

# **2022** **Memoria Anual**



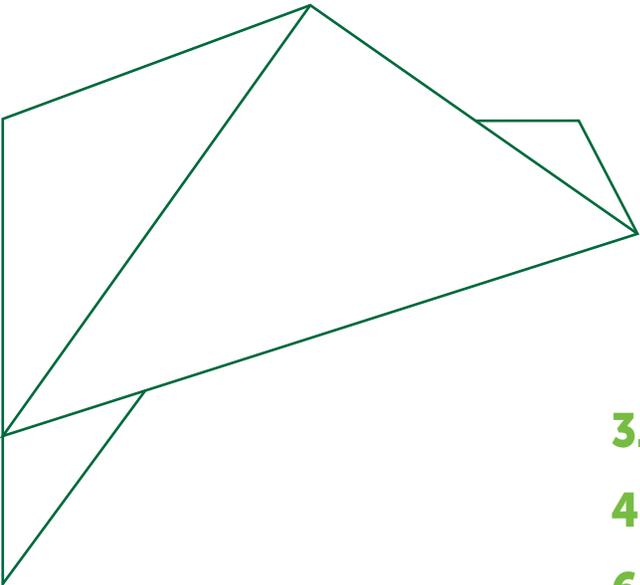
**Banco Promerica**   
República Dominicana

**Banpro**   
Grupo Promerica  
Nicaragua

**St. Georges Bank**   
Grupo Promerica  
Islas Caimán  
Panamá

**Banco Promerica**   
Guatemala  
El Salvador  
Honduras  
Costa Rica

**Produbanco**   
Grupo Promerica  
Ecuador



# Índice

**3.** Visión, Misión y Valores

**4.** Mensaje del Presidente

**6.** Consejo de Administración

**7.** Equipo Ejecutivo

**12.** Información Financiera

**21.** Recursos Humanos

**27.** Canales Electrónicos

**30.** Servicio al Cliente

**32.** Sostenibilidad

**41.** Banca Empresarial

**45.** Mercadeo

**52.** Red de Agencias



## Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

## Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

## Valores

- Empatía permanente
- Emprendedores por naturaleza
- Confianza compartida
- Cultura común



# Mensaje del Presidente

## Grupo Promerica

Guatemala, febrero de 2023

Estimados Señores Accionistas:

Tengo especial agrado en presentar a ustedes la Memoria de Labores e Informe Anual de Resultados de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica en Guatemala, para el año 2022.

Durante el año recién finalizado, aún tuvimos algunos efectos de la pandemia del Covid-19, lo que nos llevó a mantener nuestra gestión, priorizando proteger la salud de las personas y la continuidad de nuestros servicios y operaciones, para asegurar los acostumbrados niveles de excelencia en la atención de nuestros estimados clientes.

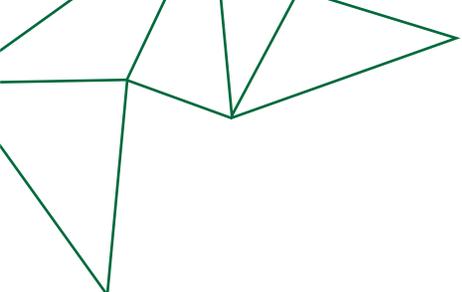
En tal situación, Guatemala mantuvo estabilidad y crecimiento en su economía. Los indicadores macroeconómicos revelan adecuada liquidez, tasas de interés y tipo de cambio estables; hasta que en el segundo semestre del año se manifestaron los efectos de la inflación mundial y la inflación en Guatemala cerró en 9.2%, en tanto que el tipo de cambio tuvo una depreciación del 1.72% respecto del año anterior. Las finanzas públicas continuaron su proceso de fortalecimiento; Guatemala ha sido uno de los países de América Latina menos afectados por la pandemia en 2020 y está situado entre los que han tenido un crecimiento estable en 2021 y 2022. El crecimiento del PIB alcanzó el 4.0%, las remesas familiares se incrementaron un 17.9% en el año respecto del 2021, superando los US\$18,040 millones y las reservas monetarias internacionales mantuvieron

similar nivel al año anterior, alcanzando la cifra de US\$20,399 millones (US\$20,940 millones en 2021). La autoridad monetaria del país emitió disposiciones que mantuvieron la estabilidad de la economía.

Las expectativas de la banca central para el 2023, incluyen crecimiento del PIB del 3.5% (entre 2.5% y 4.5%), principalmente sostenido por el incremento de las remesas familiares, de la demanda interna y la estabilidad de precios en el mercado interno; la meta de inflación es de 4.0% con una variación de +-1.

En el sector externo, los organismos financieros internacionales prevén cambios, se proyecta un descenso en el crecimiento de la economía mundial, del 2.7% en 2022 al 1.2% en 2023, las economías avanzadas estiman crecimientos del 0.4%, Estados Unidos de América 1.4%, la Zona Euro 0.7% y las economías emergentes 4.0%.

En cuanto a los resultados consolidados de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica en Guatemala, en 2022 los activos crecieron un 19.1% por Q3,641 millones para un total de Q 22,740 millones (Q19,099 millones en 2021); los depósitos con un incremento del 9.7% por Q1,495 millones, para alcanzar los Q16,925 millones de saldos (Q15,429 millones en 2021), la cartera de préstamos aumentó en 32.3% por Q 4,085 millones y presenta al final del año un total de Q16,736 millones (Q 12,651 millones en 2021). La ganancia después de impuestos fue mayor un 27.1% respecto del 2021 y alcanzó los Q510 millones (Q401 millones en 2021), resultado mayor en Q109 millones comparado con el año anterior. Estos resultados nos han



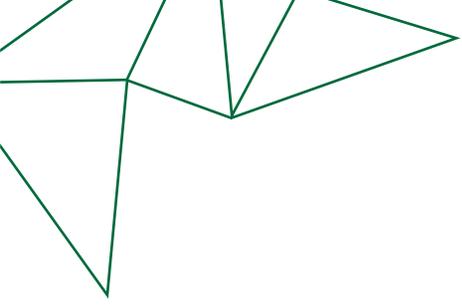
permitido obtener un ROAA de 2.4%, superior al promedio del sistema financiero local de 1.9% y un ROAE del 25.4% superior al promedio del sistema financiero local del 20.5%; seguimos posicionados como uno de los grupos financieros más rentables y de mayor crecimiento en el país.

Poner en práctica nuestros valores institucionales, ha sido uno de los retos más importantes en el 2022, así como el aprovechar los requerimientos y oportunidades que nos brinda el mercado con los cambios sucedidos en los últimos años, aportando siempre lo mejor de nuestros talentos y creatividad para alcanzar nuestras metas, las cuales puedo manifestar con satisfacción, que nuevamente, las hemos superado, buscamos innovar, para hacer las cosas más fáciles, mejorando los procesos con apoyo de tecnología, manteniendo la calidez humana y haciendo negocios sostenibles para el cuidado del medio ambiente. Para el logro de estos propósitos, contamos con el compromiso y entrega del equipo de personas que día a día, dedican lo mejor de su esfuerzo para que el grupo financiero alcance los logros aquí enumerados. Para este equipo de personas mi reconocimiento y agradecimiento especial.

A ustedes, reitero nuestro interés y nuestro compromiso de lograr cada día, que el Grupo Financiero Promerica incremente la confianza que ha logrado generar en nuestros estimados clientes, para quienes dedicaremos nuestro especial esfuerzo en seguirles sirviendo con el mejor nivel de excelencia.

Cordialmente,

**Ramiro N. Ortiz**  
Presidente



## Consejo de Administración 2022

Ramiro Norberto Ortiz Gurdián	Presidente
Jean Paul Rigalt Campollo	Vicepresidente
Luis Fernando Rivera Gallardo	Secretario
Karla Dolores Icaza Meneses	Director Titular
Juan Walter Widmann Roquer	Director Titular
Ramiro José Ortiz Mayorga	Director Suplente
Oscar Delgadillo Chávez	Director Suplente
Enrique Javier Gutiérrez Quezada	Director Suplente
Lic. Alejandro Arenales Farner	Asesor Legal





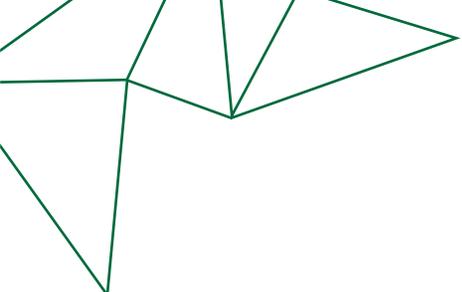
# Equipo Ejecutivo

## 2022

### Gerentes de Área

Gerente General	Edgar Rolando Bran Alvarado
Director Financiero Administrativo	Jorge Alberto Salas Gutiérrez
Director de Operaciones y Tecnología	Fernando José Estrada Marroquín
Director de Banca Empresarial	Andrés Cordón Townsend
Director de Banca de Personas	Vladimir Marc Rubin
Gerente Jurídico	José Francisco Asensio Camey
Gerente de Auditoría Interna	Roberto Belarmino Gallardo Carbajal
Gerente de Cumplimiento	Glenda Janeth Morales Guerra
Gerente de Riesgos	Luis Leonel Carrillo Quan
Gerente de Recursos Humanos	María del Pilar Díaz Villadeleón
Gerente de Estrategia Digital	Jorge Alberto Cofiño Antillón
Gerente Estrategia de Cobros	Andrés Vettorazzi Alonzo

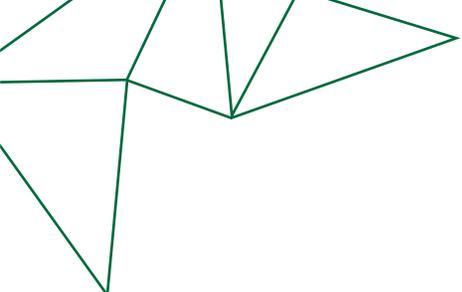




## Gerentes de División

Telemercadeo	Deborah Noemí Córdova de Archila
Administrativo	Mauricio Rodríguez Saravia
Planeación Financiera	Marvin Emilio Ávila Vicente
Análisis Financiero	María Cristina Galindo Mejía
Cobranza	Layla María Forero Sierra
Producto Tarjeta de Crédito	Neil Bryan Ríos Salguero
Retail	Marvin Lisandro Paredes Pérez
Servicio al Cliente	Ángel Herlindo Mazariegos Rodas
Análisis de Créditos Empresariales	Migdalia Azucena Solís Hernández
Banca de Relaciones Empresariales y Negocios Regionales	Verónica Elizabeth Alarcón Vásquez
Banca Privada	Karla María Marcucci Robles
Centro de Contacto	Manuel Isidoro Zarco Escaler
Créditos	Vivian Lorena Gracias Enríquez
Distribución	Javier Antonio Velásquez Ramírez
Mercadeo	Geraldina María Gularte Rendón
Operaciones Banco	Luis Antonio Conde Chuluc
Operaciones TC	Leticia Dinora Morán Samayoa
Pasivos y Canales	Juan Carlos Flores Alburez
Internacional	María Isabel Durán Díaz de Moll
Estrategia de Portafolio	Ronald Osbaldo Herrera Toledo
Financiero	Javier Antonio Sagastume Figueroa
Negocios Inmobiliarios	Denisse Zachrisson Ramírez
Operativo de Control	José Antonio Catalán Leiva
Seguridad Física	German Alexander Roldán Álvarez
Pasivos Empresariales y Negocios Regionales	Diego José Mota López
Tecnología y Sistemas	Julio Raúl González Morán
Ventas	Cintya Maribel Pivaral Reyes

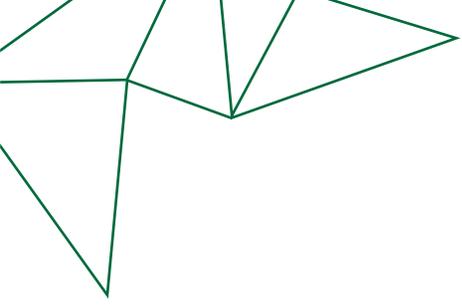




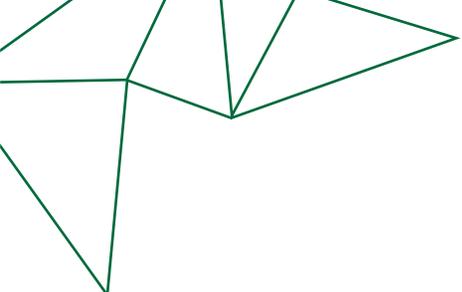
## Subgerentes

Mantenimiento e Infraestructura	Silvia Patricia Aguirre Mazariegos
Ventas	Juan Omar Calderón Ratto
Ventas	José Manuel Castellanos Barillas
Tesorería	Héctor Orlando Álvarez Marroquín
Análisis de Crédito Empresarial	Claudia Jeanneth Antillón Flores de Dionicio
Cobros de Tarjetas de Crédito	Jorge Mario Balcárcel Ruiz
Riesgo Operacional	María de la Luz Monterroso Soberanis
Ventas	Rudy Jonatan Lorenzana Jiménez
Administración de Portafolio	Denise Carolina Trachtenberg Pérez
Ventas	Juan Pablo Rodríguez Melgar
Comercial de Agencias	Marco Renato Castillo López
Telemercadeo	Carlos Alberto Chorro Echeverría
Contabilidad	Ronald Kevin Cifuentes Pérez
Banca Institucional	Rafael Antonio Cobos García
Banca de Vivienda	María Gabriela Deger Asturias
Comercial Interior	Carlos Eduardo España Muñoz
Estrategia de Consumo	Nora Alejandra Espinal Elvir
Comercial de Agencias	Ingrid Marisol Estrada Agustín de Vásquez
Comercial Supersencillo	Ingrid Eugenia Paz Manzo
Crédito de Consumo	Ana Margarita Fernández Henkle
Depósitos	Douglas Arnaldo Guerra Valdez
Ventas	Mario Jacob Flores Escobar
Crédito de Consumo	Astrid Marybell Girón Chávez
Comercial Interior	Douglas Benito Ruano Osorio





Administrativo de Banca Privada e Institucional	Jennifer Marie Johnston Cruz
Cobro Jurídico	David Omar Juárez Aquino
Cobros	Silvia Lisseth López Robles
Soporte Comercial	José Humberto López Aceituno
Telemercadeo	Robert José López Méndez
Logística y Distribución	Sara Ximena Marroquín García
Administrativo	Wilfrido Oswaldo Mazariegos Cortez
Cobros	Ingrid Magnolia Miranda de León de López
Administración LDFT	Cristián Josué Nij Roche
Proyectos	Allan Josué Ortiz Say
Comercial de Agencias	Wendy Gricelda Paz Najarro
Cumplimiento	Ana Sofía Pérez Flores
Comercial Supersencillo	Erick Haroldo Rodríguez de la Roca
Cartera	Oscar Eswin Rodríguez Sosa
Adquirencia y Cash Management	Arlene Alicia María Cardona Chang
Análisis de Créditos de Tarjetas	Juan Manuel Sandoval Dubón
Cobros de Créditos	Enmer Osvaldo Sandoval Xicay
Investigaciones	Augusto Toledo Román
Comercial Supersencillo	Héctor David Tumax Batz
Inteligencia de Negocios	María Conchita Vásquez Centeno de Parrales
Planeación Operativa de Cobros y Sistemas de Información	Aldo Marlín Vásquez Monzón
Pasivo	José Miguel Vitorazzi Siliezar
Telemercadeo	Walter Giovanni Alarcón Turcios



**Año con año hemos crecido**  
y nos hemos fortalecido, somos un banco con:



**104**  
**Sucursales**

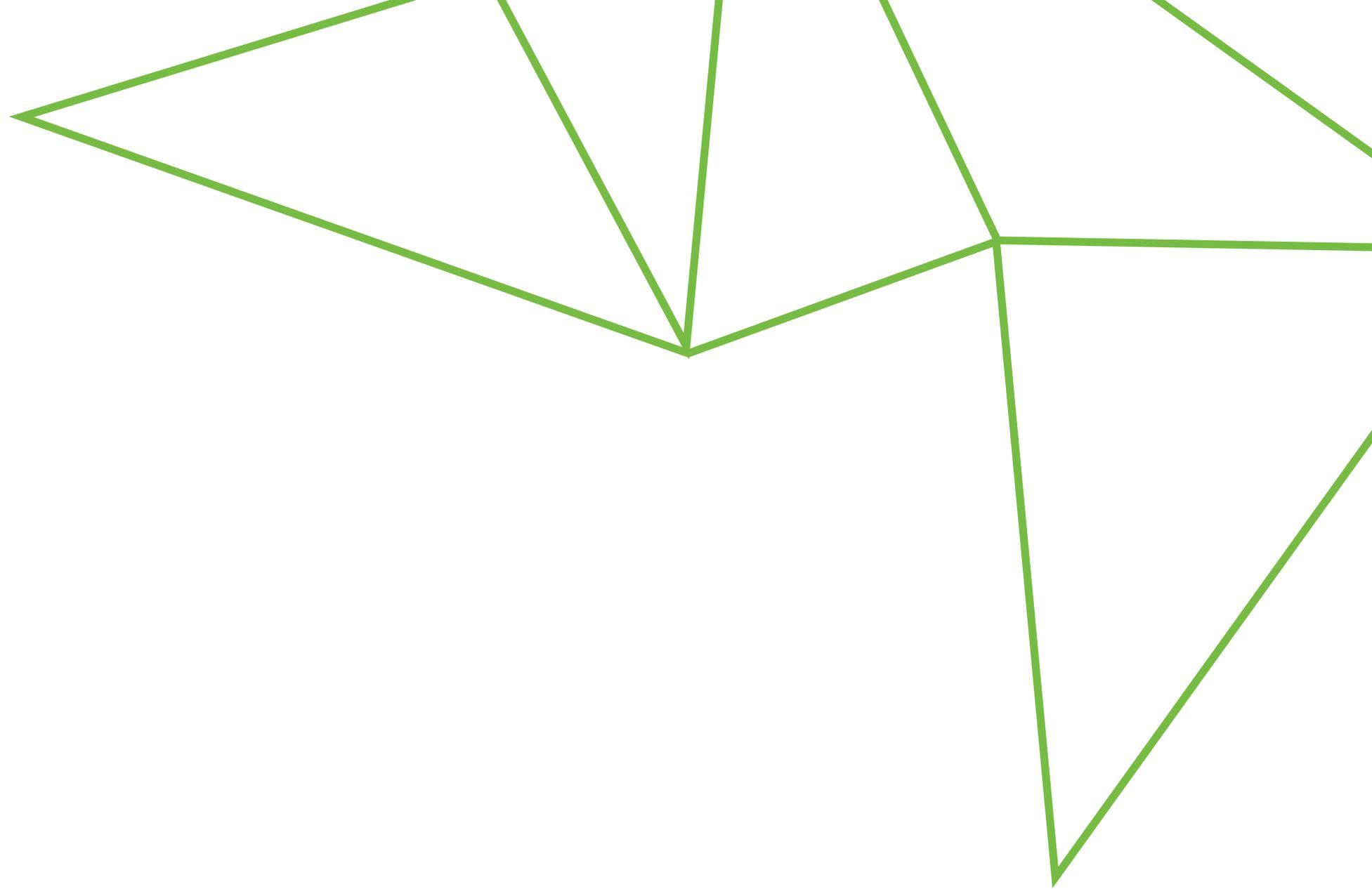
**3,645**  
**Agentes Bancarios**



**255**  
**Cajeros**  
**Automáticos**



**+4 mil**  
**Colaboradores**



# Información Financiera

# Información Financiera

Saldos al 31 de diciembre de 2022



**Q20,740 MM**

19.1% de crecimiento

Activos totales



**Q16,736 MM**

32.3% de crecimiento

Cartera de crédito



**Q16,925 MM**

9.7% de crecimiento

Depósitos del público



**Q2,145 MM**

14% de crecimiento

Patrimonio



**Q510 MM**

27.1% de crecimiento

Utilidad neta

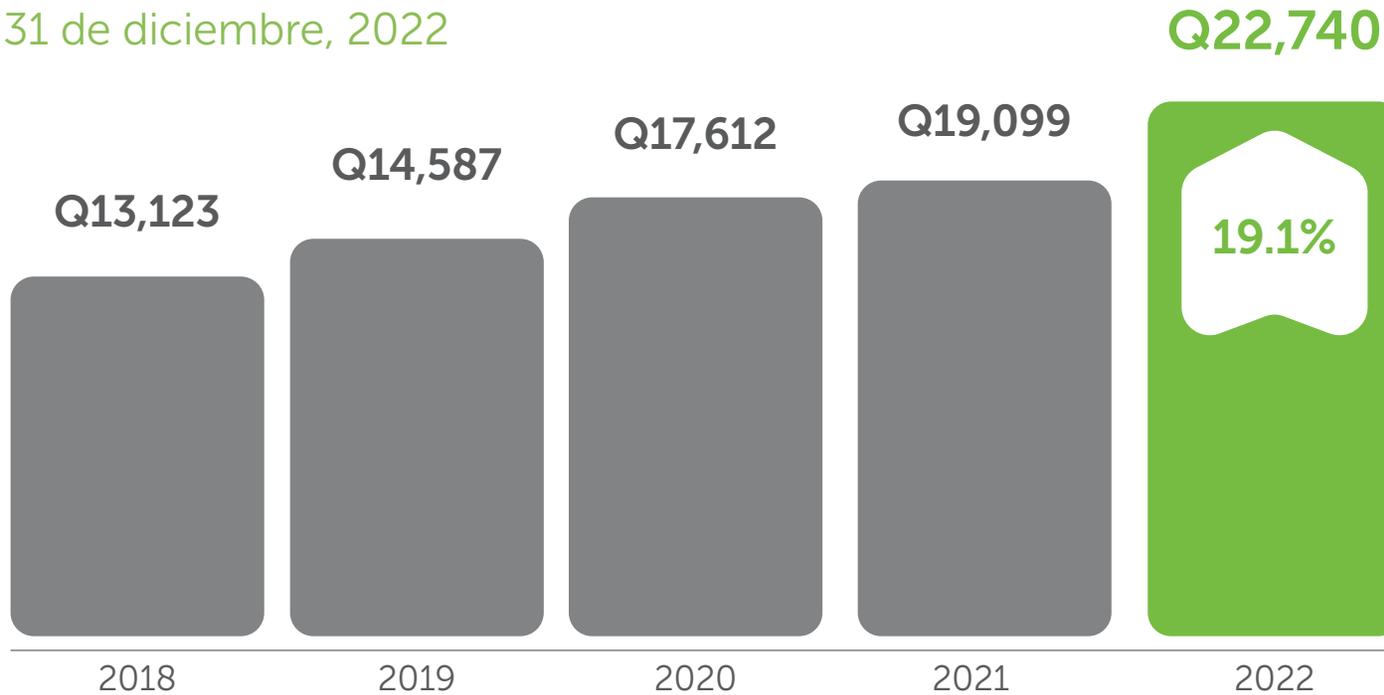


**2.4%**  
**25.4%**

ROAA / ROAE

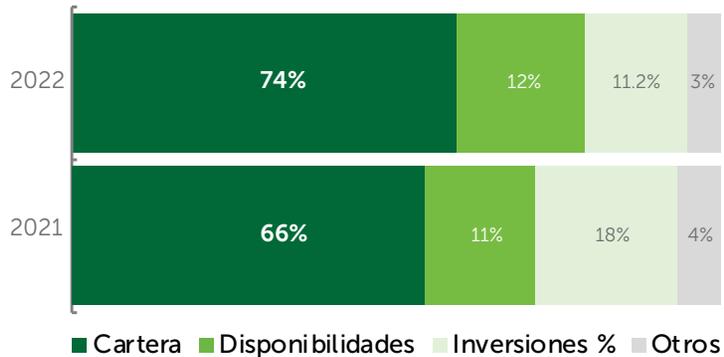
# Activos Totales

Grupo Financiero Promerica  
Saldos al 31 de diciembre, 2022



\* Cifras en millones de quetzales

## Composición de activos

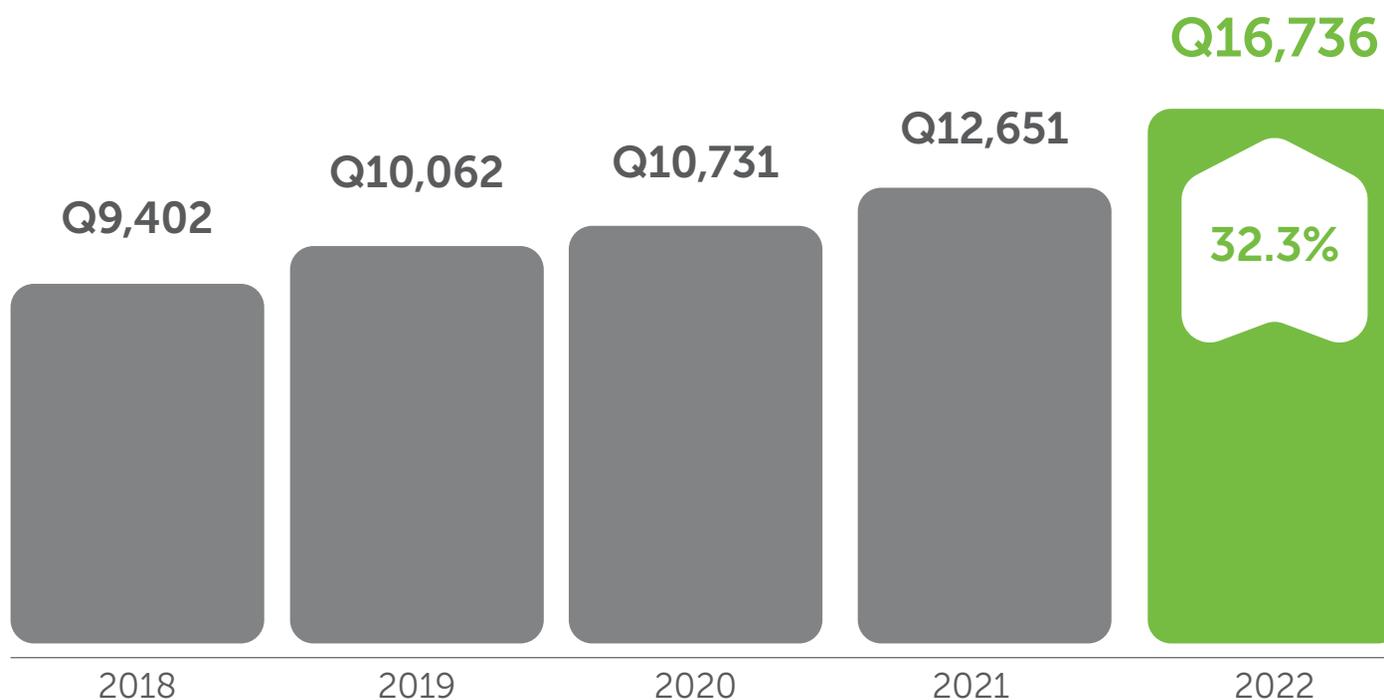


Al 31 de diciembre de 2022, los activos totales consolidados de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica, superaron los **Q22,740 millones**, mostrando un crecimiento de Q3,641 millones, **19.1%** superior a diciembre 2021 y superior al promedio del sistema bancario que fue de 11.9%.

Nuestros activos están integrados principalmente por la cartera de préstamos con un **74%** de participación del total de los activos.

# Cartera de préstamos

Grupo Financiero Promerica  
Saldos al 31 de diciembre, 2022



\* Cifras en millones de quetzales

Al 31 de diciembre de 2022, la cartera de préstamos consolidados de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica superó los **Q16,736 millones**, aumentando en **32.3%** con respecto al año anterior y por encima del 16.2% del crecimiento promedio mostrado por las instituciones bancarias del país. Así mismo, es la institución financiera que más creció en términos relativos la cartera de préstamos durante el 2022.

Somos el operador de tarjeta de crédito más grande de Guatemala.

# Cartera de préstamos por actividad económica

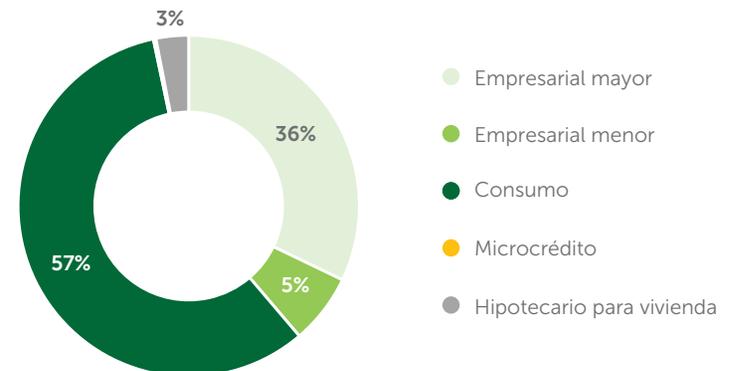


- Consumo, transferencias y otros Destinos
- Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca
- Industria manufacturera
- Construcción
- Comercio
- Establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas
- Otros

La cartera de préstamos se compone principalmente por los productos de consumo y tarjeta de crédito, que representan el 57% del total, los productos de empresas mayores y menores representan un 40% y la cartera hipotecaria para vivienda un 3%.

Se puede apreciar que la actividad económica más importante para el banco es el consumo, representando más de la mitad del total de la cartera de préstamos, con una participación del 74.5%.

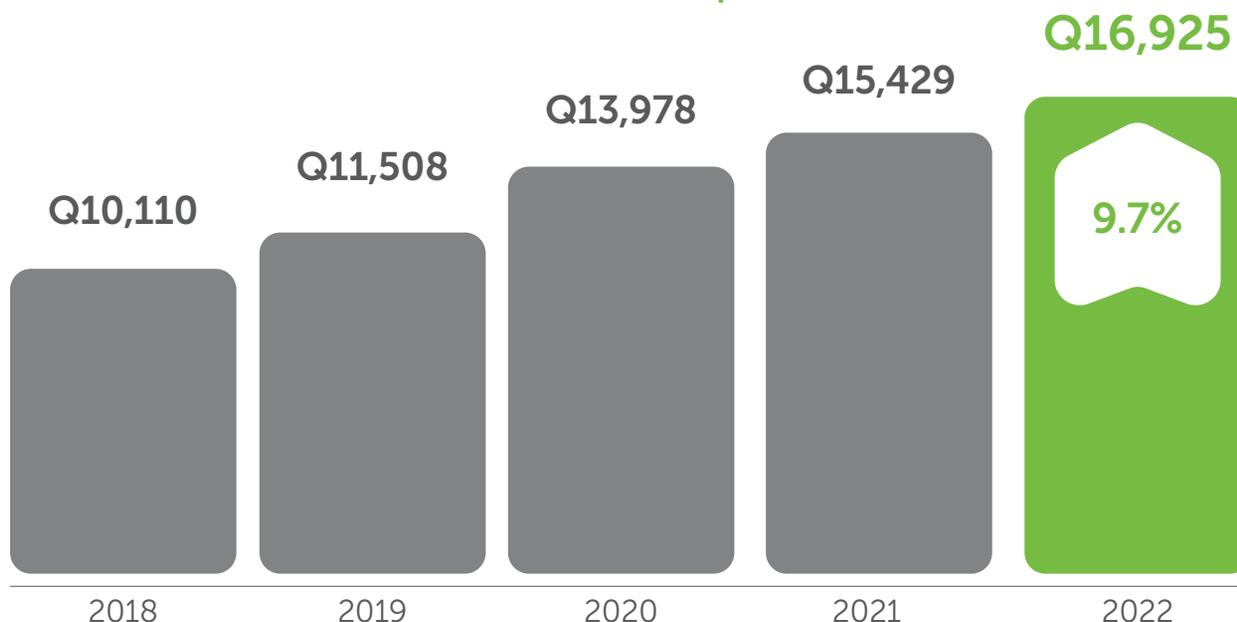
## Cartera de crédito por agrupación



# Cartera de depósitos

Grupo Financiero Promerica  
Saldos al 31 de diciembre, 2022

## Evolución de los depósitos

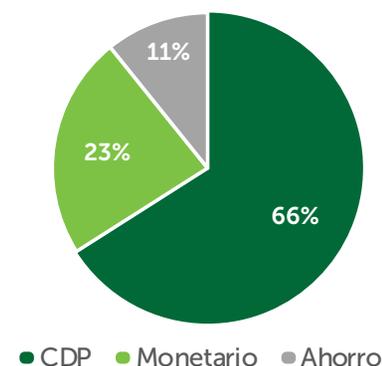


\* Cifras en millones de quetzales

La cartera de depósitos consolidados de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica logró superar los **Q6,925 millones**, aumentando un **9.7%** respecto a 2021.

Los depósitos del público están compuestos principalmente por los certificados de depósitos a plazo fijo, con una contribución del 66%, le siguen los depósitos monetarios con el 23% y, por último, los depósitos de ahorros con el 11%. Los certificados de depósito a plazo han permitido tener una cobertura estable para financiar los productos activos.

## Composición de depósitos



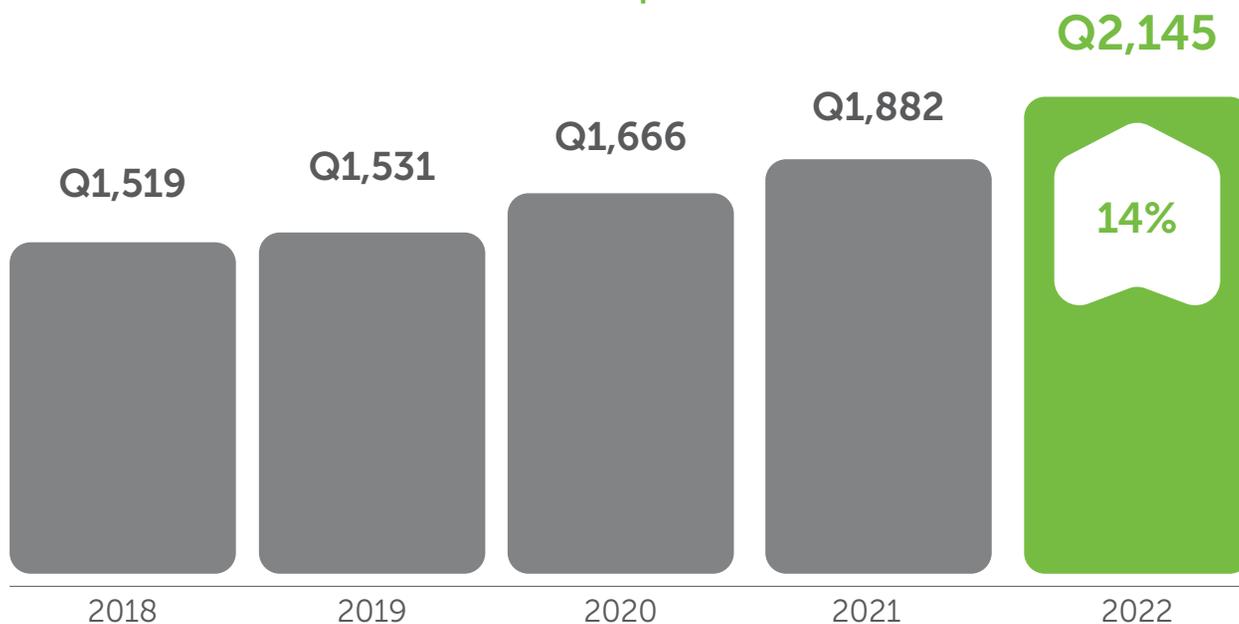
Así mismo, los depósitos a la vista han ayudado a financiar la cartera de depósitos, ya que mantienen un nivel alto de estabilidad.

Esto confirma la confianza en Grupo Financiero Promerica generada en nuestros clientes como consecuencia del compromiso y la solidez mostrada durante los últimos años. Estas características nos han llevado a más clientes que buscan la seguridad de su patrimonio con una alta rentabilidad y bajo riesgo.

# Patrimonio

Grupo Financiero Promerica  
Saldos al 31 de diciembre, 2022

## Evolución de patrimonio



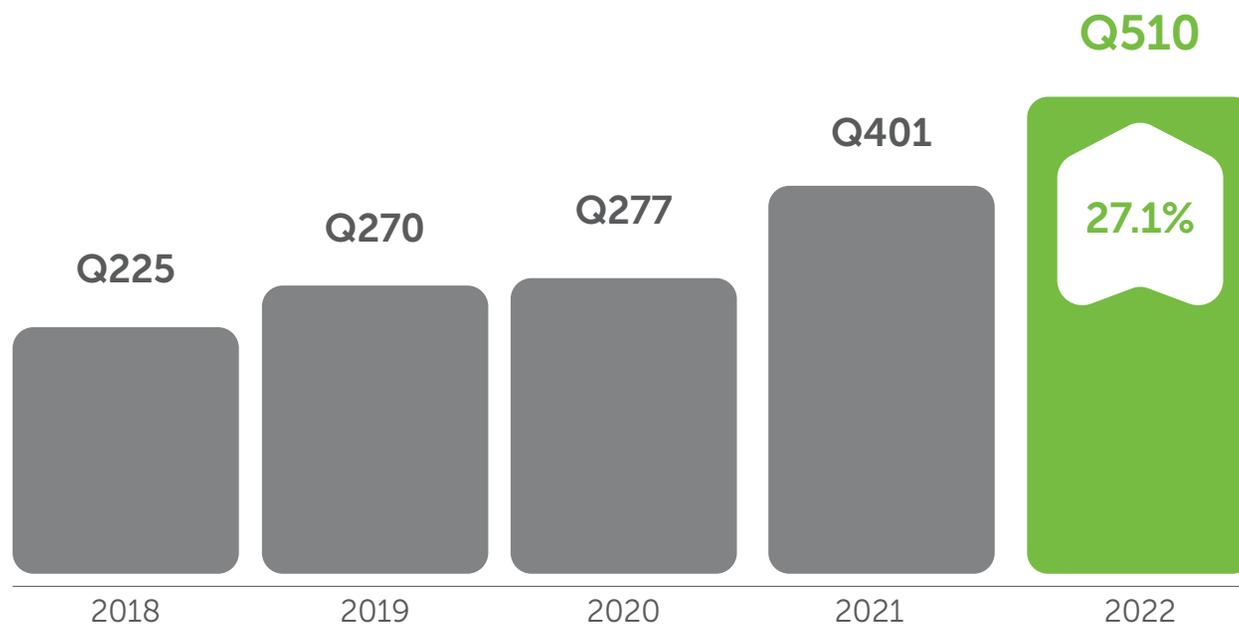
\* Cifras en millones de quetzales

El Patrimonio consolidado de las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica cerró el año con más de **Q2,145 millones**, un **14.0%** más que el año 2021 y superior al crecimiento promedio del sistema bancario que fue de 13.8%. El patrimonio del Grupo ha exhibido un constante crecimiento en los últimos años, mostrando con ello el compromiso de los inversionistas hacia el país y la institución. De tal forma que el indicador de adecuación del capital alcanzó un 13.3%, superando el porcentaje regulatorio establecido para el sector bancario.

# Utilidades y rentabilidad

Grupo Financiero Promerica  
Saldo al 31 de diciembre, 2022

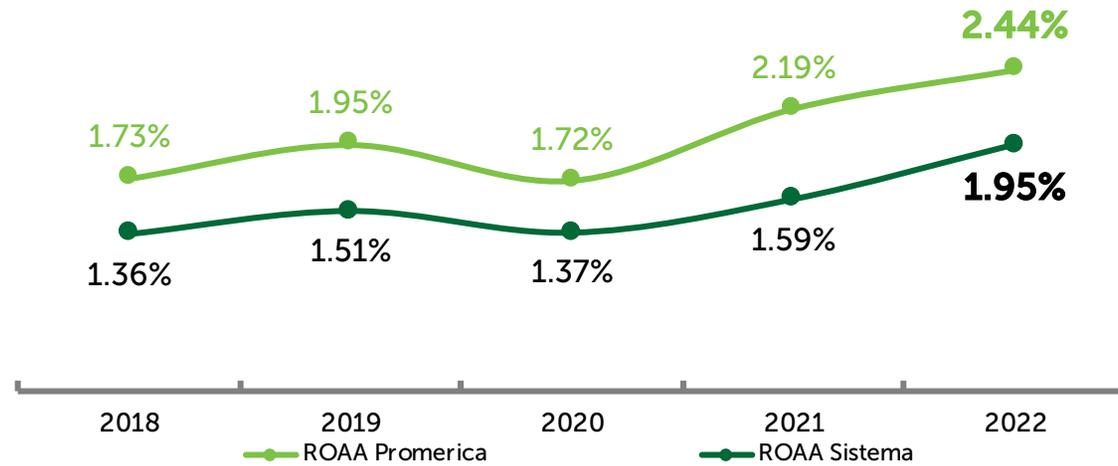
## Evolución de las utilidades



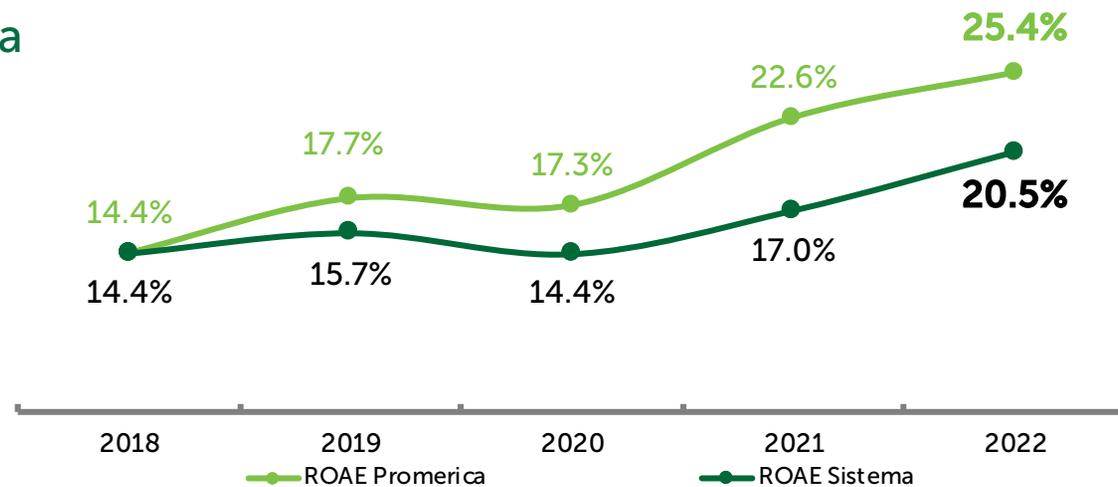
\* Cifras en millones de quetzales

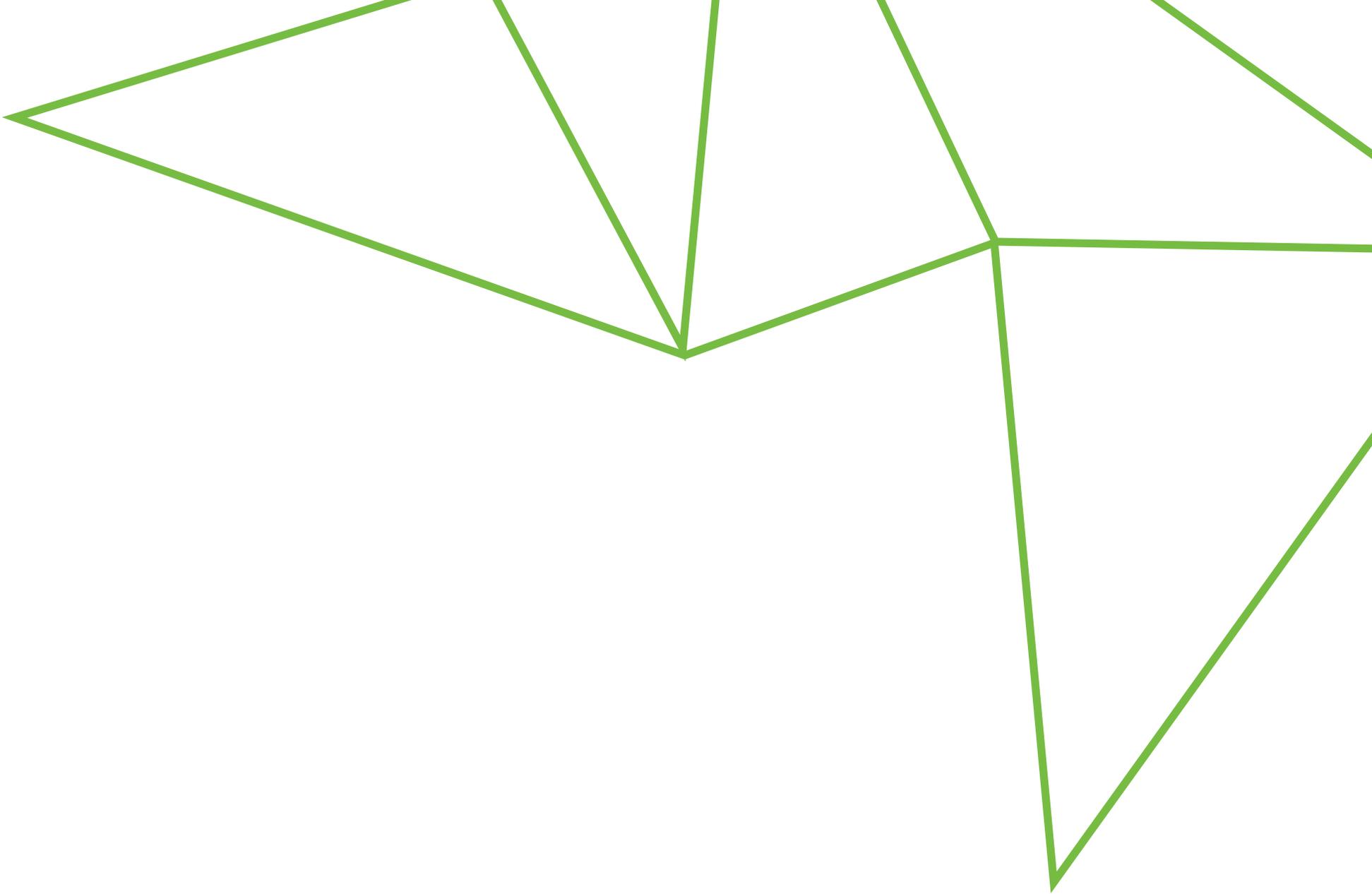
En el año 2022, las empresas que forman el Grupo Financiero Promerica alcanzaron utilidades mayores a **Q510 millones**, aumentando un **27.1%** con respecto al año anterior. La Rentabilidad sobre los Activos Promedio (ROAA) fue de **2.44%** y la Rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio (ROAE) alcanzó el **25.4%**, siendo ambas mayor a lo observado en el promedio del sistema bancario, que fue de 1.95% y 20.5%, respectivamente.

## Evolución del ROAA Promerica y ROAA Sistema



## Evolución del ROAE Promerica y ROAE Sistema





# Recursos Humanos

# Recursos Humanos

Banco Promerica, S. A. es una institución líder que genera valor económico y social a la vez que busca ser el mejor empleador en cada una de las áreas donde tiene presencia.

Respaldo por una sólida cultura organizacional Banco Promerica, ha establecido una misión y visión que nos marcan el camino y sientan las pautas para la planeación estratégica y para proyectos encaminados exitosamente a atraer y satisfacer la demanda de nuestros clientes.

## Nuestra gente

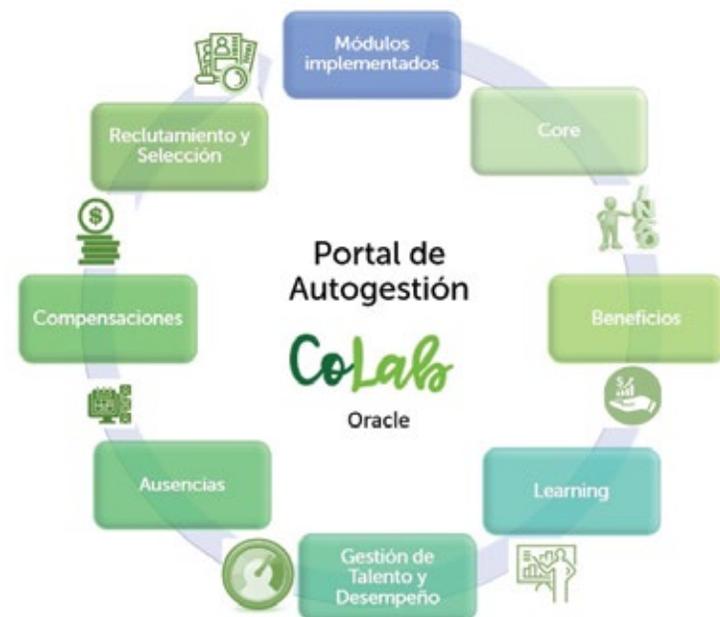
Estamos comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, generando ambientes de trabajo respetuosos, inclusivos y colaborativos. Tenemos condiciones de trabajo dignas que constituyen un soporte esencial para su bienestar.

Buscamos contribuir a una transformación cultural que promueva los derechos humanos y laborales, creando ambientes de trabajo seguros, en donde el bienestar del empleado se traduzca en felicidad, satisfacción laboral, desarrollo personal y vida en balance.

Entre las actividades que promueven lo anterior podemos citar:

## Implementación de un nuevo sistema de Recursos Humanos: COLAB.

HCM de Oracle es un sistema integrado de recursos humanos que se implementó durante 2022 con el objetivo de agilizar todos los procesos de recursos humanos, gracias a las ventajas que la tecnología representa, sin olvidar la parte humana, logrando mayor cercanía y optimización de la gestión.





## Gestión de talento

Durante el año 2022, se trabajaron varias iniciativas para poder implementar el modelo de gestión por competencias; entre ellas, se diseñó y elaboró un Diccionario de Competencias y Matrices de Puestos .

## Promociones internas

En Banco Promerica, impulsamos el desarrollo de nuestro talento humano, por lo que, durante el 2022, se realizaron 362 ascensos y/o movimientos internos que fomentaron una cultura de oportunidades y crecimiento.

Es importante destacar que cada una de las promociones cumplió con un proceso transparente y objetivo de reclutamiento y selección, buscando candidatos con el mínimo del 85% de apego al perfil requerido. Posteriormente se hizo un análisis de la promoción interna a fin de que cumpliera con los criterios establecidos en la política de compensaciones cuyo objetivo es brindar un crecimiento escalonado y ordenado, de acuerdo al mérito y desempeño.

## Evaluación de desempeño

Este es un proceso constante y anual que nos permite medir el desempeño de los colaboradores.

## Compensaciones

A través de este módulo, se logran unificar los reportes necesarios para llevar a cabo mediciones importantes e integrales que determinan cómo se encuentra Banco Promerica respecto a tres ejes fundamentales: equidad interna, banca y mercado general.

## Reclutamiento y selección

Este módulo tiene el objetivo de migrar todo el proceso de atracción de talento humano para que nuestros clientes internos puedan visualizar los avances, en tiempo real, de cada una de las fases que conlleva. Este módulo fortalece la

comunicación, logra un seguimiento oportuno y una contratación eficiente.

Durante 2022, Banco Promerica llevó a cabo varias actividades que buscan fortalecer la marca empleadora de la organización, cuyo objetivo es contribuir a generar mayores fuentes de empleo por medio de las siguientes actividades:

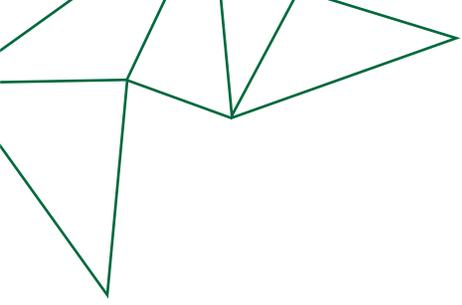
1. Tres ferias de empleo virtuales, en asociación con la Cámara de Comercio Guatemalteco Americana, AMCHAM
2. Diecisiete ferias presenciales y virtuales en Banco Promerica (Sede central y varias ubicaciones)

Banco Promerica también tiene claro que las nuevas generaciones son un factor importante en la expansión económica de Guatemala, por ello busca ser un empleador atractivo para ellas. Lo ha logrado a través de los siguientes proyectos:

1. **Programa Mi Primer Empleo:** consistió en la implementación de charlas a jóvenes graduandos de 2022 con temas importantes que contribuyeron a su incorporación profesional. Los temas tratados fueron:
  - Cómo hacer atractivo su cv.
  - Presentación correcta en una entrevista.
  - Lenguaje neurolingüístico en una entrevista ante un empleador.

Con estas acciones, posicionamos a Banco Promerica como una propuesta de mejor empleador.

2. **Programa Trainees:** Fue desarrollado en asociación con prestigiosas universidades extranjeras y del país para atraer a profesionales recién graduados con poca o ninguna experiencia profesional, con el fin de conformar el equipo Trainees de Banco Promerica durante 2023.



### Clima organizacional

Nuestras mediciones de clima organizacional son realizadas por Mercer y, año con año, han superado los resultados del año anterior.

### Capacitación y desarrollo

Cinco mil novecientas noventa y una personas fueron capacitadas en temas de reglamentos, de competencias específicas y de habilidades que empoderan a nuestros colaboradores.

1. **Pasos hacia el éxito:** estos doce pasos empoderan a nuestros colaboradores para alcanzar el éxito en cada aspecto de sus vidas.
2. **Primera edición Playing Big:** Diez colaboradoras participaron en el programa que busca el crecimiento integral de mujeres ejecutivas.



## Protagonistas

Es un programa integral que busca impulsar a los colaboradores a ser los protagonistas de su propia vida. Se inició como un programa exclusivo de mujeres, con temas como Cinco claves para potenciar tu bienestar.

Este programa cuenta con un subprograma de mentorías donde participan cinco mentees y mentores por país para llevar a cabo distintos mentorings.

Con el fin de fomentar el desarrollo personal y profesional otorgamos acceso a cinco cursos impartidos por ADEN Business School en los siguientes temas:

- Dirección estratégica
- E-Business
- Gestión ágil
- Modelos actuales de innovación
- Team Building

### Responsabilidad social empresarial

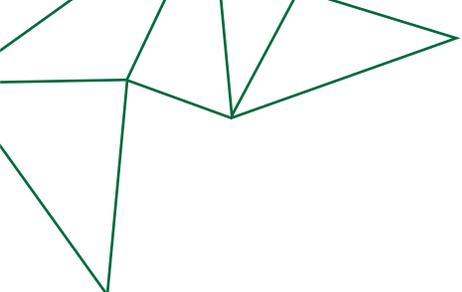
Apoyamos diversas iniciativas de desarrollo social. Entre ellas, el McDía Feliz para el cual facilitamos la compra de vales, colocando stands en los diversos edificios y aportando una cantidad de Q25,857.00.



**Protagonistas, les invitamos a la conferencia**  
**5 claves para potenciar**  
**tu bienestar**

Impartido por Izanami Martínez

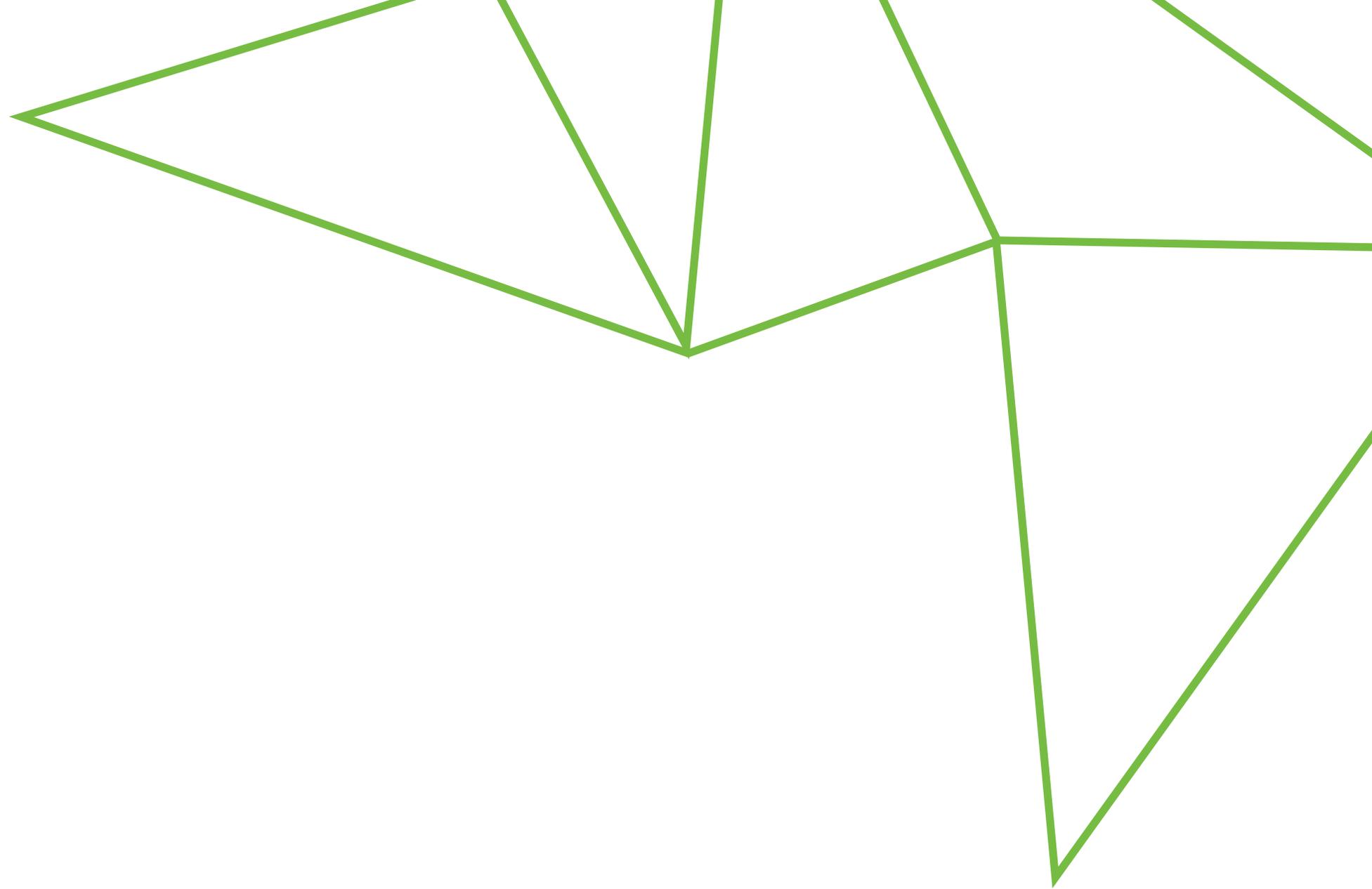
**Banco Promerica** 



## Beneficios

Buscamos apoyar a los colaboradores con diversos beneficios que atiendan sus necesidades. Estos beneficios al igual que las necesidades pueden variar, pero se busca siempre colmarlas. Algunos ejemplos de ello:

- **Seguros a precios preferenciales:** tales como seguros de vida, accidentes, automóvil, gastos médicos mayores y gastos médicos menores.
- **Convenios institucionales:** ofrecemos descuentos preferenciales con proveedores de distintos servicios.
- **Reembolso de estudios:** reembolsamos hasta un 75% de lo invertido en estudios de licenciatura, maestría e inglés.
- **Salud:** ofrecemos atención médica y campañas de vacunación
- **Asociación:** Banco Promerica fomenta un plan de ahorros. La inscripción al plan es voluntaria y el trabajador define el porcentaje de su sueldo base a ahorrar (5% como mínimo).



# Canales Electrónicos

## Canales electrónicos

### Banca electrónica

En 2022 los canales electrónicos continuaron siendo un referente en el mercado guatemalteco. Gracias a ellos, logramos tener más del 50% de penetración en nuestros clientes y el 85% de esta se realizó a través de banca móvil. Continuamos evolucionando con el objetivo de seguir siendo la plataforma más completa para nuestros usuarios. En 2022 atendimos a más de 185 mil clientes digitales, lo que representó un crecimiento de más del 35% con respecto del año anterior.

Para incrementar el portafolio de operaciones en canales electrónicos, desarrollamos nuevos servicios y funcionalidades. Entre las más relevantes, se encuentran:

- El buzón de mensajes PUSH, mediante el cual se envía el token con auto llenado para comodidad y seguridad de los clientes.
- La visualización de la tarjeta de crédito digital en banca móvil.
- La solicitud de productos en flujo digital (onboarding) para tarjeta de crédito y cuentas pasivas, permitiendo la colocación de productos digitales con acceso inmediato a banca electrónica.
- La automatización de gestiones en línea que permite realizar distintas solicitudes desde banca móvil.
- La implementación de biométrico facial para optimizar la seguridad, cuyo uso es ¡Tan fácil como tomarse una selfie!
- La colocación inmediata de extrafinanciamientos. Los clientes pueden dar un click en el banner dentro de su banca móvil y obtenerlos de forma fácil, rápida y segura.
- El módulo de administración de tarjetas de crédito adicionales, stickers y wareables que permite la consulta de movimientos, bloqueo y desbloqueo, estados de cuenta, pagos, entre otros.

En Banco Promerica seguiremos cambiando las reglas, continuamos innovando.



## Appertura tu cuenta con los expertos en experiencias digitales



¡Miles de clientes  
lo confirman!

1724  
[www.bancopromerica.com.gt](http://www.bancopromerica.com.gt)

**Banco Promerica**

Todos los productos que se gestionan en los canales electrónicos se ofrecen a cargo de Banco Promerica, S.A., y/o Tercera Promerica, S.A., sus subsidiarias autorizadas por dichas entidades, según corresponda, conforme a las leyes y regulaciones de la República de Guatemala. En ningún caso será responsable el consumidor en Guatemala o en el extranjero. Consulte términos y condiciones. Aplicar solo en línea.

## Adquirencia y captación

Es el área encargada de apoyar el crecimiento de fondeo de pasivos de Banco Promerica por medio de diferentes herramientas y productos dirigidos a brindar soluciones integrales de cash management a las empresas.

Durante 2022, Banco Promerica desarrolló proyectos enfocados en brindar beneficios adicionales a los clientes y de los cuales podemos mencionar:

- Producto de línea de crédito con respaldo de facturación
- Liquidación inmediata de transacciones realizadas con POS

Además, se lograron los siguientes resultados:

- Se crearon 1,385 afiliaciones nuevas
- Se alcanzó un crecimiento de facturación del 28% con respecto al año anterior



### Crece tu negocio trae crédito



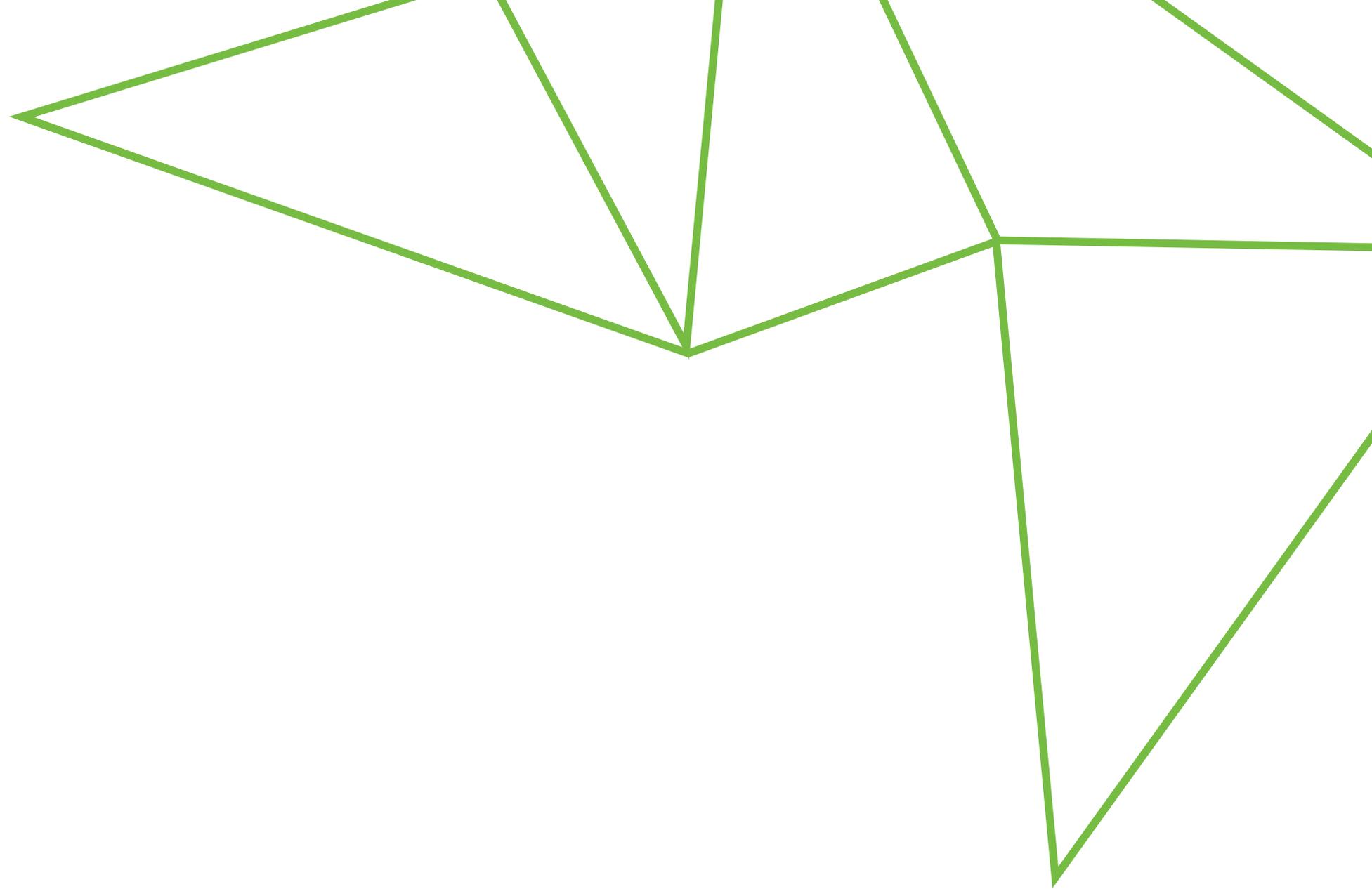
Vende tus productos con  
POS Promerica y disfruta  
los beneficios de crecer.

Puedes acceder a una línea de crédito  
de hasta **dos veces la facturación  
promedio semestral.**

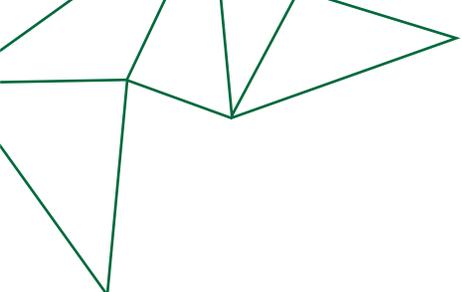
**¡Pídelo ahora y disfruta los  
beneficios de vender!**

\*Aplican restricciones.

**Banco Promerica** 



# Servicio al Cliente



## Cultura de servicio al cliente:

Durante el año 2022 se diseñó y fue impartido el programa de generación de cultura CreSER que brindó temas para ayudar al crecimiento personal y profesional de todos los promericanos.

En el último trimestre del año, dio inicio el programa Liderando para servir, dirigido al desarrollo de colaboradores que están en posiciones de liderazgo, orientándolos en los temas: el carácter del líder, objetivos de desarrollo personal y la influencia del líder en equipos de alto desempeño.

## Calidad de servicio al cliente

Durante 2022, en Banco Promerica se mantuvo la estrategia de excelencia en el servicio personalizado:

- Se inició el programa de medición de calidad de servicio en el equipo de Banca Empresarial, el cual permitirá continuar con la generación de la cultura de excelencia.
- Se realizaron auditorías de servicio basados en la metodología lean en los canales de Centro de Contacto y Servicio Personalizado del área de Telemarketing. En dichas áreas, se verificó el funcionamiento de procesos, sistemas, RRHH y servicio al cliente y se establecieron nuevas acciones para optimizar la eficiencia en la experiencia del cliente.
- El 85% de colaboradores del Banco se posicionaron en la zona de excelencia (85 a 100 puntos) en el programa de medición de calidad de servicio. El desafío fue hacer de cada atención una experiencia excepcional y garantizar la máxima satisfacción de nuestros clientes. Nuestros colaboradores obtuvieron un promedio general de atención de 87 puntos que superó al del año anterior (84 puntos).

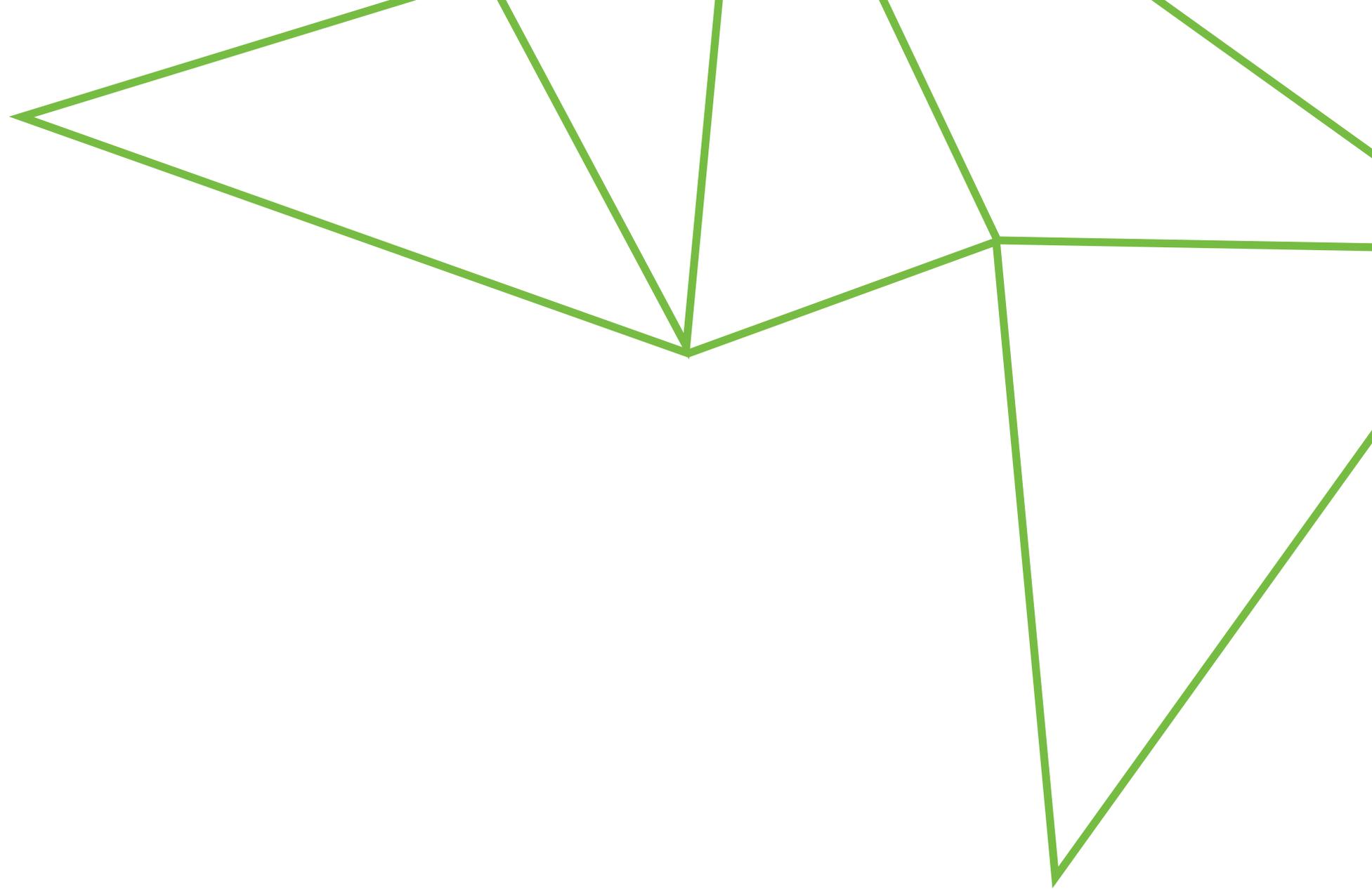


## Reconocimientos:

En 2022 y dentro del Programa de Reconocimiento Universo Promerica Stars, el Banco reconoció a 1,480 colaboradores con los galardones de 3 categorías: bronce, plata y oro. Dichos premios se alcanzan teniendo un óptimo desempeño durante 4, 8 y 12 meses consecutivos. A partir del reconocimiento de plata, se reiniciaron las premiaciones de manera presencial.

## Atención de reclamos

Durante el 2022, se atendieron 2,294 casos referidos por el departamento de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos. Dichos clientes contribuyen con sus inconformidades a identificar oportunidades de mejora que el banco aprovecha en la búsqueda diaria de mejora del servicio.



# Sostenibilidad

## Objetivos de Desarrollo Sostenible alineados con Banco Promerica, Guatemala

Establecer los lineamientos sostenibles permite al banco identificar actividades donde puede enfocar la financiación de proyectos que faciliten el cumplimiento de los ODS.



**Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**

Parte de la responsabilidad como institución financiera es educar a sus clientes, proveedores y colaboradores sobre el correcto uso de los productos y servicios que brinda, a fin de fomentar buenos hábitos y valores. Esto supone un desarrollo humano, profesional e integral que les permite crecer en valores.



**Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos**

Como banca, Promerica crea productos y servicios que impulsan y ayudan a los empresarios hacia una economía sustentable. Dentro de sus líneas verdes -en beneficio de la sostenibilidad-, se pueden encontrar, créditos verdes, cuenta verde, tarjetas de crédito con puntos verdes Promerica en línea con los ODS. Dentro de este objetivo el Banco desempeña un papel protagónico, ya que actúa como motor de crecimiento económico.



**Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos**

Banco Promerica forma parte de los Principios de Banca Responsable, los cuales se alinearon con su estrategia sostenible. El Banco está empezando a incorporar iniciativas para mitigar su impacto en el medio ambiente, fomentado la innovación y transformación digital de la institución e identificando el riesgo de las inversiones mediante su política de SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales).

## Día del Voluntariado Promericano Guatemala

manos que ayudan por un futuro más verde

Cada año Banco Promerica celebra el Día del Voluntariado Promericano, y este año nuevamente se sumaron muchos voluntarios con el objetivo de ser una banca sostenible y responsable con el cuidado del medio ambiente.

Como banca, Promerica busca ser parte del cambio, ya que el cuidado del medio ambiente nos concierne a todos. Por eso el Banco decidió crear dos mariposarios para fomentar la polinización de estos insectos y promover la diversidad genética en las plantas.

El objetivo fue crear un espacio seguro para la mariposa Monarca con las plantas adecuadas para su alimentación y reproducción, a fin de que pudieran encontrar un ecosistema adecuado para habitar antes de su migración. Muchas plantas, predadores y parásitos dependen estrictamente de especies o grupos concretos de mariposas.

El fin de la actividad fue reforzar, entre los colaboradores y sus familias, el compromiso con el medio ambiente mediante una hermosa convivencia que les permitirá disfrutar de un mejor lugar para vivir.





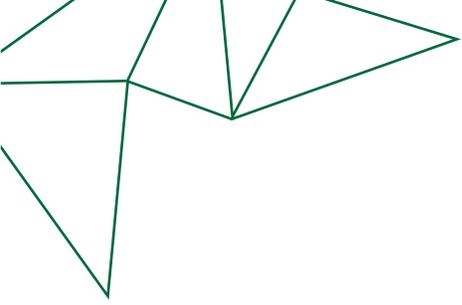
## Grupo Promerica afianza estrategia de sostenibilidad en la región

Con el objetivo de afianzar la estrategia de sostenibilidad en la región, más de 60 colaboradores de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Ecuador, participaron en la primera reunión de estrategia sostenible organizada por Grupo Promerica, en donde definieron el plan de acción sostenible que implementarán en los próximos dos años.

Durante dos días, los promericanos analizaron las principales tendencias y el camino recorrido, con el fin de potenciar la estrategia de sostenibilidad para continuar con

el posicionamiento en la promoción de las finanzas sostenibles.

Desde sus inicios, Grupo Promerica se ha caracterizado por su compromiso con la sostenibilidad, siendo pionero en la implementación de una robusta estrategia que abarca los tres pilares del desarrollo sostenible (social, ambiental y económico), la incorporación y ejecución de compromisos internacionales del más alto nivel, así como una conducta que predica con el ejemplo.



La actividad contó con la participación de personeros del Netherlands Development Finance Company (FMO), multilateral holandesa con la que se forjó la visión de sostenibilidad del Grupo desde sus inicios y con la que continúa trabajando en pro del impulso de la banca de agentes de cambio.

De igual forma, el evento contó con la participación de Philip Wilson, empresario guatemalteco y pionero en inversión social con su proyecto Ecofiltro, el cual proporciona agua potable a familias de las aldeas y áreas rurales de Guatemala.

El evento concluyó con la definición de un plan de acción sostenible que se implementará en los próximos dos años. Además, se hizo entrega de un kit para siembra de una semilla, la cual hace alusión al compromiso de cada colaborador del Grupo de contribuir, desde su área de acción, en la ejecución de iniciativas para la construcción de una banca sostenible que impacta positivamente a las comunidades y promueve el bienestar y el progreso social.





Foto Karla Icaza.

## Bootcamp de Sostenibilidad Grupo Promerica

La sostenibilidad se basa en cubrir las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer los recursos de las generaciones futuras. Su objetivo es la protección medioambiental, el impulso del desarrollo social y el crecimiento económico.

Banco Promerica cuenta con una estrategia de sostenibilidad integrada a su modelo de negocio. Busca impactar en cuatro ejes: negocios sostenibles, medición de impacto, inversión social y predicar con el ejemplo.

Sus acciones y compromisos van acordes con los temas trabajados durante el Bootcamp 2022: líneas verdes, segmento de alto potencial, criterios ESG y talento. Banco Promerica busca ser una empresa responsable y convertirse en el aliado perfecto para las soluciones requeridas por empresas y comunidades.

Banco Promerica comprende que las necesidades y preocupaciones de sus grupos de interés cambian con el tiempo. Para cumplir con los retos futuros de sus clientes, colaboradores y comunidades, considera fundamental mantener actualizada su estrategia de sostenibilidad.

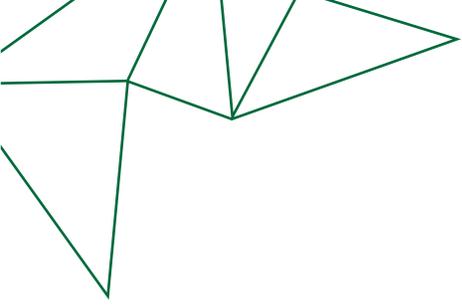


## Banco Promerica forma parte del Primer Protocolo de Finanzas Sostenibles conformado en Guatemala

El 15 de noviembre 2022, Banco Promerica firmó el Protocolo de Finanzas Sostenibles, documento que busca alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico y ciudades más justas e incluyentes que impacten positivamente y mitiguen el deterioro del medio ambiente.

El Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala, CentraRSE, con el apoyo de BID Invest, ha creado el Consejo Consultivo de Finanzas Sostenibles de Guatemala con la finalidad de que entidades

financieras, empresas, entidades gremiales y de mercado de capital del país puedan acceder al conocimiento, a incrementar las capacidades y las herramientas necesarias, así como a identificar las lecciones aprendidas y las oportunidades del mercado. Todo ello a fin de financiar e invertir en el aumento de la resiliencia y la adaptación, la reducción de la vulnerabilidad y el incremento de la mitigación del cambio climático, así como avanzar hacia un desarrollo social e inclusivo que facilite el crecimiento económico en general y de las PyMEs, en particular.



El sector financiero en Guatemala tiene como objetivos incrementar las capacidades técnicas en materia de sostenibilidad, desarrollar herramientas de apoyo y presentar las bases para consolidar los principios que permitirán fortalecer las capacidades empresariales en los años sucesivos.

El Consejo Consultivo de Finanzas Sostenibles de Guatemala ha promovido el desarrollo del Protocolo de Finanzas Sostenibles, cuya participación es con carácter voluntario y fue adoptado por más de 20 entidades del sector corporativo. En este protocolo, las instituciones participantes han definido los principios generales para alinear las finanzas hacia el desarrollo sostenible, creando vínculos y acciones directas para fortalecer y desarrollar un sistema de finanzas sustentables e inclusivas en Guatemala. Con la adhesión al Primer Protocolo de Finanzas Sostenibles, Banco Promerica reafirma su compromiso con la sostenibilidad en nuestro país.

### **Pilares del Protocolo de Finanzas Sostenibles:**

- Alineamiento de negocios estratégicos a la sostenibilidad con políticas internas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos en los procesos de inversión o crédito.
- Desarrollo de productos e instrumentos financieros sostenibles e inversión en proyectos sostenibles.
- Fortalecimiento del ecosistema de finanzas sostenibles.

El Protocolo de Finanzas Sostenibles busca contribuir al fortalecimiento del rol de los sectores corporativo, financiero, de seguros y del mercado de capital para alcanzar el desarrollo económico sostenible, a través de la promoción de inversiones y productos financieros innovadores acordes al mismo.

Este ecosistema permitirá generar oportunidades de negocios, gestionando el riesgo climático, reduciendo la vulnerabilidad, incrementando la resiliencia, conservando el capital natural, priorizando la promoción de la equidad y favoreciendo el cumplimiento de las metas del país en materia climática y social.



# Semana de la Educación Financiera

Para Banco Promerica la inclusión y la educación financiera son pilares para el desarrollo. Una buena salud financiera involucra cuatro elementos:

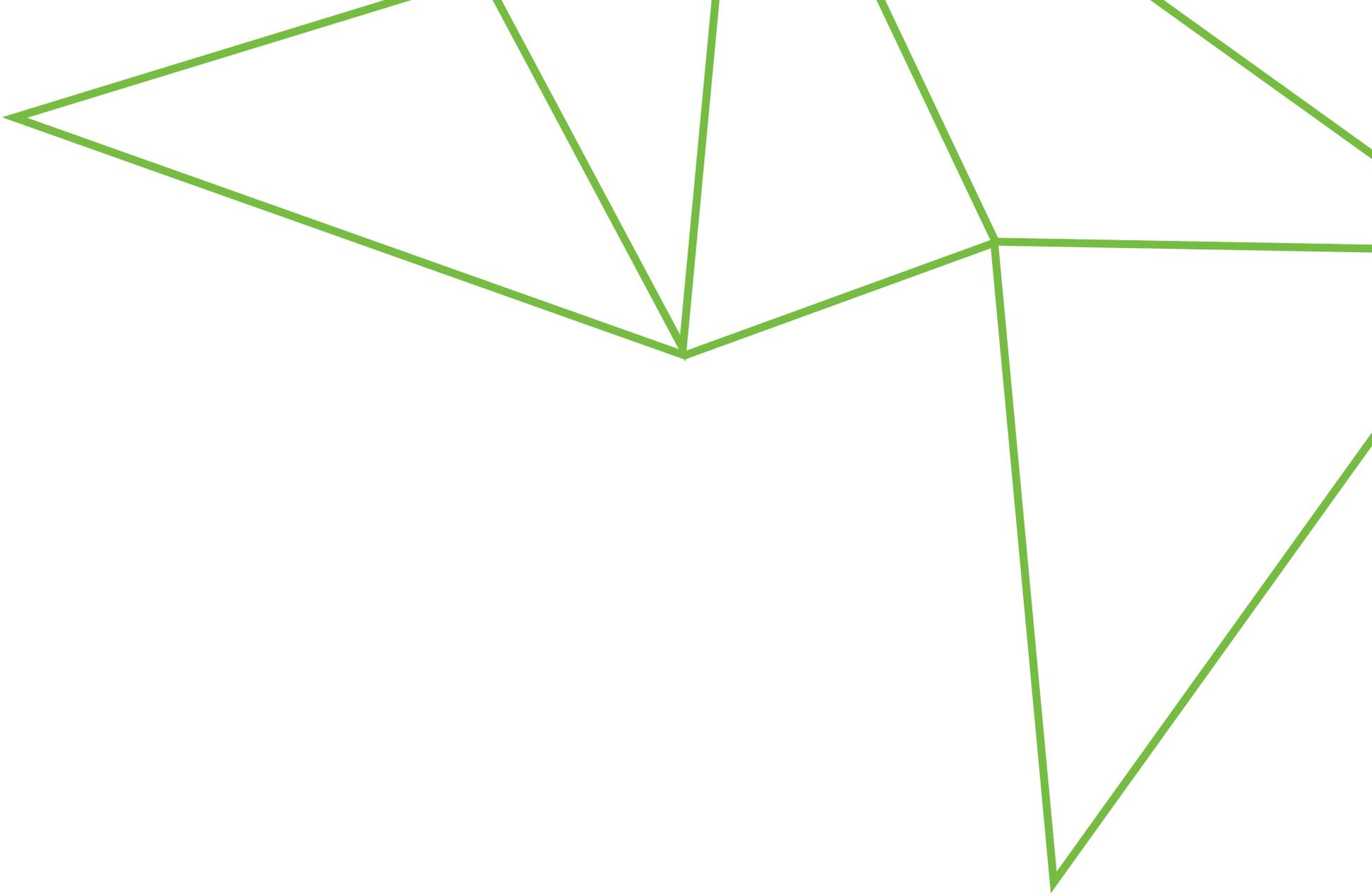
- Metas Futuras
- Finanzas del día a día
- Resiliencia financiera
- Confianza financiera

Basado en estas premisas, considera que, a través de la educación, logrará un mayor impacto en la vida de las personas, ayudándolas a comprender sus finanzas personales y a obtener bienestar y salud financiera.

Durante la semana del 8 al 10 de junio, se invitó a cámaras, asociaciones y clientes a la conferencia virtual de Revisión de premisas económicas para el segundo semestre y sus impactos en los negocios, a cargo de Paulo de León, magister en macroeconomía aplicada y economía financiera de la Universidad Católica de Chile y se realizaron diversas actividades dirigidas a cámaras, asociaciones, colaboradores y clientes.

Con el equipo de ventas, se realizó la conferencia de Guía básica para el presupuesto perfecto, deuda sana, récord crediticio sano, ahorro exitoso.





# Banca Empresarial



## Webinar Perspectivas económicas, 2022

Banco Promerica se ha caracterizado por permanecer a la vanguardia brindando datos económicos, estadísticas y proyecciones sobre el contexto actual del país a sus clientes, colaboradores y aliados estratégicos. Para ello, organiza las conferencias Perspectivas económicas. El año 2022 no fue la excepción, y tuvo lugar la conferencia: Oportunidades económicas y de negocios en Guatemala para 2022.

La presentación estuvo a cargo del reconocido conferencista internacional Paulo De León, quien cuenta con una Maestría en Macroeconomía Aplicada y Economía Financiera y es socio

fundador de CABI. En esa ocasión, De León destacó puntos de interés local y global, señalando que Guatemala ha mantenido una tendencia de crecimiento que le ha permitido su positivo posicionamiento en materias de competitividad y certeza de inversión.

Adicionalmente, el Ingeniero Edgar Bran, Gerente General de Banco Promerica Guatemala, presentó una reseña de los resultados obtenidos durante el año 2021, los cuales reflejaron el trabajo de un equipo de profesionales comprometidos en alcanzar el éxito que ya caracteriza a Banco Promerica.

Esta conferencia anual es una iniciativa que viene a sumarse a la búsqueda conjunta de soluciones positivas y realistas que apoyen los esfuerzos del sector empresarial para afrontar los retos del nuevo año.



## Segundo webinar de Perspectivas económicas

### Revisión de premisas económicas para el segundo semestre, 2022 y sus impactos en los negocios

Banco Promerica presentó la segunda edición de las conferencias financieras denominadas "Perspectivas económicas", con las que ofrece información relevante y de actualidad a sus clientes, colaboradores y aliados estratégicos.

Debido al éxito de sus conferencias y con el objetivo de ofrecer a sus clientes y aliados estratégicos herramientas de apoyo que faciliten la toma de decisiones acertadas para el desarrollo de

sus negocios, este segundo webinar presentó información relacionada con el status de la economía mundial y su impacto en la región. Además presentó información detallada sobre la economía en Guatemala.

La conferencia denominada Revisión de premisas económicas para el segundo semestre y sus impactos en los negocios, estuvo a cargo del experto en materia económica, Paulo De León, quien es Magister en Macroeconomía Aplicada y Economía Financiera y socio fundador de CABI. En su intervención, mencionó aspectos importantes de la inflación y de las expectativas de los mercados para el segundo semestre de este año.

Banco Promerica busca impulsar una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo. Esta conferencia reafirmó el compromiso de ofrecer soluciones e información financiera que ayuden a sus clientes individuales y empresariales a enfrentar los retos diarios y apoyarlos en su crecimiento.

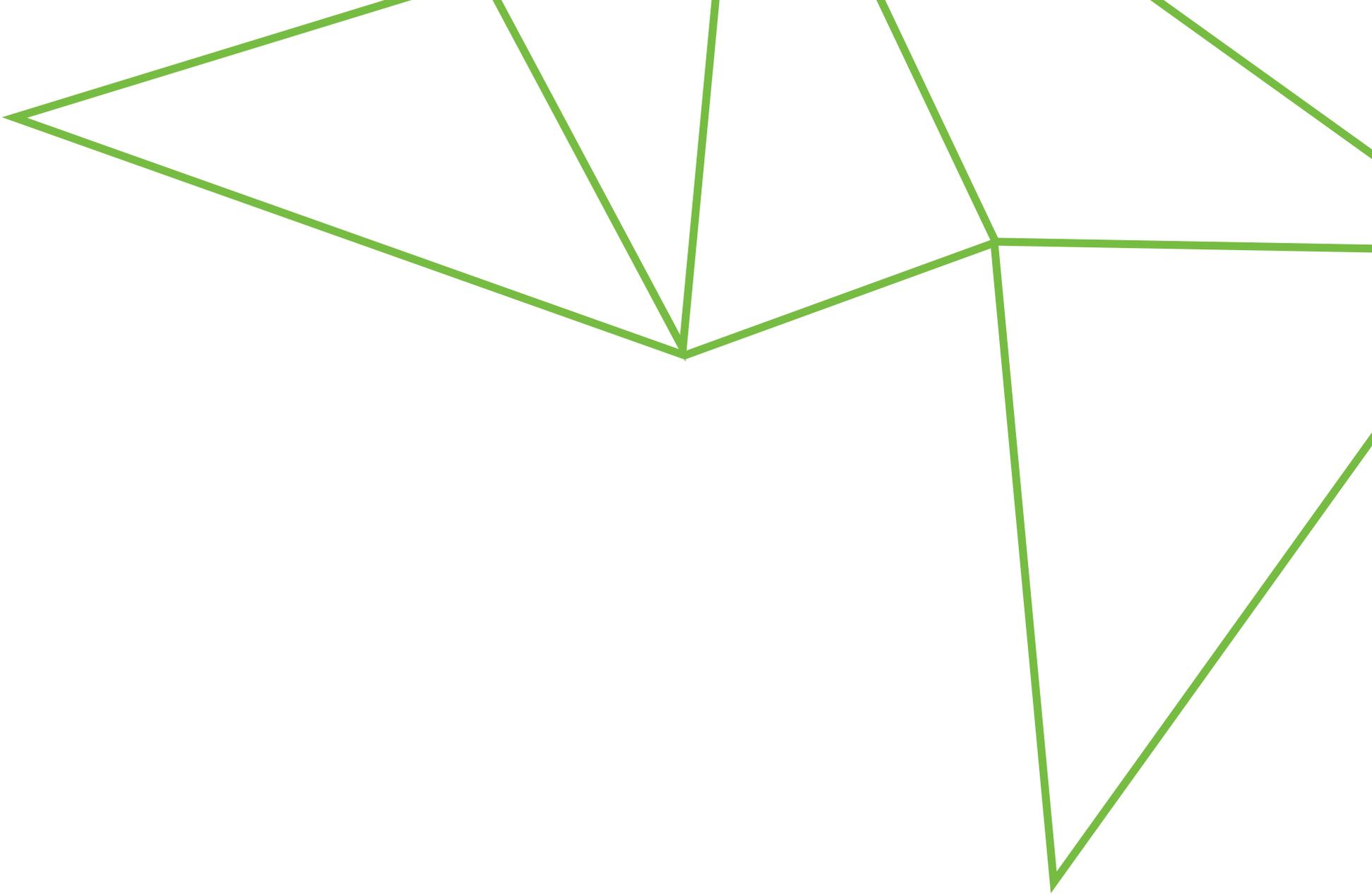
## Evento ADN PYME

Grupo Promerica confirmó su misión de impulsar una banca que desarrolle relaciones en las comunidades donde opera a través del Programa de entrenamiento ADN PYME, dirigido al equipo de líderes y ejecutivos PYME en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Ecuador, países donde el Grupo tiene presencia. Este programa se creó para formar y empoderar a más de 160 ejecutivos PYME del Grupo Promerica, con el fin de que desarrollen habilidades para atender de forma integral a las empresas de este segmento.



Por lo anterior, el 9 de mayo de 2022, Guatemala fue la sede para el cierre de este importante programa, y también se llevó a cabo una conferencia especialmente dirigida a clientes empresariales de Banco Promerica. La conferencia El poder de las negociaciones poderosas crean negocios poderosos, dictada por la disertadora internacional Karen Montalva, exploró y ahondó en la inteligencia conversacional para gestar y cerrar más negocios.

El compromiso permanente de Grupo Promerica de impulsar una banca de relaciones y de ofrecer soluciones que ayuden a las personas a enfrentar retos y maximizar oportunidades, se manifiesta a través de diferentes acciones e iniciativas, y en esta ocasión, se tradujo en la inducción dirigida a uno de los equipos más poderosos de la organización.

An abstract graphic composed of several thick green lines of varying lengths and orientations, creating a series of interconnected, irregular shapes. The lines are scattered across the upper and right portions of the page, with some lines extending towards the top and right edges.

**Mercadeo**

## Experiencias Promerica

Acelera tus oportunidades para ganar una experiencia única en Miami  
Tarjetas de crédito y débito

Banco Promerica Guatemala siempre busca premiar a sus clientes con experiencias únicas e inolvidables. En esta ocasión, tres afortunados ganadores y sus acompañantes viajaron a Miami a inicios de mayo y disfrutaron de las compras, las playas y de un evento memorable a nivel mundial, el Gran Prix de Miami de Fórmula 1. Fue un viaje todo incluido que les permitió vivir una experiencia Promerica inigualable.

Los clientes de Banco Promerica participaron con cada consumo que realizaron con su tarjeta de crédito y débito del 1 de febrero al 19 de abril 2022 para obtener la oportunidad de asistir a la primera edición del circuito en Miami. Aumentando sus oportunidades de ganar al consumir en categorías seleccionadas, y recibieron cinco oportunidades adicionales por sus consumos en supermercados, gasolineras, hoteles, talleres, tiendas de ropa, de salud y de conveniencia.

Esta fue la primera experiencia Promerica en un año lleno de sorpresas para los clientes de Banco Promerica Guatemala.



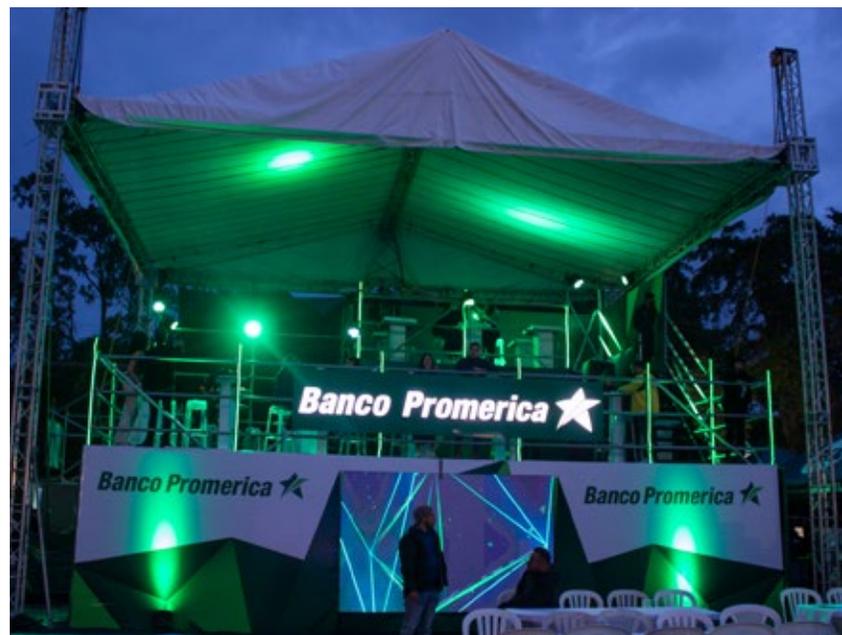
## Experiencias Promerica

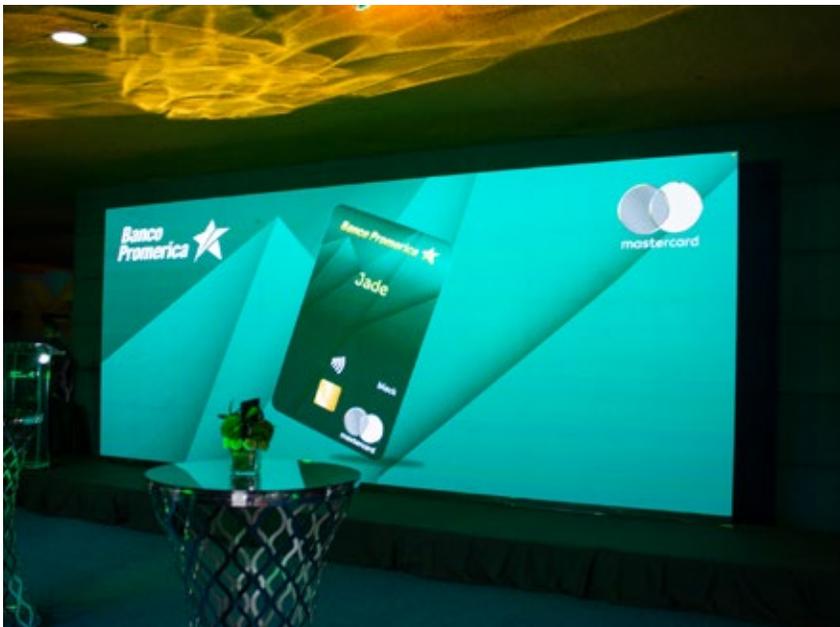
### Concierto de Danny Ocean

Brindando una experiencia Promerica más, el 25 de junio de 2022 los clientes de Banco Promerica Guatemala tuvieron la oportunidad de vivir y cantar a todo pulmón los mejores éxitos del cantante venezolano Danny Ocean quien puso a bailar a los asistentes en una noche inolvidable.

Banco Promerica Guatemala fue el patrocinador oficial del concierto y ofreció a sus clientes un lounge VIP en un área exclusiva con all you can eat & drink para que los invitados disfrutaran de un concierto único.

Los clientes tuvieron la oportunidad de participar en diferentes dinámicas a través de las redes sociales para ganar entradas al lounge VIP.





## Lanzamiento

### Nueva tarjeta de crédito Jade Mastercard

El 3 de agosto de 2022, Banco Promerica y Mastercard lanzaron la nueva tarjeta Jade, la cual fue diseñada especialmente para reconocer un estilo de vida exclusivo con el mejor programa de lealtad.

Jade brinda un programa de Puntos Promerica que nunca vencen y que reconocen las compras de los más exclusivos clientes. Por cada \$1 de consumo o su equivalente en quetzales, los clientes acumulan:

- 3x1 en hoteles, aerolíneas, agencias de viaje, renta de autos, tiendas por departamento, ropa y zapaterías.
- 2x1 en restaurantes, comida rápida, farmacias y carnicerías premium.
- 1x1 en el resto de los comercios.

Estos puntos pueden ser canjeados por millas en vuelos o abonos a su saldo al efectuar compras en los establecimientos favoritos. Además, Banco Promerica brinda un bono de 12,000 Puntos Promerica de bienvenida.

La tarjeta Jade es la primera en el mercado guatemalteco que cuenta con un segundo programa de lealtad, los Puntos Promerica Verdes. Por cada \$100 de consumo, los clientes acumulan 1 Punto Verde. Estos puntos son donados por Banco Promerica a organizaciones enfocadas en la preservación del medio ambiente de nuestro país.

## VISA y Grupo Promerica llevaron por tercera vez a sus clientes a la Copa Mundial de la FIFA

En esta ocasión, el destino fue Catar y los clientes disfrutaron de la fiesta futbolística más esperada en todo el mundo.

Con el afán de que nuestros clientes tengan experiencias inolvidables, los ganadores disfrutaron de un paquete doble que incluyó: boleto de avión, estadía, traslados y premios adicionales. Fueron tres los ganadores de esta promoción quienes, con sus acompañantes, presenciaron dos partidos de la Copa Mundial de la FIFA Catar 2022™. Además, otros 50 afortunados ganadores disfrutaron los partidos en casa con un televisor de 50 pulgadas.



Los tarjetahabientes Visa de Banco Promerica acumularon oportunidades al realizar sus compras y aumentaron sus posibilidades al recibir cinco oportunidades adicionales en supermercados, gasolineras, hoteles, tiendas de ropa, salud y compras en línea. Asimismo, recibieron cinco oportunidades adicionales al pagar con Promerica Pay y wearables.

En Guatemala esta promoción, denominada Llena tu álbum de experiencias Promerica, tuvo vigencia del 1 de julio al 30 de septiembre 2022 y se llevó a cabo simultáneamente en cinco países más del Grupo: El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Ecuador.



## ¡Prepárate para la fiesta del fútbol!

Tras cuatro años de espera, en 2022 se vivió de nuevo la Copa Mundial de la FIFA. Con motivo de esta fiesta mundialista, Banco Promerica Guatemala presentó su nueva campaña denominada ¡Prepárate para la fiesta del fútbol! a través de la cual premió a 100 afortunados ganadores con atractivos premios: televisores de 50 pulgadas, Nintendos Switch + juego FIFA 2023 y reintegros en delivery de Q500.

¡Prepárate para la fiesta del fútbol! Fue una promoción en la que participaron todos los clientes y usuarios de todos los productos de banca de personas de Banco Promerica, a través de los cuales acumularon oportunidades para participar.

Adicionalmente y, para acompañar a los guatemaltecos en los eventos mundial, durante la transmisión de los partidos en los distintos restaurantes de la ciudad, Banco Promerica visitó los establecimientos con actividades llamativas donde todos podían participar y ganar premios instantáneos. Además, quienes acertaban el marcador del partido, ganaban inmediatamente un Nintendo Switch Lite. La promoción tuvo vigencia del 15 de octubre al 18 de diciembre.



## Grupo Promerica promueve exitosamente servicio de remesas en festival en EUA

Nueva Jersey, 19 de septiembre. Miles de compatriotas centroamericanos participaron en el VIII Desfile y Festival de Independencia en Trenton, New Jersey, en donde Grupo Promerica promovió sus productos y servicios de remesas familiares.

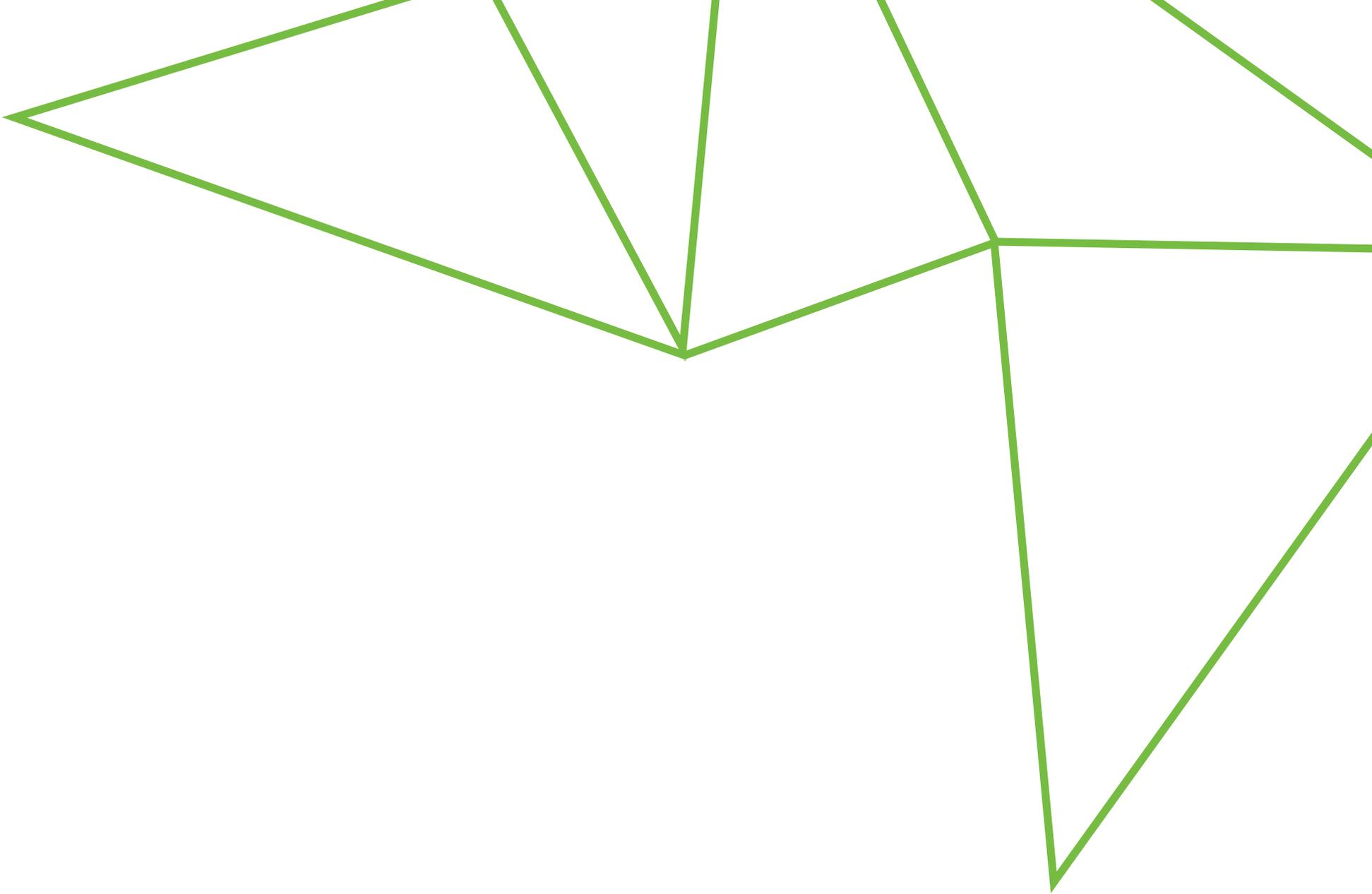
En el evento organizado por la Guatemalan Merchants Association y realizado en el Columbus Park, asistieron más de 20 mil personas provenientes principalmente de Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

Los principales ejecutivos bancarios del Grupo Promerica, encargados del servicio de remesas en esos cuatro países, se acercaron a los compatriotas de la región para ofrecerles el servicio de envío de dinero depositado en cuenta y la red de corresponsales financieros, cajeros automáticos y la APP Banca Móvil.

En el stand del Grupo era evidente el interés de los compatriotas que querían conocer la amplia red de pago para recibir remesas, beneficios, productos y servicios del Grupo Promerica.

Actualmente, el Grupo Promerica mantiene convenios con diferentes empresas remeseras que pueden facilitar a los compatriotas sus envíos. Entre ellas se encuentran: Ria, MoneyGram, Transnetwork, DoEx, Viamericas, Uniteller, Teledolar, Sigue, Intermex, MaxiTransfer y Remitly.





# Red de Agencias



# Agencias Capital

## Oficinas centrales

15 calle 1-04 zona 10, edificio  
Céntrica Plaza.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00

## Agencia Aguilar Batres

23-80 zona 11, Colonia Mariscal,  
Plaza Prohierro.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Atanasio Tzul

Calzada Atanasio Tzul 51-57, zona  
12, centro comercial Atanasio Tzul  
local 157.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Avia

12 calle 2-25, zona 10, edificio  
Avia, nivel 2.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Blú Plaza San Cristóbal

Bulevar principal San Cristóbal,  
3a. calle A 9-23 zona 8 de Mixco,  
locales 104 y 105.  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

## Agencia Campus

Calzada Atanasio Tzul 45-07  
zona 12.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00

## Agencia Centro San Juan

Calzada San Juan 21-14 zona 7,  
Primer Nivel Locales: 112 y 113  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

## Agencia Condado Concepción

Kilómetro 15.5 carretera a El  
Salvador, centro de conveniencia  
Condado Concepción local 14.  
Lunes a viernes 09:00 - 19:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Condado Naranja

Bulevar El Naranja 13-64 zona 4 de  
Mixco, Condado Naranja, Plaza 22  
locales 6 y 7.  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Sábado 10:00 - 18:00

## Agencia Europlaza

5a. avenida 5-55 zona 14,  
Europlaza World Business Center,  
torre II, nivel I, locales 102, 102 y  
103.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00

## Agencia Majadas

Anillo Periférico 26-00 zona 11,  
parque comercial Las Majadas.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Margaritas

Diagonal 6 10-01 zona 10, centro  
gerencial Las Margaritas,  
torre II, nivel 1.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00

## Agencia Metronorte

Kilómetro 5 carretera al Atlántico  
zona 17, centro comercial  
Metronorte, local 2-807.  
Lunes a Sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

## Agencia Miraflores

21 avenida 4-32, zona 11 centro  
comercial Miraflores, Plaza  
Financiera nivel 2.  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

## Agencia Multiblocks Atanasio

24 calle 26-70 A, zona 11  
Lunes a viernes 06:00 - 17:00  
Sábado 06:00 - 12:00

## Agencia Multiblocks Villa Nueva

Lote 9 sector III, Granjas Italia, zona  
4 de Villa Nueva, Multiblocks.  
Lunes a viernes 06:00 - 17:00  
Sábado 06:00 - 12:00

## Agencia Muxbal

Kilómetro 9.5 antigua carretera a  
El Salvador, plaza comercial Vista  
Muxbal, local 101.  
Lunes a viernes 10:00 - 19:00  
Sábado 10:00 - 13:00

## Agencia Oakland Mall

Diagonal 6, centro comercial  
Oakland Mall, Plaza Financiera nivel  
2, local 10.  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

## Agencia Paseo Cayalá

Paseo Cayalá zona 16, edificio A3  
local 103.  
Lunes a viernes 10:00 - 19:00  
Sábado 10:00 - 14:00

## Agencia Plaza Futeca

Centro comercial Plaza Futeca  
10 avenida 10-50 zona 14, local 4.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

## Agencia Plaza Las Américas

Avenida Las Américas 14-28 , Centro  
Comercial Plaza Americas Locales  
L-3 y L-4 fase II  
Lunes a viernes 09:00 - 19:00  
Sábado 09:00 - 19:00  
Domingo 09:00 - 18:00

### Agencia Petapa

Avenida Petapa 33-90 zona 12.  
Lunes a viernes 09:00 a 18:00  
Sábado 09:00 a 13:00

### Agencia Plaza Asadis

Bulevar Liberación  
14-11 zona 9.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Plaza Zona 4

6a. avenida 0-35 zona 4,  
centro comercial Plaza Zona 4  
local 105.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Plaza Real Asunción

20 calle 39-22 Zona 5 Local 22,  
Guatemala.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Portales

Kilómetro 4.5 carretera al  
Atlántico 3-20 zona 17, centro  
comercial Portales, Plaza  
Financiera nivel 2.  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Pradera

Bulevar Los Próceres 25-85  
zona 10, Galerías La Pradera  
local 128.  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Pradera Concepción

Kilómetro 15.5 carretera a El  
Salvador, centro comercial Pradera  
Concepción, nivel 2, local 269,  
Santa Catarina Pinula.  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Reforma 10

Avenida Reforma 9-55  
zona 10, nivel 1.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00

### Agencia Roosevelt

Calzada Roosevelt 34-38 zona 7.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Santa Amelia

Bulevar Centro Médico Militar,  
Condado Santa Amelia  
locales 26 y 27.  
Lunes a sábado 09:00 - 20:00  
Domingo 09:00 - 19:00

### Agencia Spazio

15 avenida 5-50 zona 15, Vista  
Hermosa 3, Centro Comercial  
Spazio  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Unicentro

18 calle 5-56 zona 10, edificio  
Unicentro.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Vista Hermosa

2a. calle 17-58 zona 15,  
colonia El Maestro.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:30  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia zona 1

10 calle 5-40 zona 1.  
Lunes a viernes 09:00 - 17:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Banca Privada

15 calle 1-04 zona 10, edificio  
Céntrica Plaza, torre II, nivel 4.  
Lunes a viernes 08:30 - 18:00

### Gestionadora de créditos

7 avenida 11-63 zona 9, edificio  
Galerías España nivel 5.  
Lunes a viernes 08:30 - 17:00  
Sábado 09:00 - 12:00

### Agencia Metroplaza Villa Lobos

Centro Comercial MetroPlaza  
Villalobos (Ex-Interplaza Sur) Local  
7; km 14 Carretera a El Pacifico,  
Zona 6 de Villa Nueva  
Lunes a viernes 09:00 - 19:00  
Sábado y domingo 09:00 - 18:00



### EPA zona 17

Kilómetro 4.5 carretera al Atlántico  
zona 17 interior almacén EPA  
Lunes a sábado 09:00 - 20:00  
Domingo 09:00 - 19:00



### Vivendo zona 10

Bulevar Los Próceres 12-38 zona 10.  
Lunes a sábado 09:30 - 18:00  
Domingo 09:30 - 16:00



## Agencias Departamental

### Agencia Antigua Guatemala

4a. avenida y 4a. calle esquina No. 2.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 17:00

### Agencia Antigua Guatemala

Calzada Santa Lucía norte casa #33.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Arboreto

23 Ave. 11-55 Zona 4 de Mixco,  
Centro Comercial Arboreto San  
Nicolás  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Chimaltenango

1a. calle 5-35 zona 2.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Chiquimula

7a. avenida 4-01 zona 1.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Coatepeque

3a. avenida 11-37 zona 2, lotificación  
Las Conchitas, centro comercial San  
Bartolome, local 3, Coatepeque.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Cobán

1 Calle 3-13 Zona 1, Centro  
Comercial Plaza del Parque, locales  
117 y 118  
Lunes a domingo 10:00 - 20:00

Agencia Escuintla Plaza Palmeras  
Centro comercial Plaza Palmeras,  
local 33.

Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia El Encuentro Palín

Km 41 Carretera CA-9 al  
Pacífico, Entrada a Palín,  
Escuintla, Local 21  
Lunes a viernes 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Interplaza Escuintla

Kilómetro 60 autopista de  
Escuintla a Palín Escuintla  
Locales 238 y 239  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Interplaza Xela

Km 205 Salida de Xela, Carretera  
a San Marcos, Municipio La  
Esperanza, Quetzaltenango  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Mazatenango

Kilómetro 158 carretera CA-2,  
anexo centro comercial Plaza  
Américas, Mazatenango,  
Suchitepéquez.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia Metroplaza Jutiapa

Kilómetro 116 carretera a El  
Salvador, Jutiapa  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Pradera Escuintla

1 avenida 1-40, zona 3, centro  
comercial Pradera Escuintla,  
local 22.  
Lunes a sábado 10:00 - 19:00  
Domingo 10:00 - 18:00

### Agencia Pradera Huehuetenango

Cambote zona 11, centro  
comercial Pradera, local 314,  
Huehuetenango.  
Lunes a sábado 10:00 - 19:00  
Domingo 11:00 - 19:00

### Agencia Pradera Zacapa

18 avenida y 1 calle, zona 3  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Puerto Barrios

Kilómetro 292.5 carretera al  
Atlántico, centro comercial  
Pradera Puerto Barrios, local 12B  
y 13.  
Lunes a domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Plaza Manantial, Puerto San José

Calle Principal, Barrio la Arenera,  
Km. 103 Plaza Manantial, Puerto  
San José  
Lunes a viernes 09:00 - 19:00  
Sábado y domingo 09:00 -  
15:00

### Agencia Quetzaltenango

4a. calle 19-49 zona 3.  
Lunes a sábado 09:00 - 20:00  
Domingo 09:00 - 19:00

### Agencia Trinidad Retalhuleu

Centro Comercial Trinidad, 2  
ave. 4-40 Zona 5 Retalhuleu  
local 18  
Lunes a domingo 10:00 - 20:00

### Agencia San Pedro

5ta. calle 3-40 zona 1,  
San Pedro, San Marcos.  
Lunes a viernes 09:00 - 18:00  
Sábado 09:00 - 13:00

### Agencia San Rafael

Km 7.5 ruta al Atlántico, 32 Ave.  
32-79 Zona 18. Local L-17 Plaza  
San Rafael  
Lunes a domingo 09:00 - 19:00

### Agencia Santalú

5 calle 4-18 zona 1, Santa Lucía  
Cotzumalguapa, Escuintla  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Santa Clara Villa Nueva

Km 17.5 Carretera al Pacífico  
(CA-9) Zona 3 Villa Nueva,  
Centro Comercial Santa Clara,  
Locales 128 y 129 1er Nivel  
Lunes a sábado 10:00 - 20:00  
Domingo 10:00 - 19:00

### Agencia Zona Sur

Km. 27.5 Carretera CA-09 al Sur  
Amatitlán nivel 1 local 6  
Lunes a domingo 10:00 - 19:00



# Agencias

## ≡ supersencillo Capital

### Maxi Despensa Atanasio Tzul

Avenida Petapa 51-57 zona 12, Plaza Atanasio Tzul local 1.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Atlántida

11 avenida 6-33, zona 18 colonia Atlántida.

Lunes a sábado 09:00 - 19:30

Domingo 09:00 - 19:30

### Maxi Despensa Metamercado

Calzada San Juan 10a. avenida zona 4 de Mixco, complejo comercial Metamercado, local 183.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa San Miguel Petapa

Kilómetro 2.5 zona 4 de Villa Nueva, entrada a condado El Carmen, locales 5 y 6.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Villa Hermosa

23 calle 18-96 zona 7, centro comercial Paseo Villa Hermosa, local 40, San Miguel Petapa.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz 18 calle

7a. avenida 17-52 zona 1.

Lunes a sábado 09:00 - 19:30

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Altos de San Cristóbal

5a. avenida 3-05 zona 8 de Mixco, Complejo comercial MIX, sector A-3, local ancla No. 1.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Américas

11 calle 15-01, zona 13, centro comercial Gala.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Asunción

Diagonal 14, 20-55 zona 5 colonia Arrivillaga.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz El Naranjo

14 avenida 9-20 zona 4 de Mixco, condado El Naranjo.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Fraijanes

Kilómetro 22.1 carretera a El Salvador, interior Paiz Eco Plaza, local 2, Fraijanes.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Megacentro

Calzada Roosevelt 29-60 zona 7, centro comercial Megacentro.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Megaseis

15 avenida 16-11 zona 6, centro comercial Mega 6.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Montserrat

Calzada San Juan, diagonal 25, zona 7, centro comercial Montserrat.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Montúfar

12 calle 0-93 centro comercial Montúfar zona 9.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Pradera

20 calle 25-85 zona 10, Galerías La Pradera.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz salida al Pacífico

Calzada Aguilar Batres 32-00 zona 11, centro comercial Pacific Center.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz San Cristóbal

Bulevar principal manzana C, sector B-1 zona 8 de Mixco.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00



#### Paiz Santa Amelia

24 calle, bulevar hospital Centro Médico Militar 13-95 zona 17.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Paiz Vista Hermosa

1a. calle 18-83 zona 15, centro comercial Vista Hermosa.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Álamos

0 Calle 0-60 zona 7, colonia Villa Hermosa I, Walmart Álamos, San Miguel Petapa.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Arkadia

Bulevar Los Próceres, 20 calle 26-21, zona 10, Walmart Arkadia.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Bosques de San Nicolás

41 avenida 3-10 zona 4 de Mixco, centro comercial San Nicolás.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Mixco

Kilómetro 13.8 calzada Roosevelt zona 3 de Mixco, centro comercial Eskala Roosevelt, local 4, Walmart Mixco, local ancla no. 1.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Norte

Kilómetro 5 ruta al Atlántico zona 17.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Plaza Madero Atanasio

Calzada Atanasio Tzul, diagonal 3 17-07 zona 12, Walmart Plaza Madero, local 5.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Puerta Parada

Kilómetro 15.5 carretera a El Salvador, Santa Catarina Pinula.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Roosevelt

Calzada Roosevelt 26-95 zona 11.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

#### Walmart Villa Nueva

Kilómetro 17.5 carretera al Pacífico, Walmart Santa Clara, Villa Nueva.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00



# Agencias

## ≡ supersencillo Departamental

### Maxi Despensa Amatitlán

2a. avenida y 6a. calle esquina nororiente zona 1, Amatitlán.

Lunes a sábado 09:00 - 19:30

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Barberena

Kilómetro 56 CA-1 carretera a El Salvador, Maxi Despensa local 1, Barberena, Santa Rosa.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Cuesta Blanca

7a. calle 3-44, zona 2, Quetzaltenango.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Chimaltenango

7a. calle 2-02 zona 2, centro comercial Pradera, Chimaltenango.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Esquipulas

Kilómetro 222 CA-10, Maxi Despensa local 1, Esquipulas.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz Mazatenango

Calle centenario zona 1 salida a Cuyotenango, Mazatenango, Suchitepéquez

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Paiz San Lucas

Kilómetro 29.5 carretera Interamericana, centro comercial Las Puertas, San Lucas, Sacatepéquez.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Maxi Despensa Teculután

Interior Local 01 Maxi Despensa Teculután, Kilómetro 121.5 Carretera al Atlántico CA-09 Norte

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

### Walmart Xela

Avenida Las Américas, centro comercial Pradera Xela zona 3, Quetzaltenango.

Lunes a sábado 09:00 - 20:00

Domingo 09:00 - 19:00

## Agentes

### Bancarios externos



**3,546 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Pago préstamo
- Depósitos a cuenta
- Límite diario en efectivo Q15,000



**Cajas de Desarrollo Akisi**

**3,091 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Pago préstamo
- Depósitos a cuenta
- Límite diario en efectivo Q15,000



**381 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Pago préstamo
- Depósitos a cuenta
- Límite diario en efectivo Q5,000



**70 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Pago de préstamo
- Depósitos a cuenta
- Límite diario en efectivo Q15,000

**WesternUnion WU**

**4 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Pago de préstamo
- Depósitos a cuenta
- Límite diario en efectivo Q15,000

## Agentes

### Bancarios propios



**54 puntos**

- Pago de tarjeta de crédito
- Límite diario en efectivo Q15,000

Pagos y abonos se reciben en efectivo en quetzales.

***Grupo Promerica*** 

[www.grupopromerica.com](http://www.grupopromerica.com)

