

**MEMORIA
DE LABORES**

**20
19**



vivibanco
Construyendo futuro





vivibanco
Construyendo futuro



INDICE

Carta del Presidente	3
Organización	4
Misión y Visión	6
Principios y Valores	7
Entorno Macroeconómico	8
Sistema Bancario	9
Productos y Servicios	15
Desempeño del Banco	16
Gestión Crediticia	20
Obligaciones Depositarias	26
Desarrollo Humano	34
Actividades Relevantes	36
Comité de Gestión de Riesgos	46
Comité de Cumplimiento	47
de Normativa y Control Interno	
Comité de Auditoría	47
Tecnología de Información	49
Auditoría Interna	50
Auditoría Externa	51
Calificación de Riesgo	51
Inversión Accionaria en Confianza, S.A.	52
Estados Financieros	57

Guatemala, Febrero de 2020

Estimados Accionistas

Es un gusto presentar a Ustedes la memoria de labores y resultados obtenidos por Vivibanco en 2019.

El entorno económico en Guatemala presentó los siguientes indicadores, el Producto Interno Bruto tuvo un crecimiento del 3.5% y el sector Construcción creció el 4.4%. El índice mensual de la actividad económica a noviembre de 2019 fue del 3.7%. En el sistema Bancario el crecimiento del crédito al sector privado fue del 6.0%, la cartera de créditos vencidos con relación a la cartera bruta fue del 2.20% y el patrimonio de instituciones bancarias con relación a los activos fue del 9.80%.

Vivibanco en 2019 creció en Activos (Incluyendo inversiones en créditos de vivienda mediante Cédulas Hipotecarias) un 6.73%, en depósitos, un 15.5% en cartera de créditos, un 59.1% en autorizaciones de créditos un 49% y en desembolsos de créditos un 76.2%, así como tuvimos también un crecimiento importante en nuestra agencia virtual y en transacciones de tarjetas de débito y crédito. Nuestra inversión como accionistas mayoritarios de Seguros Confianza, S.A. mejoró, al incrementarse la rentabilidad y por el inició de operaciones como Aseguradora de todos los ramos por lo que se colocó al final del periodo importantes pólizas de seguro colectivo de daños y vida.

Los estados financieros anuales que presentamos junto con esta Memoria de Labores, han sido auditados por nuestro Auditor Externo, la entidad Arévalo Pérez, Iralda y Asociados, S.C. y han contado con el seguimiento correspondiente del Consejo de Administración.

Agradecemos la confianza depositada en nosotros, apreciados accionistas, y a la vez en mi calidad de presidente del Consejo de Administración, deseo patentizar un especial reconocimiento a los integrantes de este por su responsabilidad, dedicación y apoyo para la dirección del banco, así como a nuestra Administración por la excelente labor desarrollada en este periodo.

Cordialmente,



Ing. Jorge Montenegro
Presidente del Consejo de Administración



ORGANIZACIÓN

EQUIPO GERENCIAL

Lic. Giovanni Contreras Beteta
Gerente General

Lic. René Huertas Solares
Gerente División Financiera y Operaciones

Lic. Guillermo Pineda Sánchez
Gerente División Administración de Riesgos

Lic. Francisco Castillo Aldana
Gerente División Negocios

Lic. José Miguel Turcios
Gerente de Cumplimiento

Lic. Marco Antonio Soloj
Gerente Financiero

Lic. Alan Paredes Méndez
Gerente Jurídico

Lic. Roberto Álvarez López
Gerente Recuperación de Cartera y Medios de Pago

Lic. Héctor Pérez
Gerente Cumplimiento Normativo y Control Interno

Lic. Carlos Rosales
Gerente de Créditos y Análisis

Lic. Luis David Flores
Gerente de Operaciones

Lic. Edgar Iván Díaz
Gerente TI

Lic. Efraín de Jesús Velásquez Vásquez
Auditor Interno

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

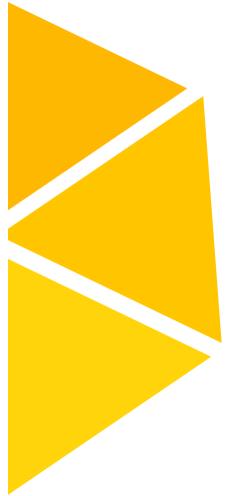
Ing. Jorge Montenegro Passarelli
Presidente

Licda. Penélope Ruiz de Jacobs
Vicepresidente

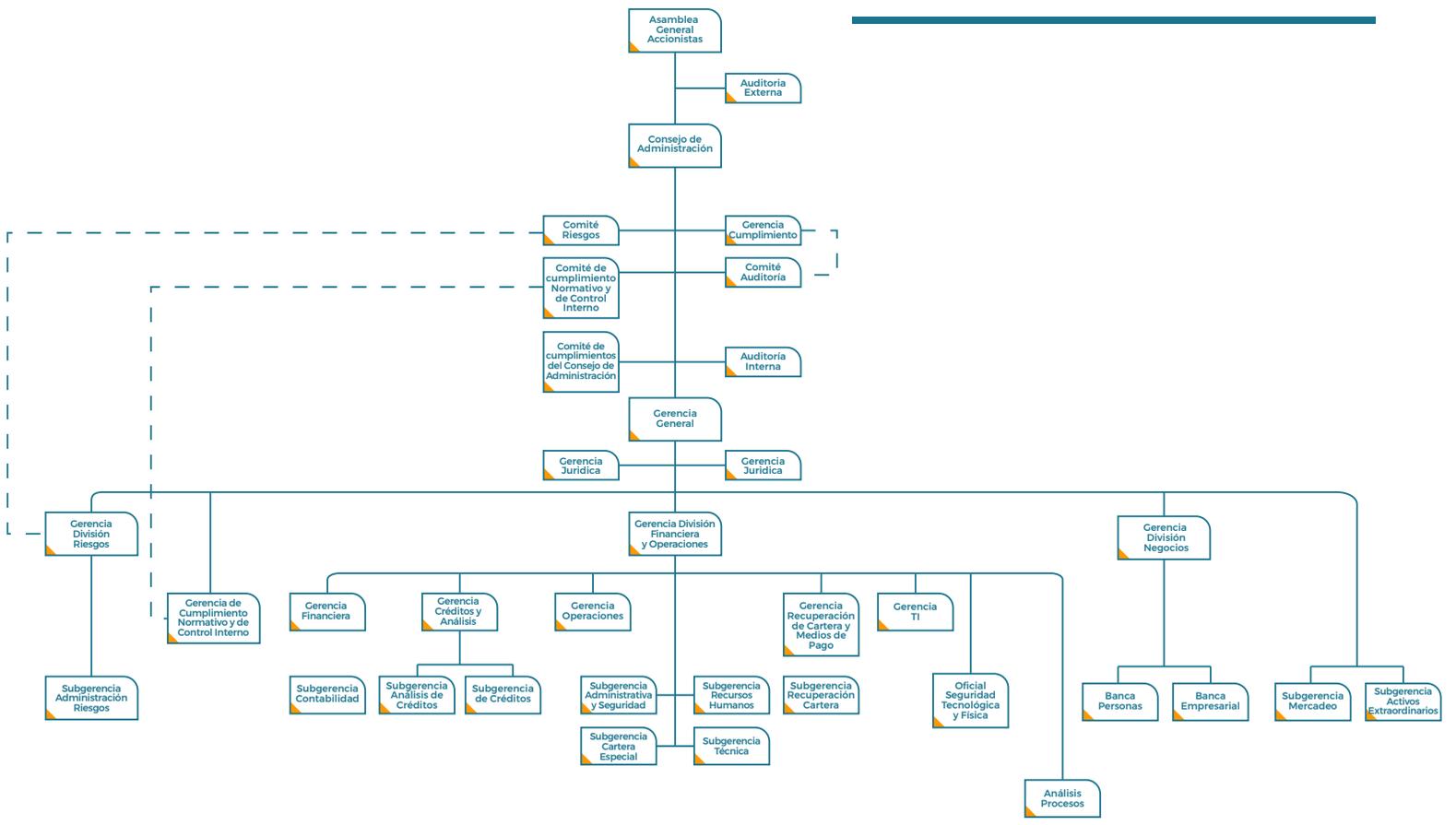
Ing. Crista Montenegro de Nájera
Secretaria

Ing. Roberto Cohén Detlefsen
Director Titular

Dr. Pedro María Lasa Ibarzábal
Director Titular



ORGANIGRAMA





MISIÓN Y VISIÓN

NUESTRA MISIÓN

Somos un banco administrado con excelencia, orientado a la concesión de créditos de vivienda, productivos y de consumo, y a la oferta de productos y servicios que promuevan el ahorro y la inversión, generando valor a sus clientes, colaboradores y accionistas.

NUESTRA VISIÓN

Ser reconocidos como un banco importante para el país por su proactividad y creatividad en la oferta de productos y servicios financieros modernos a los guatemaltecos, consolidando su especialización en créditos de vivienda, complementada con las nuevas líneas de créditos de consumo y productivos, procurando permanentemente una amplia cobertura y atención personalizada.



PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores que deberán observar en forma permanente las personas que integran la institución son:

HONESTIDAD

Actuar con rectitud de comportamiento y veracidad de conducta.

INTEGRIDAD

Actuar de forma honesta, transparente y leal, respetando las leyes, reglamentos, normas y principios éticos y morales en todo lo que hacemos.

TRANSPARENCIA

Actuar claramente y con apertura en todos los actos y funciones. Lo anterior incluye no incurrir en actos de corrupción que afecten los intereses de las instituciones.

RESPECTO

Reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y derechos de las demás personas. Todas las acciones que realicemos deben estar enmarcadas dentro de las leyes vigentes, por lo que las acciones dentro y fuera de las entidades, deben estar basadas en el respeto a la Ley.

DISCRECIÓN

No divulgar información confidencial de las instituciones, sus clientes, accionistas, directores, autoridades, funcionarios y colaboradores.

LEALTAD

Cumplir con los compromisos adquiridos sin engañar a los demás. Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la patria. Se debe colaborar lealmente con quienes laboran en su entorno y con todo el personal del Grupo Financiero.

RESPONSABILIDAD

Decidir y actuar de forma congruente con las metas y objetivos establecidos, generando credibilidad y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.

DILIGENCIA

Mostrar una actitud positiva, tomando la iniciativa y promoviendo la solución de los problemas de manera eficiente y efectiva.

EQUIDAD

Dar un trato equitativo a las personas en iguales condiciones.

COMPROMISO SOCIAL

Ser responsables por los impactos que generen nuestras operaciones ante la sociedad y respetar y cumplir la Ley y sus regulaciones.



ENTORNO MACROECONÓMICO

El entorno económico presentó los siguientes indicadores, el Producto Interno Bruto tuvo un crecimiento del 3.5% y el sector Construcción creció el 4.4%. El índice mensual de la actividad económica a noviembre de 2019 fue del 3.7%.

En el sistema Bancario el crédito al sector privado fue del 6.0%, la cartera de créditos vencidos con relación a la cartera bruta fue del 2.20% y el patrimonio con relación a los activos fue del 9.80%.

Las Reservas Monetarias Internacionales netas fueron de US\$ 14,789.0 millones al 31 de diciembre de 2019, que comparadas con las de diciembre de 2018 por US\$ 12,755.6 millones, representó un aumento del 15.9%. El ingreso de divisas por remesas familiares en 2019 fue de US\$ 10,508.3 millones, que comparado con el 2018 de US\$ 9,287.8 millones, mostró un incremento del 13.1%. El tipo de cambio del dólar respecto al quetzal fue de un promedio compra

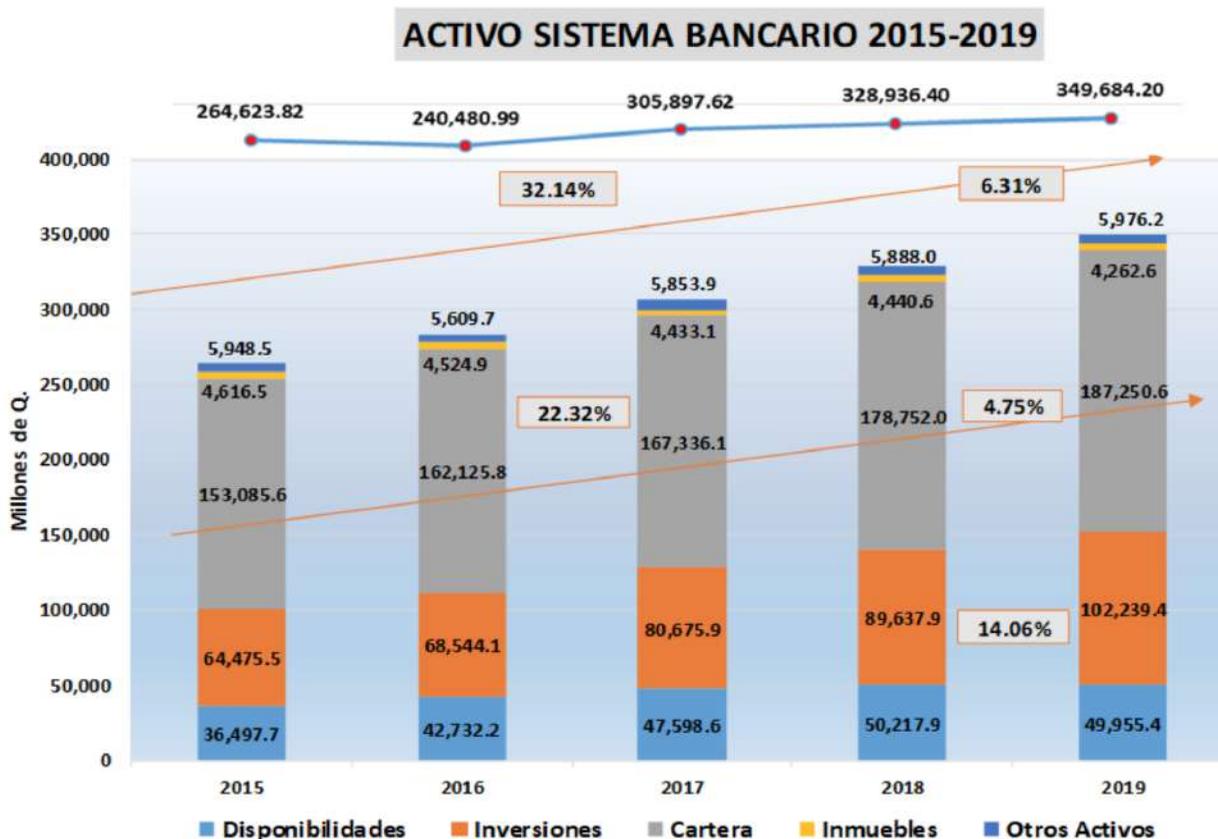
venta por Q.7.69884 por US\$1.00 al 31 de diciembre de 2019 que comparado con el del 2018 de Q.7.73695 mostró una apreciación del quetzal de 0.04 centavos, o sea el 0.49%.

El crédito bancario total al sector privado a diciembre de 2019 fue del 6.0%, mientras que a diciembre de 2018 fue de 6.8%. La tasa de interés activa promedio ponderada en operaciones en quetzales a diciembre de 2019 se situó en 12.64%, disminuyendo 8 puntos básicos respecto a la del 2018 de 12.72%. La tasa de interés pasiva promedio ponderada a diciembre de 2019 se ubicó en 4.91%, mientras que la del 2018 fue del 5.05%, representando una disminución de 14 puntos básicos. En dólares, la tasa activa promedio ponderada a diciembre de 2019 se ubicó en 6.41%, disminuyendo en 4 puntos básicos respecto de la del 2018 que fue de 6.45%. La tasa de interés pasiva promedio ponderada a diciembre de 2019 fue del 3.20%, mostrando un incremento de 6 puntos básicos respecto de la del 2018 que fue del 3.14%.

La tasa líder de política monetaria se mantuvo en el 2.75% durante el año 2019.

SISTEMA BANCARIO

Activo Sistema Bancario

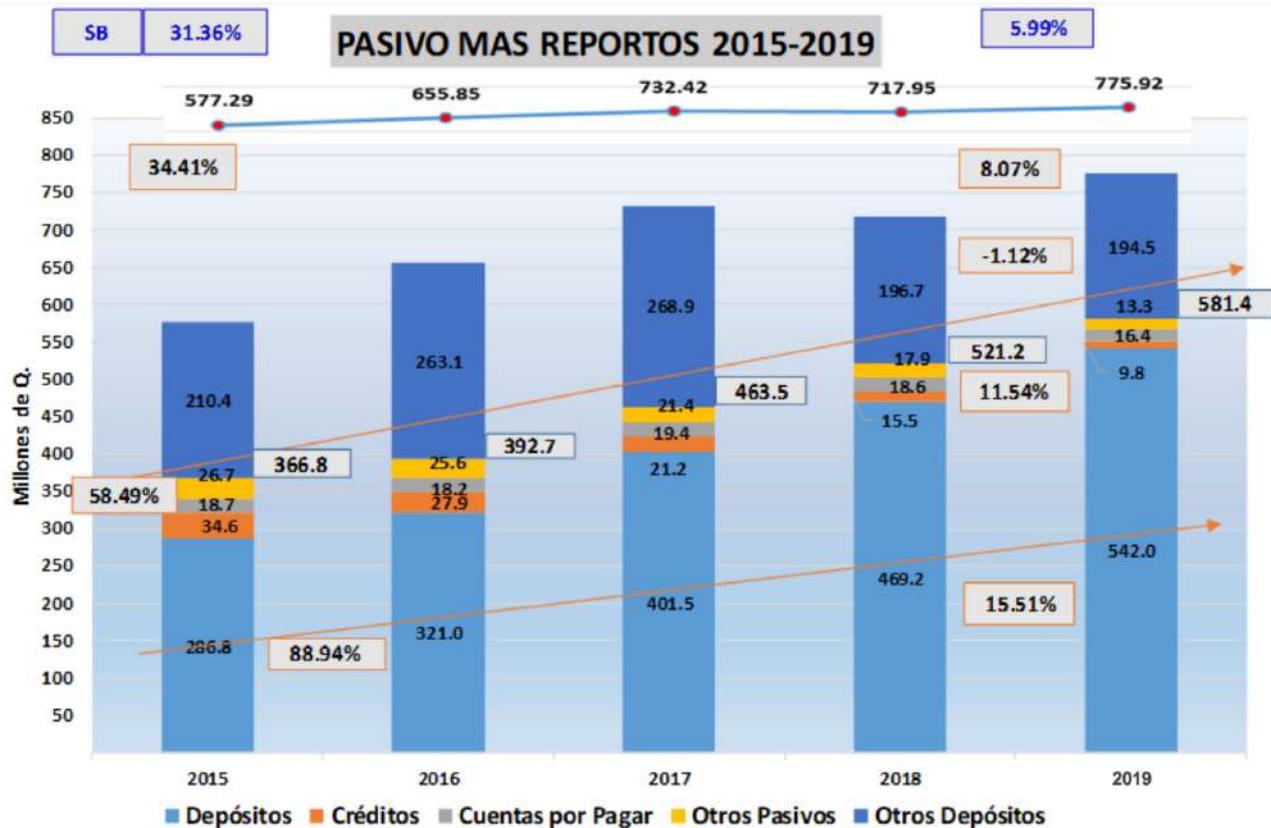


El crecimiento interanual de los activos del sistema bancario creció 6.31% respecto al año 2018, debido principalmente al incremento de la cartera de créditos en Q8,498.5 millones (4.75%) y de las inversiones en Q12,601 millones (12.33%). Estos rubros representan el 82.8% del total del activo de los bancos.

El incremento en la cartera de créditos, está asociado al aumento del segmento consumo en Q3,592 millones (6.68%), el empresarial mayor Q2,894 millones (2.84%) y el hipotecario para vivienda en Q1,524 millones (15.09%). En las inversiones corresponde principalmente a la adquisición de títulos emitidos por el Banco de Guatemala. Al 31 de diciembre de 2019, el 64% de la cartera de créditos estaba en moneda nacional y el restante 36% en moneda extranjera.

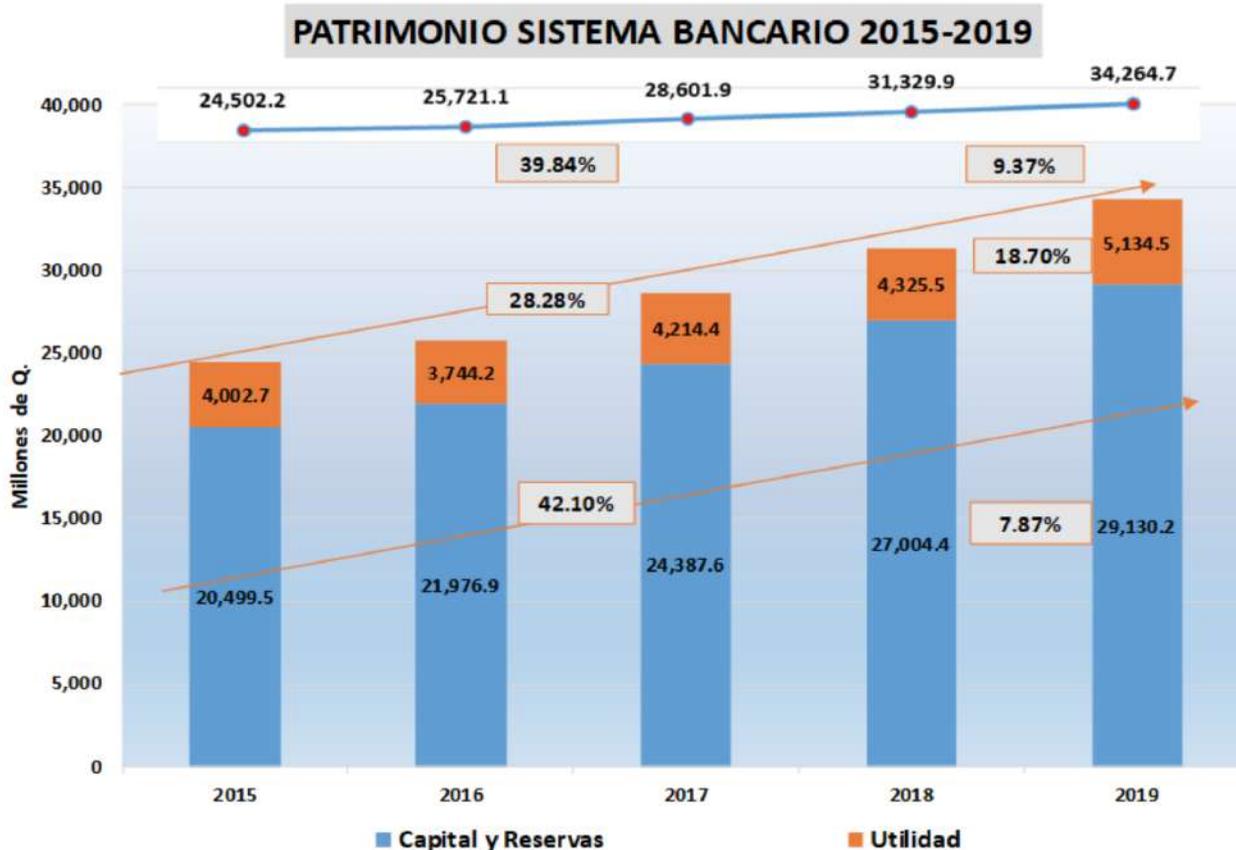


Pasivo del Sistema Bancario



Al 31 de diciembre de 2019 los pasivos ascendieron a Q315,419 millones, lo que representó un incremento interanual de 5.99%, se explica principalmente por el aumento de los depósitos a plazo fijo en Q7,525 millones (7.42%), los depósitos de ahorro en Q7,206 millones (13.76%), los depósitos monetarios en Q4,307 millones (4.92%) y la disminución de créditos obtenidos en Q975 millones (2.34%). Cabe indicar que el 83.8% de las obligaciones depositarias se encuentran en moneda nacional y el restante 16.2% en moneda extranjera.

Patrimonio Sistema Bancario

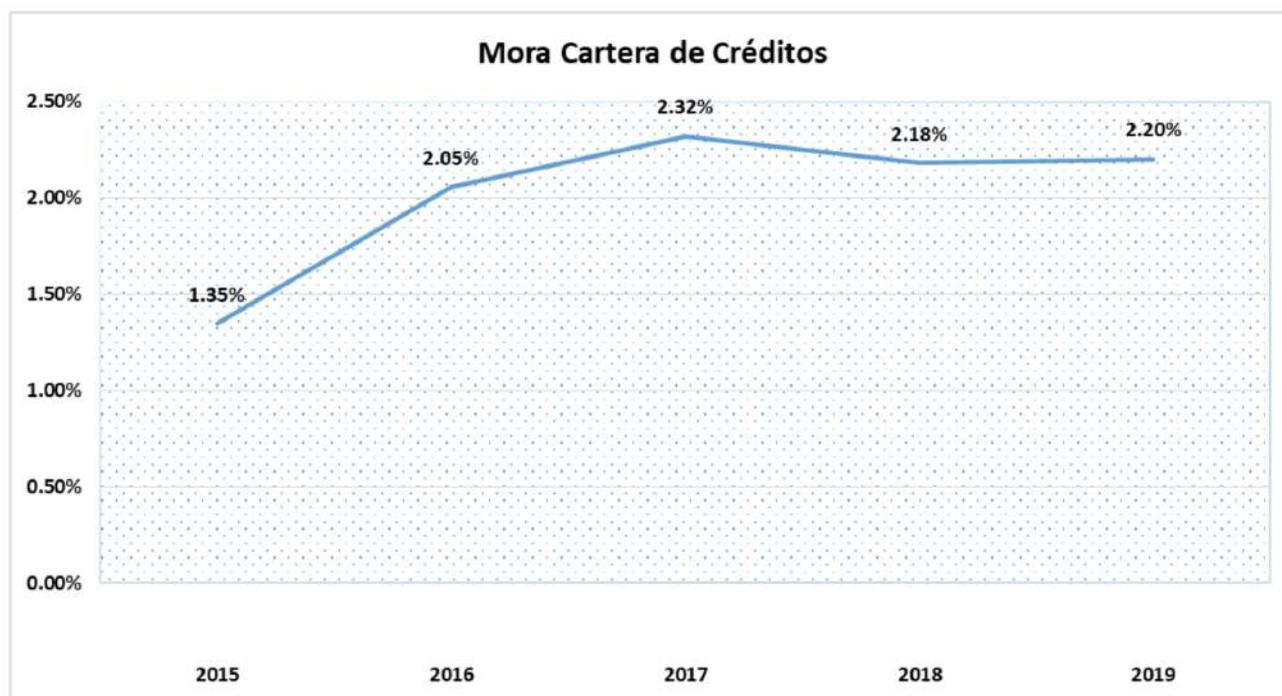


El capital contable del sistema bancario ascendió a Q34,265 millones en 2019, mayor en 9.37% respecto a diciembre de 2018, debido principalmente al incremento de las reservas de capital en Q1,736 millones (13.45%), ganancia por cambios en el valor de mercado de las inversiones en Q230 millones (14.324%) y disminución del capital pagado en Q51.2 millones (0.48%), aumento de las utilidades de ejercicios anteriores Q268.6 millones (38.46%) y aumento en la utilidad neta de Q809 millones (18.7%).

Las utilidades antes de impuestos, a diciembre de 2019, alcanzaron Q5,826.6 millones, mayores en 17.9% a las obtenidas a diciembre de 2018, para una utilidad neta de Q5,134.5 millones, mayor en 18.7% a la utilidad neta del año 2018 que fue de Q4,325.5 millones, que representa un crecimiento por un monto de Q809 millones.



Mora de la Cartera de Créditos del Sistema Bancario

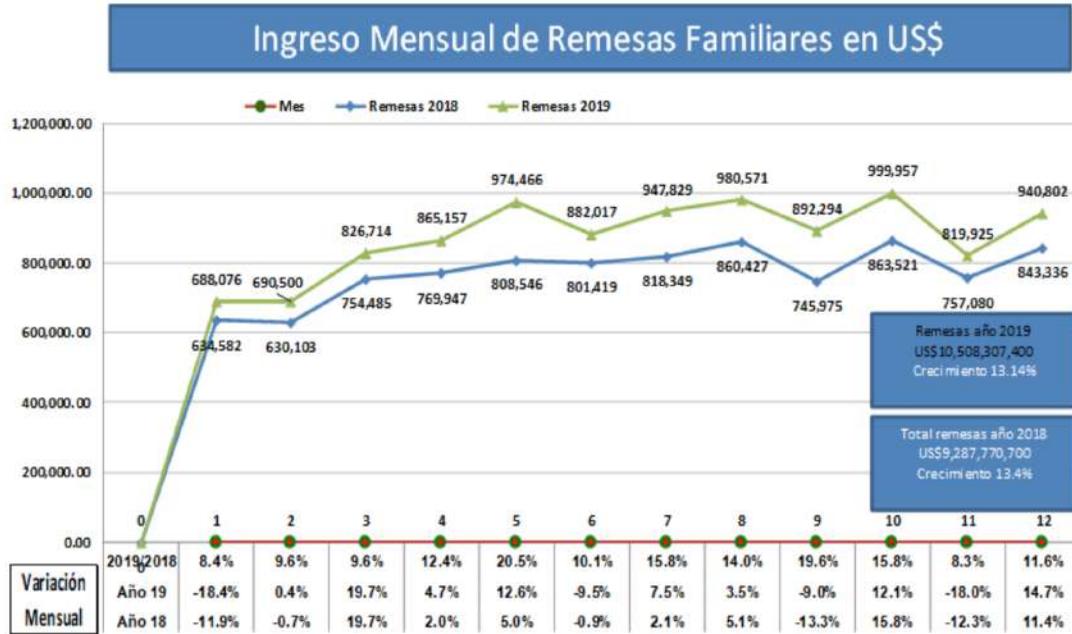


La cartera de créditos vencida pasó del 2.18% al 2.20%, mostrando tendencia hacia el alza durante el último año. Dicha mora no incluye las inversiones en Cédulas Hipotecarias, que estimamos que tiene una mora arriba del 6%.

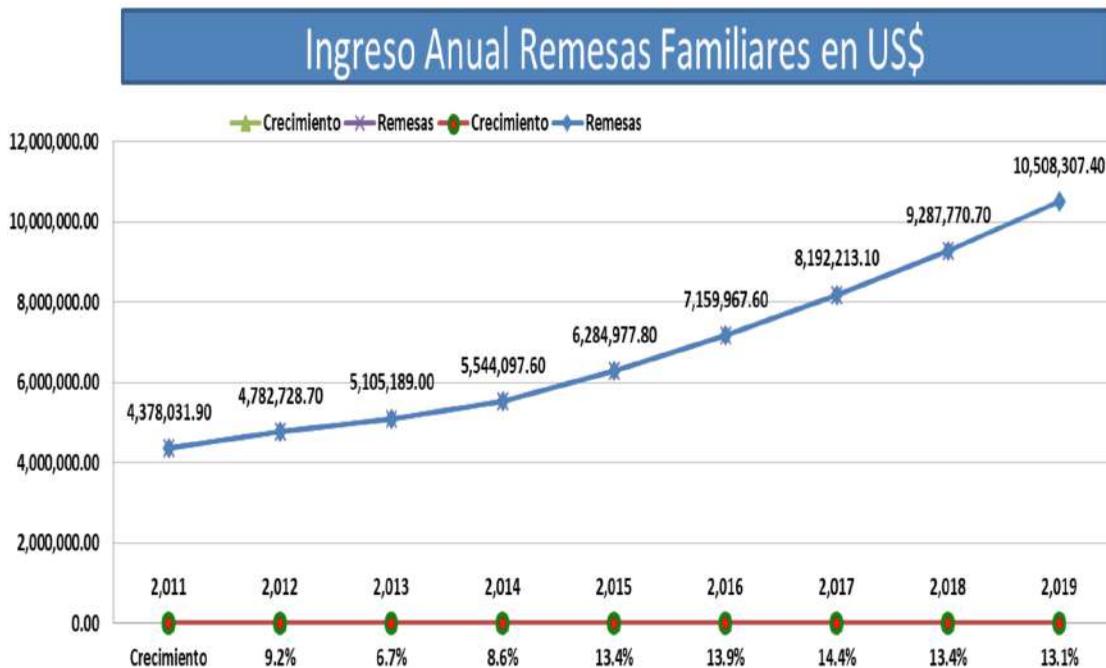
Las provisiones de cartera registraron coberturas por arriba del 100% de la cartera vencida. Al 31 de diciembre de 2019 se registró una cobertura de 135.9%, superior en 10.12% con relación al año 2018.



Ingreso Mensual de Remesas Familiares en US\$



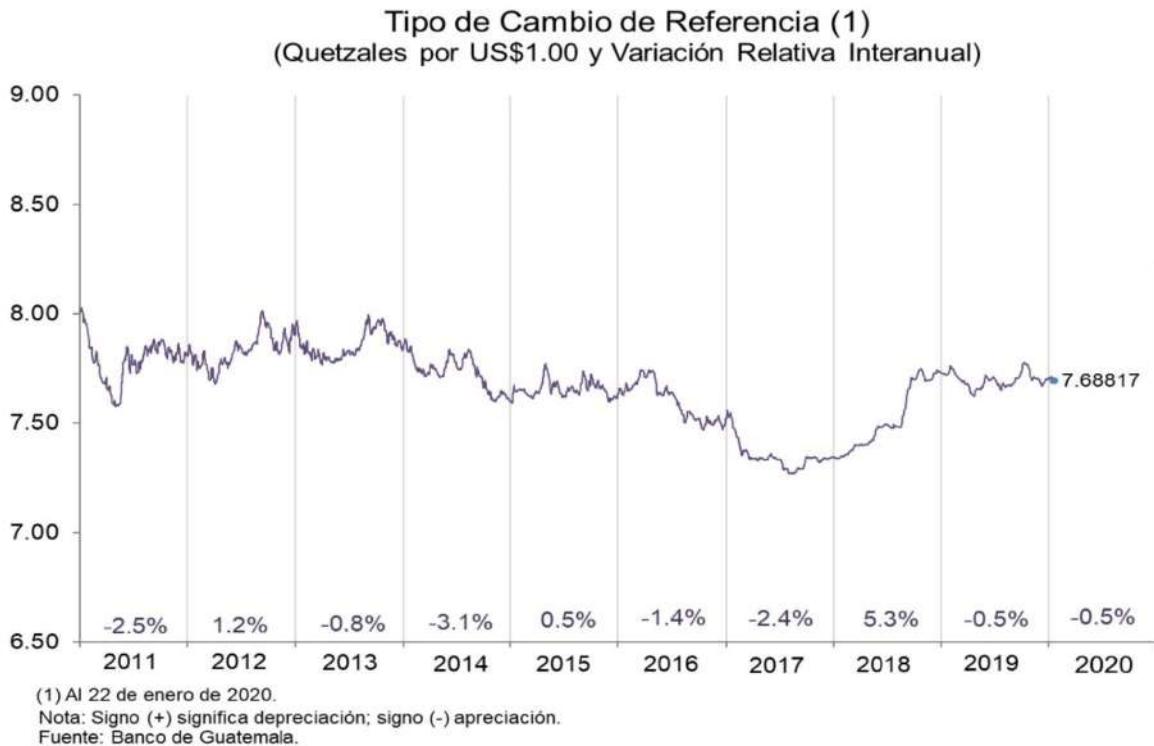
Ingreso Anual de Remesas Familiares en US\$



Las remesas familiares porcentualmente desaceleraron su crecimiento respecto del 2018 en 2 puntos básicos, sin embargo, el monto fue superior en US\$1,220.5 millones respecto al año 2019.



Tipo de Cambio Nominal



El tipo de cambio nominal mostró una tendencia hacia la depreciación desde agosto 2018, cerrando ese año con un tipo de cambio 7.73695, mientras que, en el año 2019, el promedio anual del tipo de cambio fue de 7.69858, cerrando ese mismo año con un tipo de cambio de 7.69884.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

DEPÓSITOS

- 1.1 Cuenta Exclusiva Ahorro.
- 1.2 Cuenta ahorro.
- 1.3 Cuenta Ahorro en Dólares.
- 1.4 Cuenta Exclusiva Cheques.
- 1.5 Depósitos Monetarios.
- 1.6 Depósitos a Plazo Fijo.
- 1.7 Reporto de Cédulas Hipotecarias.

CRÉDITOS

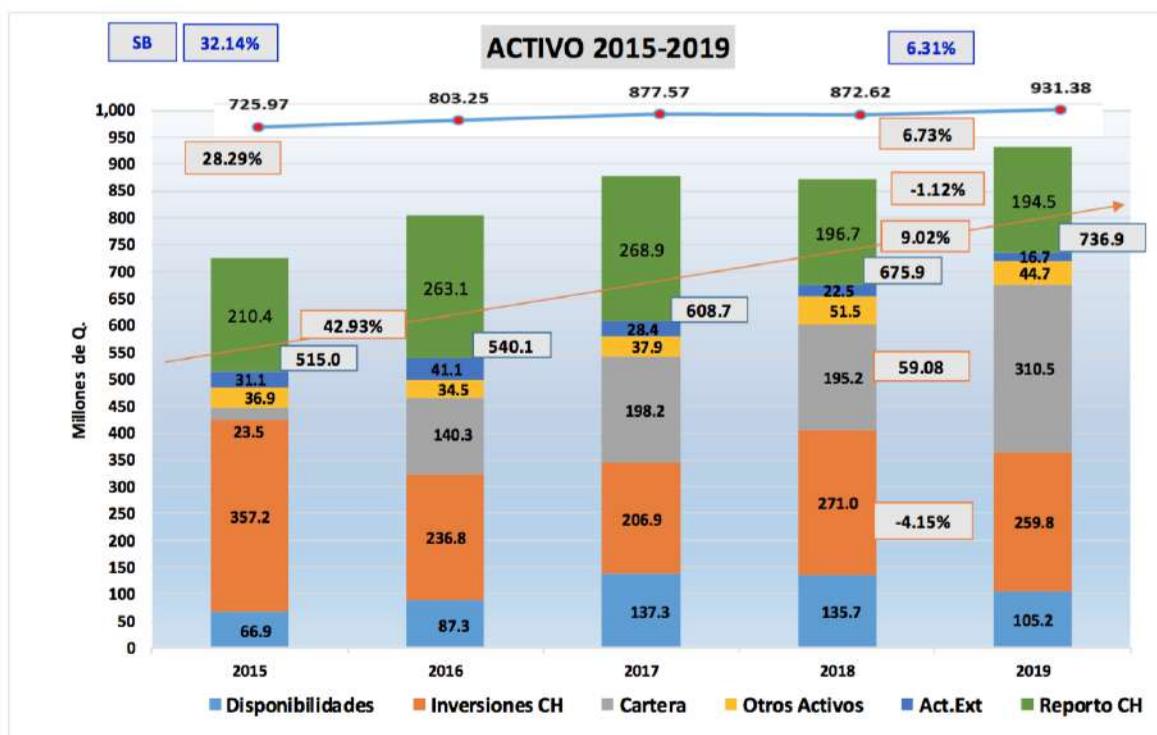
- 2.1 Back to Back.
- 2.2 Crédito Hipotecario para Vivienda.
- 2.3 Plan Casa Bonita. Crédito para construir, remodelar o ampliar.
- 2.4 Crédito Hipotecario Personal.
- 2.5 Vivinómina. Crédito Fiduciario para Empleados de la Iniciativa Privada.
- 2.6 Vivipresta.
- 2.7 Venta de Activos Extraordinarios
- 2.8 Financiados. Tarjeta de Crédito.
- 2.9 Crédito Empresarial Fiduciario.
- 2.10 Crédito Empresarial Hipotecario.
- 2.11 Arrendamiento Financiero "Leasing".

SERVICIOS

- 3.1 Cobro de servicio de Agua Municipal.
- 3.2 Cobro de servicio de Energía Eléctrica.
- 3.3 Cobro de servicios de mantenimiento y Agua en Proyectos Habitacionales.
- 3.4 Cobro de Impuestos.
- 3.5 Cobro de Arbitrios y Contribuciones Municipales.
- 3.6 Cobro de Colegiaturas.
- 3.7 Recargas Telefónicas Electrónicas.
- 3.8 Planillas de Sueldos.
- 3.9 Compra y Venta de Dólares en Efectivo.
- 3.10 Venta de Cheques de Caja en Dólares para Cuentahabientes.
- 3.11 Pago y Envío de Remesas Western Union.
- 3.12 Banca en Línea.
- 3.13 Transferencias ACH.
- 3.14 APP Vivibanco.
- 3.15 Tarjeta de Débito.

DESEMPEÑO DEL BANCO

Activo

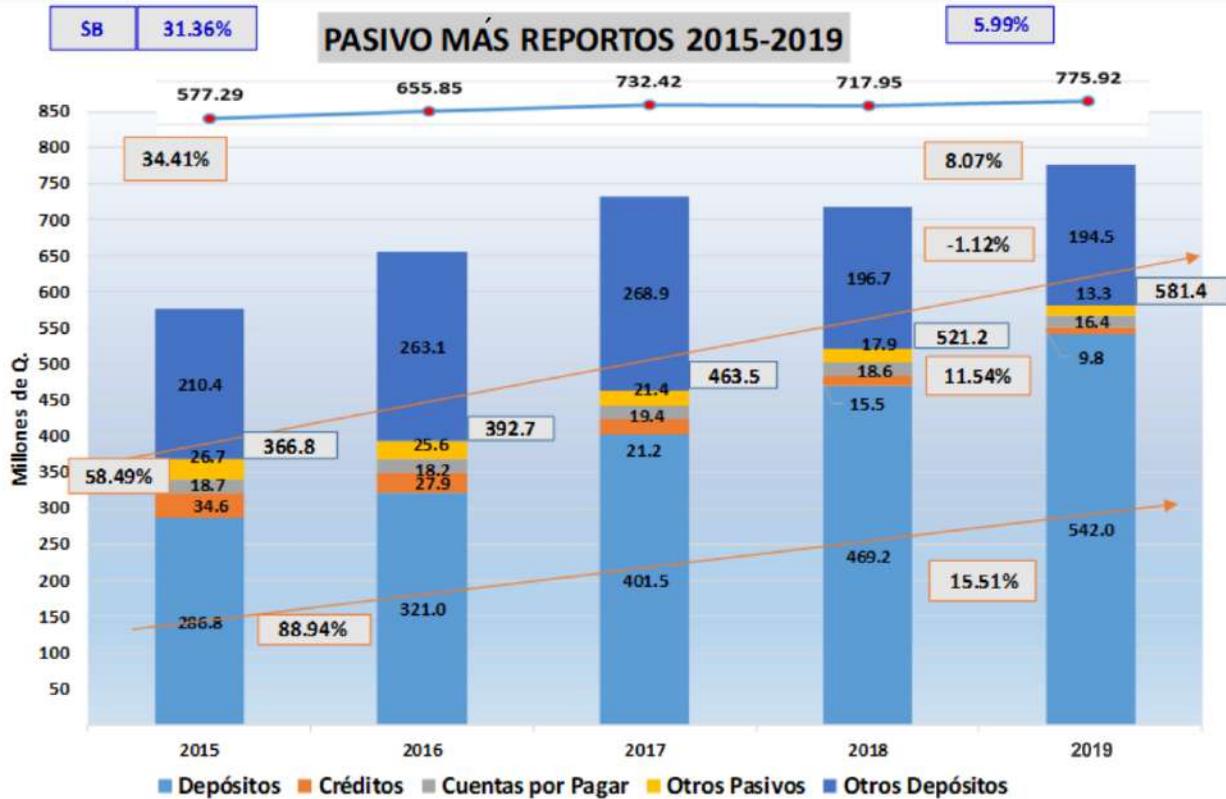


El desempeño financiero, medido a través del comportamiento de los activos totales, presenta un crecimiento interanual de 6.73% ascendiendo a Q931.4 millones y un crecimiento quinquenal del 28.29% con relación a los activos del año 2015 de Q726 millones, el saldo de los activos incluye los reportos de cédulas hipotecarias.

El incremento interanual de los activos fue impulsado principalmente por el crecimiento mostrado por el rubro de la cartera crediticia. Las inversiones en reporto disminuyeron 1.12% respecto de diciembre 2018 y del 7.57% con relación al año 2015, debido a la decisión de darle prioridad a la captación de recursos mediante Certificados de Depósito a Plazo. Por su parte la cartera de créditos aumentó en 59.08% con relación al año 2018 y creció el 1,222% con relación al año 2015.



Pasivo

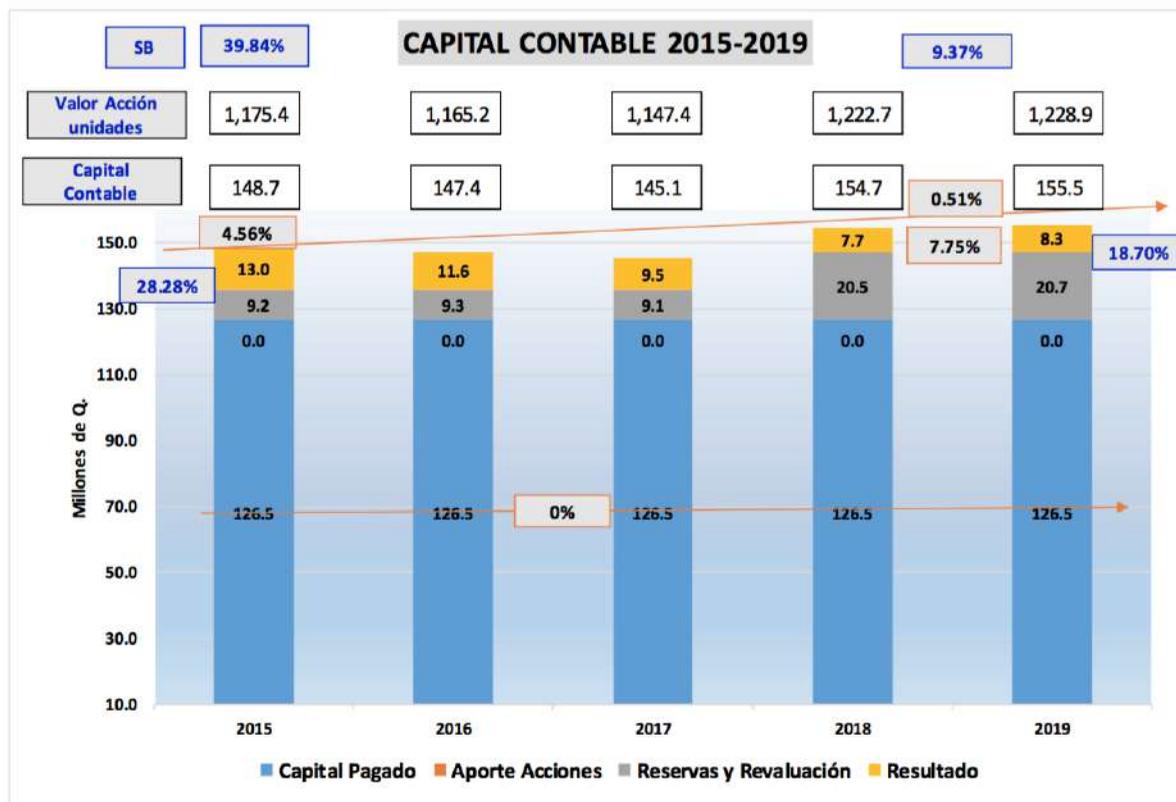


Los pasivos (incluyendo reportos de Cédulas Hipotecarias) suman Q776 millones conformado principalmente por las obligaciones depositarias por Q542 millones que representa el 58.2%, seguido de los otros depósitos por un monto de Q.194.5 millones que representa el 20.9%, del pasivo y más reportos.

Los depósitos se incrementaron un 15.51% en 2019, respecto al 2018.

Los créditos obtenidos con el Banco Centroamericano de Integración Económica, presentan un saldo de Q9.8 millones a diciembre de 2019, disminuyendo un 37% respecto al 2018, debido a las amortizaciones de capital. Estos recursos son utilizados para financiar cartera hipotecaria.

Capital Contable



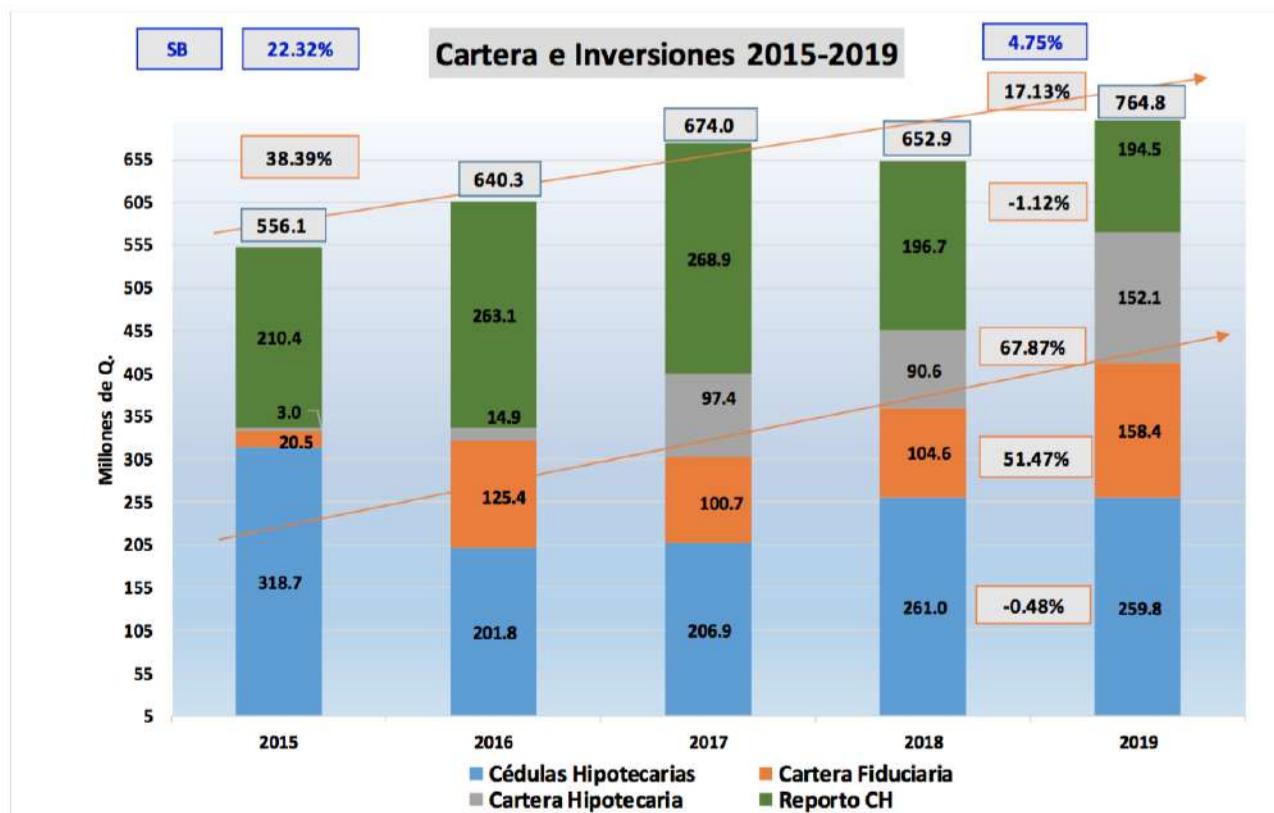
Al cierre del año 2019, el capital contable ascendió a Q155.5 millones, mayor en 0.51% respecto al registrado en el mismo período del año anterior, debido principalmente a la utilidad del período y al registro de la depreciación en 2019 de la revaluación de activos realizada en el año 2018.

Del año 2015 al 2018, el capital contable ha aumentado en Q6.8 millones que representa una variación del 4.6%, y el capital pagado se ha mantenido en Q126.5 millones. El capital pagado actual ha cubierto adecuadamente el requerimiento patrimonial y el índice de adecuación al 31 de diciembre de 2019 es de 27.4%, indicador que no debe ser menor al 10%.

La utilidad bruta, a diciembre de 2019 fue de Q9.6 millones y la del año 2018 de Q8.8 millones, que representó una variación interanual del 9.15%.



Cartera e Inversiones

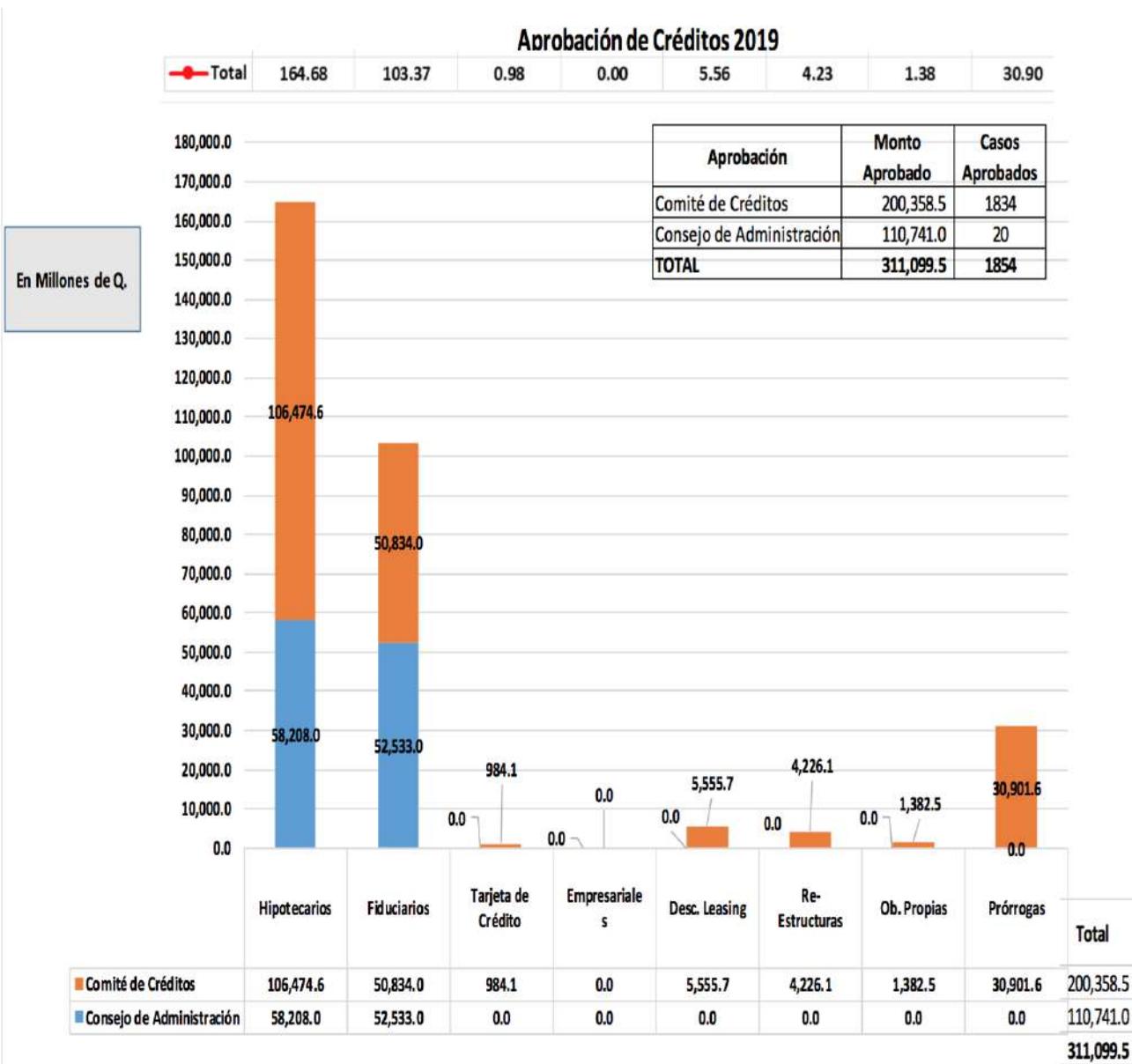


Las inversiones en Cédulas Hipotecarias y la cartera de créditos del banco al 31 de diciembre 2019 ascendieron a Q764.8 millones, mostrando un incremento del 17.13% respecto a diciembre de 2018 con un saldo de Q652.9 millones; correspondiendo a inversiones en Cédulas Hipotecarias el monto de Q454.3 millones, mostrando una leve disminución del 0.75% respecto al 2018, y a la cartera de créditos corresponde el monto de Q310.5 millones, mostrando incremento del 59.08% respecto al 2018 con un monto de Q195.2 millones. La cartera y las inversiones totales en el quinquenio han crecido 38.39%, con relación al saldo total del año 2015 de Q556.1 millones.

GESTIÓN CREDITICIA

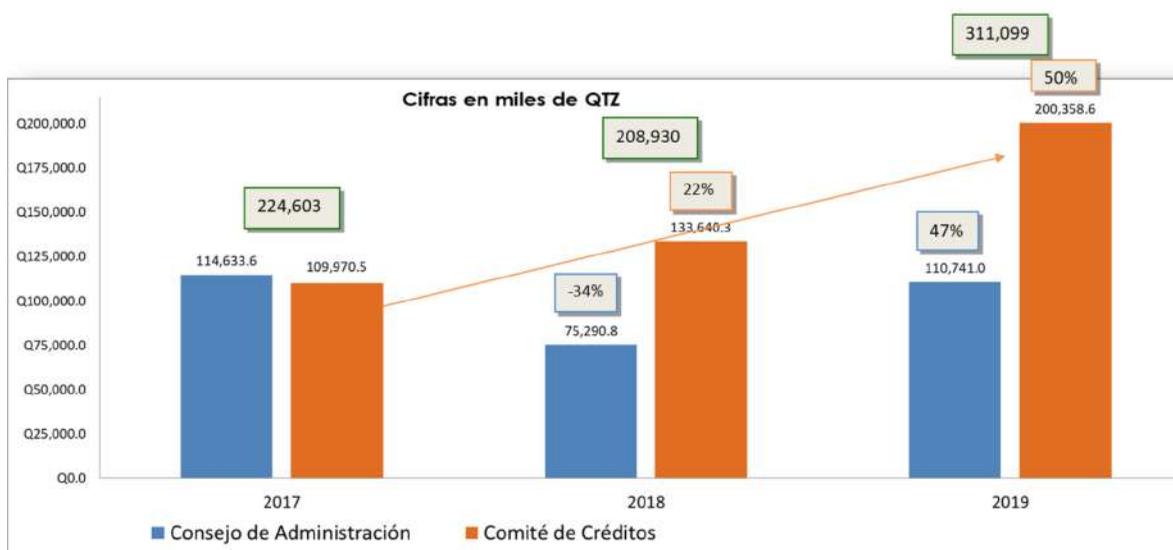
Aprobación de Créditos

Fueron aprobados 1,854 créditos por un monto de Q311.1 millones; de los que 1,834 créditos fueron aprobados por el Comité de Créditos por un monto de Q.200.4 millones y 20 créditos por un monto de Q110.7 millones, aprobados por el Consejo de Administración.





El Comité de Créditos aprobó 1,834 créditos por un monto de Q.200.4 millones, lo cual representa un incremento del 50%, en comparación al año 2018. El Consejo de Administración aprobó 20 créditos por un monto de Q110.7 millones, representando un incremento del 47% con respecto al año 2018.



Monto Aprobado	2017	2018	2019	Variación Absoluta Entre 2018 y 2019	Variación Relativa Entre 2018 y 2019
Consejo de Administración	114,633	75,290	110,741	35,450	47%
Comité de Créditos	109,970	133,640	200,358	66,718	50%
TOTAL	224,603	208,930	311,099	102,169	49%



Desembolso de cartera

De los créditos aprobados, se desembolsaron 2,084 créditos por un monto de Q.382.9 millones, representando un crecimiento del 76% respecto al 2018.



	No. Operaciones	2015	2016	2017	2018	2019
Fiduciarios	No. Operaciones	235	799	1287	1786	
Hipotecarios	No. Operaciones	200	244	257	298	
	TOTAL	435	1043	1544	2084	



Mora de la Cartera e Inversiones

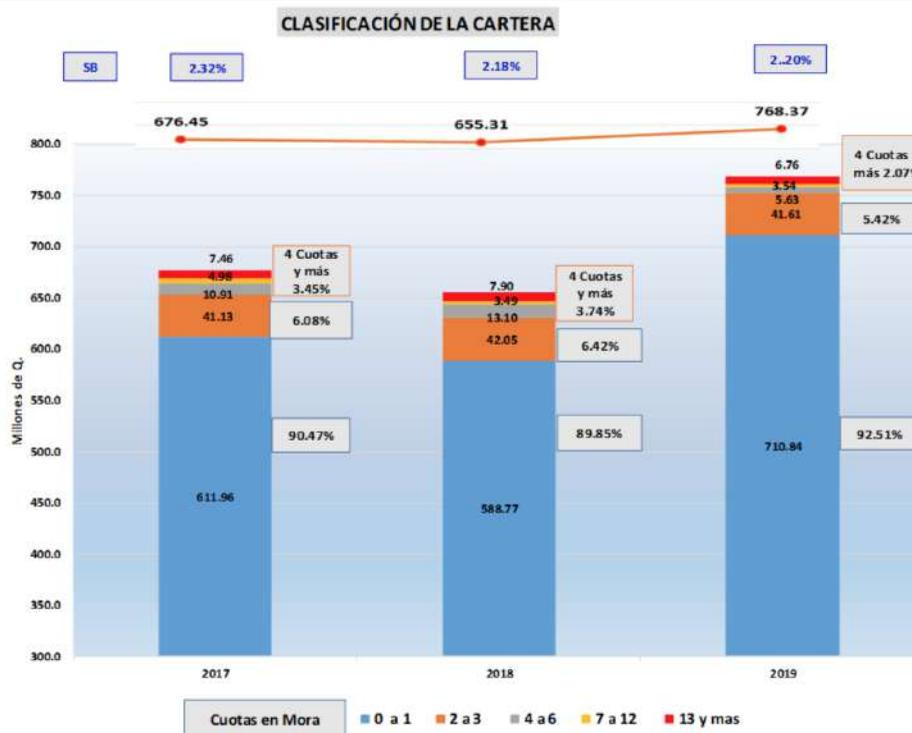
El indicador de mora de la cartera de préstamos e inversiones (Cedulas Hipotecarias) ha venido mostrando una tendencia hacia la baja, al compararlos al cierre de los años 2018 y 2019; además, muestra la misma tendencia al compararla con la reportada en el sistema bancario en esos mismos años, tal y como se observa en el cuadro siguiente:

Mora Cartera de Créditos	2018	2019
Cartera Comercial (Sistema Bancario)	2.18%	2.20%
Cartera Comercial (Vivibanco)	0.13%	0.93%
Cedulas Hipotecarias (Sistema Bancario)	7.15%	6.18%
Cedulas Hipotecarias (Vivibanco)	5.26%	2.81%
Vivibanco Cartera Total (Comercial y Cedulas Hipotecarias)	3.74%	2.07%

La cartera comercial de Vivibanco al cierre del año 2019, refleja una mora del 0.93%, mostrando un leve crecimiento, sobre la reportada en el año 2018, la cual se ubicó en un 0.13%. El sistema bancario reporta mora del 2.20%, en su cartera comercial al cierre del año 2019, por lo que podemos afirmar que el desempeño de este indicador es muy favorable para el Banco.

En la cartera de vivienda (cédulas hipotecarias) para el 31 de diciembre 2019, Vivibanco reporta una mora del 2.81%, la cual, al compararla con la reportada al cierre del año 2018, reporta una baja de 245 puntos, pues a esa fecha era de 5.26%. El sistema bancario al cierre del año 2019, reporta una mora del 6.18%. Es importante resaltar que el indicador de mora de la cartera de vivienda reportado al cierre del año 2019, es el más bajo de la historia del Banco.

La cartera total de Vivibanco (cartera comercial más inversiones) refleja al 31 diciembre 2019, un indicador de mora del 2.07%, mostrando también con una reducción importante de 167 puntos básicos sobre la cartera del año 2018, que reportó un 3.74%.



La cartera total de Vivibanco está integrada por tres principales rubros: Hipotecarios Vivienda, Empresariales, Consumo (incluye Tarjeta de Crédito). El desempeño de las carteras en los dos últimos años, se presenta a continuación:

En miles de Q Tipo de Cartera	2018			2019		
	Saldo de Capital	Saldo de Mora	%Mora	Saldo de Capital	Saldo de Mora	%Mora
Hipotecas Vivienda	450,627	22,467	5.26%	451,980	12,781	2.81%
Empresariales	176,977	1,630	0.92%	272,045	2,111	0.78%
Consumo y TC	27,703	386	1.40%	44,348	1,036	2.34%
Totales	655,307	24,485	3.74%	768,373	15,929	2.07%

Cartera que refleja una mejora importante es la de préstamos Hipotecarios Vivienda, pasando de un 5.26% en el 2018, a un 2.81% al cierre del 2019, siendo esta la cartera más importante del activo, con un 58.9% de participación.

La cartera Empresarial mejoró del 0.92% a un 0.78% al comparar las cifras de mora al 31 de diciembre de 2018, contra el 2019. Además, refleja un crecimiento de la cartera de Q 95.1 millones, lo cual representa un 53.7% de crecimiento.

La cartera de Consumo que incluye la Tarjeta de Crédito aumentó en Q 16.6 millones, lo que representa un crecimiento del 59%. La mora subió de 1.40% a 2.34%, al comparar los cierres de los años 2018 contra el 2019.



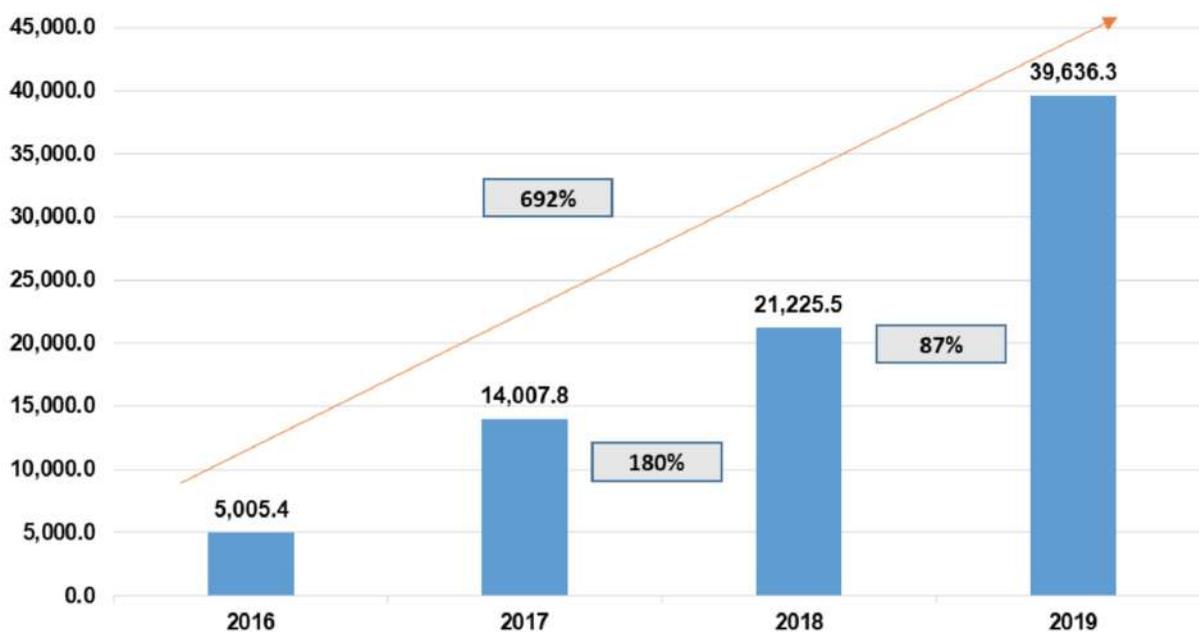
Créditos Fiduciaros Vivinómina

Los préstamos Fiduciaros Vivinómina muestran un crecimiento importante al pasar de 215 préstamos, iniciando el 31 de diciembre de 2016, hasta llegar a 1,481 al 31 de diciembre de 2019, reportando un crecimiento del 589%. En valores, se refleja un crecimiento del 692%, al pasar de Q. 5.0 millones al 31 de diciembre de 2016 a Q. 39.6 millones al 31 de diciembre de 2019. De 2018 al 2019, en montos, la cartera se incrementó en un 87%.

Cifras en miles de Quetzales

Concepto	dic-16		dic-17		dic-18		dic-19		Crecimiento			
	Cantidad	Monto	Cuentas	Monto	Cuentas	Monto	Cuentas	Monto	Cuentas	%	Monto	%
Préstamos	215	5,005.4	583	14,007.8	1,111	21,225.5	1,481	39,636.3	370	33%	18,410.8	87%

Desempeño de los créditos Fiduciaros- Convenio Empresa

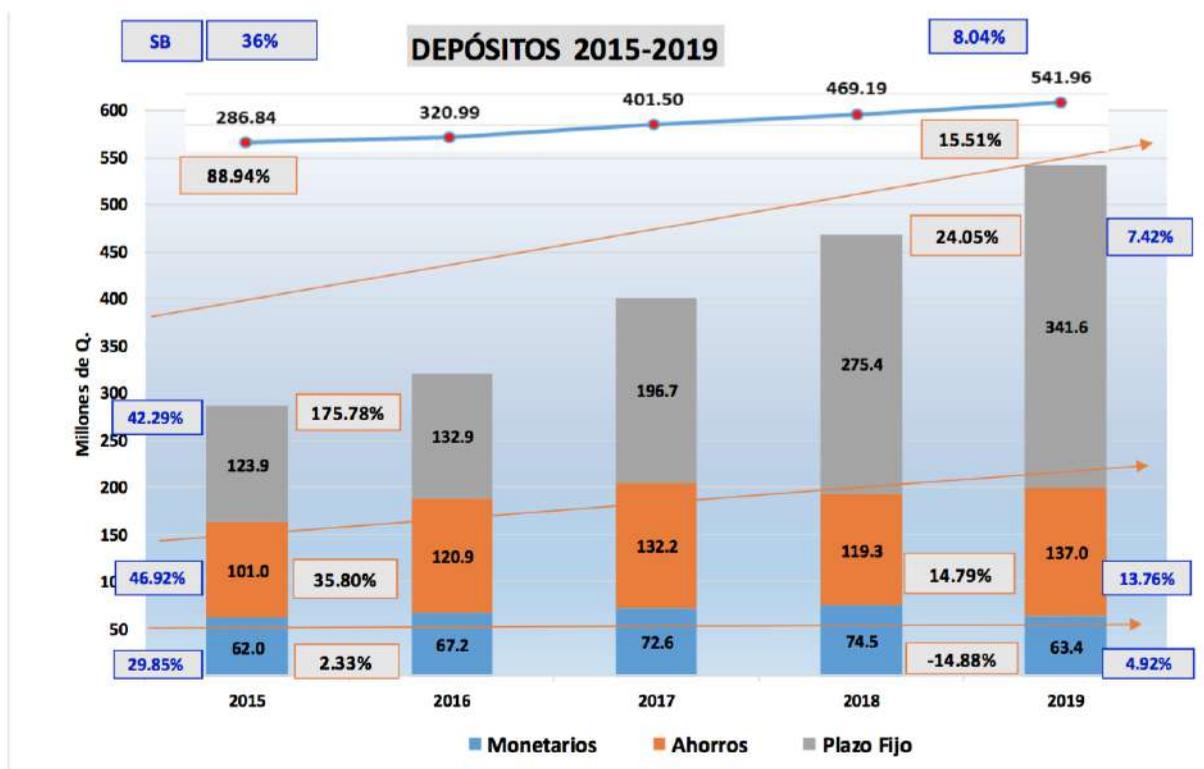


Casos	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
Cantidad	215	583	1111	1481
Crecimiento Absoluto		368	528	370
Crecimiento %		171%	91%	33%

■ Monto

OBLIGACIONES DEPOSITARIAS

Depósitos

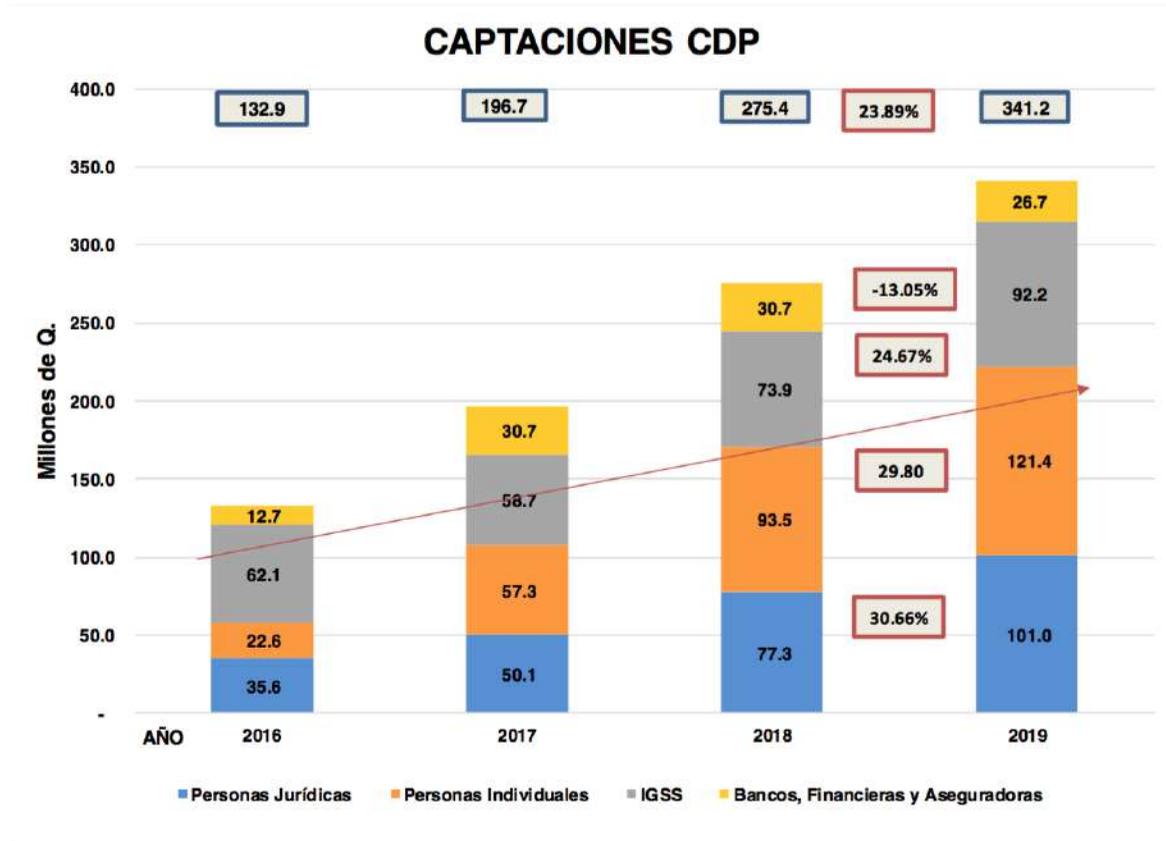


Las obligaciones depositarias crecen por el dinamismo mostrado por la captación en depósitos a plazo fijo, que se incrementaron 24.05% respecto al 2018, seguidos de los depósitos de ahorro con un crecimiento de 14.79%.

Durante el quinquenio 2015 a 2019, las obligaciones depositarias aumentaron Q255 millones, lo que representa un crecimiento en 5 años del 88.94%; impulsado principalmente por los depósitos a plazo fijo los cuales registraron un crecimiento del 175.78%, seguido por los depósitos de ahorro y depósitos monetarios con crecimiento 35.8% y 2.33%, respectivamente.

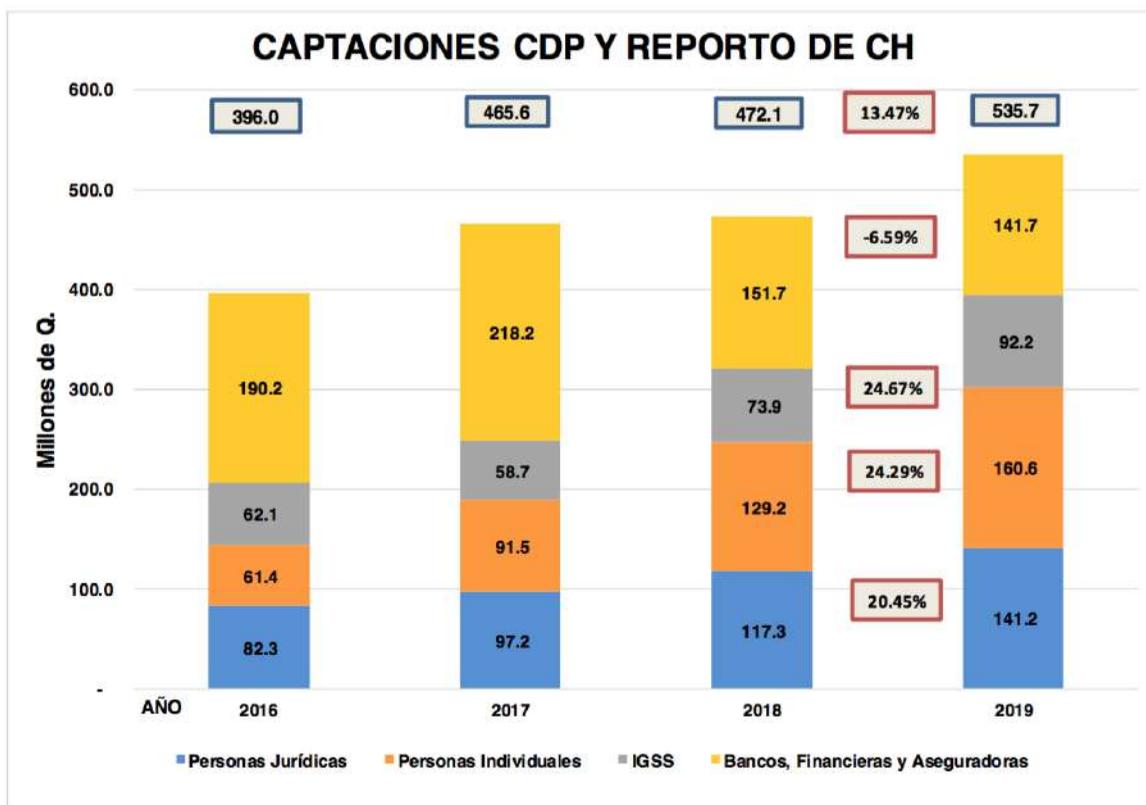


Captaciones CDP



La captación en depósitos a plazo fijo mostró un comportamiento positivo, al pasar de Q. 275.4 millones al 31 de diciembre de 2018 a Q. 341.2 millones al 31 de diciembre de 2019, lo cual representa un crecimiento del 23.89%.

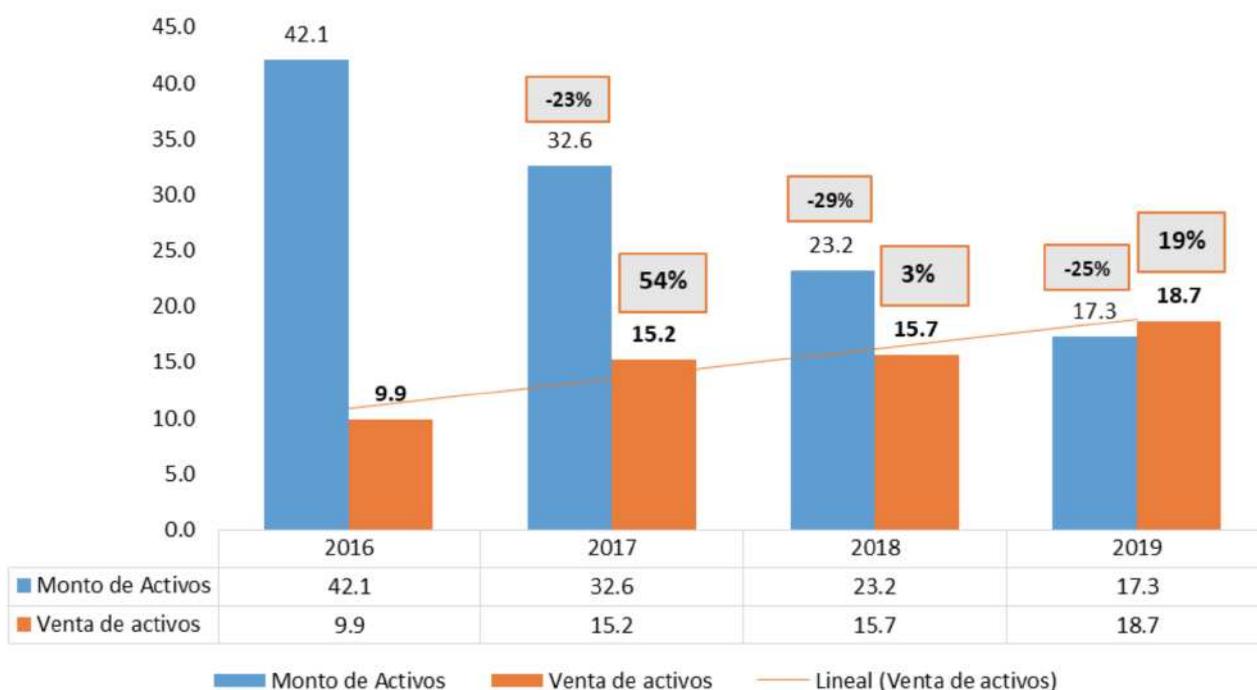
Captaciones CDP y Reporto de CH



Las captaciones en Reporto de Cédulas Hipotecarias y Certificados de Depósitos aPlazo Fijo, tuvieron un incremento del 13.47% con relación al año 2018, sin embargo, la variación en la mezcla de clientes tuvo una variación significativa. La captación con el IGSS creció el 24.67%, pasando de Q73.9 millones a Q92.2 millones en el año 2019, la captación en personas individuales crece 24.29%, pasando de Q129.2 millones a Q160.6 millones, en personas jurídicas el crecimiento fue de 20.45%, pasando de Q117.3 a Q141.2 millones; caso contrario sucedió con las captaciones en Bancos, Financieras y Aseguradoras, que muestra una reducción de Q10 millones, que representa el 6.59%, pasando de Q151.7 a Q141.7 millones al 31 de diciembre de 2019.

Desempeño de los Activos Extraordinarios

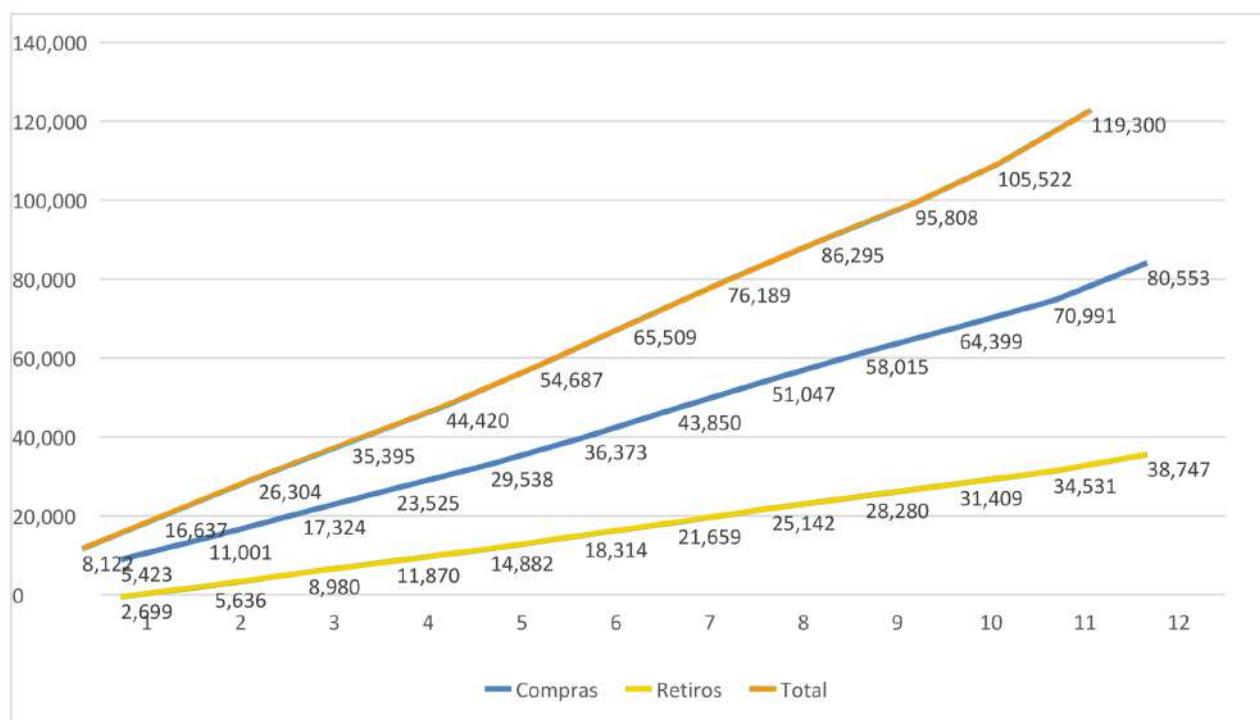
Monto y Venta de Activos Extraordinarios (millones)



La gráfica muestra el incremento que ha tenido la venta de activos extraordinarios y la disminución del valor de éstos. En 2019 se logró un total de ventas por Q. 18.7 millones, lo cual representa un incremento del 19% con respecto al 2018, mientras que la cantidad de activos extraordinarios disponibles se redujo un 25%.



Número de Transacciones Tarjeta de Débito

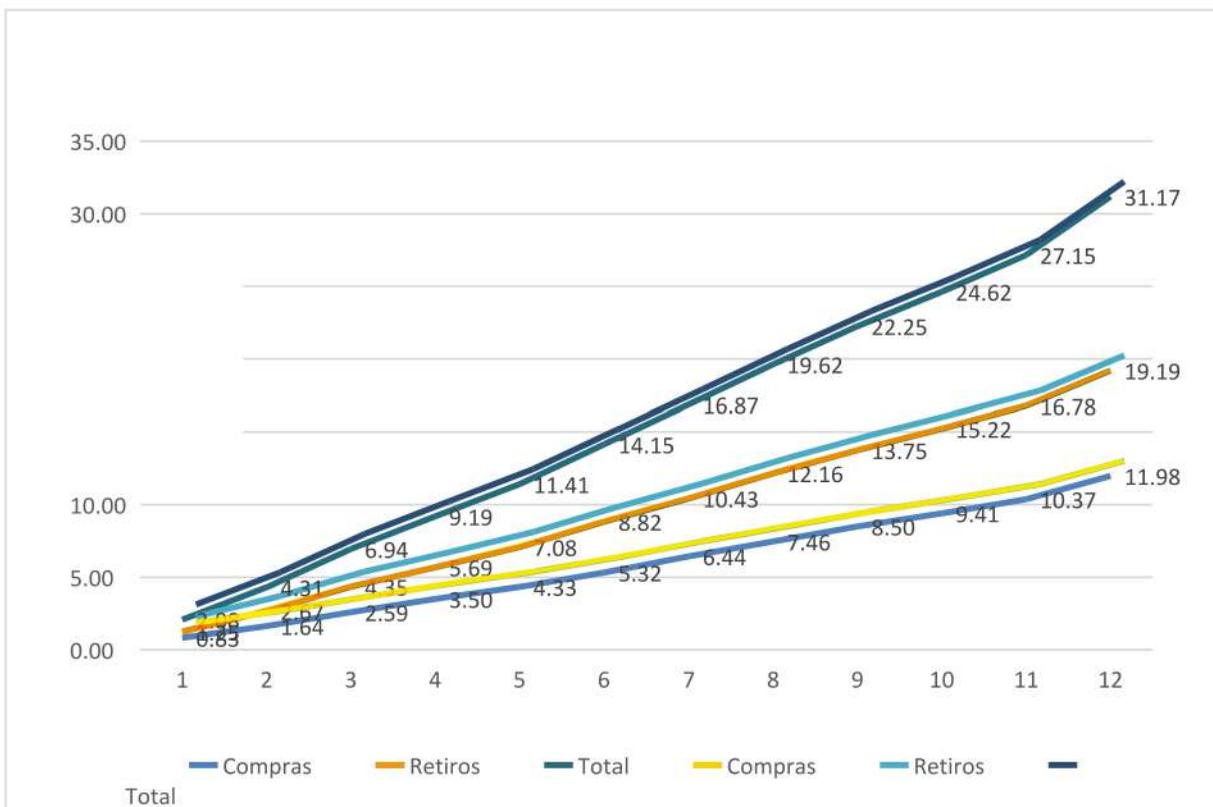


2018	2019	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Crece
61,556	Compras	5,423	11,001	17,324	23,525	29,538	36,373	43,850	51,047	58,015	64,399	70,991	80,553	30.9%
35,515	Retiros	2,699	5,636	8,980	11,870	14,882	18,314	21,659	25,142	28,280	31,409	34,531	38,747	9.1%
97,071	Total	8,122	16,637	26,304	35,395	44,420	54,687	65,509	76,189	86,295	95,808	105,522	119,300	22.9%

Las transacciones de nuestros clientes en los cajeros automáticos BI se incrementaron en 3,232, pasando de 35,515 en 2018 a 38,747 en 2019, que representa un incremento del 9.1%.



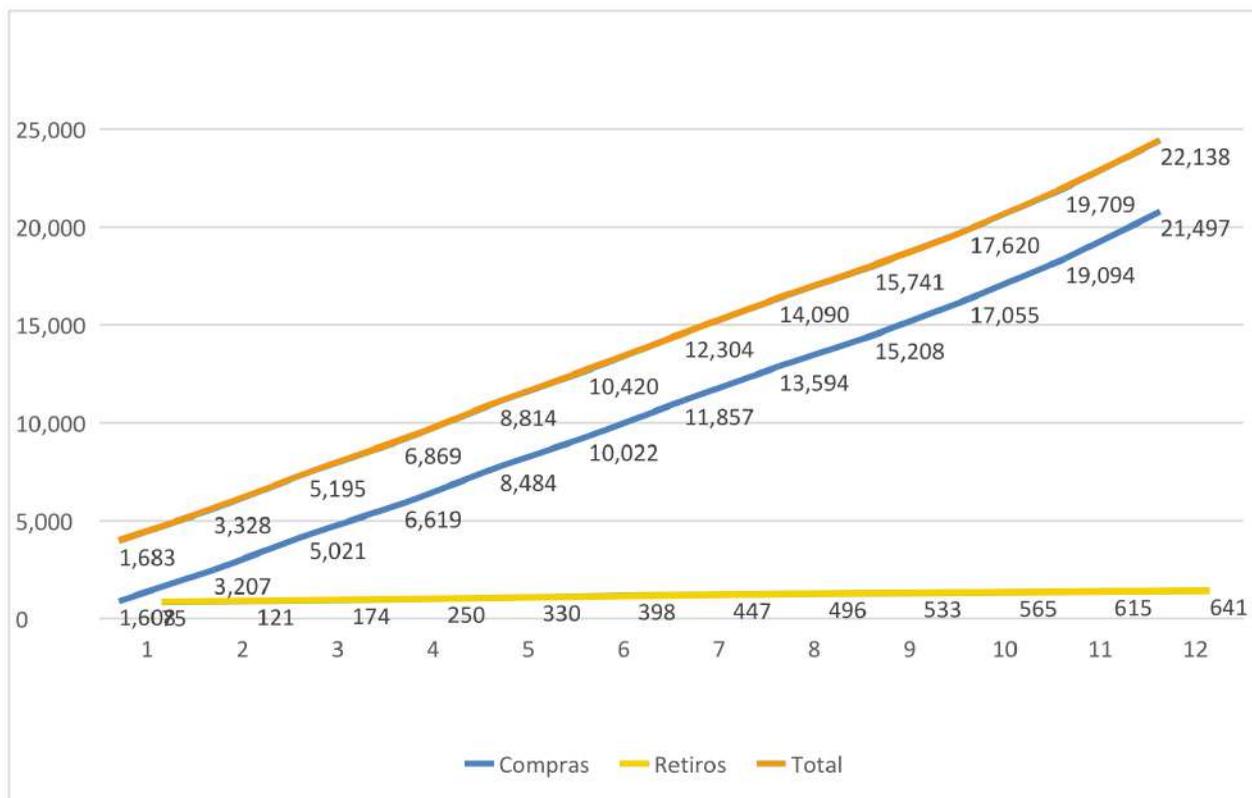
Monto de Transacciones Tarjeta de Débito



2018	2019	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Crece
9.7	Compras	0.83	1.64	2.59	3.50	4.33	5.32	6.44	7.46	8.50	9.41	10.37	11.98	23.5%
18.3	Retiros	1.25	2.67	4.35	5.69	7.08	8.82	10.43	12.16	13.75	15.22	16.78	19.19	4.9%
28.0	Total	2.08	4.31	6.94	9.19	11.41	14.15	16.87	19.62	22.25	24.62	27.15	31.17	11.3%

La emisión de tarjetas de débito se incrementó de 28.0 en 2018 a 31.17 en 2019, representando un incremento del 11%.

Número de Transacciones Crédito

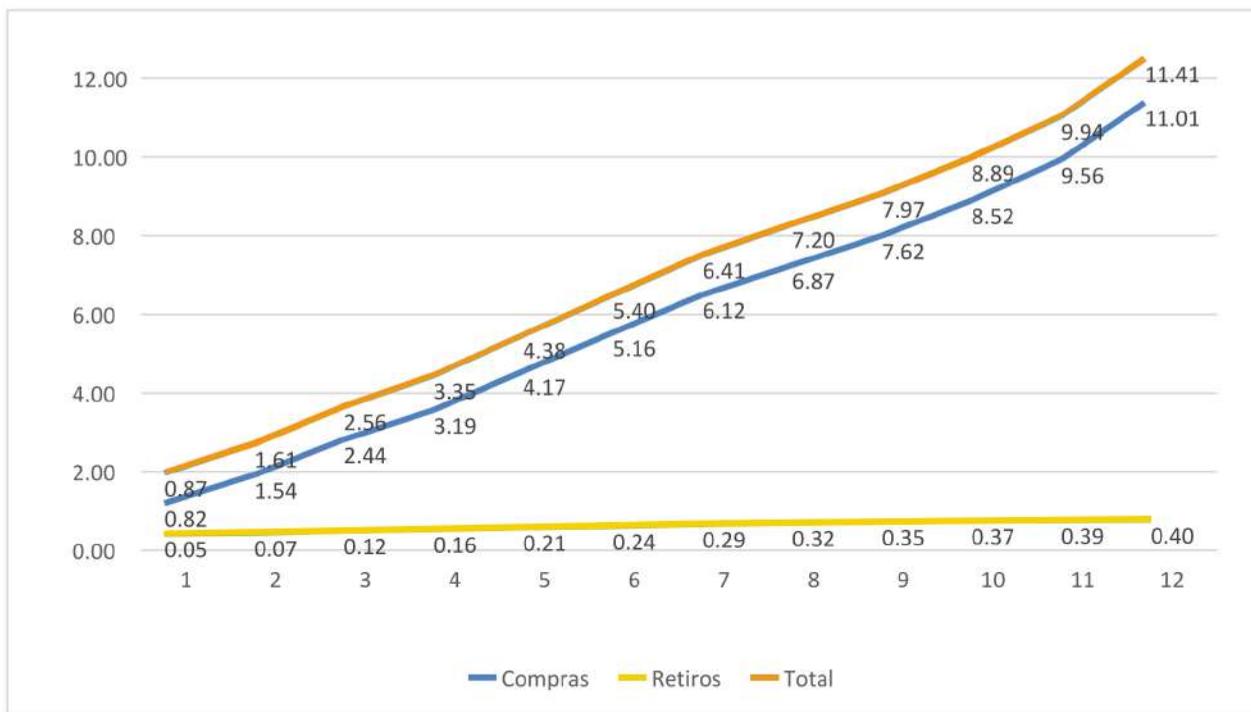


2018	2019	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Crece
18,871	Compras	1,608	3,207	5,021	6,619	8,484	10,022	11,857	13,594	15,208	17,055	19,094	21,497	14%
770	Retiros	75	121	174	250	330	398	447	496	533	565	615	641	-17%
19,641	Total	1,683	3,328	5,195	6,869	8,814	10,420	12,304	14,090	15,741	17,620	19,709	22,138	13%

Las transacciones de nuestros clientes con la tarjeta de crédito se incrementaron de 19,641 en 2018 a 22,138 en 2019, representando un incremento del 13%.



Monto de Transacciones Tarjeta de Crédito



2018	2019	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Crece
10.96	Compras	0.82	1.54	2.44	3.19	4.17	5.16	6.12	6.87	7.62	8.52	9.56	11.01	0.4%
0.44	Retiros	0.05	0.07	0.12	0.16	0.21	0.24	0.29	0.32	0.35	0.37	0.39	0.40	-9.8%
11.40	Total	0.87	1.61	2.56	3.35	4.38	5.40	6.41	7.20	7.97	8.89	9.94	11.41	0.1%

El monto de las operaciones con la tarjeta de crédito en cajeros automáticos BI y pagos en POS fue por valor de Q11.41 millones en 2019, lo que representó un incremento del 0.1% respecto al 2018.



DESARROLLO HUMANO

Estructura organizacional

Bajo la premisa de mejora continua y creación de un Banco moderno, dinámico y competitivo; entre los meses de enero y abril, se incorporaron nuevos elementos para reforzar el equipo comercial, con el fin de responder a las expectativas de negocios y completar el plan estratégico.

El organigrama se encuentra conformado por 139 colaboradores distribuidos entre oficinas centrales y la red de agencias (datos al 31 de diciembre de 2019), con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos de negocios, financieros y de control que exige nuestra licencia de banco comercial.

Todos los funcionarios y colaboradores tienen el conocimiento y la experiencia adecuada para ejercer sus funciones, garantizando así el buen desempeño en la ejecución de los planes estratégicos de la institución.

Programa de Cultura de Servicio al Cliente

En Vivibanco estamos conscientes de la importancia de una buena atención a nuestros clientes, es por ello que durante el año 2019 iniciamos el desarrollo de nuestro **Programa de Cultura de Servicio al Cliente** a través de metodologías innovadoras y personalizadas.

Nuestro programa abarca:

Selección adecuada de nuevo personal

Reforzamos nuestro proceso de reclutamiento y selección, de tal forma que todos nuestros colaboradores posean el perfil idóneo en materia de Servicio al Cliente.

Escuela de Inducción

Nuestros colaboradores de nuevo ingreso reciben formación en materia de Servicio al Cliente por medio de diferentes metodologías: Capacitación presencial, lectura de material, Capacitación E-learning entre otras.

Imagen Corporativa

Renovamos y modernizamos nuestra imagen corporativa.

Desarrollo de la Metodología Mentoring

Haciendo uso de la Metodología Mentoring desarrollamos el potencial de nuestros colaboradores sobresalientes, convirtiéndolos en mentores o promotores de nuestro Programa de Cultura de Servicio.



Retroalimentación Constante

Haciendo uso de videos, cápsulas informativas, boletines y redes internas.

Team Building

Creamos convivencias que permitieron fortalecer los valores y estrategias de trabajo en equipo.

Plan de Reconocimientos y Sanciones

Desarrollamos un plan de incentivos para premiar a nuestros colaboradores destacados y un régimen sancionatorio para aquellos que tengan resultados insatisfactorios.

Supervisión y evaluación del Servicio al Cliente

Nuestro proceso de medición lo llevamos a cabo mediante la implementación de Encuestas de Satisfacción dirigidas a nuestros clientes; Observación por parte de Clientes Secretos; Buzones de Sugerencias; y Análisis de nuestros Indicadores Internos.

Divulgación de Código de Ética y Fortalecimiento de Valores

El banco fundamenta su código de conducta en los principios y valores contenidos en el Código de Ética, dando a conocer la política en el momento de la inducción a todo el personal de nuevo ingreso y retroalimentaciones anuales trabajadas bajo diferentes metodologías. En el año 2019 se realizó un taller para reforzar los valores institucionales.

Gestión del Conocimiento

Durante el año 2019 realizamos diferentes actividades de enseñanza-aprendizaje que permitieron obtener nuevos conocimientos, herramientas y fortalecer las habilidades existentes en nuestro equipo de trabajo; teniendo como resultado colaboradores altamente capacitados y competitivos para el desarrollo de sus actividades.

Se realizaron 81 capacitaciones a todo el personal, 40 capacitaciones externas y 41 internas, para un total de 4,385 horas de formación incluyendo diversidad de temas, entre ellos: Cultura de Servicio al Cliente, a través de nuestro programa de cultura; Administración de Eventos de Riesgo Operacional Ocurren y Potenciales; Buenas Prácticas de Seguridad Informática; Tipología y Tendencia de Lavado de Dinero; Gestión y Cumplimiento del Riesgo Operacional y su Sistematización; Riesgo Tecnológico; Análisis del Impacto del Negocio y Plan de Continuidad de Operaciones de TI; Primeros Auxilios e Importancia de los Planes de Evacuación; Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-; entre otros.

ACTIVIDADES RELEVANTES

Fábrica de Créditos:

La nueva versión de la “Fabrica de Créditos” incluye una serie de mejoras que a continuación se describen.

- 1 Incorporación de nuevas herramientas de consulta e información en el Comité de Créditos Virtual, que permite a los miembros del Comité evaluar y votar las solicitudes desde su smartphone o computadora.
- 2 Desarrollo de funciones para alimentar al Expediente Digital que permitirá el almacenamiento y consulta de los diferentes documentos de forman el expediente en forma electrónica.
- 3 Revisión de documentos con validez por un tiempo específico (DPI, representaciones legarles, formularios IVE, etc.) para emitir alertas oportunas del vencimiento.
- 4 Extender la cobertura de la Fábrica para incluir el resto de tipos de crédito (Hipotecarios, Empresariales, Back to Back, etc.) que automatizan el registro, generación de reportes, evaluación y generación de cuadros y actas.
- 5 Impresión de cheques de caja por desembolsos de créditos aprobados, para automatizar este proceso
- 6 Trasladar al Core Bancario la información de solicitudes aprobadas, clientes, cheques de caja, evitando el reingreso de datos.

Utilizando esta herramienta a través del Comité de Créditos Virtual se logró autorizar los préstamos siguientes: Producto Cantidad.

Producto	Cantidad	Monto en Miles de Q
Créditos Vivinómina	1,520	50.834
Tarjetas de Créditos	36	984.1

The screenshot shows the 'ViviPresta Edit' interface. The main form contains the following data:

- Conelativo:** 21-000188, 4202, FIDUCIARIO
- Solicitante:** foseveit@vivibanco.com.gt
- Fecha Presolicitud:** 15-02-2019, VIVIBANCO
- Monto:** 25,000.00, 0.00
- Plazo (Meses):** 36
- Estado:** Presolicitud
- Destino:** OTROS
- Destino - Info complementaria:** Gastos personales

At the bottom, there is a table with one row:

#	Nombre 1	Apellido 1	Razon Social	Concepto	Monto	Estado
1	RANCY	SANDOVAL		GASTOS PERSONALES	25,000.00	Editar Borrar

On the right side, there are various icons for actions like 'Comité', 'Resol', 'Pagaré', 'Scoring', 'FATCA', 'Part 5', 'Anexo 2', 'Desc', 'Detalle', 'Presol', 'Resumen', 'Sneka 3.0', and 'Anexo 18'. There is also a section for 'Firma Electrónica' with the value 'D105B3' and 'OK'/'Cancel' buttons.



Tarjeta de Débito

La tarjeta de débito continúa su maduración, alcanzando a colocar 3,846 plásticos al 31 de diciembre de 2019, que generaron 119,300 transacciones y Q. 31.173.7 miles en valores, movimiento que generó un ingreso por comisiones de Q. 241.4 miles.





Tarjeta de Crédito

Bajo una estrategia de riesgo medido, se han colocado al mercado 247 tarjetas de crédito, las cuales han generado 22,138 transacciones hasta diciembre de 2019, y una utilización de fondos de Q. 11.405.9 miles, movimiento que generó un ingreso por comisiones de Q. 319.0 miles, Además, se implementó el sistema de mensajes a través de WhatsApp para alertar sobre los consumos que realizan nuestros clientes.





APP

Mejoramos la APP-Vivibanco, a efecto de que sea una herramienta moderna, amigable y de diseño atractivo, la nueva versión tiene nuevas funcionalidades en las áreas de:

Transferencias

- A terceros (cuenta del mismo Banco).
- ACH (otros Bancos).
Desde tarjeta de crédito (adelanto de efectivo).
- Transferencias bancarias inmediatas IFT por ACH (lanzamiento marzo 2020).

Pagos a Terceros

- Energía Eléctrica
- Servicios de Agua
- Pagos de Colegiaturas





Banca en Línea

Durante el 2019 se mejoró esta opción tecnológica, que ofrece a nuestros clientes la comodidad de realizar sus operaciones desde su hogar u oficina, de manera segura, dinámica y moderna, a continuación se describen las funciones.

TRANSFERENCIAS

- A terceros (cuenta del mismo Banco).
- ACH (otros Bancos).
- Desde tarjeta de crédito (adelanto de efectivo).
- Transferencias bancarias inmediatas IFT por ACH (lanzamiento marzo 2020).

PAGOS A TERCEROS

- Energía Eléctrica
- Servicios de Agua
- Pagos de Colegiaturas





Transferencias Bancarias Inmediatas IFT por ACH

Este sistema manejará las transferencias inmediatas de bajo valor IFT (Instant Transfer Funds) entre bancos del sistema. Posibilita transferencias de fondos con disponibilidad en tiempo real por medio de ICG.

Para su implementación se ha establecido un canal seguro de comunicaciones, se modificó la Banca en línea y la App para brindar este servicio, para su puesta en marcha en marzo de 2020. El avance alcanzado a principios de febrero es de un 90% de la totalidad de las funciones previstas, pendientes de su traslado a producción.

Se están desarrollando los programas que soportan estas transacciones en el Core Bancario, que aplicarán créditos que se reciban de otros bancos y se operarán débitos de fondos a cuentas propias para su envío a otros bancos, realizando verificaciones de horario, monto máximo, disponibilidad, etc. El avance alcanzado en el desarrollo a principios de febrero es de un 25% de la totalidad de las funciones previstas.



Cambio de Procesador de Tarjeta de Crédito y Swich de tarjeta de Débito

A raíz de cambios en la operación de Tarjetas de Occidente, procesador anterior, fue necesario seleccionar un nuevo procesador de las transacciones de tarjeta de crédito y swich de tarjeta de débito. De la evaluación realizada se contrató a la empresa Versatec Thecnology Inc., con sede en la república de Panamá, alcanzando con éxito las certificaciones de Visa International y de la Superintendencia de Bancos, iniciando operaciones el 20 de octubre de este año. Esto implicó readecuar los programas que se interconectan al procesador, así como programas y procesos de validación y aplicación de las operaciones de los clientes.





Agencia Virtual

Las transacciones electrónicas (App, Banca en Línea, tarjeta de débito, tarjeta de crédito y ACH) han venido madurando, ya que a diciembre del 2019, se realizaron 164,746 transacciones, representando un crecimiento del 21% con respecto al 2018, en el que se realizaron 136,090 transacciones. El número de transacciones en 2019 representó movimientos de fondos por Q. 583.1 millones, incrementando un 11% con respecto al año anterior. Tendencia que marcará el futuro de la banca.





Notificaciones de Consumo Vía Whatsapp

Se implementó el sistema de mensajes a través de WhatsApp para alertar a nuestros clientes sobre los consumos que realizan; dicho servicio de notificación por mensajería es aplicable en consumos que se realicen con tarjeta de crédito y débito, retiros de dinero en cajeros automáticos y en transacciones bancarias hechas en la Banca en Línea.

**RECIBE
NOTIFICACIONES
DE CONSUMO
GRATIS**
ENVIANDO LA PALABRA
INICIAR
5116-4646

vivibanco
Construyendo futuro



REDES SOCIALES

En el 2019 se implementó la campaña de Educación Financiera “Aprende a Cuidarlo y Saldrás Ganando” por medio de Redes Sociales, la cual aporta contenido de valor educativo del área financiera con temas básicos de la economía de nuestros seguidores, para la campaña se realizaron 15 videos animados y en cada uno se trataron temas relacionados a buenas prácticas del uso de dinero, uso de tarjetas de crédito, solicitud de préstamos, el endeudamiento, historial crediticio y gastos hormiga.





COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Comité de Gestión de Riesgos con el apoyo de la Unidad de Administración de Riesgos está a cargo de la administración integral de riesgos, para lo cual se encarga de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

Dentro de las principales funciones y actividades que desarrolló el Comité de Gestión de Riesgos durante el año 2019, se encuentran las siguientes:

MENSUAL

- Reporte de Liquidez en Riesgo;
- Riesgo Cambiario Crediticio;
- Informe de Tesorería;
- Mora Crediticia; y
- Unidades de Riesgo.

TRIMESTRAL

- Pruebas de Tensión de la liquidez en riesgo.
- Riesgo de Mercado, en base a la tasa de interés y tipo de cambio;
- Pruebas de Backtesting de riesgo de mercado.
- Riesgo Legal; y
- Cálculo de la Rentabilidad-Riesgo -RORAC- (Return On Risk-Adjusted Capital).

SEMESTRAL

- Aprobación del informe semestral de la Unidad de Administración de Riesgos.

ANUAL

- Riesgo Operacional, eventos de riesgos operacional ocurridos y potenciales del año 2019;
- Aprobación del informe anual del Comité de Gestión de Riesgos para el Consejo de Administración de las instituciones; y
- Aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Vivibanco.

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- Aprobación de las modificaciones a los manuales de: Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Vivibanco, Administración Integral de Riesgos, De Crédito, Administración de Riesgo Operacional, Administración de Riesgo de Liquidez y Plan de Fondo de Contingencia y Estrategia de Mitigación.
- Coordinación del grado de avance del plan de acción de Vivibanco, S.A., de los resultados obtenidos por la Supervisión basada en riesgos realizada por la Superintendencia de Bancos.
- Conocer y atender los requerimientos legales y/o normativos emitidos por el ente regulador, en materia de administración de riesgos.



COMITÉ DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA Y CONTROL INTERNO

El Comité, asiste y apoya a la Gerencia General y al Consejo de Administración, por medio del Gerente de Cumplimiento de Normativa y Control Interno, quien será el responsable de velar porque el personal cumpla con los controles internos y las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables.

Durante el año 2019, se desarrollaron las siguientes funciones:

- Conocer los informes trimestrales presentados por la Unidad Administrativa de Cumplimiento, de las funciones realizadas.
- Conocer los avances de los planes de acción implementados.
- Aprobar del Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativa y Control Interno de Vivibanco, S.A.
- Aprobar del Plan de Trabajo 2020 de la Unidad Administrativa de Cumplimiento.
- Informar al Consejo de Administración en forma trimestral.

COMITÉ DE AUDITORIA

Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 12 de la Resolución JM-62-2016, que contiene el Reglamento de Gobierno Corporativo, Vivibanco instituyó el Comité de Auditoría, el cual se encarga de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la Auditoría Interna y Auditoría Externa. Dentro de las principales funciones que realiza el Comité de Auditoría están las siguientes:

- Someter a consideración del Consejo Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;
- Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno.



- Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna;
- Conocer los informes de Auditoría Interna, entre otros, sobre la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- Verificar el cumplimiento del contrato de Auditoría Externa, conocer los informes que de éste se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el Auditor Externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración;
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera de Vivibanco se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existan los controles que garanticen la confiabilidad, integridad y oportunidad; y
- Velar porque se implemente un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en el Banco.

Durante el período 2019, el Comité de Auditoría celebró seis sesiones en las cuales se trataron los temas indicados anteriormente. Asimismo, es importante mencionar que a principios del período 2019, el Comité de Auditoría conoció y revisó el Reglamento de dicho Comité, previo a la aprobación por parte del Consejo de Administración.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

El área de tecnología de la información dirigió sus esfuerzos para poner a disposición de la clientela productos y servicios electrónicos que coadyuven a multiplicar los puntos de atención, incrementar los controles, mejorar la productividad de nuestros colaboradores y hacer más eficientes los servicios.

Con la tendencia de la banca moderna hacia la búsqueda de nuevos nichos de mercado, que exigen productos y servicios rápidos y eficientes, a través de canales electrónicos amigables y de fácil utilización, hemos venido desarrollando herramientas que nos permitan competir adecuadamente, presentándonos como un banco moderno y eficiente. Dichas aplicaciones las detallamos a continuación, estimando su valor de inversión y un valor probable de mercado.

Nombre	Descripción	Costo del Desarrollo	Valor Estimado
Fábrica de Créditos	Ingreso, proceso y autorización de créditos.	\$30,000	\$50,000
Incidencias	Registro de incidencias reportadas por los usuarios a diferentes áreas.	\$18,000	\$30,000
Banca en Línea	Acceso por internet a operaciones sobre cuentas del cliente, desde un navegador.	\$30,000	\$50,000
App Vivibanco	Acceso por internet a operaciones sobre cuentas del cliente, desde un smartphone.	\$30,000	\$50,000
Core Tarjetas	Sistema que procesa las operaciones que el procesador envía sobre tarjetas.	\$30,000	\$50,000
Riesgo de Mercado	Sistema que calcula los diferentes cuadros e índices del Riesgo de Mercado.	\$25,000	\$50,000
Riesgo Operacional	Sistema que calcula los diferentes cuadros e índices del Riesgo de Mercado.	\$25,000	\$50,000
Módulo de Mensajes	Envío de mensajes al cliente por operaciones realizadas desde la App, Transferencias y adición de cuentas.	\$10,000	\$16,500
Recursos Humanos	Modulo que soporta las operaciones de personal, pagos y otros controles.	\$30,000	\$50,000
Proveeduría	Operaciones de inventario de útiles que se usan en oficinas.	\$12,000	\$20,000
Lavado de Dinero, Financiamiento al terrorismo y Riesgos asociados	Controles y alertas a operaciones de cuentas para su posterior revisión.	\$55,000	\$90,000
Módulo de Embargos	Administración de embargos solicitados al Banco.	\$10,000	\$16,500
Monitoreo de Alertas	Alertas de monitoreo de las operaciones de nuestros clientes.	\$20,000	\$33,000
Riesgo Legal	Módulo de riesgo legal.	\$10,000	\$16,500
Total		\$335,000	\$572,500



AUDITORIA INTERNA

La función que desarrolla la Auditoría Interna, constituye una actividad independiente y objetiva, destinada a la revisión de las operaciones administrativas y financieras, así como a la evaluación de la efectividad de la administración integral de riesgos y de la estructura de control interno, de las políticas, procedimientos y del sistema de información vigente, con el propósito de asesorar y efectuar recomendaciones a la alta dirección para el fortalecimiento de su gestión.

El trabajo realizado por la Auditoría Interna es planificado como lo requieren las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors -IIA-), vigentes a partir del 1 de enero 2009. Dicho plan de trabajo fue presentado al Consejo de Administración para la aprobación correspondiente. Como producto de la planificación de la auditoría, se elaboraron los programas de auditoría para realizar el examen y obtener la evidencia necesaria, que respalde el trabajo realizado.

Derivado del trabajo realizado, se presentaron 104 informes y 30 cédulas de observaciones a las áreas involucradas, en los cuales se han planteado recomendaciones que buscan la mejora de los procedimientos, lo cual ha coadyuvado en la eficiencia operativa y en la reducción de la exposición al riesgo del Banco. Asimismo, durante el año 2019 se presentaron informes trimestrales al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración que resumen las actividades desarrolladas por la Auditoría Interna y los principales hallazgos detectados, así como sus correspondientes recomendaciones.



AUDITORIA EXTERNA

Nuestros auditores externos, Arévalo Pérez, Iralda y Asociados, S.C., han efectuado durante el período 2019, revisiones trimestrales con el objeto de establecer la razonabilidad de la situación financiera del Banco de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos y en lo aplicable a las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera.

Durante las etapas de planificación y desarrollo de su trabajo, han aplicado las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), que incluyen realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros, así como evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y lo razonable de las estimaciones contables efectuadas por la Administración de conformidad con la reglamentación de las operaciones contables establecidas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Las Cartas a la Gerencia trimestrales presentadas por los Auditores Externos han contenido algunos hallazgos considerados de acuerdo al riesgo asumido como leves, los cuales fueron desvanecidos, evidenciándose de esta manera la efectividad del control interno y del cumplimiento de la reglamentación emitida.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Desde 2012 Vivibanco ha obtenido Calificaciones de riesgo con calificadoras internacionales, mejorando cada año hasta obtener calificación con GRADO DE INVERSIÓN GTBBB+

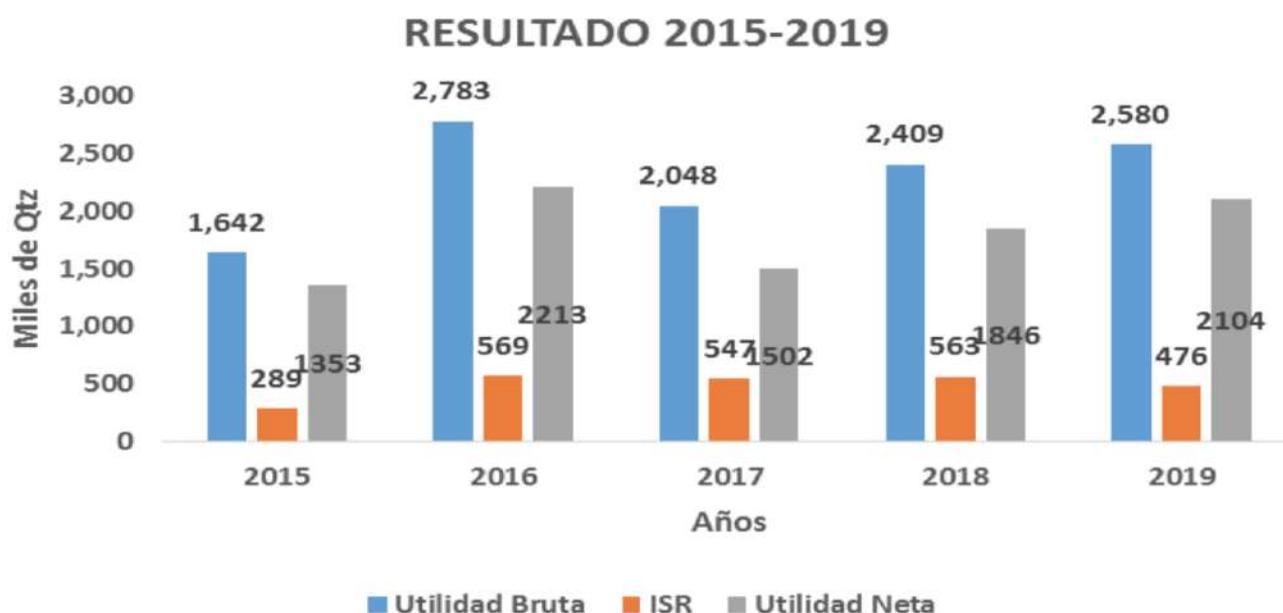
Fecha de calificación	Calificación	Perspectiva	Calificadora
Al 30 de junio de 2012	GTBB-	Estable	FITCH RATINGS
Al 30 de junio de 2013	GTBB-	Estable	FITCH RATINGS
Al 31 de diciembre de 2013	GTBB	Estable	FITCH RATINGS
Al 31 de diciembre de 2014	GTBBB	Estable	PCR
Al 31 de diciembre de 2015	GTBBB	Estable	PCR
Al 31 de diciembre de 2016	GTBBB+	Estable	PCR
Al 31 de diciembre de 2017	GTBBB+	Positiva	PCR
Al 31 de diciembre de 2018	GTBBB+	Estable	PCR



INVERSIÓN CONFIANZA

Vivibanco posee el 99.99% de las acciones de Seguros Confianza, S. A., la aseguradora del Grupo Financiero.

La utilidad neta del ejercicio 2019 fue mayor en Q.258 mil representando un incremento del 14% con respecto al año 2018.



PRIMAS POR TIPO DE SEGURO

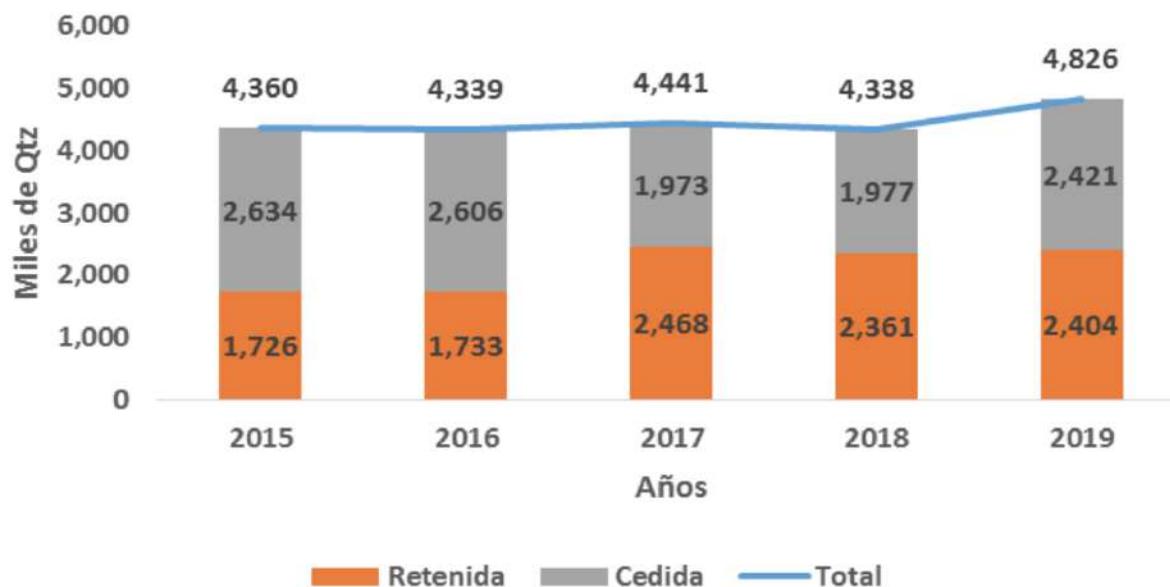
Al cierre de los años 2018 y 2019 se percibieron las primas siguientes.

DESCRIPCIÓN	2018	2019
	EN QUETZALES	EN QUETZALES
Vida colectivo	0	88,720
Incendio y Líneas Aliadas	0	55,731
Judiciales	12,389	11,200
Ante Gobierno	300,935	305,991
Ante Particulares	253,762	576,911
Caución de Vivienda	3,771,115	3,787,147
TOTAL	4,338,200	4,825,700



Las primas de seguros del 2019 aumentaron en Q.487 mil, representando un incremento del 11.2% respecto al 2018. El efecto principal fue el aumento en primas de fianzas administrativas por Q.328 mil y la prima de diciembre de las pólizas colectivas de Vida e Incendio de cartera hipotecaria de Vivibanco que suman Q.144 mil.

PRIMAS DE SEGUROS 2015-2019





PLANES DE SEGUROS REGISTRADOS DE DAÑOS Y PERSONAS

En el mes de junio 2019 se iniciaron las acciones para la aprobación de los seguros de daños y personas, las cuales se detallan a continuación.

1 Trámite y seguimiento al registro de Planes ante la Superintendencia de Bancos los cuales quedaron registrados según resolución que se indica en los cuadros a continuación:

RAMO	TIPO DE SEGURO	APROBACIÓN
Seguro de Personas	Seguros de vida	
	Seguro de vida colectivo	Res. 649-2019 del 31/05/2019
	Seguro de vida individual a término	Res. 1417-2019 del 09/10/2019
	Seguros de accidentes personales	
	Seguro colectivo de accidentes personales	Res. 1435-2019 del 10/10/2019
	Seguro individual de accidentes personales	Res. 1465-2019 del 16/10/2019
Seguro de Daños	Riesgos Técnicos	
	Seguro de rotura maquinaria	Res. 698-2019 del 12/06/2019
	Seguro de montaje	Res. 719-2019 del 13/06/2019
	Seguro de contratistas de obras todo riesgo	Res. 728-2019 del 17/06/2019
	Seguro de equipo y maquinaria contratistas	Res. 915-2019 del 18/07/2019
	Seguro de equipo electrónico	Res. 1271-2019 del 16/10/2019
	Vehículos Automóviles	
	Seguro de automóvil todo riesgo	Res. 927-2019 del 19/07/2019
	Seguro de automóvil	Res. 237-2019 del 22/07/2019
	Incendio y Líneas Aliadas	
	Seguro de multirriesgo de incendio y riesgos catastróficos	Res. 1153-2019 del 23/08/2019
	Responsabilidad Civil	
	Seguro de responsabilidad civil	Res. 1430-2019 del 14/10/2019
	Transportes	
	Seguro de transporte aéreo	Res. 1475-2019 del 18/10/2019
Seguro de transporte marítimo	Res. 1475-2019 del 18/10/2019	
Seguro de transporte terrestre	Res. 1475-2019 del 18/10/2019	



SEGUROS DE DAÑOS Y PERSONAS

2 Se realizó la parametrización de los planes de seguros dentro del sistema de informática.

3 Cotización y formalización de los Contratos de Reaseguro:

Contrato de Reaseguro Cuota Parte Colectivo Deudor con Hannover Re (Alemania).

Contrato Cuota Parte Hipotecario de Incendio con Patria Re (México).

Contrato XL CAT Incendio (Catastrófico) con Patria Re (México).

Con base a los Contratos de Reaseguro negociados iniciamos operaciones de los nuevos ramos efectivo el 01 de diciembre 2019 con la Póliza Colectiva de Vida Saldo deudor a nombre de Vivibanco, y la Póliza de Incendio que cubre las Garantías Hipotecarias de Vivibanco.



DESARROLLO DE SOFTWARE

Derivado de la aprobación de la Junta Monetaria para convertir la Aseguradora de todos los ramos, fue necesario definir los planes de seguros para iniciar operaciones Confianza, los cuales luego de ser aprobados por la Superintendencia de Bancos, se inició el desarrollo del esquema comercial para los ramos de Daños y Vida.

Para complementar el plan de trabajo se cotizó con varias empresas especializadas en desarrollo de software de Aseguradora para competir con una propuesta de desarrollarlo en casa. Finalmente, la decisión se inclinó a favor de realizar una programación a la medida de nuestros planes, para el efecto se configuraron los ramos, coberturas, corredores y reaseguradores, elaborando los módulos de suscripción y emisión de pólizas, cobros, caja, reclamos, siniestros, emisión de resguardos y reportería requerida por la Superintendencia de Bancos.

A continuación, se presenta el costo de la inversión y una estimación de mercado del software desarrollado:

Nombre	Descripción	Costo del Desarrollo	Valor Estimado
Core Seguros	Plataforma que soporta las operaciones de seguros.	\$ 130,000	\$ 400,000
	Total	130,000	\$ 400,000

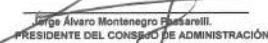
ESTADOS FINANCIEROS 2019

ENTIDAD: VIVIBANCO, S.A. BALANCE GENERAL CONDENSADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019 (Cifras en Quetzales)							
ACTIVO	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
DISPONIBILIDADES	105,231,223.57			OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	541,964,908.74		
Caja		3,993,408.24	174,116.86	Depósitos Monetarios		83,436,875.89	0.00
Banco Central		83,797,589.37	10,385,589.96	Depósitos de Ahorro		125,445,278.57	9,346,966.85
Bancos del País		587,676.89	349,802.20	Depósitos a Plazo		341,151,664.69	423,436.20
Bancos del Exterior		0.00	35,611.75	Depósitos a la Orden		51,707.43	0.00
Cheques a Compensar		5,885,704.54	20,723.86	Depósitos con Restricciones		595,179.51	0.00
Giros sobre el Exterior		0.00	0.00				
INVERSIONES	255,282,213.47			CRÉDITOS OBTENIDOS	9,788,364.42		
En Títulos-Valores para Negociación		0.00	0.00	Del Banco Central		0.00	0.00
En Títulos-Valores para la Venta		248,723,825.66	3,843,273.86	De Instituciones Financieras Nacionales		0.00	0.00
En Títulos-Valores para su Vencimiento		0.00	2,715,113.95	De Instituciones Financieras Extranjeras		2,936,075.00	6,823,289.42
Operaciones de Reporto		0.00	0.00	De Organismos Internacionales		0.00	0.00
Certificados de Participación		0.00	0.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00		
Intereses pagados en compra de Valores		0.00	0.00	Bonos		0.00	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		0.00	0.00	Pagarés Financieros		0.00	0.00
				Obligaciones Financieras a la Orden		0.00	0.00
				Obligaciones Financieras con Restricciones		0.00	0.00
CARTERA DE CRÉDITOS	310,489,273.50			GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR	1,887,655.09	1,847,604.72	10,659.37
Vigente		310,512,543.08	655,218.76	CUENTAS POR PAGAR	9,351,282.82	8,379,069.92	972,214.90
Vencida		2,916,227.34	12,306.37	PROVISIONES	2,988,812.45	2,988,812.45	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		(3,607,620.05)	0.00	SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS		0.00	0.00
PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	1,567,619.48	1,560,712.38	16,907.11	OTRAS OBLIGACIONES	0.00	0.00	0.00
CUENTAS POR COBRAR	10,140,816.86	9,955,411.68	185,405.18	CRÉDITOS DIFERIDOS	2,157,430.21	2,157,430.21	0.00
(-) Estimaciones por Valuación		-	0.00	SUMA DEL PASIVO	568,078,453.73		
BIENES REALIZABLES	16,727,261.66	17,343,621.25	0.00	OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	13,325,324.00	13,311,874.89	14,449.11
(-) Estimaciones por Valuación		(616,359.89)	0.00	CAPITAL CONTABLE			
INVERSIONES PERMANENTES	13,984,100.00	13,984,100.00	0.00	CAPITAL PAGADO		128,500,000.00	
(-) Estimaciones por Valuación		0.00	0.00	Capital Autorizado		300,000,000.00	
				(-) Capital no Pagado		173,500,000.00	
OTRAS INVERSIONES	111,278.88	111,278.85	0.00	Casa Matriz, Capital Asignado		0.00	
(-) Estimaciones por Valuación		0.00	0.00	APORTACIONES PERMANENTES	0.00	0.00	0.00
SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS	0.00	0.00	0.00	RESERVAS DE CAPITAL		10,269,849.08	
				RESERVAS PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS		0.00	
INMUEBLES Y MUEBLES	21,340,420.28	45,035,174.88	0.00	REVALUACIÓN DE ACTIVOS		10,718,852.56	
(-) Depreciaciones Acumuladas		(23,684,754.80)	0.00	OBLIGACIONES SUBORDINADAS		0.00	
				GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUSIÓN (+) (-)		0.00	
CARGOS DIFERIDOS	1,898,647.17	6,534,985.77	0.00	VALUACIÓN DE ACTIVOS DE RECUPERACIÓN DUDOSA (-)		(300,000.00)	
(-) Amortizaciones Acumuladas		(4,538,338.80)	0.00	PROVISIÓN DE BENEFICIOS A EMPLEADOS (-)		0.00	
				AJUSTES AL IMPUESTO SOBRE LA RENTA		0.00	
				GANANCIAS O PÉRDIDAS POR CAMBIOS EN EL VALOR DE		0.00	
				MERCADO DE LAS INVERSIONES (+) (-)		0.00	
				RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES (+) (-)		0.00	
				RESULTADOS DEL EJERCICIO (+) (-)		8,269,375.48	
				SUMA DEL CAPITAL CONTABLE	155,458,077.12		
SUMA DEL ACTIVO	736,862,854.85			SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	736,862,854.85		

Los saldos en moneda extranjera están expresados al tipo de cambio de referencia de Q.7.89884 por US\$1, publicado por el Banco de Guatemala el 31 de Diciembre de 2019.

Guatemala, 31 de Diciembre de 2019


Marco Antonio Solís Santos
 CONTADOR


Jorge Álvaro Montenegro Pineda
 PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y OTRAS RESPONSABILIDADES

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS	16,169,965.42
MERCADERÍAS EN DEPÓSITO	0.00
CUENTAS DE ORDEN	
VALORES Y BIENES CEDIDOS EN GARANTÍA	12,211,604.40
GARANTÍAS CARTERA DE CRÉDITOS	1,864,634,544.62
MÁRGENES POR GIRAR	44,993,399.61
ADMINISTRACIONES AJENAS	288,472,095.65
DOCUMENTOS Y VALORES PROPIOS REMITIDOS	0.00
EMISIONES AUTORIZADAS DE OBLIGACIONES FINANCIERAS	200,000,000.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS AMORTIZADAS	0.00
TÍTULOS SOBRE MERCADERÍAS EN DEPÓSITO	0.00
PÓLIZAS DE SEGUROS Y FIANZAS	40,779,239.66
OPERACIONES DE REPORTO	194,517,500.00
OTRAS CUENTAS DE ORDEN	32,953,897.93


Lic. Efraín de Jesús Velásquez Vásquez
 AUDITOR


Lic. Guillermo Contreras
 GERENTE

ENTIDAD: VIVIBANCO, S. A.
 ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
 Del: 01 Enero al 31 de Diciembre de 2019
 (Cifras en Quetzales)

PRODUCTOS FINANCIEROS		65,445,124.49	
Intereses	57,579,990.93		
Comisiones	7,438,688.29		
Negociación de Títulos-Valores	413,020.61		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	13,424.66		
GASTOS FINANCIEROS		30,081,008.22	
Intereses	28,191,314.43		
Comisiones	233,960.97		
Beneficios Adicionales	331,750.74		
Negociación de Títulos-Valores	0.00		
Cuota de Formación FOPA	1,244,242.36		
Productos no Cobrados	0.00		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	79,739.72		
MARGEN POR INVERSIONES			35,364,116.27
PRODUCTOS POR SERVICIOS		1,078,123.89	
Comisiones por Servicios Diversos	1,039,529.29		
Arrendamientos	0.00		
Almacenaje	0.00		
Avalúos e Inspecciones	0.00		
Manejo de Cuenta	38,594.60		
Otros	0.00		
GASTOS POR SERVICIOS			0.00
Comisiones por Servicios	0.00		
MARGEN POR SERVICIOS			1,078,123.89
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			
PRODUCTOS		1,815,427.75	
Ganancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0.00		
Variaciones y Ganancias Cambiarias en Moneda Extranjera	191,674.51		
Productos por Inversiones en Acciones	1,623,753.24		
Productos por Promoción de Empresas	0.00		
GASTOS		3,184,433.35	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0.00		
Variaciones y Pérdidas Cambiarias en Moneda Extranjera	0.00		
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	3,184,433.35		
Gastos por Promoción de Empresas	0.00		
MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			-1,369,005.60
MARGEN OPERACIONAL BRUTO			35,073,234.56
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			33,540,501.54
MARGEN OPERACIONAL NETO			1,532,733.02
PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS		6,497,801.26	
Productos Extraordinarios	7,467,951.21		
Gastos Extraordinarios	970,149.95		
PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		1,617,449.92	
Productos de Ejercicios Anteriores	1,856,379.89		
Gastos de Ejercicios Anteriores	238,929.97		
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA			9,647,984.20
Impuesto sobre la Renta			1,378,608.72
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA			8,269,375.48

Guatemala, 31 de Diciembre de 2019

Marco Antonio Solís Santos
 CONTADOR

Jorge Álvaro Montenegro Passarelli.
 PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Efraín de Jesús Velásquez Vásquez
 AUDITOR

Lic. Giovanni Contreras
 GERENTE

PBX: 2506-0606
13 calle 5-46 zona 9
vivibanco.com.gt
f |  vivibancoGt

vivibanco
Construyendo futuro

