



Memoria 2018

   | @baccredomatic

www.baccredomatic.com

Índice

Carta	3
Misión, visión	4
Nuestro Organigrama	4
Nuestros directores	5
Productos y Servicios	6
Cuentas bancarias en quetzales y dólares	6
Inversiones a Plazo en quetzales y dólares	6
Tarjetas de débito MasterCard y Visa	6
Préstamos	6
Otros servicios bancarios	6
Tarjetas de crédito	7
American Express	7
VISA	7
MasterCard.....	8
Canales de servicio	8
Cargos automáticos.....	8
Banca en Línea.....	8
Sucursal Móvil	8
Kioskos	9
Centros de atención telefónica.....	8
WebChat	8
WhatsApp.....	9
Cultura de riesgo	9
Compromiso organizacional y sostenibilidad	10
Nuestra gente	10
Yo me uno.....	10
Anexos	11 - 16

Guatemala, 25 de marzo de 2019

Señores accionistas:

Es un gusto presentarles el Informe Anual del Grupo Financiero BAC Credomatic Guatemala 2018.

BAC Credomatic mantiene una presencia importante en Centroamérica, lo cual nos posiciona como una de las principales entidades financieras a nivel regional. Esto ha sido posible debido a la implementación de una estrategia consistente, la integración eficiente de todas las operaciones de los países que nos permite operar como un solo banco y la estrategia tecnológica que busca desarrollar más la banca electrónica de la región.

Siempre pensando en brindar a nuestros clientes un servicio de calidad así como productos y servicios innovadores, hemos invertido muchas horas de investigación para mejorar y rediseñar nuestros canales digitales. Hemos mejorado la Banca en Línea, enfocados en brindar una navegación más intuitiva y sencilla, solo por mencionar alguno. Nos encontramos en constante desarrollo e innovación y nos mantenemos en la permanente búsqueda de opciones que faciliten al cliente pagar los servicios que usualmente utiliza.

En el año 2018 BAC Credomatic y el Ministerio de Educación establecieron una alianza público-privada, con el fin de incorporar al programa de estudios un componente educativo que contribuya a la formación económico financiera de los estudiantes de Educación Básica. El banco considera que esta es una de las acciones más importantes realizadas para promover la salud financiera en los jóvenes: Incluir contenidos de finanzas en el currículo formal de educación secundaria en Guatemala, con el objetivo de enseñar los conceptos que permitan a los estudiantes mejores opciones de empleo y desarrollar buenos hábitos financieros.

Luis Fernando Samayoa
Presidente BAC Credomatic Guatemala

   | @baccredomatic

Guatemala El Salvador Honduras Nicaragua Costa Rica Panamá



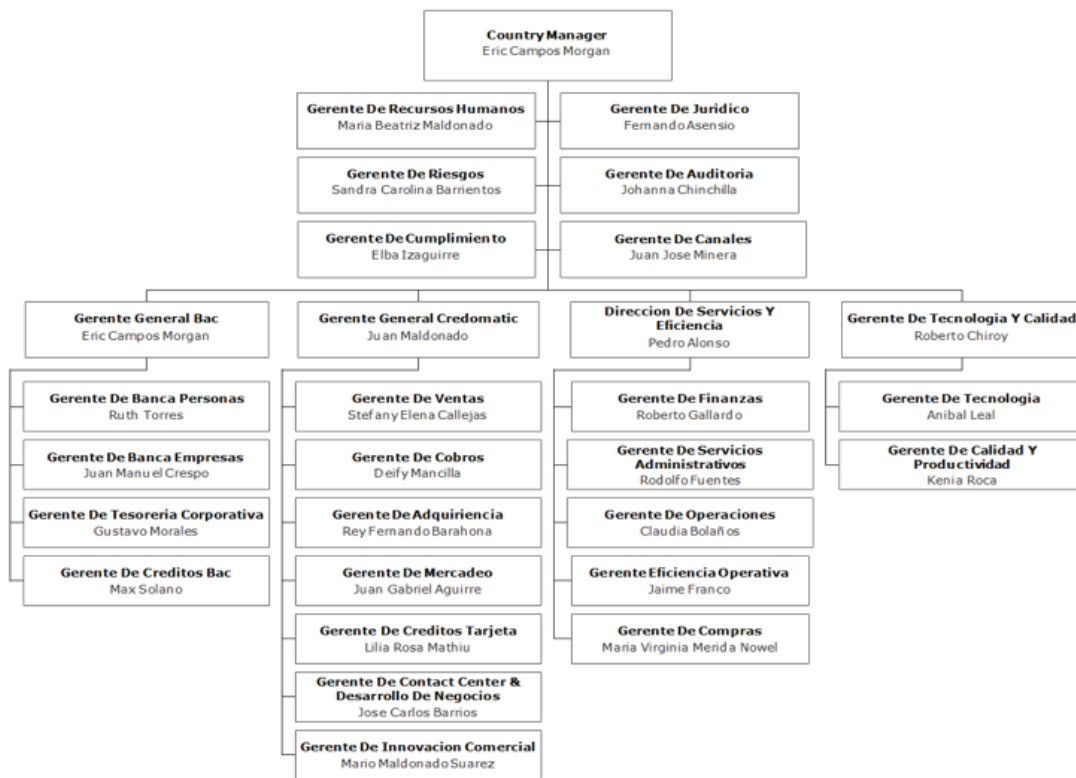
Misión

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

Visión

Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas.

Nuestro organigrama:



Al 31 de diciembre de 2018 la institución contaba con 3,755 colaboradores.

Nuestros directores

Banco de América Central, S.A.

- Presidente: Luis Fernando Samayoa
- Vicepresidente: Eric Campos Morgan
- Secretario : Marco Augusto García Noriega
- Subsecretario: Juan Maldonado
- Vocal I: Rodolfo Tabash
- Vocal II: Ana María Cuéllar de Jaramillo
- Vocal III: German Salazar Castro
- Vocal IV: Álvaro de Jesús Velásquez Cock
- Vocal V: Luis Miguel Aguirre Fernández
- Vocal VI: Pedro Ángel Gutiérrez Delgadillo
- Suplente: Eugenia María Castañeda Gallegos

Credomatic de Guatemala, S.A.

- Presidente: Luis Fernando Samayoa
- Vicepresidente: Eric Campos Morgan
- Secretario : Marco Augusto García Noriega
- Subsecretario: Juan Maldonado
- Vocal I: Rodolfo Tabash
- Vocal II: Ana María Cuéllar de Jaramillo
- Vocal III: German Salazar Castro
- Vocal IV: Álvaro de Jesús Velásquez Cock
- Vocal V: Luis Miguel Aguirre Fernández
- Vocal VI: Pedro Ángel Gutiérrez Delgadillo
- Vocal VII: Eugenia María Castañeda Gallegos

Productos y Servicios

Como banco regional ofrecemos a nuestros clientes individuales y jurídicos una amplia gama de productos y servicios que buscan satisfacer sus necesidades de ahorro, inversión y crediticias con rendimientos atractivos que buscan incrementar su rentabilidad.

Cuentas bancarias en quetzales y dólares

- Cuentas Monetarias
- Cuentas de Ahorro
- Cuenta Ahorro Futuro Programado (Disponible solo en quetzales)

Inversiones a Plazo en quetzales y dólares

- Certificados de Depósito a Plazo Fijo
- Fondos de Inversión
- Pagars Credomatic (Disponibles solo en quetzales)

Tarjetas de débito Mastercard y Visa

- Locales
- Internacionales

Préstamos

- Hipotecarios
- Prendarios
- Leasing
- Back to Back
- Consumo
- Aliado
- Adelanto sobre Facturación
- Adelanto de Salario
- pymes

Otros servicios bancarios

- Compraventa de divisas
- Giros
- Cheques de caja
- Cajas empresariales
- Extrafinanciamiento con tarjetas de crédito
- Afiliaciones de comercios afiliados a la red de POS de Credomatic

Tarjetas de crédito

American Express

- LifeMiles Gold
- LifeMiles Platinum
- LifeMiles Elite
- Millas Plus
- Pradera Clásica
- Pradera Gold
- Pradera Platinum
- Walmart Clásica
- Walmart Oro
- Walmart Platino
- AAdvantage Gold
- AAdvantage Platinum
- AAdvantage Prestige
- PriceSmart Clásica
- PriceSmart Gold
- PriceSmart Platinum
- INACE Business School
- BLUE
- Business

VISA

- Credomatic Clásica
- Credomatic Gold
- Credomatic Platinum
- Signature Puntos Credomatic Plus
- Cashbac Telefonía
- Cashbac Gasolineras
- Cashbac Restaurantes
- Cashbac Tiendas por Departamento
- AAdvantage Gold
- AAdvantage Platinum
- AAdvantage Infinite
- ConnectMiles Platinum
- ConnectMiles Infinite
- Millas Plus

MasterCard

- Clásica
- Gold
- Platinum
- Black Puntos Credomatic Plus
- Cashbac Telefonía
- Cashbac Gasolineras
- Cashbac Restaurantes
- Cashbac Tiendas por Departamento
- AAdvantage Gold
- AAdvantage Platinum
- Platinum LifeMiles
- Black LifeMiles

Canales de servicio

133 agencias

- 71 en el área metropolitana
- 62 en el área departamental

1 038 Rapibac

51 cajas empresariales

Cajeros automáticos:

Nuestros clientes pueden realizar consultas y transacciones en una amplia red de cajeros automáticos en todo el país.

- 70 cajeros BAC Credomatic
- 24 ATM Full Service
- Más de 3,600 cajeros 5B y Bi

Banca en Línea:

Brinda acceso fácil, directo y seguro a productos financieros BAC Credomatic a través de Internet, lo cual facilita el envío de transferencias locales e internacionales, así como el pago de tarjetas de crédito, servicios, préstamos, impuestos, planillas y proveedores entre otros.

Sucursal Móvil:

Es una versión de la Banca en Línea para dispositivos móviles.

Kioscos:

Ubicados en el interior de las agencias, facilitan el acceso a la Banca en Línea para hacer consultas e imprimir estados de cuenta bancarios y de tarjetas de crédito, pagar tarjetas de crédito debitando una cuenta de BAC Credomatic, hacer transferencias electrónicas entre cuentas de BAC Credomatic (propias y de terceros) previamente preregistradas.

Centro de atención telefónica:

Para recibir atención personalizada los clientes pueden llamar al PBX 2361-0909 y un ejecutivo les orientará sobre productos y servicios BAC Credomatic.

WebChat:

Ofrece una comunicación fácil y rápida a BAC Credomatic ya que permite mantener una conversación mediante una sesión de chat, pudiendo iniciar la sesión desde cualquier computadora o dispositivo móvil con acceso a Internet.

WhatsApp:

Para una atención personalizada, el 5511-0222 facilita el acceso a información de productos y servicios financieros BAC Credomatic.

Cultura de riesgo

El control del riesgo es uno de nuestros objetivos estratégicos en BAC Credomatic. Esto nos permite fortalecer la cultura de gestión de riesgos y el sentimiento de responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización.



Compromiso organizacional y sostenibilidad

Nuestra gente

De la mano con el esfuerzo de transformación digital que estamos realizando de cara al cliente, hemos acelerado la implementación de iniciativas para nuestros colaboradores que reflejen, también, las nuevas tendencias culturales, tecnológicas y generacionales de nuestro tiempo, y que a la vez apunten hacia los temas que valoran más, tales como salud, calidad de vida y desarrollo profesional.

Yo me uno

Con el fin de ampliar nuestro impacto en la sociedad y beneficiar a sectores que estén fuera de nuestro alcance, establecimos la plataforma de donaciones Yo Me Uno, para fortalecer a las organizaciones no gubernamentales (ONG) y facilitar su conexión con empresas privadas, otras entidades y ciudadanos, potenciales donantes de las iniciativas que estas impulsan, además, suscribimos una alianza de cinco años con UNICEF para América Latina y el Caribe para fortalecerlo.

En el año 2018, a raíz de la tragedia del volcán de Fuego ocurrida el 3 de junio, el banco promovió una campaña de donaciones con el objetivo de colaborar en la reconstrucción de infraestructura a beneficio de los niños y familias afectadas por esta erupción.

La campaña para la recaudación de fondos fue convocada por el banco y sus aliados, el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (Centrarse). Esta campaña superó las expectativas y logró recaudar más de 200 mil dólares en un tiempo relativamente corto. El objetivo de la campaña era hacer que otras personas donaran. La corporación aportó 100,000 dólares más. Este monto se destinó a la rehabilitación y reconstrucción principalmente de escuelas, centros de salud y otras instalaciones de uso de los niños y sus familias damnificadas.

Balances Generales Consolidados

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Cifras expresadas en quetzales)

	2018	2017
Activo	Q	Q
Disponibilidades	4,345,281,960	3,444,660,728
Inversiones, neto	2,224,910,976	2,796,679,170
Cartera de créditos, neto	22,457,071,012	19,603,702,538
Productos financieros por cobrar	114,438,259	84,343,553
Cuentas por cobrar, neto	278,917,548	525,170,162
Bienes realizables, neto	34,052,963	31,963,947
Inversiones permanentes, neto	14,411,374	24,292,317
Otras inversiones	6,502,901	7,063,208
Inmuebles y muebles, neto	289,204,471	261,716,735
Cargos diferidos, neto	281,237,485	187,468,942
Plusvalía adquirida	566,000	566,000
	<u>30,046,594,949</u>	<u>26,967,627,300</u>
Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital Contable		
Obligaciones depositarias	20,842,557,492	17,663,801,925
Créditos obtenidos	4,297,715,617	3,642,571,950
Obligaciones financieras	33,192,300	954,783,400
Gastos financieros por pagar	176,801,577	168,150,489
Cuentas por pagar	785,575,282	694,861,114
Provisiones	57,809,643	52,558,823
Otras obligaciones	26,726,054	21,536,745
Créditos diferidos	9,030,767	25,667,906
Total pasivo	26,229,408,732	23,223,932,352
Otras cuentas acreedoras	<u>104,686,363</u>	<u>73,899,662</u>
Total pasivo y otras cuentas acreedoras	26,334,095,095	23,297,832,014
Capital contable	3,712,499,854	3,669,795,286
Compromisos y contingencias	<u>30,046,594,949</u>	<u>26,967,627,300</u>
Contingencias, compromisos, otras responsabilidades y cuentas de orden	<u>51,454,808,135</u>	<u>44,113,664,619</u>

Estados Consolidados de Resultados

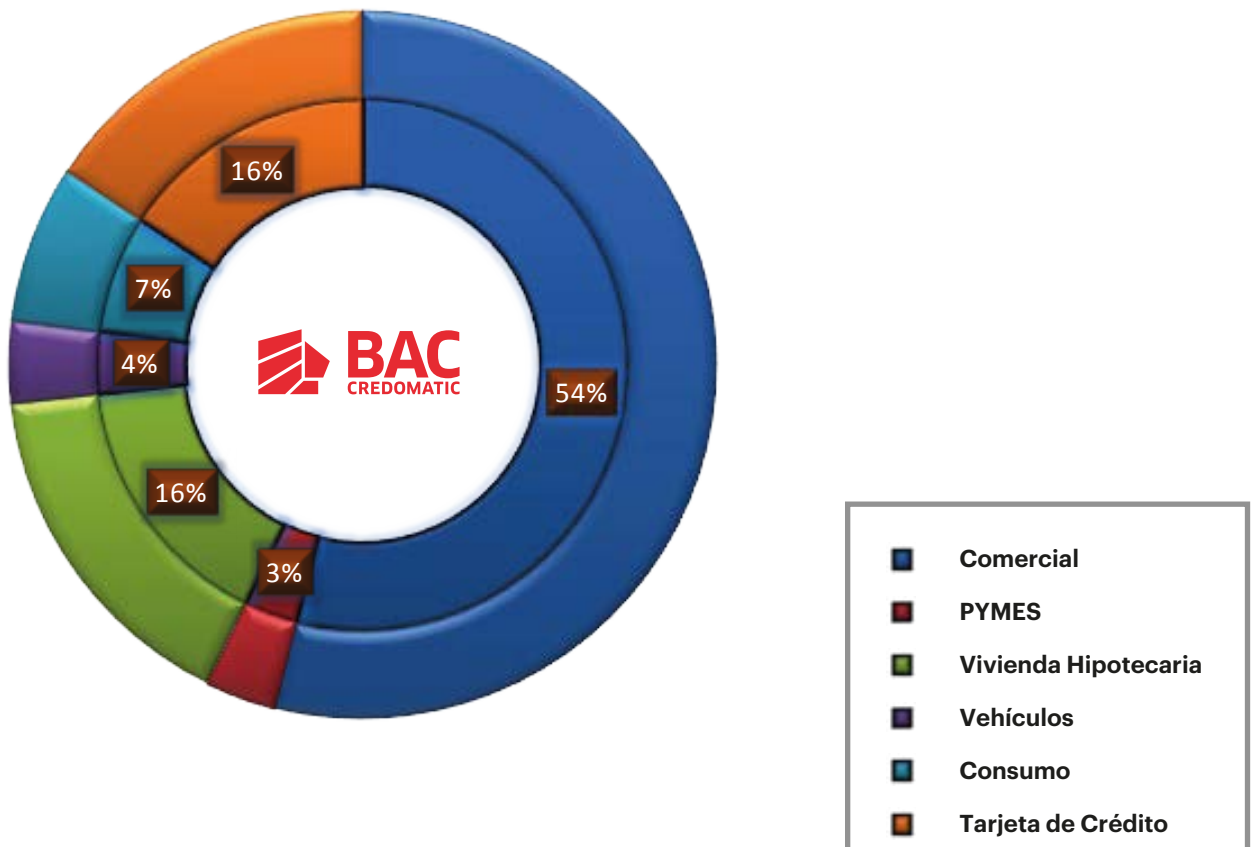
Años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Cifras expresadas en quetzales)

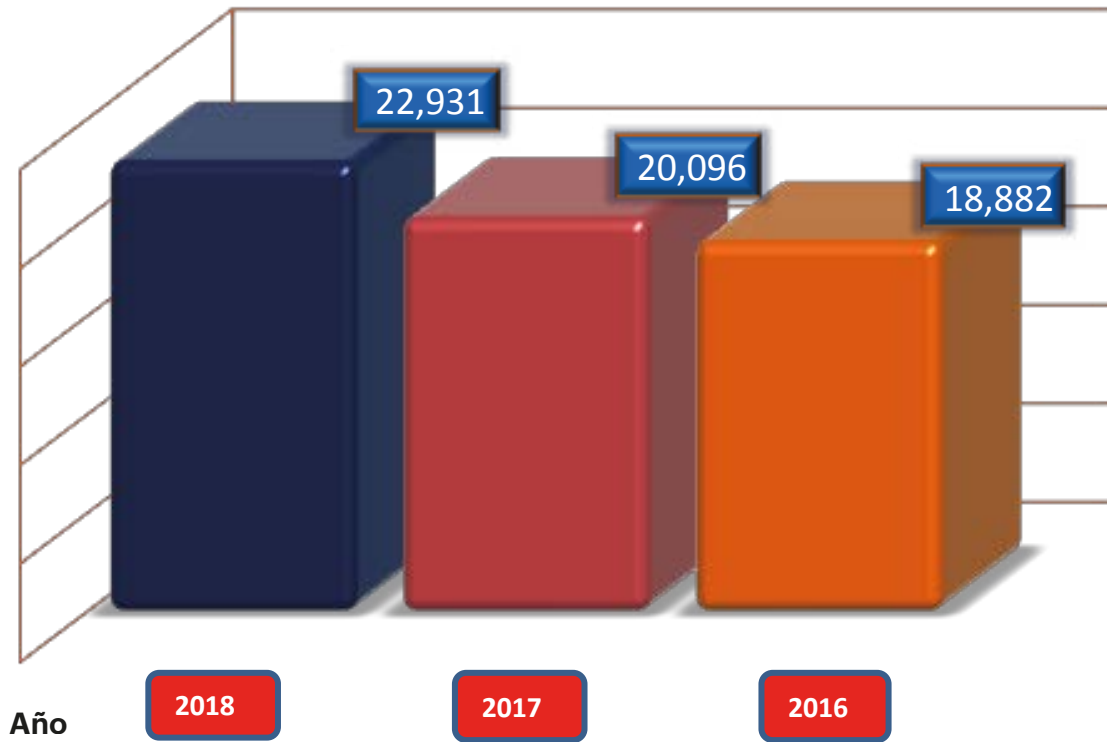
	2018	2017
	Q	Q
Productos financieros	3,000,450,831	2,739,997,401
Gastos financieros	(877,851,764)	(828,695,733)
Margen por inversión	<u>2,122,599,066</u>	<u>1,911,301,668</u>
Productos por servicios	381,931,158	306,304,275
Gastos por servicios	(428,443,209)	(398,801,023)
Margen por servicios	<u>(46,512,051)</u>	<u>(92,496,748)</u>
Otros productos y gastos de operación		
Otros productos de operación	277,941,480	153,307,001
Cuentas incobrables y de dudosa recuperación	(355,373,093)	(428,627,131)
Otros gastos de operación	-	(31,012,373)
Margen por otros productos y gastos de operación	<u>(77,431,613)</u>	<u>(306,332,503)</u>
Margen operacional bruto	1,998,655,402	1,512,472,417
Gastos de administración	(1,096,754,385)	(929,632,394)
Margen operacional neto	901,901,018	582,840,023
Productos y gastos extraordinarios, neto	118,979,399	95,936,297
Ganancia bruta	1,020,880,417	678,776,320
Impuesto sobre la renta	(238,811,395)	(167,553,319)
Ganancia neta	<u>782,069,022</u>	<u>511,223,001</u>

CARTERA DE CREDITO POR PRODUCTO	(QMM)	%
Comercial	12,375	54%
PYMES	754	3%
Vivienda Hipotecaria	3,668	16%
Vehículos	872	4%
Consumo	1,654	7%
Tarjeta de Crédito	3,607	16%
Total	22,931	100%

Cartera de Crédito por Producto

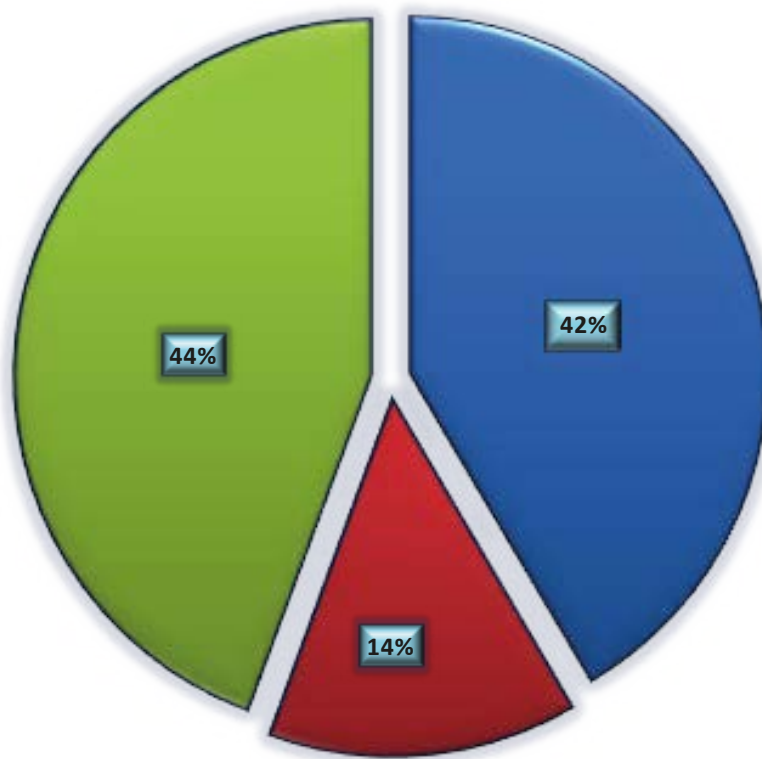


Comportamiento Cartera de Crédito (QMM)



OBLIGACIONES DEPOSITARIAS POR PRODUCTO	(QMM)	%
Depósitos a la Vista	8,657	42%
Cuentas de Ahorro	2,935	14%
Depósitos a Plazo	9,251	44%
Total	20,843	100%

Obligaciones Depositarias por Producto



Comportamiento Obligaciones Depositarias (QMM)

