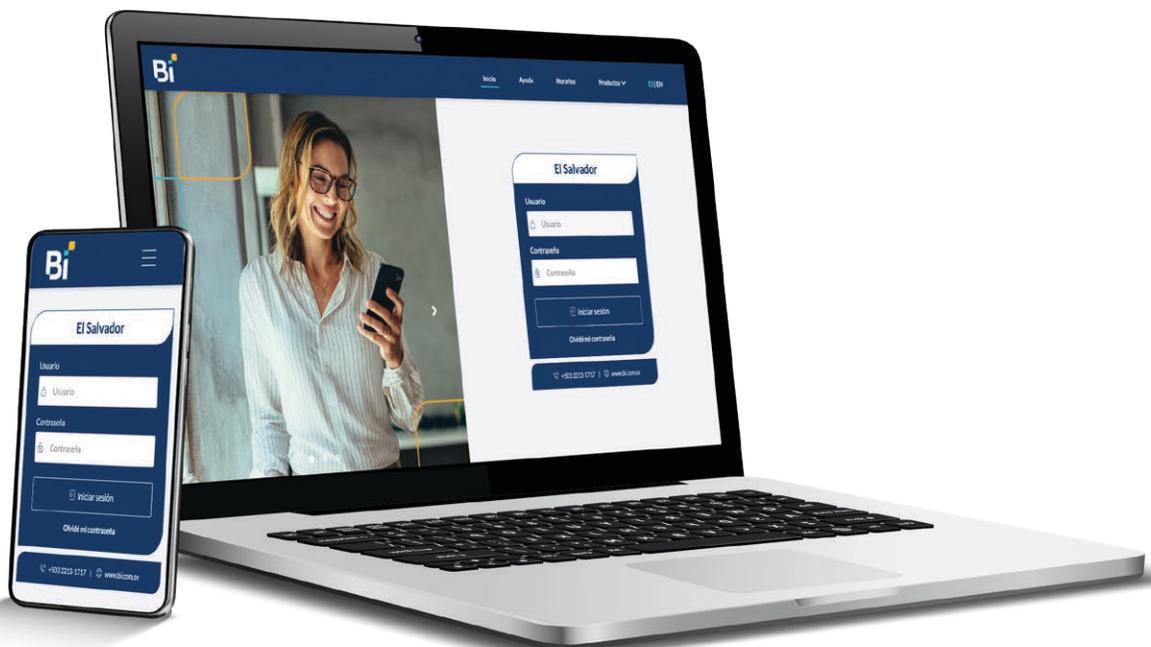
Proyecto innovador requerido por la Superintendencia del Sistema Financiero, permite enviar en tiempo real los pagos de planillas generadas a través del Sistema de Planilla Única, este proyecto permite a entidades como AFP CRECER, AFP CONFIA, ISSS recibir en tiempo real la recaudación.

Sistema de Planilla Única

Planilla Única de cotizaciones previsionales y de seguridad social

Framework Angular Web Regional

Este año se siguió impulsando la seguridad. El principal objetivo es realizar una actualización angular sin afectar las funcionalidades existentes para así no tener brechas de seguridad y que el cliente pueda tener una excelente experiencia del usuario por medio de la interfaz dinámica y moderna. En la interfaz se encuentran nuevas validaciones importantes como actualizar el Framework Angular, para cerrar brechas de seguridad que apoyen a que los usuarios tengan acceso a una Banca Segura para evitar ataques a la seguridad que pongan en riesgo sus cuentas.



Facturación Electrónica

La implementación del proyecto Facturación Electrónica solicitado por el Ministerio de Hacienda sumado a la modernización y eficiencia en los procesos internos para la generación de documentos fiscales que se entregan a los clientes, han facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

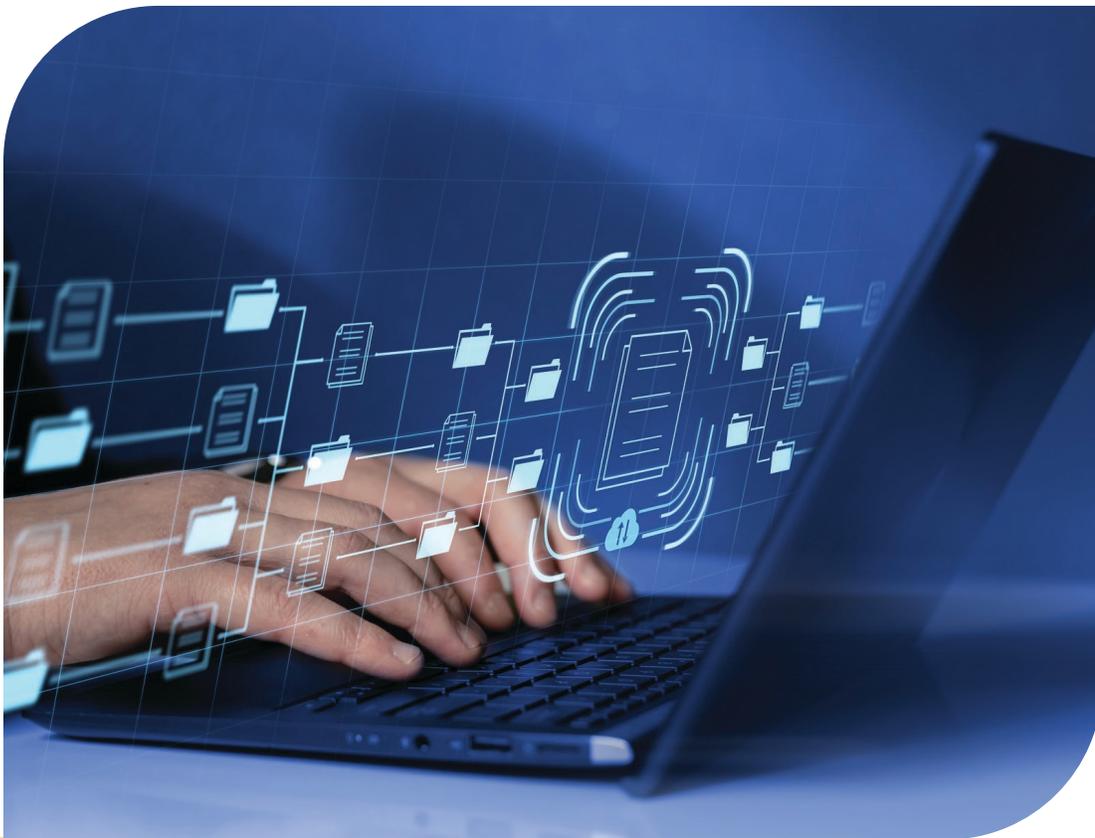


Smartcore - Web Regional

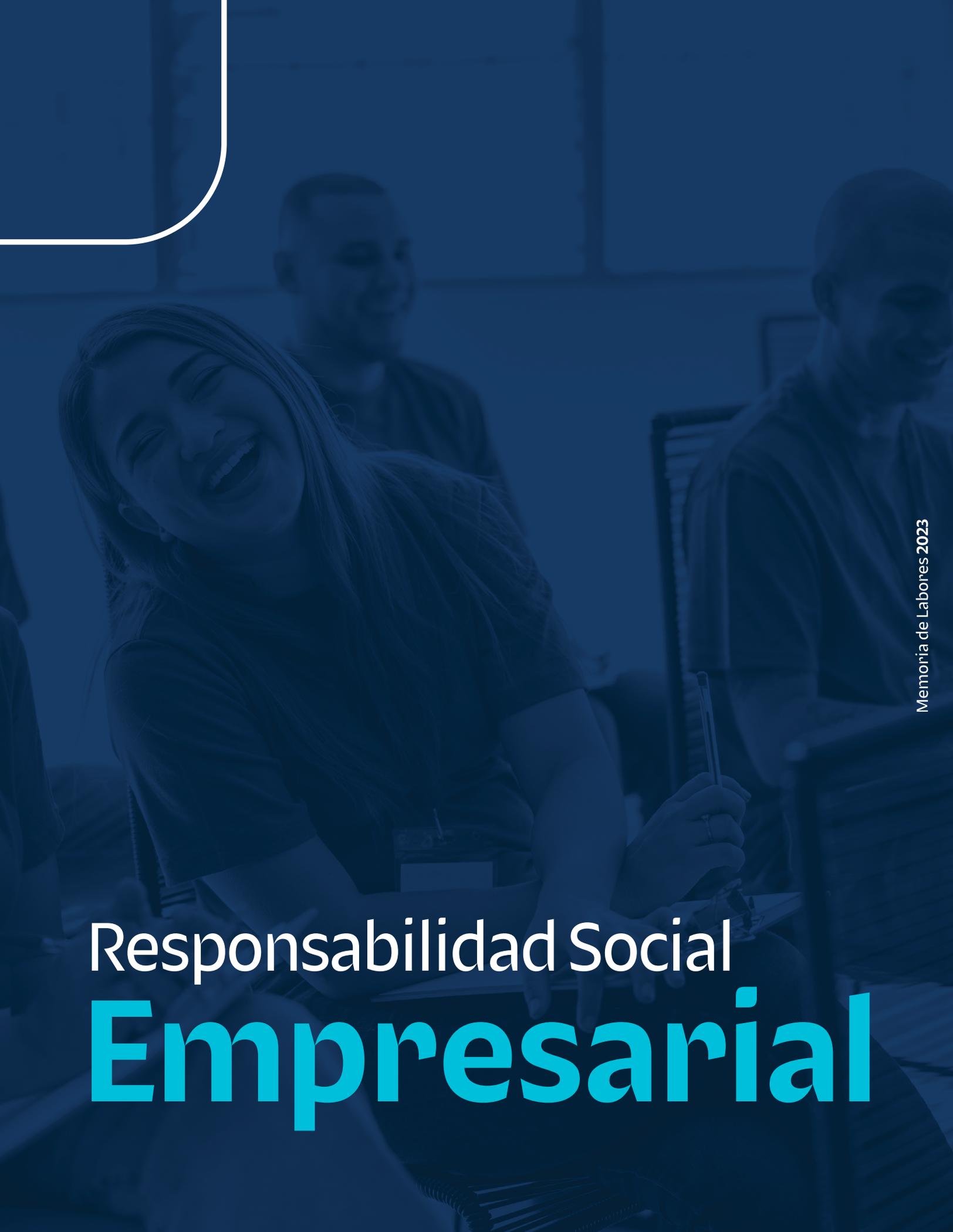
Con el desarrollo de este proyecto, se decide implementar una nueva capa de seguridad por medio de la plataforma Smartcore, este es un servicio de seguridad en la nube para la identificación y análisis transaccional apoyando en la prevención del fraude cibernético en tiempo real, permitiendo acciones como la denegación o reversa de transacciones ilegales, envío de alertas o mensajes en tiempo real, y análisis de datos.

Actualización Sistema Operativo AS/400

El principal sistema de Banco Industrial El Salvador, S.A. es el Core Bancario AS/400, el cual es un equipo sólido, robusto e importante mantenerlo siempre actualizado. Este año se trabajó en la mejora de actualizar su sistema operativo de la versión 7.3 a la 7.4, un proceso delicado y muy importante que ayuda a mitigar espacios de vulnerabilidades, adicional permite aprovechar las mejoras que trae cada versión.







Responsabilidad Social **Empresarial**

Responsabilidad Social Empresarial

Como un acto solidario, y como parte de la responsabilidad social con el país, Banco Industrial El Salvador, S.A., inició el programa de servicio social “SOY VOLUNTARIO BI” en este 2023, partiendo de la idea que una colaboración en conjunto y organizada siempre da mejores resultados que los esfuerzos individuales, y marca la diferencia.



¡Forma parte del Voluntariado Bi 2023!



Próximas actividades

Beneficiario	Actividad	Fecha
Funzel	Limpieza de playa, San Diego	22 de abril
Funter	Armado de sillas de rueda	20 de mayo
Fundación Phillip	Reforestación	24 de junio
Escuela Sagrado Corazón de María	Pintura de salones de clase y juegos de niños en parvulario	22 de julio
Funzel	Elaboración de nidos de incubación para huevos de tortugas marinas	19 de agosto

Estas cordialmente invitado a unirse en los Voluntarios Bi 2023, compartimos la calendarización para que puedas inscribirte al correo ynaves@com.sv

"Estamos trabajando para generar más espacios de voluntariado, los daremos a conocer más adelante".



Durante el mes de septiembre, Banco Industrial El Salvador, S.A., **brindó el reconocimiento al rendimiento Escolar a través del “Programa Cívico Permanente Escolar”**; dentro del cual alumnos pertenecientes a centros escolares públicos son homenajeados por su excelencia académica, dándoles la oportunidad de optar a una plaza de trabajo en el banco, al culminar sus estudios de educación media.

Como parte de la agenda se desarrollan actos cívicos y dinámicas que ponen a prueba los conocimientos de los niños en los valores patrios de El Salvador y su independencia; con el propósito que estos refuercen dichos conocimientos y sientan orgullo de ser salvadoreños.





Resultados

Estratégicos

Gestión Financiera

Los resultados 2023 reflejan la solidez financiera de Banco Industrial El Salvador, S.A.; un desempeño integral prácticamente en todos los pilares estratégicos. **A nivel de utilidades se logró un incremento de más del 13.5%, superando sustancialmente el resultado neto del 2022.** Este buen desempeño fue alcanzado gracias a un significativo crecimiento en los préstamos netos del 21.0% y a la excelente calidad de la cartera, reflejada por un índice de vencimiento del 0.3%. Por otro lado, los depósitos crecieron un 17.2% lo cual robusteció la posición de liquidez del negocio.

Liquidez

La Liquidez de un banco se mide por la capacidad para responder ante las obligaciones de corto plazo. **El coeficiente de liquidez neta que reporta Banco Industrial El Salvador, S.A. al cierre de 2023 es de 24.9%.** El saldo de los activos líquidos respalda las disponibilidades y títulos valores de fácil realización.

La Reserva de Liquidez requerida por el ente regulador, para el periodo catorcenal que incluye el 31 de diciembre de 2023, es por USD 53,539.1 miles, la cual debe estar constituida en fondos depositados en el BCR; al respecto el banco dio cumplimiento manteniendo saldos por USD 71,257.6 miles al cierre del año.

Solvencia Patrimonial

Al cierre de 2023, los indicadores sobre **solvencia patrimonial** muestran la solidez

financiera de Banco Industrial El Salvador, S.A. **siendo 13.9% sobre los activos ponderados de riesgo y 11.9% sobre los pasivos y contingencias.** Estos indicadores son superiores a los exigidos por el ente regulador local, los cuales son para los activos de 12% y para los pasivos de 7.0%.

Calidad de Activos de Riesgos

Banco Industrial El Salvador, S.A., ha mostrado una **adecuada gestión de los activos de riesgo** sosteniendo índices de mora en 0.3%, al cierre de 2023 posee cartera vencida por un monto de USD 1,273.7 miles; a la misma fecha, como medida preventiva el banco constituyó reservas voluntarias para préstamos por un monto de USD 2,182.6 miles, reservas específicas para préstamos por un valor de USD 1,114.9 miles, ambas reservas de préstamos representan una tasa de cobertura del 258.9% sobre la cartera

vencida; así mismo el banco no ha requerido constituir reservas para contingencias a la fecha de referencia.

La cartera de riesgos se encuentra diversificada en el sector de Vivienda con el 20.4%, sector Empresa 72.3%, Consumo 3.2% y en Operaciones Contingentes el 4.1%.

Apalancamiento

El apalancamiento de Banco Industrial El Salvador, S.A. al cierre de 2023 asciende a USD 564,615.4 miles provenientes en primer lugar del volumen de fondos captados del público que representa el 76.0%, en segundo lugar, de préstamos recibidos con un 12.3% y en tercer lugar de títulos valores emitidos con un 11.7%.

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, al cierre de 2023 el banco dio cumplimiento.

Respecto al calce de moneda diferente al US dólar, al cierre del año, no se contaban con operaciones de este tipo, por lo que

el banco se encuentra dando cumplimiento al 10% del máximo establecido por el ente regulador.

Tesorería

El Área de Tesorería se encarga del fondeo de las operaciones del banco, manejo del exceso de liquidez y las actividades de inversión en valores. Las actividades de Tesorería proporcionan un marco de referencia para la distribución eficiente de fondos ya sea en préstamos o inversiones.

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.

Una de las actividades del Área de Tesorería es el manejo del portafolio de inversiones, el cual está compuesto principalmente por títulos de deuda y certificados de depósito emitidos por el Gobierno. Todas las inversiones son mantenidas hasta su vencimiento y poseen una calificación de riesgo moderada para optimizar el retorno del portafolio dentro de los niveles de riesgo aceptados.

Las actividades de fondeo de la Tesorería también incluyen financiamiento de bancos y emisiones de deuda en los mercados de capitales locales e internacionales.

Transacciones por Canal de Servicio



Agencias

En 2023 se percibió un incremento de transacciones en nuestra red de sucursales respecto al año anterior, cerrando el año con 335,295 operaciones en nuestra red de 11 agencias en El Salvador.

Transacciones Mensuales

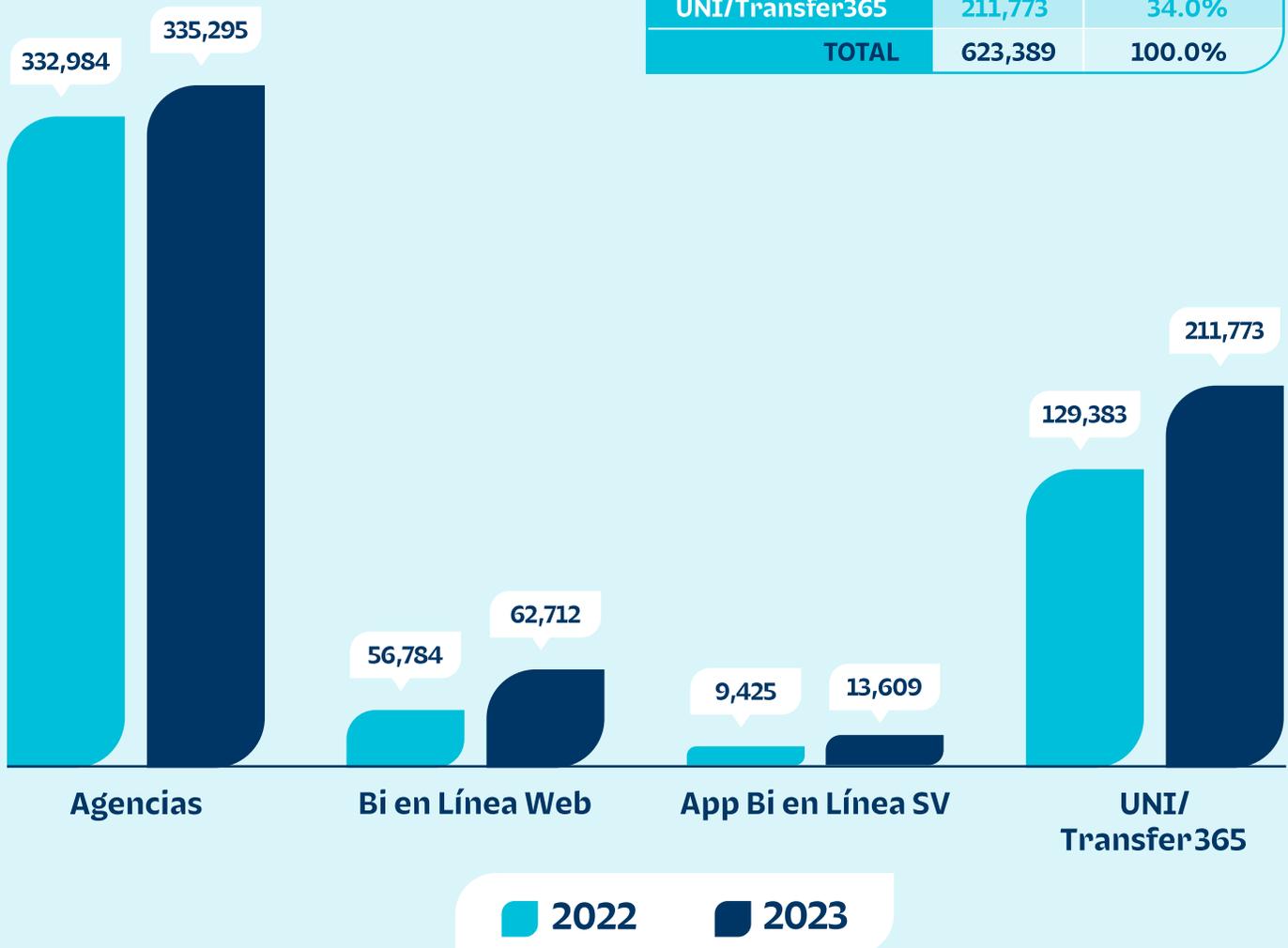


Banca Electrónica

El servicio de banca electrónica (Web y App) para este 2023 siguió en crecimiento, representando el 46.2% del total de transacciones realizadas en el Banco.

Respecto al año 2022, el crecimiento de operaciones a través de canales electrónicos fue sumamente relevante: 10.4% en plataforma Web y 44.4% a través de la aplicación “Bi en Línea SV”.

Transaccionalidad por Canal



Gestión de Riesgos

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



La Junta Directiva es el órgano responsable de velar por la adecuada implementación de la gestión de riesgo; 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 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 Junta Directiva.

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: estratégicos, tácticos y operativos.

Cultura de Riesgos

Plan de
capacitación



Cultura de
Riesgos



Programa de
divulgación

La Cultura de Riesgos es llevada a cabo por cada colaborador que gestiona de forma proactiva los colaboradores que surgen en su actividad diaria, se basa en dos pilares importantes: El Plan Anual de Capacitación de la Unidad de Riesgos y Programa Anual de Divulgación en Gestión de Riesgos.

De acuerdo a lineamientos regulatorios, la Alta Gerencia garantiza que la Junta Directiva, los colaboradores y ejecutivos involucrados directamente en la gestión de riesgos sean capacitados constantemente en dichos temas; en nuestro plan de capacitación se considera al menos una capacitación semestral para cada integrante de la gerencia, la que podrá ser interna o externa con lo que se dará cumplimiento a lo antes señalado.

En ese mismo orden, se cuenta con un programa de divulgación que busca generar cultura organizacional del riesgo en todos los colaboradores, niveles de la organización y en los programas de inducción al personal de nuevo ingreso, se ha considerado al menos una jornada semestral para compartir conocimiento por cada riesgo gestionado. Dichas jornadas estarán dirigidas a todos los niveles de la organización involucradas en la gestión del riesgo.

Para reforzar la cultura de Riesgo Integral, se han realizado las siguientes actividades de capacitación a todos los niveles jerárquicos:

Tema	Público objetivo	No. de colaboradores
Introducción a la Administración de Riesgos	Personal de nuevo ingreso	37
Enlaces de Riesgo Operacional	Personal designado en los departamentos para ser el enlace con la Gerencia de Administración de Riesgos	45
Gobierno de Continuidad del Negocio	Funcionarios designados para velar por el funcionamiento del sistema de continuidad del negocio	25
Plan de Continuidad del Negocio	Todos los colaboradores	178
Gobierno Corporativo	Junta Directiva y Alta Gerencia	35
Riesgos Financieros (Diversas jornadas)	Todos los colaboradores	178
Riesgos No Financieros (Diversas jornadas)	Todos los colaboradores	178
Riesgo Medioambiental	Equipos de Negocios, Créditos y Préstamos	20

Los principales riesgos que se gestionan:

Riesgos Financieros

-  Riesgo de Crédito
-  Riesgo de Mercado
-  Riesgo de Liquidez
-  Riesgo País

Riesgos no Financieros

-  Riesgo Operacional
-  Riesgo Legal
-  Riesgo Tecnológico

← Riesgo Reputacional →

Riesgos Financieros

Riesgo de Crédito

Es 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, un reasegurador o un reafianzador. La gestión de este riesgo considerará, de conformidad a su política, la observancia o no de principios de responsabilidad socio-ambiental en las actividades y recursos a financiar.

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 y los principales indicadores.

Los principales indicadores de calidad crediticia al cierre

Indicadores Primarios	2022	2023	SSF
Cartera Vencida	0.3%	0.3%	4% MAX
Cobertura de Reservas	250.8%	258.9%	100% MIN
Suficiencia de Reservas	0.8%	0.7%	4% MAX

A esa misma fecha, la cartera crediticia bruta ascendió a USD 510.3 millones la cual se encuentra enfocada en préstamos empresariales e hipotecarios, mostrando un crecimiento anual de USD 88.2 millones equivalente al 20.9% con relación al cierre del año 2022.

Crecimiento de Cartera Crediticia Bruta

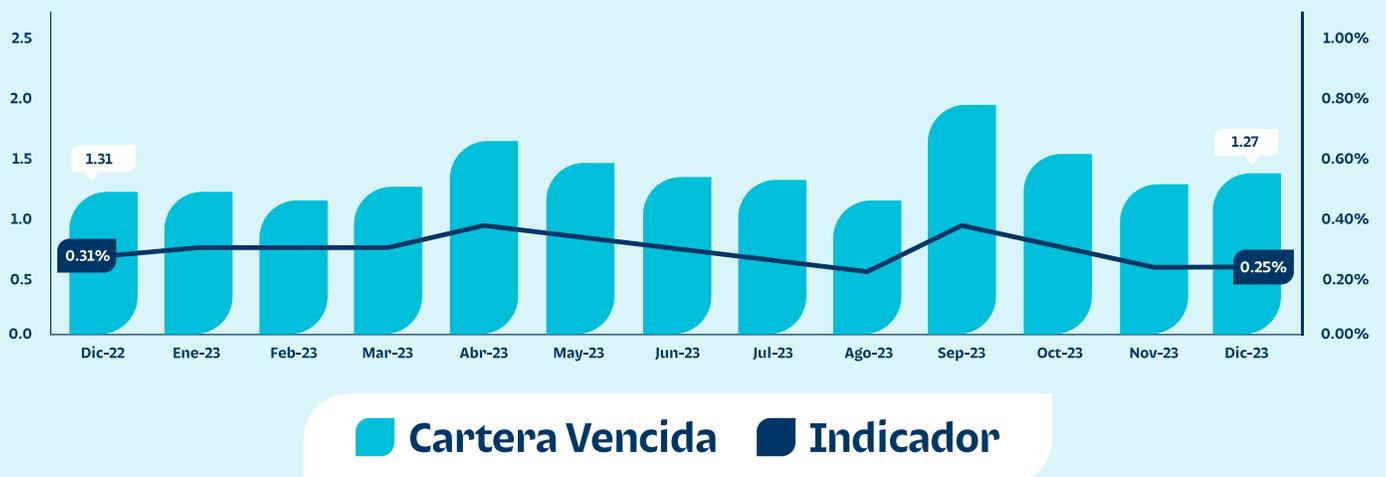
(En millones de US dólares)



Durante el 2023 el indicador de cartera vencida se ha mantenido dentro de los rangos admisibles por la regulación nacional y políticas internas.

Cartera Vencida

(En millones de US dólares)



Durante el 2023, el indicador de cartera vencida fue el más bajo del sistema financiero, este indicador que muestra la proporción de créditos con atrasos en sus pagos mayores a los 90 días con relación a la cartera total, es el principal referente de la sanidad de la cartera crediticia de forma global.

Como resultado de un sólido proceso de concesión de créditos y marco de políticas para la gestión de riesgos.

Riesgo de Mercado

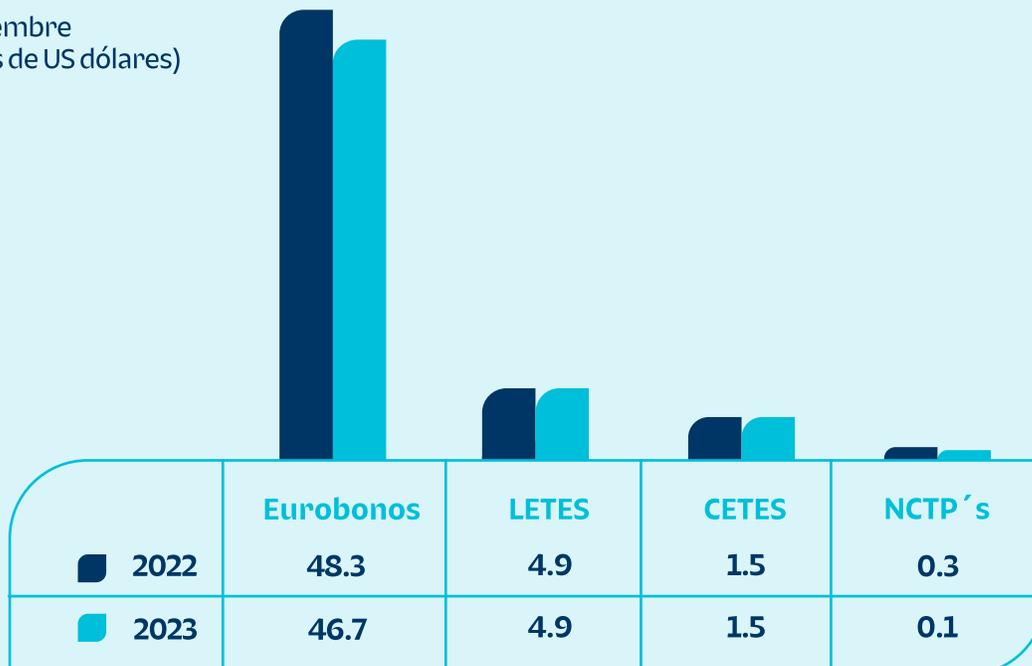
Se define como la **posibilidad de pérdida producto de movimientos en los precios de mercado**, que genera un deterioro de valor en las posiciones dentro y fuera del balance o en los resultados financieros de la entidad.

Para la gestión de las diferentes tipologías de este riesgo, se emplean una serie de metodologías internas para la medición de la volatilidad y el valor en riesgo de la cartera de inversiones del Banco (VaR de precio), el impacto en el patrimonio y en el margen financiero ante variaciones en las tasas de interés del mercado a diferentes horizontes temporales y la sensibilidad de los activos y pasivos denominados en divisas extranjeras ante las variaciones de los tipos de cambio.

Se destaca que, **en el 2023, el Riesgo de Mercado se ha mantenido dentro de los parámetros admisibles por la normativa interna** y que dichos resultados han sido presentados tanto al Comité de Riesgos como a la Junta Directiva. Es importante mencionar que el portafolio del Banco se encuentra compuesto en su totalidad por títulos soberanos los cuales poseen niveles de volatilidad acordes al perfil de riesgo de la Institución y un nivel de riesgo de contraparte nulo.

Por último, **durante el 2023, el portafolio de inversiones estuvo centrado en la adquisición de Eurobonos, Letras del Tesoro (LETES) Y Notas del Tesoro Público (NCTPS)**. No obstante, la composición por tipo de título no cambió significativamente.

Al 31 de diciembre
(En millones de US dólares)



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.

Durante 2023, el coeficiente de liquidez neta se ha mantenido por encima del mínimo requerido por la normativa nacional, el cual es del 17%. Asimismo, se ha dado un cumplimiento total al requerimiento de reservas de liquidez exigido por la regulación nacional. Es importante mencionar que, parte de lo anterior, es explicado gracias al manejo prudencial de las disponibilidades por parte de la Tesorería del Banco.

De igual forma, al cierre de 2023, se ha logrado alcanzar un cumplimiento total del requisito exigido por la normativa local de riesgo de liquidez (NRP-05) que

estipula que las brechas acumuladas en las primeras dos bandas de tiempo del Calce de Plazos deben ser positivas, indicando que se posee la capacidad de cubrir las obligaciones contractuales y no contractuales, para los próximos 60 días, debido a la gestión prudencial de los vencimientos de activos y pasivos.

Adicional a los requerimientos normativos, se ha realizado un monitoreo constante de los indicadores de Riesgo de Liquidez definidos en la normativa interna del Banco. Dicha información es presentada a la Junta Directiva y al Comité de Riesgos quienes realizan la retroalimentación respectiva. Finalmente, es importante mencionar que, durante 2023, no fue necesaria la activación del Plan de Contingencia de Liquidez y no se presentaron incumplimientos a los límites internos.

Cifras relevantes al 31 de diciembre de 2023

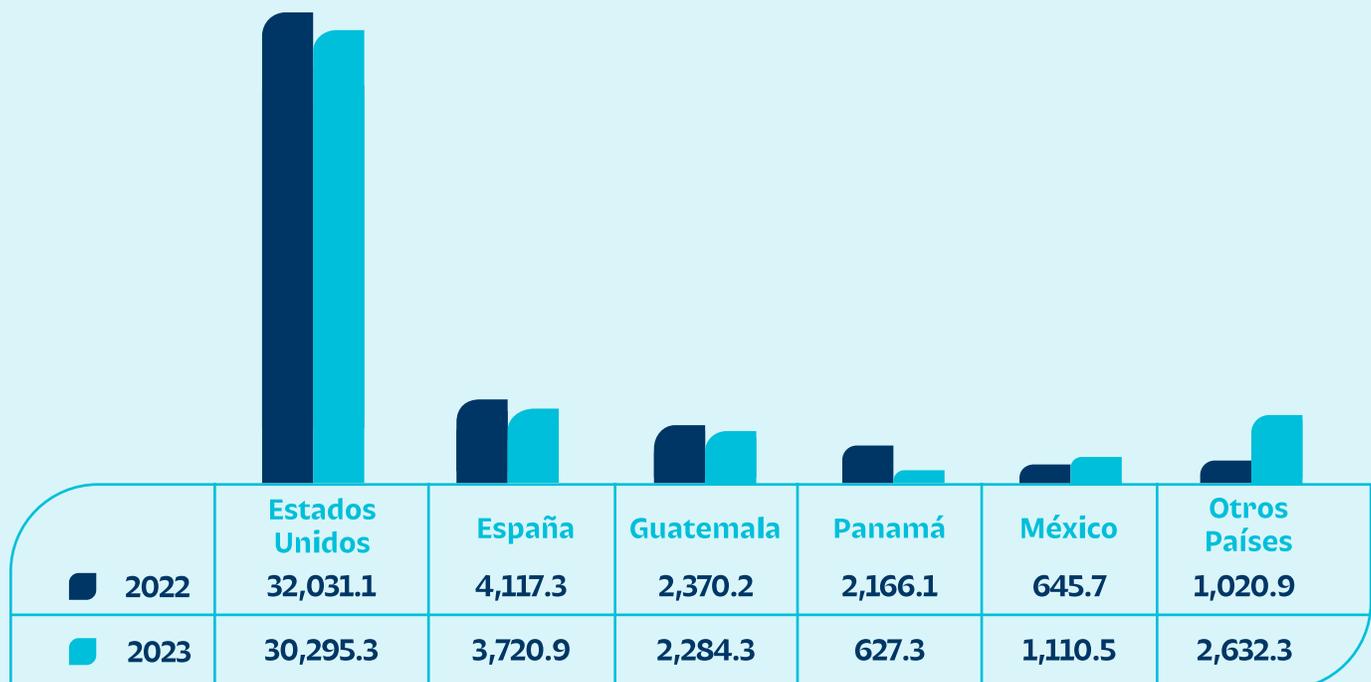
Coficiente de Liquidez Neta	29.2%
Crecimiento anual de depósitos	17.0%
Brecha acumulada 1-30 días	USD 52.0 mill.
Brecha acumulada 31-60 días	USD 11.4 mill.
Coficiente de Cobertura de Liquidez	154.8%

Riesgo País

Se define como el riesgo que se asume al mantener o comprometer recursos en algún país extranjero, por los eventuales impedimentos para obtener su recuperación derivado de efectos adversos en el entorno económico, social, político o por desastres naturales que ocurran en el país donde se localiza la fuente que genera los flujos de fondos de la contraparte. El Riesgo País comprende el riesgo soberano, el riesgo político y el de transferencia.

En el 2023, se dio un cumplimiento total al requerimiento de reservas por Riesgo País definido por la regulación nacional (NCES-02). Asimismo, se realizó la revisión y actualización anual de los expedientes por Riesgo País de aquellas naciones en las que el Banco ha invertido o comprometido recursos, llevando a cabo una revisión de la situación económica, social y política de los mismos y determinando que dichos soberanos poseen un nivel de riesgo aceptable.

Al 31 de diciembre
(En miles de US dólares)



Riesgos No Financieros

Riesgo Operacional

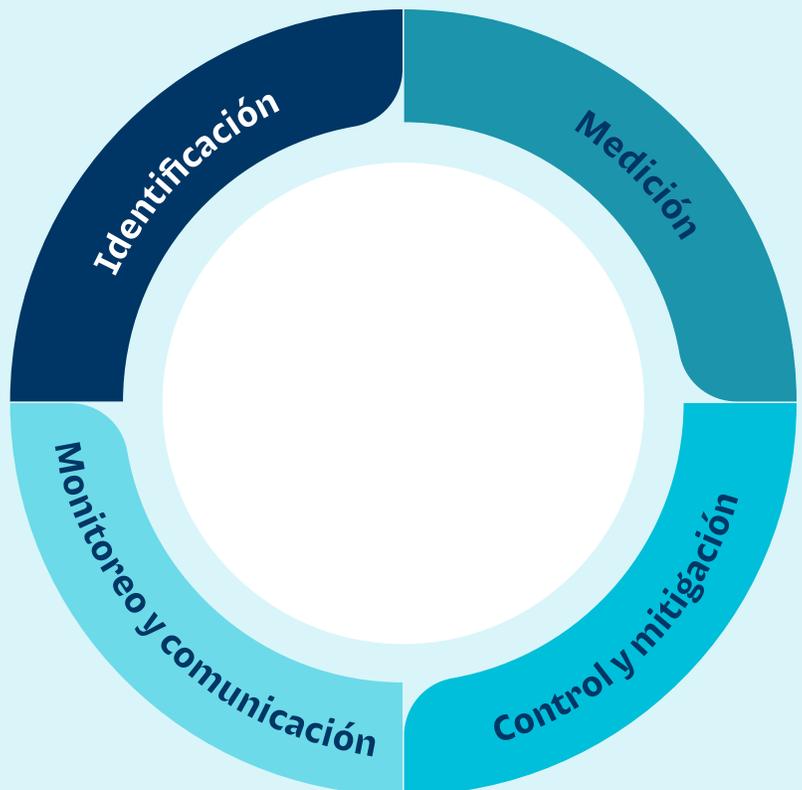
La administración del Riesgo Operacional se encuentra basada en el ciclo de identificación, medición, control y mitigación, monitoreo y comunicación, de acuerdo a los estándares establecidos en la normativa NRP-42. Dicho ciclo es aplicable para la gestión cualitativa donde se utiliza la Matriz de Riesgo, Fallas y Controles; y cuantitativa con la identificación y seguimiento de los indicadores claves del riesgo.

Lo antes expuesto se encuentra documentado en políticas, manuales e instructivos.

Durante el año 2023, una de las actividades clave de la gestión de Riesgo Operacional fue el monitoreo de los indicadores y estadísticas derivadas de los eventos los cuales fueron informados a

la Alta Gerencia, Comité de Riesgo y Junta Directiva.

Para Banco Industrial El Salvador, S.A. el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) es un conjunto de decisiones para que la operatividad del negocio continúe, ante la ocurrencia de eventos que puedan crear una interrupción o inestabilidad de las operaciones.



Riesgo Legal

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado del incumplimiento de normas, regulaciones o procedimientos, así como por efecto del incumplimiento en estipulaciones contractuales. El Riesgo Legal surge también de actuaciones malintencionadas, negligentes o involuntarias que afectan la formalización, efectividad o ejecución de contratos o transacciones.

Este riesgo se encuentra integrado por los siguientes subtipos de riesgos: Laboral, Penal, Civil, Mercantil y Administrativo.

Entre los principales factores en los que se enfoca la Gestión de Riesgo Legal en Banco Industrial El Salvador, S.A., son los siguientes:

- Formalización de Contratos
- Cumplimiento Normativo
- Litigios
- Emisión de Opiniones
- Otros

La gestión del Riesgo Legal es comunicada al Comité de Riesgos mediante un informe periódico, así como la remisión y actualización de una matriz de cumplimiento normativo, y monitoreo de las garantías del Banco.

Riesgo Tecnológico

Es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con la infraestructura tecnológica, el acceso o el uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio o de la gestión de riesgo, al atentar contra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

El riesgo tecnológico comprende entre otros la seguridad de la información y ciberseguridad.

- **Seguridad de la información:** Es la preservación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en sí y de los demás recursos informáticos de la institución.
- **Ciberseguridad:** Desarrollo de capacidades técnicas para defender y anticipar las amenazas cibernéticas con el fin de proteger y asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en el ciberespacio.





Riesgo Estratégico

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por decisiones de las altas autoridades asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbres del entorno, competencias claves del giro del negocio y en el proceso de generación e innovación de valor.

Riesgo de Gestión

Es la posibilidad de que, debido a debilidades en la gobernanza de riesgos, fallas en los procesos de identificación, medición o monitoreo de las exposiciones en riesgo o bien por el uso de un modelo incorrecto, se incurra en pérdidas económicas.

Riesgo Reputacional

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas producto del deterioro de la imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros.

El Riesgo Reputacional es monitoreado e informado oportunamente a los órganos competentes de forma periódica. Dentro del mismo se realiza el monitoreo de redes sociales, como el establecimiento de reglas básicas a nivel interno y externo.







Información Financiera **y Estadística**

Balance General

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Al 31 de diciembre

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	2023	2022
Activo		
Activos de Intermediación		
Caja y bancos	93,112.6	90,434.1
Inversiones financieras (neto)	64,537.3	56,016.0
Cartera de préstamos (neto)	509,630.0	421,271.1
	667,279.9	567,721.1
Otros activos		
Diversos (neto)	3,233.2	3,517.8
	3,233.2	3,517.8
Activo fijo		
Bienes inmuebles, muebles y otros a su valor neto	2,423.9	1,933.5
Total activos	672,937.0	573,172.4
Pasivos y Patrimonio		
Pasivos del giro		
Depósitos de clientes	429,123.9	366,088.5
Préstamos del Banco de Desarrollo de la República de El Salvador (BANDESAL)	8,048.7	10,454.2
Préstamos de otros bancos	60,286.6	53,203.8
Títulos de emisión propia	66,158.1	18,740.8
Diversos	749.9	1,442.6
	564,367.2	449,929.9
Otros pasivos		
Cuentas por pagar	32,005.0	53,543.8
Provisiones	109.0	127.0
Diversos	957.3	589.0
	33,071.3	54,259.8
Total pasivos	597,438.5	504,189.7
Patrimonio		
Capital social pagado	50,000.0	50,000.0
Reservas de capital, resultados acumulados y patrimonio no ganado	25,498.5	18,982.7
Total de pasivos y patrimonio	672,937.0	573,172.4

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

Estado de Resultados

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	2023	2022
Ingresos de operación		
Intereses de préstamos	34,953.5	25,453.6
Comisiones y otros ingresos de préstamos	1,346.5	855.3
Intereses de inversiones	4,327.5	3,801.8
Utilidad en venta de títulos valores	0.0	0.0
Intereses sobre depósitos	1,368.8	318.2
Operaciones en moneda extranjera	48.5	18.0
Otros servicios y contingencias	953.8	936.5
	42,998.6	31,383.4
Costos de operación		
Intereses y otros costos de depósitos	14,172.5	10,801.2
Intereses sobre préstamos	4,492.4	1,949.9
Intereses sobre emisión de obligaciones	3,009.0	352.8
Pérdida por venta de títulos valores	89.4	88.8
Operaciones en moneda extranjera	0.2	15.4
Otros servicios y contingencias	2,289.6	1,997.0
	24,053.1	15,205.1
Reservas de Saneamiento	381.4	815.1
Utilidad antes de gastos	18,564.1	15,363.2
Gastos de Operación		
De funcionarios y empleados	5,699.9	4,387.8
Generales	3,800.4	3,210.5
Depreciaciones y amortizaciones	735.0	687.3
	10,235.3	8,285.6
Utilidad de operación	8,328.8	7,077.6
Otros ingresos (gastos) - netos	276.1	509.0
Utilidad antes de impuestos	8,604.9	7,586.6
Impuesto sobre la renta	2,089.2	1,846.2
Utilidad neta	6,515.7	5,740.4

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

Estado de Cambios en el Patrimonio

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre
(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Patrimonio	Saldos al 31/12/2021	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31/12/2022	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31/12/2023
Capital social pagado	30,000.0	20,000.0	0.0	50,000.0	0.0	0.0	50,000.0
Reserva legal	1,795.1	758.7	0.0	2,553.8	860.5	0.0	3,414.3
Utilidades distribuibles	8,062.1	5,841.6	(1,258.6)	12,645.1	6,821.4	(1,512.0)	17,954.5
	<u>39,857.2</u>	<u>26,600.3</u>	<u>(1,258.6)</u>	<u>65,198.9</u>	<u>7,681.9</u>	<u>(1,512.0)</u>	<u>71,368.8</u>
Patrimonio restringido							
Utilidad no distribuible	3,287.1	284.9	0.0	3,572.0	404.6	0.0	3,976.6
Reserva por Riesgo País	98.0	215.0	(101.2)	211.8	247.0	(305.7)	153.1
	<u>3,385.1</u>	<u>499.9</u>	<u>(101.2)</u>	<u>3,783.8</u>	<u>651.6</u>	<u>(305.7)</u>	<u>4,129.7</u>
Total patrimonio	<u>43,242.3</u>	<u>27,100.2</u>	<u>(1,359.8)</u>	<u>68,982.7</u>	<u>8,333.5</u>	<u>(1,817.7)</u>	<u>75,498.5</u>

Valor contable de las acciones
(en valores absolutos)

144.14

137.97

151.00

El capital social se conforma de 500,000 acciones (500,000 acciones en 2022 y 300,000 en 2021) comunes y nominativas de USD 100.00 cada una.

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

Estado de Flujos de Efectivo

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	2023	2022
Flujos de efectivo provenientes de actividades de operación:		
Utilidad Neta para el año	6,515.7	5,740.4
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo provisto		
Por actividades de operación		
Reserva para saneamiento de préstamos	381.4	815.1
Depreciaciones y amortizaciones	735.0	687.3
Intereses y comisiones por percibir	(3,621.0)	(3,389.4)
Intereses y comisiones por pagar	1,680.5	1,211.3
Aumento en cartera de préstamos	(86,146.7)	(110,055.1)
Aumento en otros activos	(105.9)	(1,613.6)
Aumento en depósitos del público	62,295.8	48,267.6
(Disminución) aumento en otros pasivos	(21,881.2)	6,025.0
Efectivo neto usado en actividades de operación	(40,146.4)	(52,311.4)
Flujos de efectivo provenientes de actividades de inversión:		
Adquisición de inversiones en instrumentos financieros	(7,493.9)	(2,307.3)
Adquisición de activo fijo	(834.9)	(130.9)
Efectivo neto usado en actividades de inversión	(8,328.8)	(2,438.2)
Flujos de efectivo provenientes de actividades de financiamiento:		
Préstamos obtenidos	118,202.8	89,976.6
Pago de préstamos	(113,923.0)	(67,104.0)
Emisión de instrumentos financieros	52,228.5	18,740.8
Pago de instrumentos financieros	(5,354.6)	0.0
Emisión de acciones	0.0	20,000.0
Efectivo neto provisto por actividades de financiamiento	51,153.7	61,613.4
Aumento neto de efectivo	2,678.5	6,863.8
Efectivo al principio del año	90,434.1	83,570.3
Efectivo al final del año	93,112.6	90,434.1

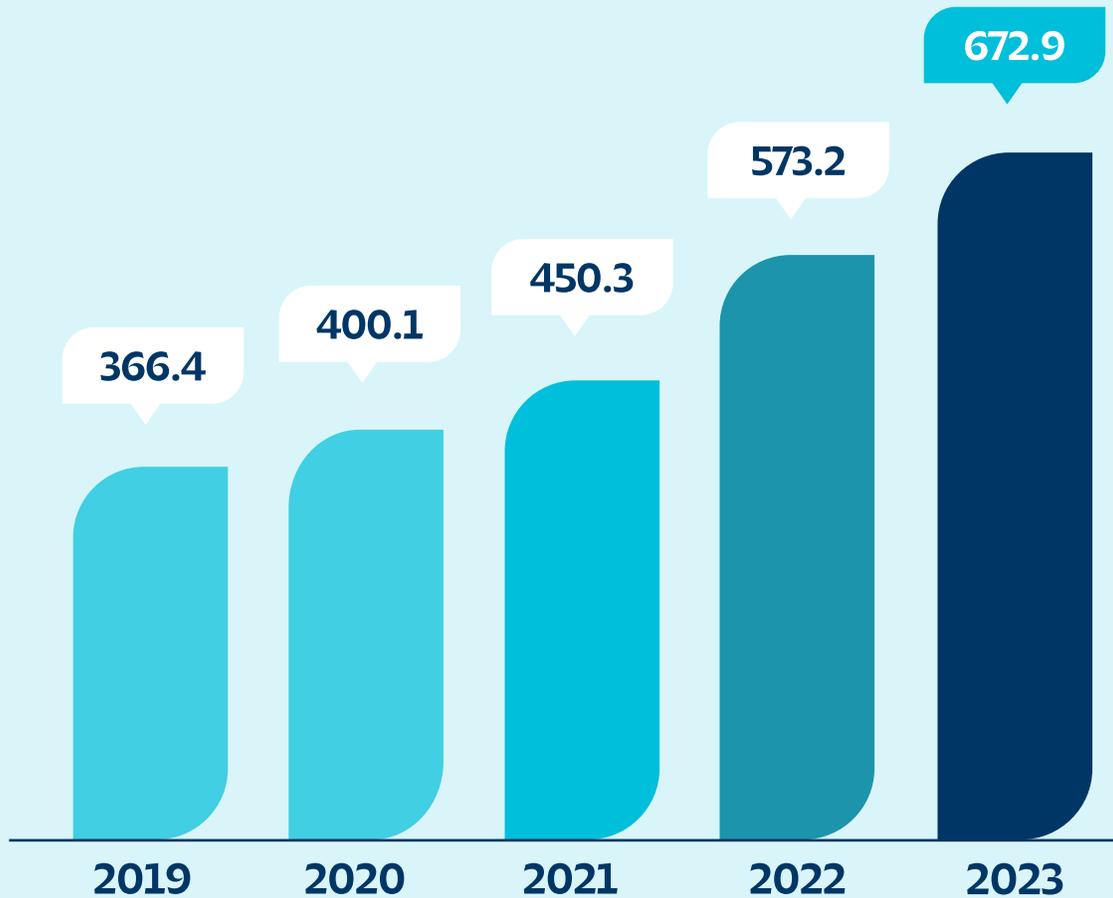
Nota: Los Estados Financieros fueron auditados por la firma BDO Figuerola Jiménez & Co., S.A. miembro de BDO International Limited.

Total de Activos

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Al 31 de diciembre

(En millones de US dólares)

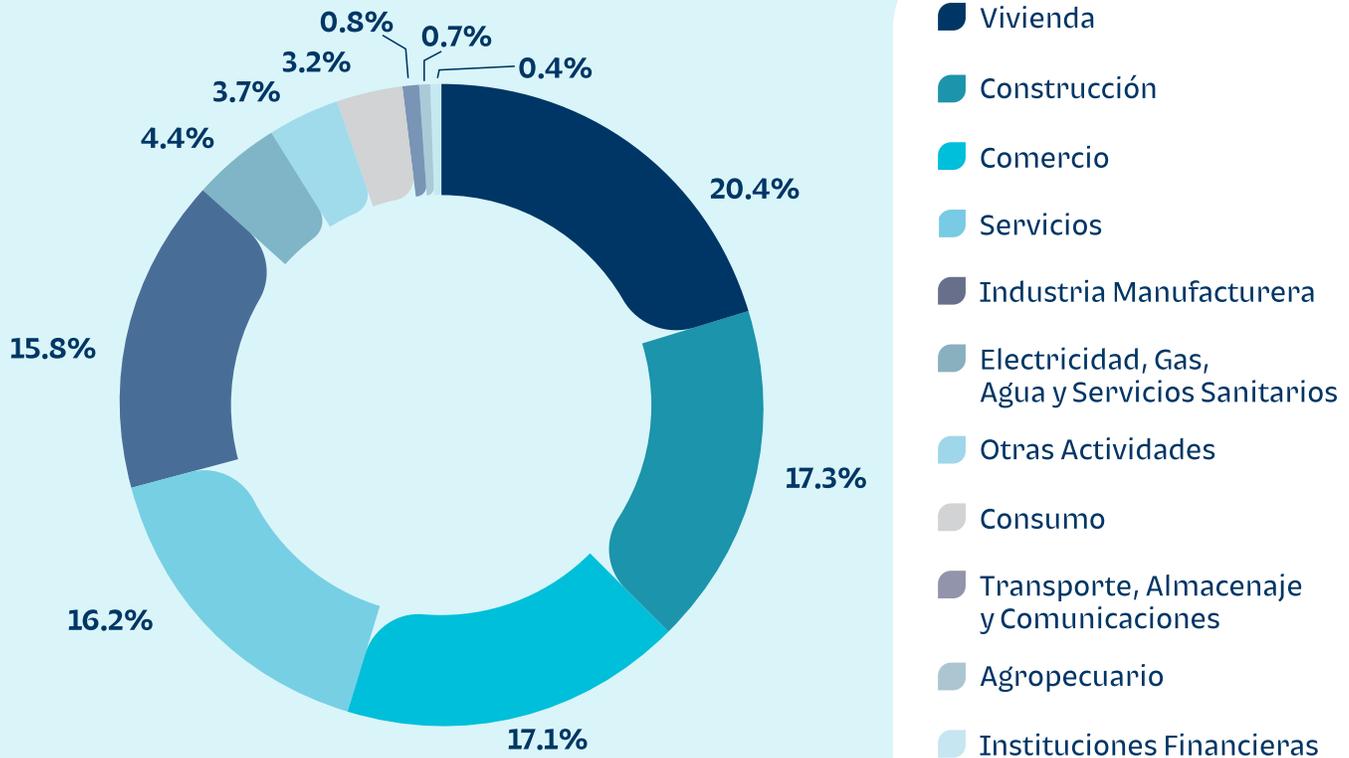


En cuanto a Total de Activos, los dos últimos períodos se comparan así:

Total de Activos	2023	2022	% Variación S/año anterior
	672.9	573.2	+17.4

Composición de la Cartera Crediticia

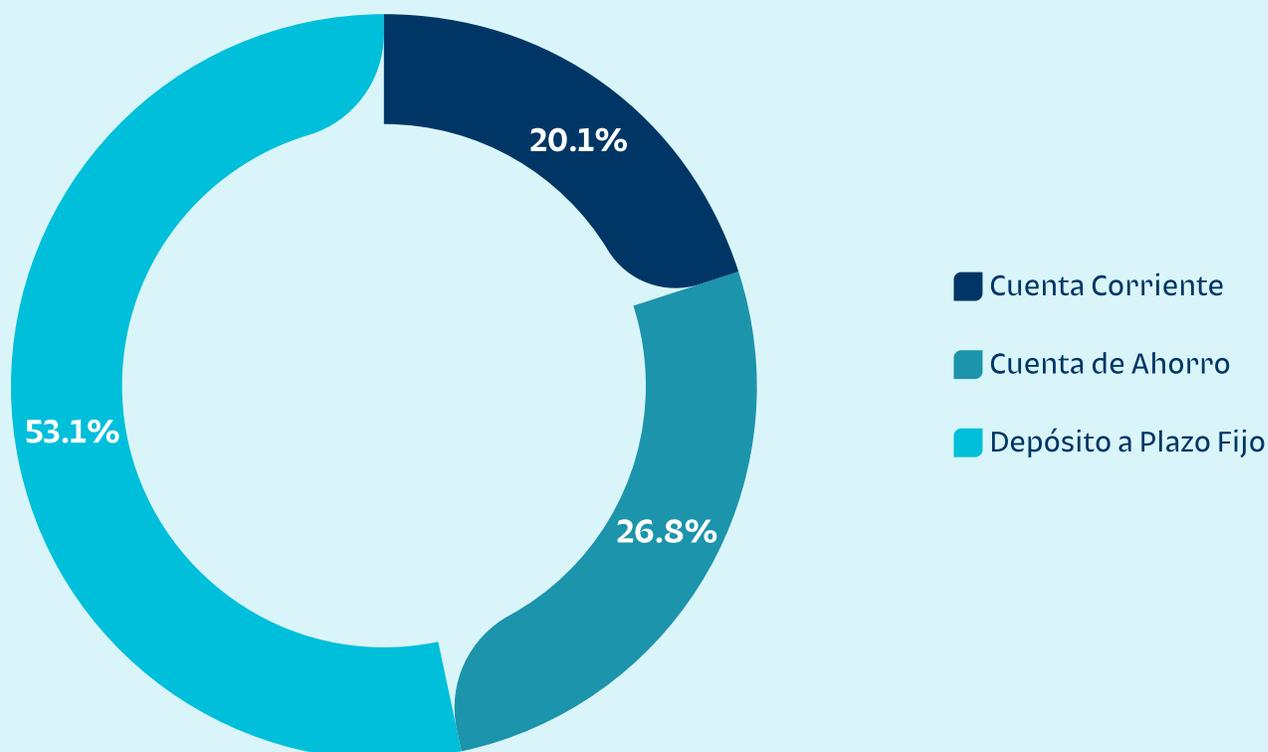
Al 31 de diciembre de 2023



Cartera de Depósitos

Banco Industrial El Salvador, S.A.

Al 31 de diciembre de 2023



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

Producto	Valor USD	Porcentaje
Cuenta Corriente	86,128.9	20.1
Cuenta de Ahorro	115,018.6	26.8
Depósito a Plazo Fijo	227,976.4	53.1
TOTAL	429,123.9	100



Bi

BANCO INDUSTRIAL

Juntos, siempre hacia adelante

