



bancaool

Nuevos horizontes

Informe anual
2024



Contenido

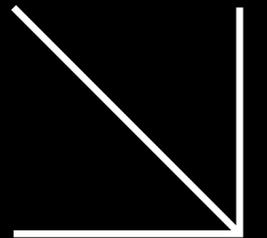
1	Presentación	7	Gestión integral de riesgos
2	Perfiles de la transformación	8	Gobierno corporativo
3	Bankaool en un vistazo	9	Infraestructura
4	Panorama financiero	10	Cartera de productos y servicios
5	Objetivos estratégicos	11	Capital humano
6	Desempeño financiero	12	Impacto en la comunidad

**Departamento
de Comunicación**

Informe anual / abril 2024

1

Presentación



Presentación

“**Nuevos Horizontes**” es nuestro primer informe anual de desempeño de **Bankaool** y **Grupo OMNi** en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

El contenido es una síntesis estadística, precisa y fundamentada de nuestra gestión a lo largo de este periodo. Algunos datos se comparan con años anteriores, lo cual nos amplía el panorama revisado y deja entrever la evolución del banco.

El crecimiento y los logros que tuvimos en 2023, así como la implementación de tecnologías innovadoras, nos abren un horizonte muy prometedor en 2024 con metas aún más ambiciosas.

βαλκαθολ

Mensaje del director general

En 2023 en Bankaool reorientamos nuestros esfuerzos con una visión clara: cambiar la manera en que gestionamos el banco para transformar su posicionamiento en el sistema financiero nacional. Bankaool debe ser el nodo que articule al ecosistema financiero digital, para lograr un mayor impacto en la manera en que las personas utilizan su dinero, a partir de dos elementos clave: la innovación tecnológica y mantener en el centro de cada decisión a las personas y sus necesidades financieras.

Este proceso de cambio es liderado por Grupo OMNi, nuestro inversionista mayoritario que aporta su gran experiencia en el desarrollo de tecnología y soluciones para el usuario y ha hecho sinergia con los colaboradores de Bankaool, que aportan su calidez y experiencia en atención a clientes, además del orgullo de ser integrantes del único banco originario de Chihuahua y que busca ahora poner sus servicios a disposición de millones de personas en nuestro país.

Esta alianza nos convierte en la única empresa de tecnología respaldada por los reguladores financieros de México como institución de banca múltiple que combina la agilidad e innovación tecnológica con el cumplimiento de los rigurosos estándares que dan certeza al sistema financiero nacional.

Durante el año pasado nos enfocamos en alcanzar cuatro objetivos estratégicos clave. En primer lugar, trabajamos arduamente para aumentar nuestra base de usuarios, implementando estrategias comerciales dirigidas a nuevos segmentos demográficos.



Juan Antonio Pérez Simon González, Director General de Bankaool.

Además, nos comprometimos a garantizar la permanencia de nuestra cartera, fomentando la retención y la fidelidad de nuestros clientes mediante mejoras continuas en su experiencia dentro de nuestro ecosistema financiero. Paralelamente, buscamos optimizar nuestras operaciones para mejorar la eficiencia y reducir costos operativos, lo que nos permitirá mantener nuestra competitividad en el mercado.

Por último, dedicamos recursos significativos para proteger la información y los recursos de nuestros clientes, implementando protocolos de seguridad rigurosos para salvaguardar su confidencialidad y su dinero.

Quiero extender mi agradecimiento a todo el equipo de Bankaool, pues gracias a su desempeño y compromiso logramos un crecimiento en tiempo récord, una mejora en las calificaciones de las instituciones expertas y el desarrollo de una plataforma tecnológica que nos permitirá superar los retos que nos hemos planteado.

“Los resultados de esta transformación refuerzan nuestra convicción de que avanzamos en el camino correcto hacia una oferta de productos financieros sostenible y relevante para los usuarios”.

Mensaje del director general adjunto

Este informe anual resume el esfuerzo iniciado durante 2023 y nuestras prioridades para este año. A finales de 2022, Grupo OMNi tomó la decisión estratégica de invertir en Bankaool como plataforma y corazón para la expansión del Grupo en toda América Latina.

Al asumir la dirección y el control de la institución, nos encontramos con un banco con una clara oportunidad de crecimiento y de creación de valor. Por lo tanto, se inició un trabajo de cambio cultural para generar un impacto positivo en todas las áreas, con un mismo objetivo: mantener en el centro de cada decisión a las personas y sus necesidades financieras.

Grupo OMNi tiene una trayectoria destacada en inversión y desarrollo de tecnología enfocada en servicios y productos centrados en el usuario y su experiencia. Encontramos en Chihuahua un lugar especial, debido a su posición geográfica estratégica y al talento con un enfoque humano.

Estamos convencidos de que, al ser una empresa centrada en el desarrollo de tecnología y servicios, nuestra llegada a Bankaool representa un cambio trascendental al replantear metas y objetivos para los próximos años, dedicados a ofrecer el mejor servicio financiero y generar valor para todos nuestros grupos de interés.



Moisés Chaves, Director General Adjunto de Bankaool y CEO de OMNi, grupo inversionista mayoritario de Bankaool.

Powered by OMNi

En 2023 nos dedicamos por completo a establecer una nueva cultura en Bankaool, que hoy sitúa al banco en niveles competitivos con espacio para un crecimiento exponencial. Nos enorgullece y agradecemos al equipo de profesionales del banco por su acogida, y por haber logrado, en este corto período indicadores sólidos y perspectivas positivas que nos llenan de entusiasmo para alcanzar nuevas metas, algo que ningún otro banco en México había conseguido antes en tan corto plazo.

Durante el presente año, continuaremos desarrollando el ecosistema financiero digital con el objetivo convertirnos en la referencia de soluciones digitales para los usuarios mexicanos. Seguiremos trabajando para hacer realidad el sueño de consolidar la revolución financiera desde México y para el resto de Latinoamérica.

“Nos acercamos a las oportunidades y desafíos que tenemos por delante con un equipo de liderazgo renovado que ha logrado un importante número de cambios en todos los niveles de la empresa”.

2

Perfiles de la transformación





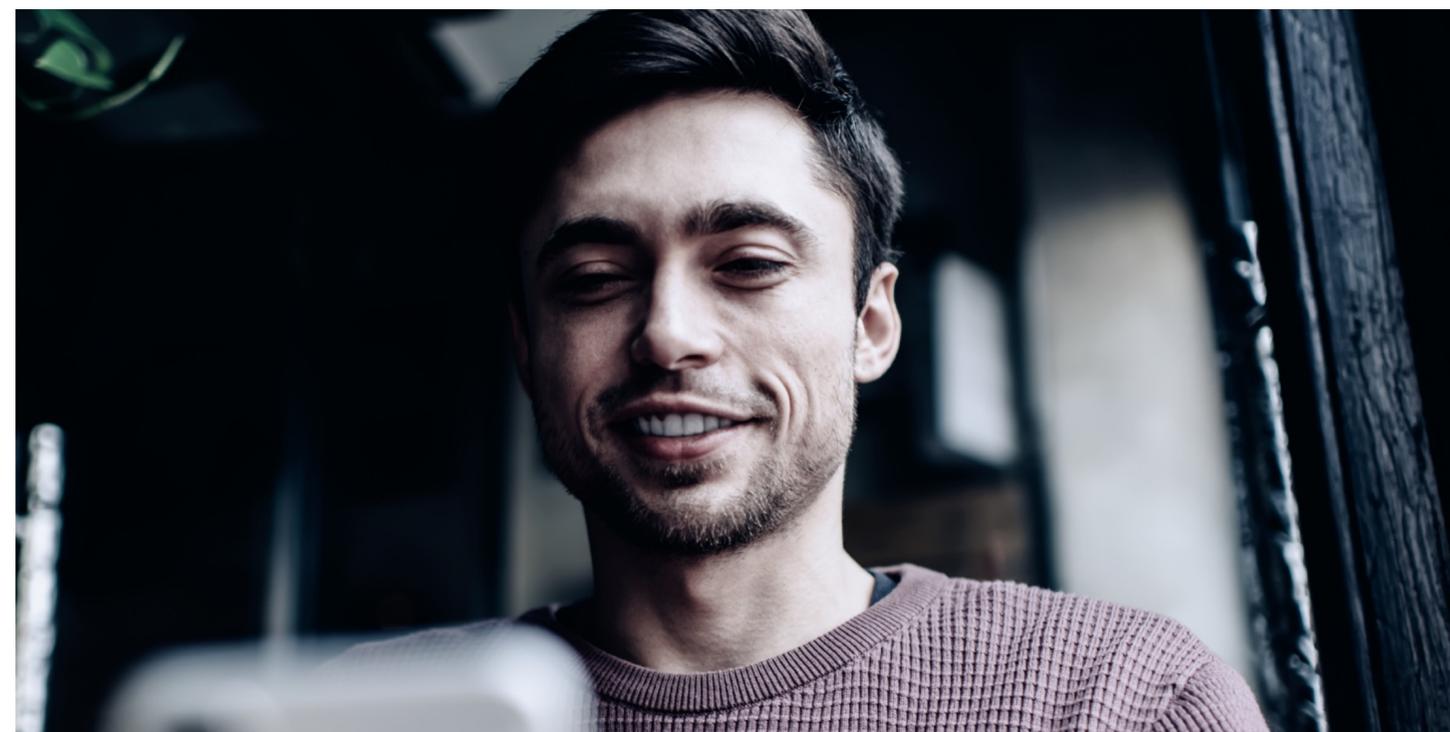
Impulsores del cambio en la banca mexicana

ban̄kaool

Somos una entidad financiera con un proyecto de desarrollo tecnológico enfocado en las personas. A lo largo de nuestra trayectoria hemos creado un entorno en la banca mexicana donde la innovación y la inclusión han sido claves.

Banca múltiple

- Desde el 2019 operamos como una institución de banca múltiple, pero nuestra filosofía va más allá de la categoría tradicional de banco.
- Somos una entidad que crea alrededor de nuestros clientes un ecosistema de productos y servicios para que fluyan en su día a día.



Una mancuerna revolucionaria



La colaboración estratégica de **Grupo OMNi** y **Bankaool** ha agilizado el proceso de digitalización de este último desde inicios de 2023.

Es una alianza que integra tanto la experiencia y el posicionamiento de **Bankaool** en el sector bancario como la innovación y la visión de **Grupo OMNi**, con el objetivo de acelerar y potenciar el desarrollo tecnológico de los servicios financieros de **Bankaool** en América Latina.

Esta suma de esfuerzos y conocimientos ha impactado de manera directa en la oferta actual de productos y servicios de **Bankaool**, fiel reflejo de la transformación del banco a partir de la llegada de **Grupo OMNi**.

Inclusión bancaria gracias a un ecosistema que promueve la **educación y la libertad financiera**.

El propósito es **revolucionar** la forma en la que la gente **percibe, organiza y mejora sus finanzas**.



OMNiLabs

Empresa de desarrollo de tecnología que centra sus esfuerzos en la creación de una herramienta que impacte de manera significativa en la vida de las personas.

Inspirados en las superapps asiáticas, **Grupo OMNi** ha invertido capital y esfuerzos en una superapp diseñada específicamente para América Latina.

Orientados al usuario

Grupo OMNi es una empresa con un corazón que late al ritmo de la sociedad a la que busca servir. Enfocada en las personas, ha elegido a México y a **Bankaool** como sus aliados para lograr esta transformación.

Ecosistema financiero

Las acciones de Bankaool, de la mano de Grupo OMNi, están dirigidas a desarrollar un ecosistema con estos tres principios:

Simple
Tecnología fácil de usar.

Transparente
Claridad total para el usuario.

Digital
Acceso desde sus dispositivos.

3

Bankaool en un vistazo



bankaool

Informe anual
2024

Hitos del 2023

ene Llegada de Grupo OMNi

Bankaool recibe un nuevo liderazgo de la mano de Grupo OMNi con una clara visión estratégica y una inversión millonaria.

abr Festejamos los 90 años de Delicias

Patrocinamos un concierto conmemorativo en la ciudad de Delicias que incluyó un artista de la escena musical chihuahuense.

may Anunciamos estructura operativa

Dimos a conocer los nuevos nombramientos y cambios en la estructura de Bankaool que se acordaron en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas 2023.

jul Calificación perfecta en atención

La Confusef publicó los resultados de su análisis de Desempeño de Atención de Usuarios (IDATU) destacando que durante el 2022 Bankaool tuvo una calificación perfecta.

Transformamos nuestra imagen

Presentamos la nueva página web y el cambio en nuestras sucursales, todo de acuerdo con la nueva identidad visual y de marca.

sep Celebramos DIGAL 2023

Patrocinamos la convención del Día Internacional del Ganadero Lechero 2023 que reunió a expertos de este sector.

Hitos del 2023

oct **Subimos 4 niveles de calificación crediticia**

La agencia HR Ratings nos evaluó con BB- con perspectiva estable, lo que reflejó estabilidad y aumento de nuestra cartera.

nov **Llevamos a Bankaool a la cancha**

Patrocinamos la edición 40 del Torneo de la Amistad, que reunió a más de 40 mil personas y celebró el deporte en varias disciplinas.

Presentamos la nueva app móvil

Moisés Chaves anunció en una rueda de prensa el lanzamiento de la versión beta de Bankaool Móvil.

dic **Renovamos nuestras tarjetas**

Con un nuevo diseño y un QR informativo al frente, pusimos las nuevas tarjetas de Bankaool en la mano de nuestros primeros clientes.



4

Panorama financiero



Inclusión financiera en América Latina y el Caribe

La crisis derivada del COVID-19 tuvo un impacto significativo en el sector financiero, pues la pandemia obligó a la industria a tomar decisiones ágiles y a implementar nuevas formas de ofrecer sus servicios a través de canales digitales.

Digitalización acelerada

En la región de América Latina y el Caribe hubo otros factores en juego que aceleraron este proceso.

- 1 Nuevas entidades financieras**
En tres años se duplicaron y diversificaron. Fintechs, neobancos y más entraron al juego.
- 2 Programas sociales**
El pago de estos beneficios ha impulsado la bancarización digital.
- 3 Pagos digitales**
Esta forma de pago ha representado una vía de acceso al sistema financiero.

Desafíos de la inclusión financiera

Durante la pandemia 115 millones de latinoamericanos (cerca del 25 % de la población) accedieron a servicios financieros a través de medios digitales por primera vez; 72 millones de ellos también probaron las transacciones digitales. Sin embargo, se estima que aún el 21 % de la población de la región no tiene una cuenta digital.

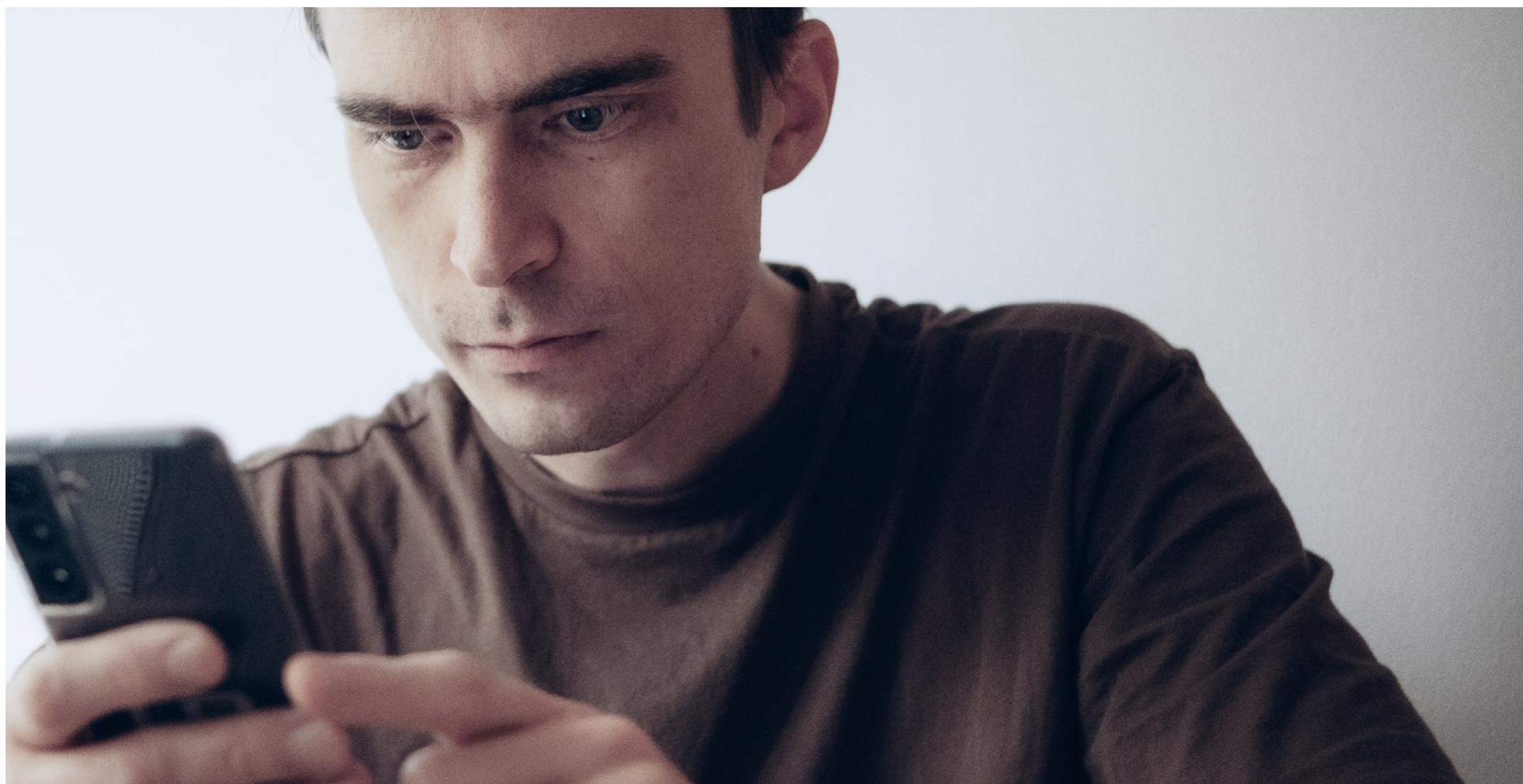
115 millones

de latinoamericanos incursionaron en los servicios financieros digitales

Fuente: Mastercard–Americas Market Intelligence. (2023). *Estado de la inclusión financiera después de la COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe: nuevas oportunidades para el ecosistema de pagos.*



México: una banca cada vez más digital



Como entidad bancaria y empresa de tecnología, nos movemos en un terreno altamente competitivo y en constante evolución.

Prueba de ello es el mundo digital que sigue mostrando nuevos horizontes en cuanto a servicios financieros.

La banca en línea en diciembre de 2022 sumaba más de 70 millones de usuarios. Durante la pandemia, el sector financiero tuvo que diversificar su oferta e impulsar el desarrollo de servicios digitales para seguir atendiendo a la población.

El incremento en los servicios financieros en entornos digitales se refleja en los siguientes indicadores.



México: una banca cada vez más digital

400 % Incremento de los contratos de banca móvil de 2017 a 2022.

110 % Aumento de las cuentas de banca móvil antes y después de la pandemia (de dic de 2019 a sep de 2023).

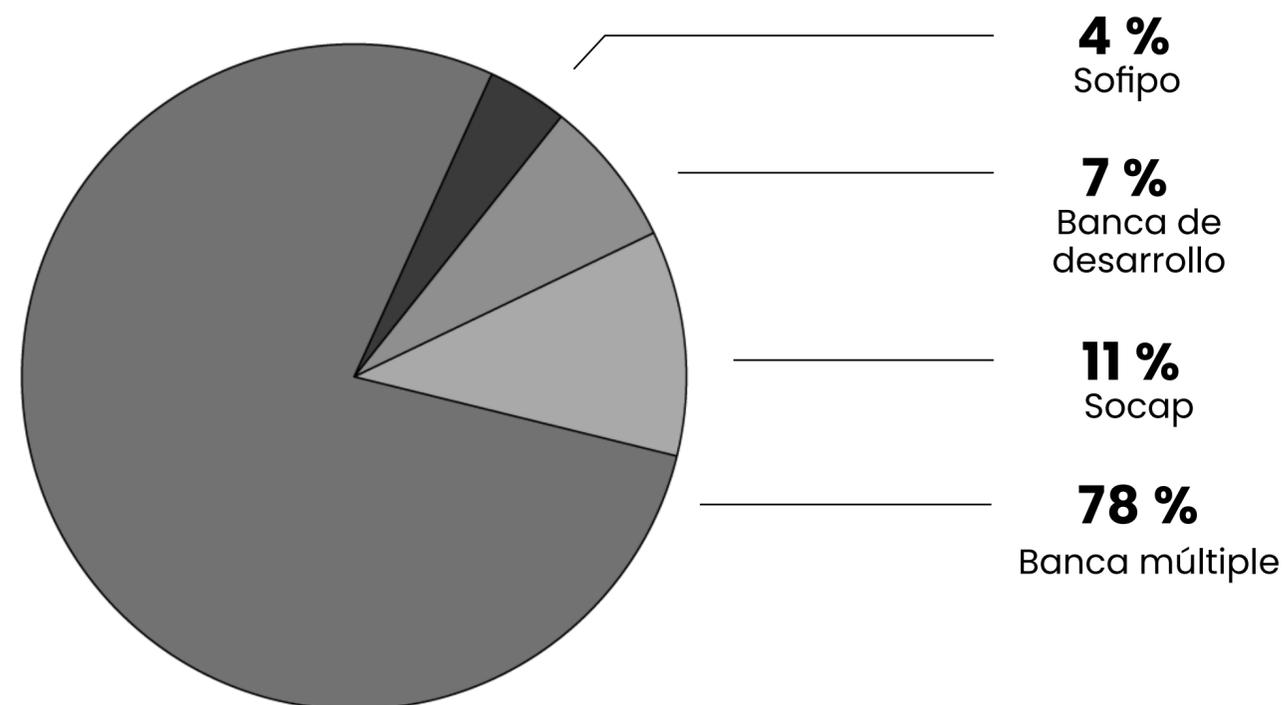
72.61 Millones de cuentas de banca móvil al cierre de 2022.

82 % Aún utilizan el efectivo como medio de pago principal.



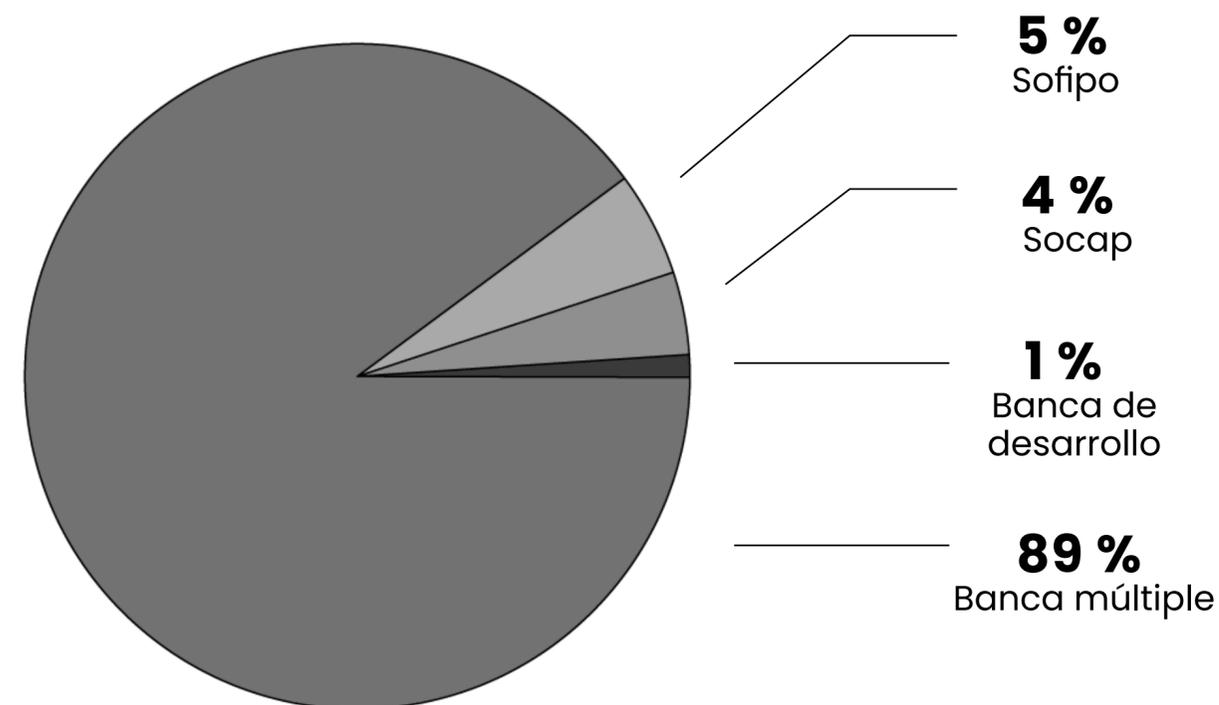
Fuente: Datos de Banxico publicados en *La Razón*. Franco, F. (Dic, 2023). "Mexicanos optan por banca digital; cuentas se disparan más del 100 %", en *La Razón*.

El dominio de la banca múltiple en México



Captación nacional

En un entorno tan competido con diferentes tipos de entidades financieras, la banca múltiple sigue concentrando el mercado en cuentas de captación. A inicios de 2023, de los 143.6 millones de contratos en este rubro, la banca múltiple alcanzó el 78 %.



Cartera de crédito

En 2022 hubo un crecimiento del 13 % de créditos a personas físicas. De los 65.7 millones de contratos crediticios, la banca múltiple mostró su predominancia con el 89 % de la dispersión de crédito.

Fuente: CNBV. (2023).
*Panorama Anual de
Inclusión Financiera 2023.*

Chihuahua en contexto

Un estado en movimiento

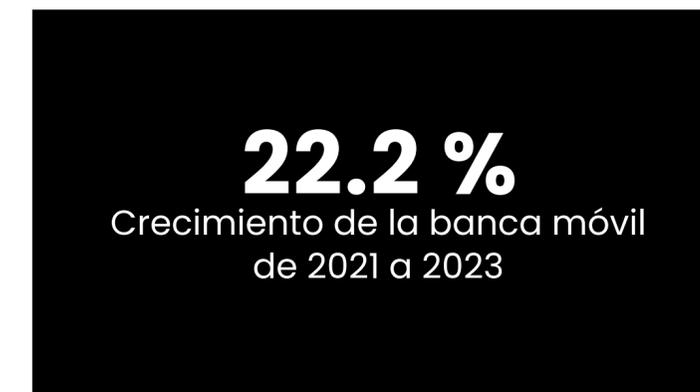
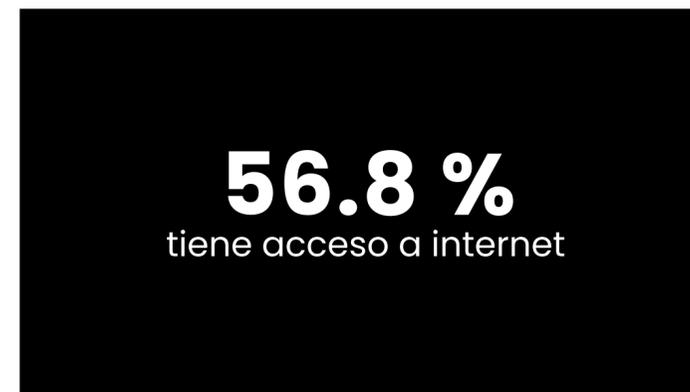
El árido paisaje del norte de México contrasta con el desarrollo cultural y económico de sus ciudades. En particular, el estado de Chihuahua destaca por su vibrante cultura, caracterizada por la convivencia de varias etnias, una amplia gastronomía y una vasta riqueza natural.

Territorio de crecimiento

Chihuahua es el estado de mayor extensión territorial con más de 47 000 km² y al mismo tiempo es uno de los menos densos del país. Es un foco de exportación y manufactura, en el que el sector agrícola y ganadero juegan un papel primordial.

Claves demográficas

Bankaool está arraigado en la tierra chihuahuense, donde ha sembrado su oferta de productos al servicio del desarrollo de la región. De los 3 millones 741 mil habitantes del estado, un millón y medio se concentra en Juárez; casi un millón en la ciudad capital, y 180 mil en Cuauhtémoc.



Fuente: Data Mexico-Gobierno de México.
* Fuente: CNBV. (2023). *Panorama Anual de Inclusión financiera*.

5

Objetivos estratégicos



Propiciar la transformación

Un año crucial

A la llegada de Grupo OMNi, el panorama para Bankaool no era favorecedor en muchos aspectos. Había muchos riesgos latentes y retos que requerían atención inmediata si queríamos que el 2023 terminara en un lugar muy distinto de cómo empezó.

Estas dificultades pueden resumirse de la siguiente forma:

Punto de partida

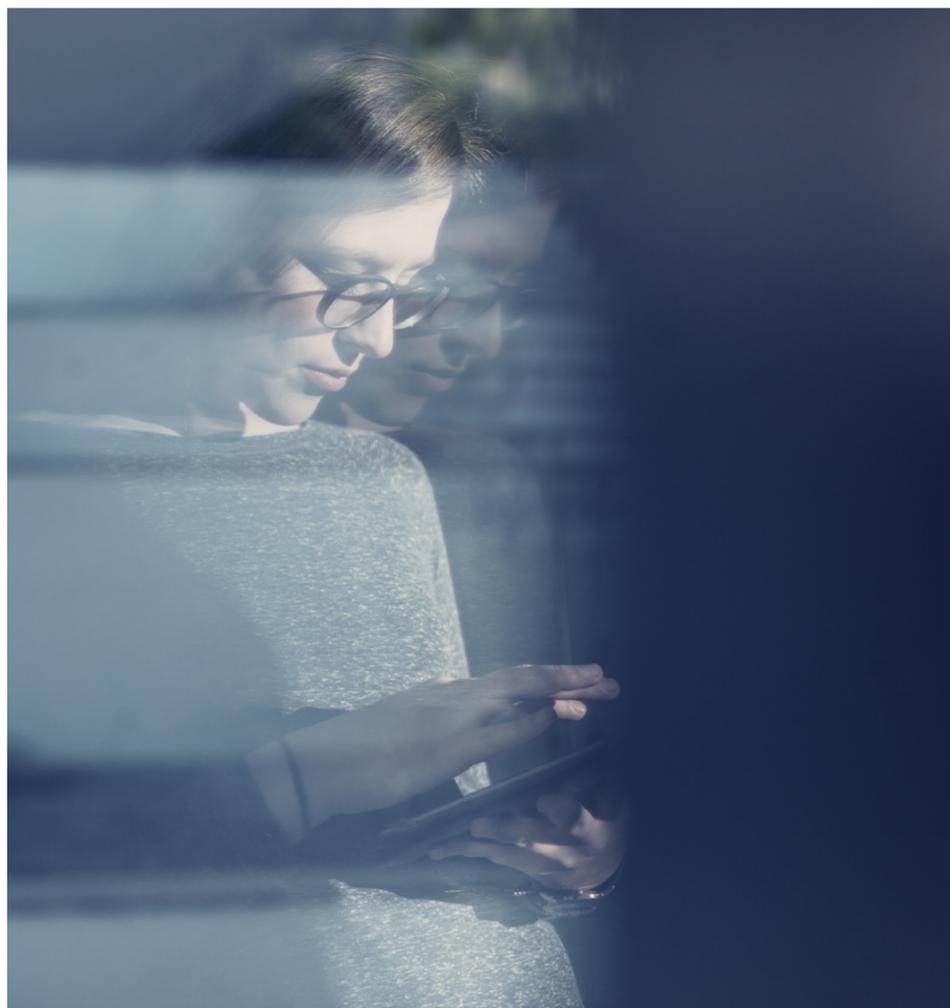
La suma de estos factores limitaba nuestras capacidades para satisfacer las necesidades y, sobre todo, las expectativas de nuestros clientes actuales y potenciales.

No empezamos en cero, empezamos en negativo.
MOISÉS CHAVES | Dir. Gral. Adjunto

- **Poca estrategia**
La ausencia de una estrategia sólida dificultaba la toma de decisiones efectivas, lo que afectaba el rendimiento y la competitividad de la institución.
- **Incertidumbre**
Derivado de lo interior, la percepción al interior y en el exterior del banco generaba un ambiente de inestabilidad.
- **Reputación afectada**
La falta de una relación sólida con medios alimentó una percepción negativa del banco en la prensa.
- **Indicadores deteriorados**
Las métricas, como el crecimiento de ingresos o la eficiencia operativa, mostraron signos de deterioro. En abril de 2023 tuvimos una evaluación por parte de la agencia calificadora HR Ratings.
- **Poco impulso al desarrollo tecnológico**
A principios de año Bankaool se encontraba rezagado en términos de innovación tecnológica y desarrollo de soluciones digitales.



Visión estratégica



Un año desafiante

A inicios de 2023 el posicionamiento de Bankaool estaba amenazado por riesgos en varios frentes: la falta de liderazgo, riesgos reputacionales, indicadores negativos, además de una carente visión ante un panorama cada vez más inestable y competido.

Un horizonte claro con una nueva visión

La llegada de Grupo OMNi no sólo representó una suma de capital y esfuerzo, sino también una visión renovada que le dio a Bankaool una dirección estratégica.

En 11 meses de trabajo continuo la posición de Bankaool mejoró en muchos aspectos, con mejores indicadores y un crecimiento inusitado que fue eco de la transformación que el banco tuvo al interior.

VISIÓN

Ser el ecosistema financiero, simple, transparente y digital que crece con la gente.

Esta nueva visión estratégica comprende tres momentos clave.

Entender el contexto

Redefinir quiénes somos

Transformar para crecer



Objetivos estratégicos

Para asegurar este proceso de transformación, definimos objetivos concretos de acuerdo con la nueva visión de **Bankaool** y **Grupo OMNi**.

Estos objetivos están diseñados para abordar las áreas críticas de mejora y reafirmar el compromiso de la institución con la excelencia operativa, la innovación continua y la satisfacción del cliente.

- 1 Aumentar la base de usuarios**
A través de iniciativas comerciales y de mercadeo, buscamos alcanzar nuevos segmentos demográficos.
- 2 Garantizar la permanencia**
Fomentar la retención y la fidelidad de nuestros clientes, a través de una mejora continua de su experiencia en el ecosistema.
- 3 Sostener una operación saludable**
Optimizar operaciones para aumentar la eficiencia y reducir el costo operativo, así lograr mayor competitividad.
- 4 Proteger la información y los recursos**
Asegurar la confidencialidad de la información y el dinero de nuestros clientes mediante protocolos rigurosos de seguridad.

Valores

Tenemos cuatro pilares éticos sobre los que construimos nuestra oferta de valor.

Finanzas centradas en personas

Una parte esencial de nuestro cambio de mentalidad ha implicado poner a las personas al centro de nuestro ecosistema. Esto significa darle prioridad a la gente y no al negocio, lo que ha traído cambios en el desarrollo de nuestros productos en cuanto a diseño, transparencia y calidad.

Educación financiera

Estamos comprometidos en empoderar a nuestros clientes a través de la educación financiera. Es la base sobre la que afianzamos nuestra relación con nuestros clientes y no una parte accesorio de nuestro modelo. Nuestros productos promueven el desarrollo de habilidades financieras de manera didáctica, amigable y efectiva.

Inclusión financiera

Reconocemos la importancia de respaldar e impulsar a sectores desatendidos por la banca tradicional. Por eso, abanderamos la inclusión financiera y nos esforzamos en que nuestros productos y servicios sean accesibles para todos, contribuyendo así a un sistema financiero más justo y equitativo.

Revolución digital

Esta nueva visión nos ha llevado a renovar nuestros productos y servicios. Por eso, desarrollamos un ecosistema que aprovecha nuevas tecnologías para adaptarnos a las necesidades actuales de nuestros clientes. El objetivo es que cada uno viva su propia revolución financiera desde la palma de sus manos.

Bankaool, más que un banco

En 2023 teníamos claro que Bankaool tenía el propósito de abrir una brecha en la banca tradicional, desafiando lo establecido y fomentando la inclusión financiera. Para lograrlo, empezamos por cambiar nuestra manera de pensar.

Lo mejor del mundo financiero

En la industria existen los bancos tradicionales, los bancos digitales, los neobancos y mucho más, pero no nos sentíamos cómodos con esas categorías y decidimos crear nuestra propia definición.

Nuestra personalidad retadora se acerca más al mundo fintech, pero tenemos la seguridad y certeza de un banco regulado.



Redefinición de quiénes somos

Al centro de esta visión estratégica hay una nueva forma de vernos como entidad. Somos un banco que fluye con la gente; que entiende que hoy en día hay diferentes ritmos de vida y sabe que las personas tienen necesidades muy específicas y muchos intereses. Por eso, construimos nuestra oferta de valor para que se integre al estilo de vida de las personas.

Omnipresencia

Estableciendo un ecosistema estable, buscamos que la experiencia sea integral y perdurable.

Hiperpersonalización

Nuestra meta a largo plazo es ofrecer una experiencia única para cada persona.

Cotidianidad

Diseñamos nuestros productos y servicios para el día a día de nuestra gente.

Logros del 2023

Resultados tangibles

La nueva visión y un trabajo alineado a los objetivos estratégicos nos permitió alcanzar varios logros a lo largo del 2023.

Fomentamos una nueva cultura al interior de Bankaool, a través de canales de comunicación interna.

Renovamos nuestra marca y las estrategias de mercadeo para llegar a más clientes.

Mejoramos el posicionamiento reputacional con una relación más sólida con medios de comunicación.

Fortalecimos nuestra estructura interna con nuevas áreas como BI, Producto y Estrategia Financiera.

Optimizamos los procesos internos para hacer más eficientes los costos de operación.

Invertimos 10,836 millones de pesos, lo que nos permitió cubrir las salidas de algunos clientes.

Colocamos más de 300 terminales punto de venta en negocios.

Superamos la meta de nuestra red de sucursales con un desempeño sobresaliente del 116 %.

Alcanzamos una calificación de BB- con perspectiva estable, de acuerdo con la agencia HR Ratings.

Crecimos 20 % neto anual en saldos de captación.



6

Desempeño financiero



Estrategia financiera

Redefinir para lograr

Los diferentes riesgos que teníamos a inicios de 2023 dificultaban la obtención de metas. A medida que la nueva visión se consolidaba, también pusimos en marcha una nueva estrategia financiera que nos permitiera alcanzar nuestros objetivos de negocio.

Con datos concretos y estados financieros fundamentales, revelamos los logros que obtuvimos al cierre de año y el impacto de haber tomado decisiones audaces.

Estrategia en 6 puntos

Para alcanzar nuestros objetivos, el cerebro financiero de Bankaool se enfocó en 6 factores clave.

- 1 Eliminar activos improductivos**
Identificar los activos que no generan ganancias y sólo provocan costos.
- 2 Expandir la cartera**
Impulsar la generación, estructuración y otorgamiento de nueva cartera.
- 3 Aumentar los ingresos**
Desarrollar nuevas unidades de negocio para maximizar la entrada de capital.
- 4 Incrementar la rentabilidad**
Potenciar las ganancias mediante una sólida estrategia financiera.
- 5 Invertir en el área tecnológica**
Promover el desarrollo tecnológico alineado a los objetivos de la nueva visión.
- 6 Mantener la confianza**
Preservar una relación estable y duradera con inversionistas y agencias calificadoras.



Balance general (activo)

Cifras en miles de pesos			Variación	%
	Activo	Dic 22	Dic 23	Anual
DISPONIBILIDADES	198,934	1,308,469	1,109,534	558%
INVERSIONES EN VALORES	0	0	0	0%
CARTERA DE CRÉDITO ETAPA 1	4,568,491	5,818,067	1,249,575	27%
CARTERA DE CRÉDITO ETAPA 2	69,017	280,276	211,260	306%
CARTERA DE CRÉDITO ETAPA 3	149,489	243,604	94,115	63%
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	4,786,997	6,341,947	1,554,950	32%
(-) MENOS:				
ESTIMACION PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS	169,352	283,810	114,458	68%
DERECHOS DE COBRO (NETO)	326,724	0	-326,724	-100%
CARTERA DE CRÉDITO (NETO)	4,944,369	6,058,137	1,113,768	23%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)	204,309	261,933	57,624	28%
BIENES ADJUDICADOS	643,445	624,382	-19,062	-3%
PAGOS ANTICIPADOS Y OTROS ACTIVOS (NETO)	183,811	114,464	-69,347	-38%
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	241,994	180,966	-61,029	-25%
ACTIVOS POR DERECHOS DE USO DE PROPIEDADES	56,356	54,218	-2,138	-4%
INVERSIONES PERMANENTES	6,585	8,256	1,671	25%
IMPUESTOS Y PTU DIFERIDOS (NETO)	86,174	104,503	18,329	21%
ACTIVOS INTANGIBLES (NETO)	13,560	20,482	6,922	51%
TOTAL ACTIVO	6,579,538	8,735,810	2,156,272	33%

558 %

de aumento de disponibilidades

32 %

de crecimiento de cartera bruta

+33 %

en total de activo al cierre de 2023

Principal aumento por disponibilidades, así como la originación y colocación de la cartera de crédito.

Balance general (pasivo y capital)

Cifras en miles de pesos			Variación	%	
	Pasivo y Capital	Dic 22	Dic 23	Anual	Anual
DEPÓSITOS					
Depósitos de exigibilidad inmediata	1,011,086	1,661,705	650,618	64%	
Depósitos a plazo	3,974,547	5,607,816	1,633,269	41%	
	4,985,633	7,269,520	2,283,887	46%	
PRÉSTAMOS BANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS					
De Corto plazo	395,268	206,327	-188,942	-48%	
De largo plazo	199,338	29,824	-169,514	-85%	
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	48,734	92,528	43,794	90%	
PASIVOS RELACIONADOS CON GRUPOS DE ACTIVOS	61,278	60,522	-755	100%	
INSTRUMENTOS FINANCIEROS QUE CALIFICAN COMO PASIVO	0	21,000	21,000	100%	
IMPUESTOS Y PTU DIFERIDOS (NETO)	0	0	0	0%	
PASIVO POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	29179.799	67,508	38,329	131%	
CRÉDITOS DIFERIDOS Y COBROS ANTICIPADOS	7,530	6,577	-952	-13%	
TOTAL PASIVO	5,726,961	7,753,807	2,026,846	35%	
CAPITAL CONTABLE					
CAPITAL CONTRIBUIDO	1,909,136	1,906,342	-2,794	0%	
CAPITAL GANADO					
Fondo de Reserva	8,013	8,013	0	0%	
Resultado de ejercicios anteriores	-994,866	-1,096,154	-101,288	10%	
Remidiciones por beneficios	0	0	0	0%	
Resultado neto	-69,706	163,802	233,508	-335%	
TOTAL CAPITAL CONTABLE	852,577	982,003	129,426	15%	
TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	6,579,538	8,735,810	2,156,272	33%	

+46 %

en depósitos

El aumento deriva de la mayor confianza de los clientes. Los depósitos son el principal pasivo con mayor porcentaje en depósitos a plazo.

Los pasivos interbancarios disminuyeron por cumplimiento puntual con las obligaciones del banco.

+35 %

en pasivos, respecto a 2022

Analítica del balance general

Radiografía de nuestro desempeño

El balance general es una herramienta clave para dimensionar nuestra situación financiera, la cual cambió significativamente con 11 meses de trabajo.

En el balance general se reflejan dos movimientos: aumentos y disminuciones.



Aumentos

Captación

Motivado por la confianza que la gente deposita en Bankaool.

Disponibilidades

Mayor flujo de liquidez, gracias a una mejor gestión de activos y pasivos.

Disminuciones

Pasivos

Su reducción muestra el cumplimiento con las obligaciones de pago con nuestros financistas.

Derechos de cobro

El hecho de que disminuyan revela el camino para disminuir los activos improductivos del banco.

Estado de resultados al 31 de diciembre de 2023

Concepto		Dic 22	Dic 23	Variación	%
(+)	Ingresos por intereses	652,021	947,821	295,800	45%
(-)	Gastos por intereses	317,029	561,983	244,954	77%
(=)	MARGEN FINANCIERO	334,992	385,838	50,846	15%
(-)	Estimación preventiva para riesgos crediticios	32,896	114,458	81,562	248%
(=)	MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS	302,096	271,380	-30,716	-10%
(+)	Comisiones y tarifas cobradas	47,755	54,555	6,800	14%
(-)	Comisiones y tarifas pagadas	40,910	45,166	4,256	10%
(+)	Resultado por intermediación	350	3,235	2,885	824%
(+)	Otros ingresos(egresos) de la operación	11,956	385,433	373,477	3124%
(-)	Gastos de administración y promoción	406,066	531,991	125,925	31%
(=)	RESULTADO DE LA OPERACION	-84,819	137,446	222,265	-262%
(-)	Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas	1,238	1,917	680	55%
(=)	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS A LA UTILIDAD	-83,581	139,364	222,945	-267%
(-)	Impuestos a la utilidad causados	0	0	0	0%
(-)	Impuestos a la utilidad diferidos	-13,875	-24,438	-10,563	76%
(=)	RESULTADO NETO	-69,706	163,802	233,508	-335%

+45 %

en ingresos por operaciones de crédito e intereses en efectivo.

Gastos administrativos: nóminas, licencias, cuotas, proveedores, inversiones, etc.

163.8 MDP

de utilidad neta, con un aumento de 233 mdp respecto a 2022.

Segregación de cartera de crédito

2022

2023

Créditos de consumo

Créditos comerciales

Clasificación	Saldo	%
Consumo Auto	\$1,158	0.02%
Consumo Nómina	\$267	0.01%
Consumo Personal	\$9,354	0.20%
Corporativo	\$151,638	3.17%
Entidad Financiera	\$445,973	9.32%
PyME	\$4,178,608	87.29%
TOTAL	\$4,786,998	100.00%

Clasificación	Saldo	%
Consumo Auto	\$1,050	0.02%
Consumo Nómina	\$364	0.01%
Consumo Personal	\$6,519	0.10%
Corporativo	\$497,602	7.85%
Entidad Financiera	\$384,264	6.06%
PyME	\$5,452,148	85.97%
TOTAL	\$6,341,947	100.00%

+7.85 % en colocación de créditos corporativos

Desglose de gastos 2023

Incluye salarios,
aguinaldos, vales, fondos
de ahorro, obligaciones
de ley, etc.

Asistencia técnica en
servicios especializados.

Beneficios por
terminación, pensiones y
prima de antigüedad.

Desglose de cuenta	Monto
BENEFICIOS DIRECTOS DE CORTO PLAZO	150,541,447
HONORARIOS	13,261,265
RENTAS	2,924,958
GASTOS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	12,678,622
IMPUESTOS Y DERECHOS DIVERSOS	27,497,431
GASTOS NO DEDUCIBLES	15,280,667
GASTOS EN TECNOLOGÍA	15,926,951
PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES	29,808,121
CUOTAS DISTINTAS A LAS PAGADAS AL IPAB	10,706,012
GASTOS POR ASISTENCIA TÉCNICA	64,510,450
CONSUMIBLES Y ENSERES MENORES	6,190,555
SEGUROS Y FIANZAS	6,442,262
GASTOS POR MANTENIMIENTO	3,201,556
DEPRECIACIONES	94,641,649
OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN	59,918,501
COSTO NETO DEL PERIODO DERIVADO DE BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	16,231,782
AMORTIZACIONES	2,228,588
TOTALES	531,990,817



Indicadores 2023

Resultado y Balance	2023	2022
Ingresos Operacionales	947,821,038	652,020,843
Utilidad Antes de Impuestos	139,363,762	- 83,581,015
Utilidad Neta	163,801,975	- 69,705,574
Activos Totales	8,735,809,573	6,579,537,808
Cartera de Crédito, Neta	6,058,137,495	4,617,645,266
Inversiones	-	-
Pasivos Totales	7,753,806,752	5,726,960,770
Depósitos	7,269,520,269	4,985,633,181
Capital Contable	982,002,821	852,577,038

Ingresos operacionales: Ingreso obtenido directamente por la operación del banco (Intermediación financiera).

Utilidad antes de impuestos: Resultado de restar los impuestos a la utilidad antes de impuestos.

Utilidad neta: Resultado de restar todos los gastos a los ingresos totales.

Activos totales: Son todos los bienes y derechos poseídos por la institución.

Cartera de crédito neta: Portafolio constituido por los financiamientos otorgados por el banco.

Pasivos totales: Total de deudas y obligaciones a cargo del banco.

Depósitos: Dinero ingresado por los clientes en el banco.

Capital contable: La partida equivalente a "patrimonio".

Indicadores 2023

Eficiencia y rentabilidad	2023	2022
Margen neto de interés	40.71%	51.38%
Eficiencia	59.29%	48.62%
Rentabilidad del activo total	1.88%	-1.06%
Rentabilidad del patrimonio	16.68%	-8.18%
Índice de Morosidad (IMOR)	3.84%	3.12%
Coefficiente de Cobertura de Liquidez*	229%	172%

* En México se toma en cuenta el CCL y no la fórmula estándar de liquidez.

Eficiencia =

Se toma en cuenta que las tasas de interés estuvieron al alta en 2023.

gastos x intereses

ingresos x intereses

IMOR =

Saldo en etapa 3

saldo total cartera de crédito

Margen neto interés: Indica qué porcentaje del ingreso por intereses se convirtió en utilidad. Un margen de 41% indica que, por cada \$1 que se ingresó por intereses, se generó \$0.41 de utilidad neta.

Eficiencia: A menor porcentaje mejor es el indicador, ya que significa que se gasta menos de lo que se ingresa.

Rentabilidad del activo total: Este indicador señala cuánta utilidad se está generando por cada peso de activo poseído. Ejemplo: un indicador de 2% señala que por cada \$2 de activo, se obtuvo \$0.02 de utilidad.

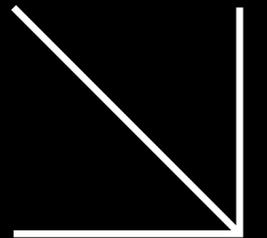
Rentabilidad del patrimonio: Este indicador señala cuánta utilidad se está generando por cada peso de utilidad aportado. Ejemplo: un indicador de 17% señala que por cada \$1 aportado, se obtuvo \$0.17 de utilidad.

Índice de morosidad: Indica qué porcentaje de la cartera no fue pagado por los acreditados. Entre más bajo, es mejor.

CCL: Indicador definido por la CNBV que permite identificar si el banco cuenta con el suficiente dinero para pagar sus deudas en los próximos 30 días. No puede situarse debajo de 100%.

7

Gestión integral de riesgos



Gestión integral de riesgos

Coordinación y control

En Bankaool, somos conscientes de los riesgos inherentes a toda gestión; por lo cual, ponemos en marcha diversos mecanismos de detección y un sistema de control de riesgos para garantizar la estabilidad y la seguridad como institución.

Gracias a la participación de varias áreas, podemos anticipar, mitigar y gestionar los riesgos de manera efectiva.

Metodologías comprobadas

Esta gestión está basada en metodologías que han sido desarrolladas y probadas por autoridades en la materia. De esta forma, nuestras decisiones están fundamentadas en análisis rigurosos que nos ayuda a anticipar y mitigar riesgos con un amplio margen de eficacia.

Al seguir estándares reconocidos por la industria, demostramos nuestro compromiso con la excelencia y la transparencia en la gestión de riesgos, lo que fortalece la confianza en Bankaool.



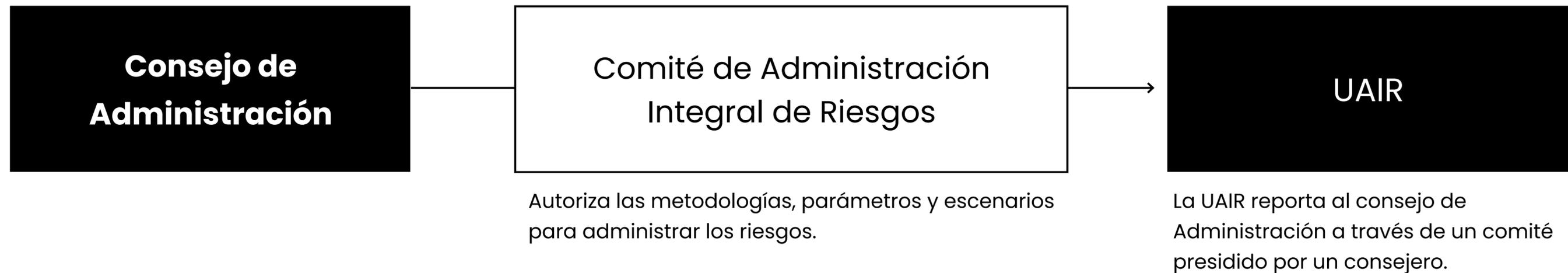
Gestión integral de riesgos

Unidad de gestión

La Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) participa activamente en los planes estratégicos de Bankaool, ofreciendo una visión completa de los riesgos de cada uno de los productos de nuestro ecosistema. De esta forma, la UAIR es clave para lograr un equilibrio entre el riesgo y el rendimiento óptimo para el banco y atractivo para el cliente.

Monitoreo y control

La UAIR identifica, mide, controla e informa sobre los riesgos cuantificables, especialmente el riesgo de crédito, liquidez, mercado y operacional. También considera la relación entre los riesgos y los riesgos no cuantificables en la medida en que resulten relevantes.



Riesgos principales

En esta vista general se enlistan los riesgos principales para Bankaool.

Riesgo de crédito

Riesgo de contraparte

Riesgo de liquidez

Riesgo operacional

Riesgo reputacional

Riesgo de mercado

Marco de acción sobre riesgos

Riesgo de crédito

Se refiere a las pérdidas potenciales originadas por la falta de pago de acreditados. Se administra mediante la estimación de las pérdidas esperadas y no esperadas con base en metodologías sólidas.

Pérdida esperada / *Expected loss (EL)*

Son las pérdidas que suele tener la cartera de crédito en un año promedio. Para medirlo, se requiere de 3 variables:

Probabilidad de incumplimiento (DR)

Responde a la pregunta de qué tan probable es que el acreditado o contraparte no pague.

Exposición al incumplimiento (EaD)

Cantidad de dinero que el acreditado adeudará si cae en incumplimiento.

Severidad de la pérdida (LGD)

Toma en cuenta las garantías y analiza cuánto perdería el banco si el cliente no paga.

Pérdida no esperada

Representa el exceso de pérdidas que podría haber en un periodo, por lo regular durante un año, por una mala situación económica.

VaR

Valor en riesgo de crédito

Sirve para medir pérdidas no esperadas utilizando técnicas estadísticas consolidadas.

ST

Pruebas de estrés

Permiten detectar pérdidas en escenarios macroeconómicos adversos.

Marco de acción sobre riesgos

Riesgo de contraparte

Se refiere a la probabilidad de incumplimiento basada en la calificación ponderada de la contraparte y su historial de impagos.

Esta ponderación se basa mínimo en dos agencias calificadoras y la calificación interna de la contraparte realizada por la UAIR.

A+

Calificación de la contraparte principal de Bankaool.

Esto significa una probabilidad de incumplimiento menor a 1 %.



Marco de acción sobre riesgos



> 170 %
Promedio de CCL
Suficientes recursos
líquidos

140 %
Promedio de CFEN
Suficiente
financiamiento

Riesgo de liquidez

Tiene que ver con la incapacidad de cumplir con las necesidades presentes y futuras de flujo de efectivo, así como a la dificultad de renovar pasivos.

Para administrar este riesgo, se toman en cuenta dos métricas importantes:

CCL **Coefficiente de cobertura de liquidez.** Mide la relación entre activos de alta calidad y liquidez disponible en un periodo de 30 días.

CFEN **Coefficiente de fondeo estable neto.** Mide la relación entre la cantidad de financiamiento disponible y requerido.

Marco de acción sobre riesgos

Riesgo operacional

Se define como las pérdidas por fallas o deficiencias en los controles internos, ya sea por errores en los procesos, fallas en los sistemas, seguridad de la información, fraudes o resoluciones administrativas y judiciales adversas.

Comprende tres tipos riesgos:

Operativo

Tecnológico

Legal

Inventario de riesgos y controles

Se utiliza para evaluar procesos y poder gestionar mejoras en los controles y mitigar riesgos.

Base de datos de incidentes y pérdidas

Permite estimar un VaR de riesgo operacional con distribución estadística y simulación Monte Carlo.



Marco de acción sobre riesgos

Riesgo de mercado

Es la pérdida potencial debido a cambios en los factores de riesgo del mercado, como tasas de interés, tipos de cambio, índices de precios, entre otros.

En Bankaool, gestionamos este riesgo mediante una metodología de VaR.

VaR Valor en riesgo *value at risk*

Permite estimar la pérdida máxima probable con niveles de significancia de 9.5 % a 30 días y 95 % a 1 día.

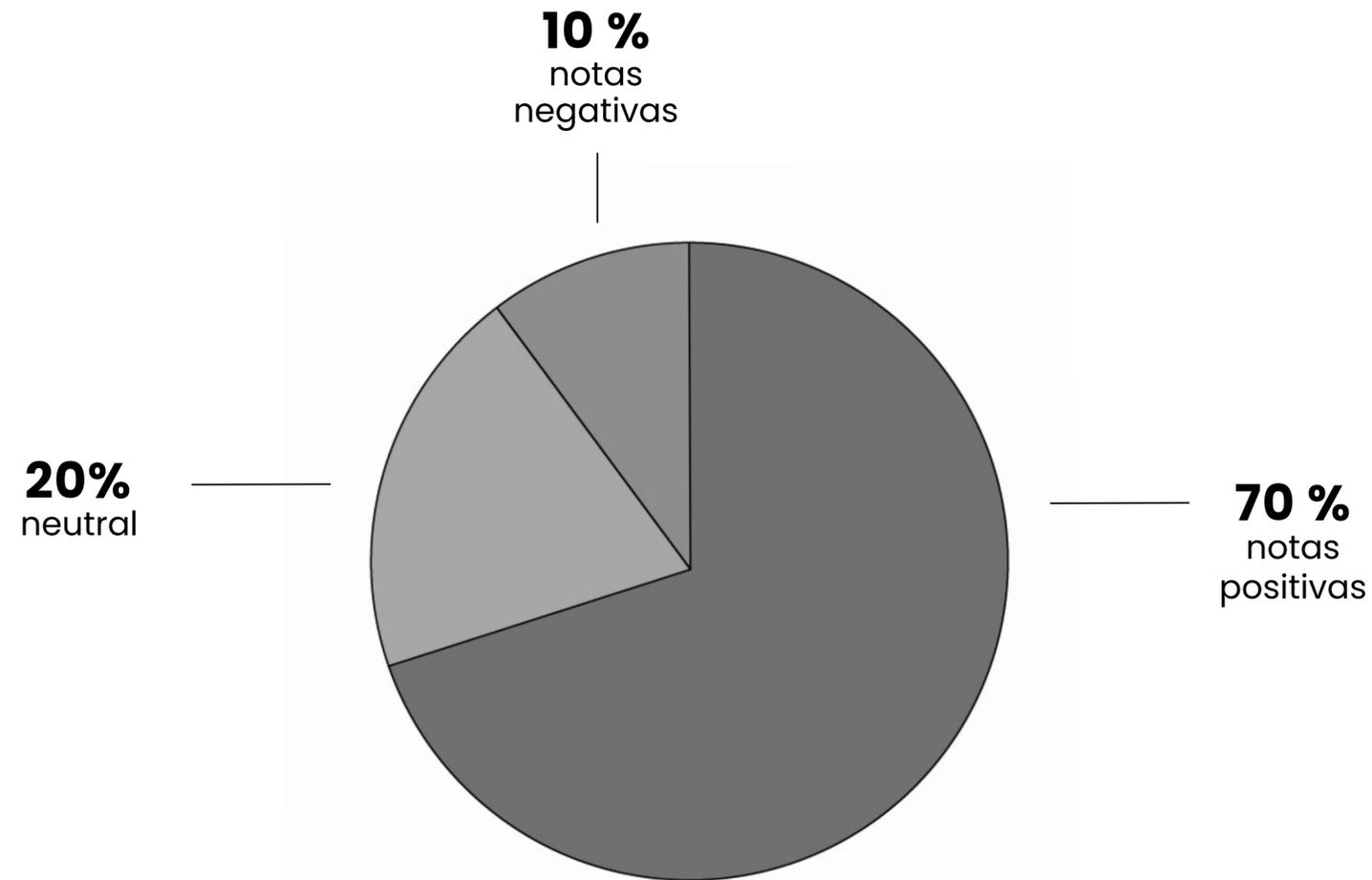
VaR en riesgo de tasas de interés

Se usa la misma metodología VaR para calcular este riesgo en brechas de duración, a su vez calculadas en 14 bandas de distintos plazos.



Al cierre del 2023, sólo tenemos exposiciones en divisas (dólares) y tasas de interés.

Marco de acción sobre riesgos



Riesgo reputacional

Es una pérdida potencial provocada por el deterioro de la percepción del banco desde la perspectiva de empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general.

Monitoreo de percepción

Seguimiento de notas, comentarios, publicaciones y otros medios de comunicación.

De enero a septiembre el área de Comunicación realizó un análisis de medios en el que se detectó que las notas fueron predominantemente positivas, relacionadas con la transformación digital de Bankaool.

Acciones y resultados

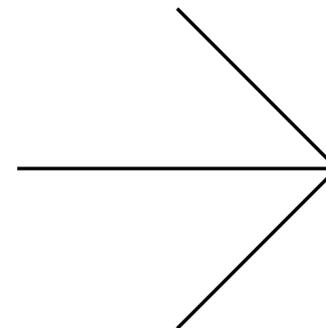
¿Qué se hizo?

Integración de más miembros en la UAIR.

Robustecimiento y actualización de aplicativos para la gestión de riesgos.

Planeación estratégica en el desarrollo de nuevos proyectos.

Fomento a la cultura de riesgos.



¿Qué se logró?

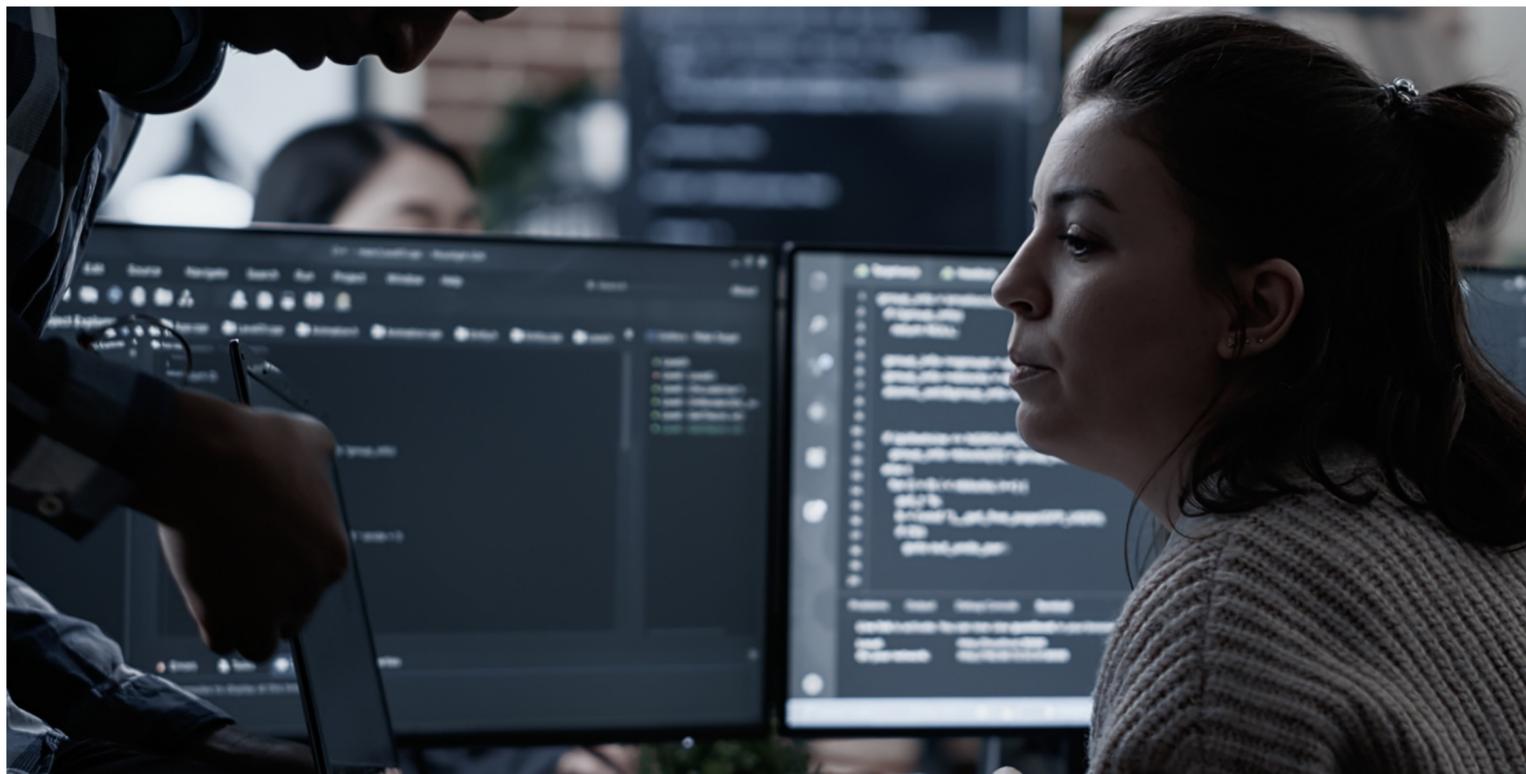
Se fortaleció la estructura de la UAIR, adquiriendo mayor experiencia, renovando las ideas, etc.

Se agilizó el seguimiento de riesgos, cálculos de indicadores con un mayor grado de certidumbre.

Se alcanzó una mayor eficiencia en la conclusión de proyectos.

Se aumentó la conciencia de riesgos en el trabajo del día a día.

Prevención de fraudes



Cultura de prevención

Bankaool fomenta acciones que protegen a la institución y a nuestros clientes de pérdidas financieras y daños reputacionales, a través de un esfuerzo coordinado de varias áreas.

Protección en varios frentes

Las estrategias orientadas a este propósito fomentan la cultura de prevención tanto de los colaboradores de Bankaool como de nuestros clientes para velar por la seguridad e integridad de todos.

Acciones concretas

Se lanzó una campaña de prevención de fraudes a través del boletín interno *Entérate*, la intranet y el correo electrónico institucional.

Se invitó a los colaboradores al webinar de la Asociación de Bancos de México.

Se habilitó el correo lineaantifraude@bankaool.com para recibir reportes de cualquier tipo.

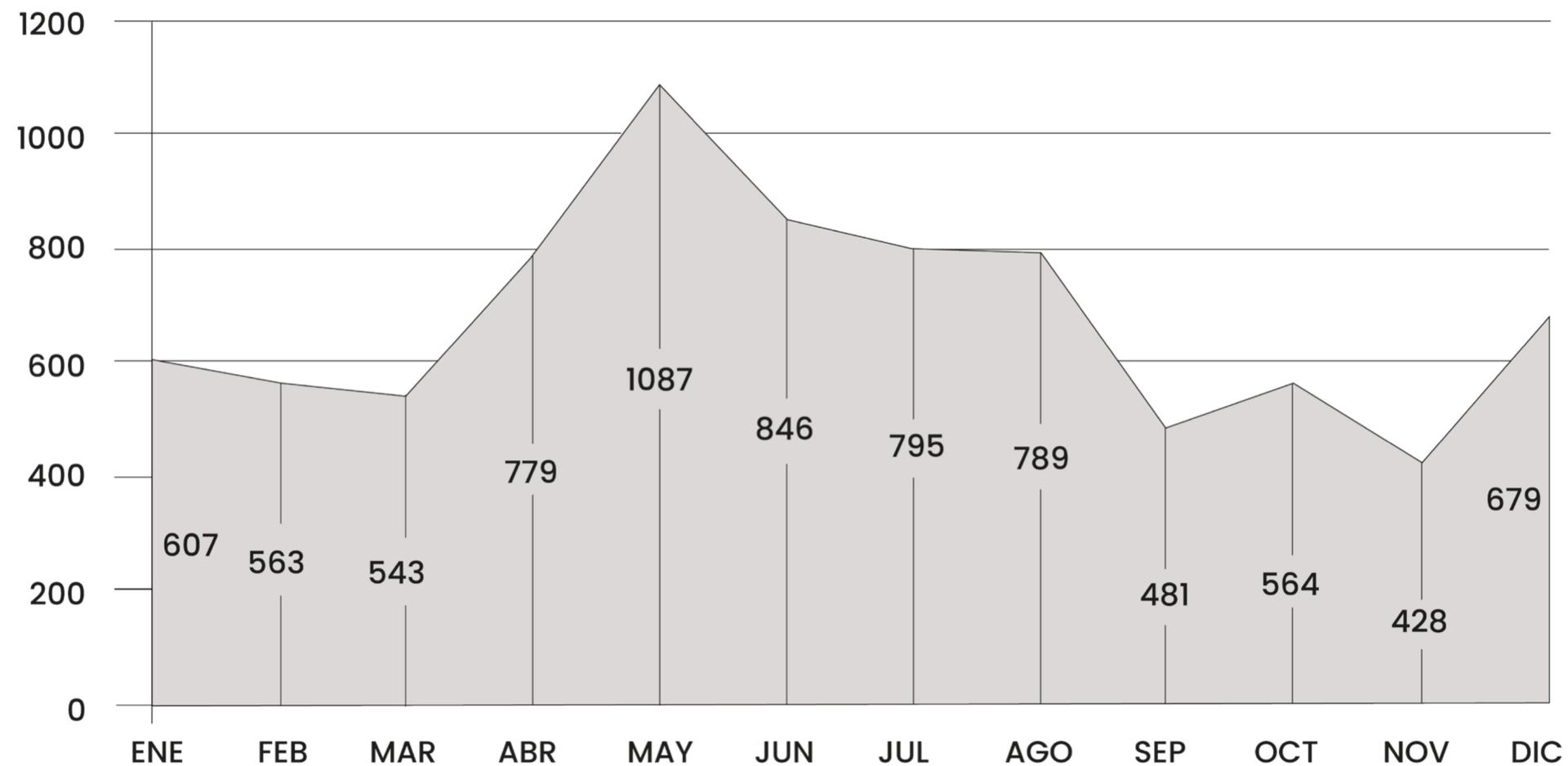
Se elaboró un tríptico informativo dirigido a los clientes que se distribuye en sucursales.

Se diseñó un plan de capacitación para las principales áreas que supervisan y gestionan riesgos.

Periódicamente se comparten reportes de posibles fraudes detectados por diversas áreas.

El área de Prevención de Fraudes realiza un informe ejecutivo al mes de los resultados de alertas emitidas por el sistema Falcon.

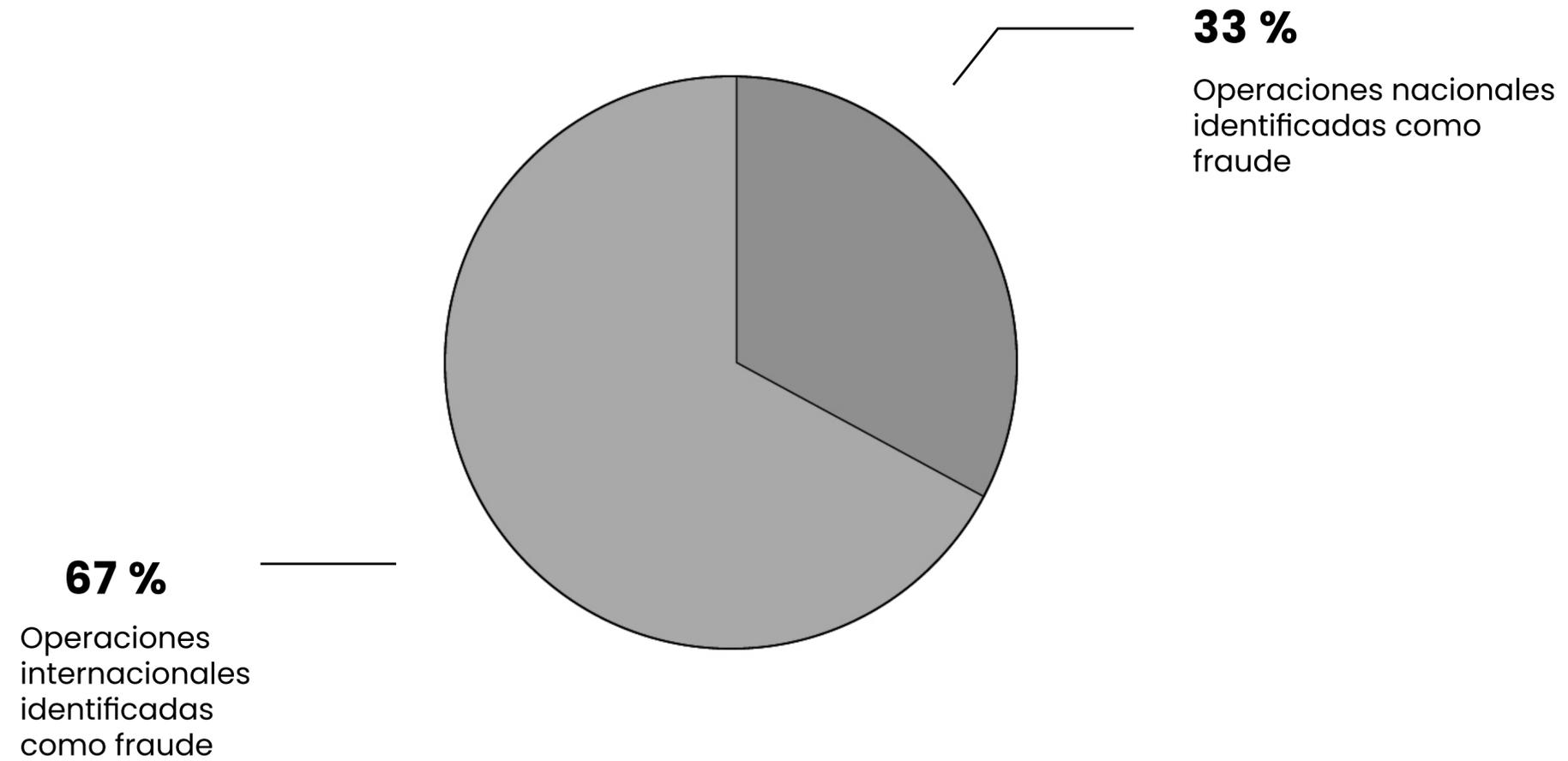
Casos alertados



El sistema de alertas identificó un mayor número de casos en mayo, con una tendencia a la baja durante el segundo semestre y un repunte en diciembre.

En este periodo no hubo afectaciones económicas para los clientes: las transacciones se efectuaron con la información de tarjetas físicas en comercios electrónicos.

Casos alertados



8

Gobierno corporativo



Junta directiva

Bradley Charles Hanson
PRESIDENTE

Rogelio Armando Bermúdez Quiñones
VICEPRESIDENTE

Juan Carlos Portillo Rosete
CONSEJERO

José René Orduño Paz
CONSEJERO

Rosario Bemúdez Quiñones
CONSEJERO

Junta directiva

José Díaz Cuadra
CONSEJERO

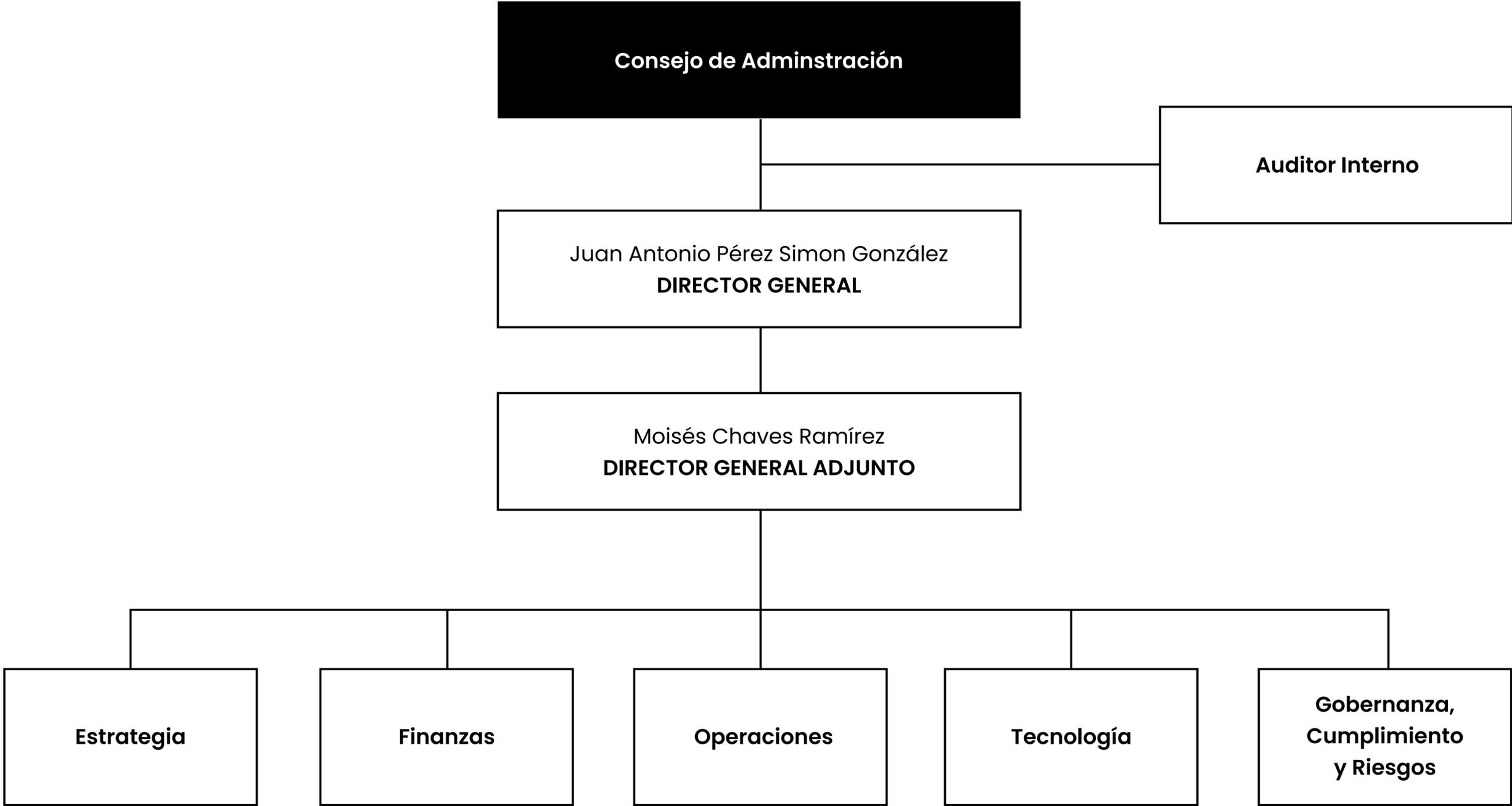
Francisco Javier Cárdenas Rioseco
CONSEJERO INDEPENDIENTE

Francisco De León Franco
CONSEJERO INDEPENDIENTE

Sandra Josefa Aguilar Romero
SECRETARIA

Rufino Rubén Fierro Rubio
COMISARIO

Estructura





Dirección Ejecutiva de Estrategia

Ideas transformadas en acción

Tener una idea del futuro que queremos construir para Bankaool y nuestros clientes nos da dirección de a dónde debemos dirigir nuestros esfuerzos. Con este propósito, la Dirección Ejecutiva de Estrategia define un curso de acción para cumplir nuestros objetivos como negocio.

Metodología de la innovación

Para evolucionar, debemos tomar una postura crítica de nuestra situación actual. La dirección de Estrategia cuestiona la forma tradicional de hacer las cosas, abriendo nuevas oportunidades para revolucionar la vida de nuestros clientes.

01

Lideramos el cambio de mentalidad

Transformamos el mindset de banca tradicional a compañía tecnológica.

02

Promovimos la innovación

Impulsamos la investigación para beneficiar a los usuarios.

03

Establecimos tendencias

Definimos acciones para mejorar las métricas del ecosistema.

Áreas /

Gente
y Cultura

Mercadeo

Marca

Comunicación

Producto UX

Inteligencia
de Negocios

Estrategia
Financiera

Dirección Ejecutiva de Operaciones

Fluidez, eficiencia y calidad

Estos son los tres rasgos que definen la Dirección Ejecutiva de Operaciones.

Su misión es garantizar una ejecución fluida y eficiente de todas las operaciones bancarias.

01

Optimizamos procesos

Hicimos más eficiente el tiempo de servicio y redujimos costos de operación.

02

Aseguramos la calidad de servicio

Mejoramos los niveles de satisfacción de nuestros clientes en todos los canales.

03

Protegimos las transacciones financieras

Garantizamos la seguridad de las transacciones y mitigamos riesgos.

Dirección Ejecutiva de Finanzas

Estabilidad financiera

Esta dirección mantiene la salud financiera del banco, gestionando presupuestos y maximizando los recursos y el valor de los stakeholders.

También ha impulsado otras unidades de negocio, generando nuevas relaciones con socios estratégicos:

01

Mesa de dinero

Nos abre una vía a nuevos mercados financieros.

02

Mesa de cambio

Establece una instancia de compra y venta de divisas más conveniente.

03

Producto FX loan

Permitirá la compraventa de divisas mediante una línea de crédito en cuenta corriente.

Dirección Ejecutiva de Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento

Al pie de la letra

Todas las áreas que integran la Dirección Ejecutiva de Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento siguen las diferentes guías de las entidades reguladoras que norman nuestro accionar, y de manera conjunta promueven el cumplimiento de nuestros objetivos como negocio.

01

Protegimos los activos

Salvaguardamos los activos de Bankaool para que no sean mal utilizados.

02

Prevenimos fraudes y lavado de dinero

Implementamos controles internos para prevenir y detectar actividades fraudulentas.

03

Cumplimos la normativa aplicable

Garantizamos el cumplimiento de las regulaciones a nivel nacional e internacional.

04

Gestionamos riesgos

Identificamos riesgos y actuamos en consecuencia de manera efectiva.

05

Potenciamos la eficacia operativa

Mejoramos la eficiencia y efectividad de los procesos internos y asignación de recursos.

06

Fomentamos la transparencia y confianza

Garantizamos que la información financiera sea precisa, confiable y accesible para todos.

Dirección Ejecutiva de Tecnología (TI)

La infraestructura del mañana

No existe una revolución digital si no es de la mano de la tecnología, por eso la dirección ejecutiva encargada de esta área es esencial para la materialización de la nueva visión estratégica de Bankaool.

De manera general, el objetivo de la Dirección de Tecnología es garantizar los recursos y desempeño de toda la tecnología que soportará el ecosistema digital.

01

Habilitamos el ecosistema digital

Desarrollamos sistemas y aplicaciones necesarias para construir este ecosistema.

02

Aseguramos la experiencia de pago

Blindamos las plataformas y medios de pago de Bankaool.

03

Administramos herramientas

Habilitamos y damos soporte a los medios tecnológicos y digitales.

04

Cumplimos las regulaciones

Contribuimos al cumplimiento de los lineamientos de las entidades regulatorias.

05

Cuidamos la información

Trabajamos a favor de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



```
function GetStringWidth($s) {
    //Get width of a string in the current font
    $s = (string)$s;
    $cw = &$this->CurrentFont['cw'];
    $w = 0;
    if($this->isunicode) {
        $unicode = $this->UTF8StringToArray($s);
        foreach($unicode as $char) {
            if (isset($cw[$char])) {
                $w+=$cw[$char];
            } elseif(isset($cw[ord($char)])) {
                $w+=$cw[ord($char)];
            } elseif(isset($cw[chr($char)])) {
                $w+=$cw[chr($char)];
            } elseif(isset($this->CurrentFont['desc']['MissingWidth'])) {
                $w += $this->CurrentFont['desc']['MissingWidth']; // set default size
            } else {
                $w += 500;
            }
        }
    } else {
        $l = strlen($s);
        for($i=0; $i<$l; $i++) {
            if (isset($cw[$s{$i}])) {
                $w += $cw[$s{$i}];
            } else if (isset($cw[ord($s{$i})])) {
                $w += $cw[ord($s{$i})];
            }
        }
    }
    return ($w * $this->FontSize / 1000);
}
```

Auditoría interna

Guardianes de la información

Cuidar la información es vital para un sano desempeño como institución, a la vez que fomenta la transparencia y confidencialidad que caracterizan a Bankaool. Para esta labor, nuestra área de Auditoría Interna revisa regularmente que las políticas establecidas por el consejo se apliquen adecuadamente.

También supervisa el funcionamiento del sistema de control interno que permite garantizar la eficacia operativa y la integridad de la información financiera.

01

Verificamos el sistema de control interno

Supervisamos su funcionamiento y que sea consistente con los objetivos y lineamientos.

02

Delimitamos funciones

Establecimos los límites de funciones entre la parte social, administrativa y personal.

03

Consolidamos la información

Revisamos los datos financieros, económicos, contables, jurídicos y administrativos.

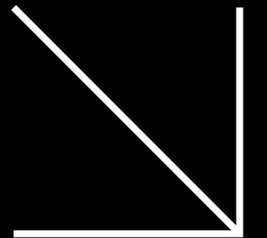
04

Velamos por la aplicación normativa

Coadyuamos a la observancia de las regulaciones que rigen al banco.



Infraestructura



bankaool

bankaool.com

SUCURSAL
MONITOREADA
Y ENLAZADA
A LAS
AUTORIDADES
LAS 24 HRS.

finan
der
tu f

finan
der
tu f

Más cerca de nuestros clientes

El inicio de una nueva relación

A comienzos del 2023 nos planteamos desarrollar un ecosistema enfocado en las personas y para lograrlo renovamos la infraestructura que permite estar en contacto con nuestros clientes.

Así, cambiamos nuestros canales de atención, adaptándolos a una nueva imagen y mejorándolos con características nuevas para atraer más clientes y atender de manera más efectiva sus necesidades.

Canales de atención

Sucursales

Cajeros automáticos

Terminal Punto de Venta

Banca por Internet

Banca Móvil

La nueva cara de Bankaool

Rebranding

Una nueva visión, una nueva manera de verse. En 2023 decidimos dar un paso audaz y reflejar la transformación que abanderamos en una imagen completamente renovada, mucho más fresca y actual.

Identidad visual y conceptual

De la mano del equipo de Marca, reemplazamos la tipografía institucional y definimos una nueva paleta de colores para construir una identidad visual alineada a nuestros valores. La idea era generar un impacto visual que sintetizara estabilidad, confiabilidad e innovación.

Bankaool a la n potencia

La **n** tan característica de esta nueva faceta destaca por su trazo ágil, mostrando fluidez y al mismo tiempo transformación, justo como la experiencia que buscamos en nuestro ecosistema.

bankaool — Rediseño de logo

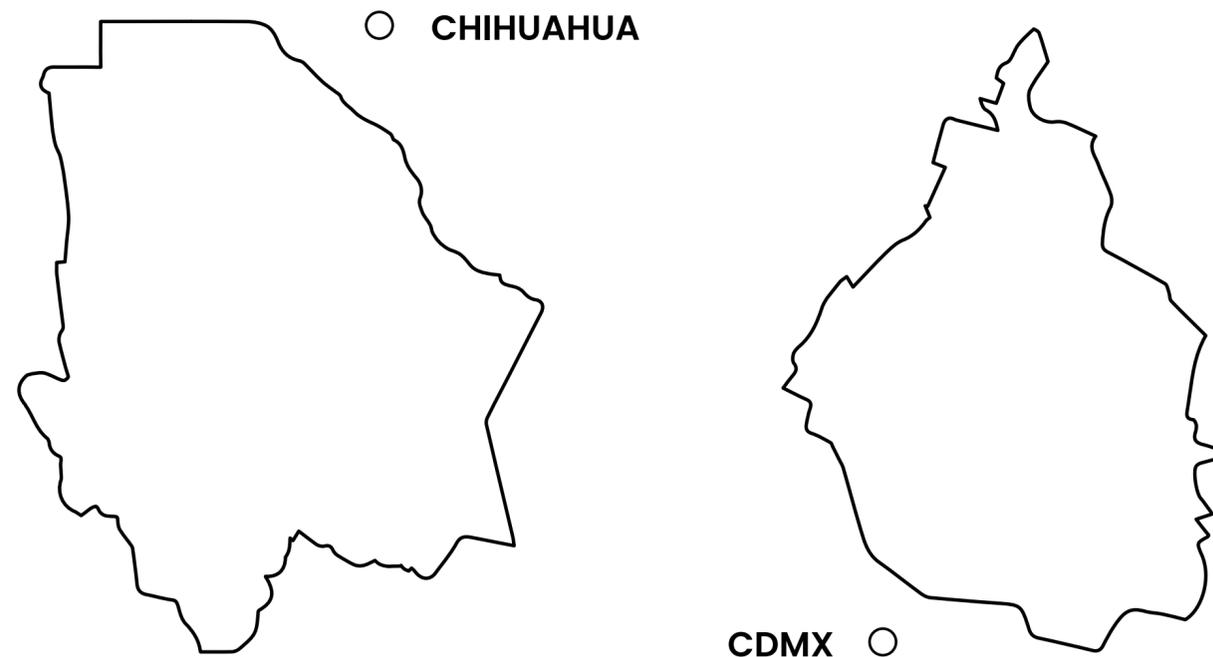
Nuevas experiencias

El cambio de imagen impactó en nuestros canales de atención y servicios. Remodelamos nuestras sucursales y cambiamos la página oficial, la app móvil y la banca en línea.



Mapa de sucursales

En 2023 contamos con 22 sucursales: 21 de ellas establecidas en Chihuahua y 1 en CDMX. Su horario de atención se extiende de las 9:00 a.m. a las 4 p.m.



Sucursales en Chihuahua

- | | | |
|--------------------|--------------------|--------------|
| 1. Camargo | 8. Delicias Centro | 15. Ojinaga |
| 2. Cárdenas | 9. Tecnológico | 16. Parral |
| 3. 20 de Noviembre | 10. Autoservicio | 17. Rosales |
| 4. Platinum | 11. Guachochi | 18. Saucillo |
| 5. Ortiz Mena | 12. Jiménez | 19. Kivás |
| 6. Cuauhtémoc | 13. Julimes | 20. Dublán |
| 7. Oasis | 14. Meoqui | 21. Magón |

Sucursal en CDMX: Polanco

Red de cajeros automáticos



Nueva alianza

En 2023 se completó la migración de cajeros de Akala al proveedor DC Paymentos. Esta negociación sentó las bases de una red más sólida y estable de ATM.

Renovación

Al igual que las sucursales, los cajeros se alinearon a la nueva imagen de **Bankaool**, tanto en el exterior como en la interfaz.

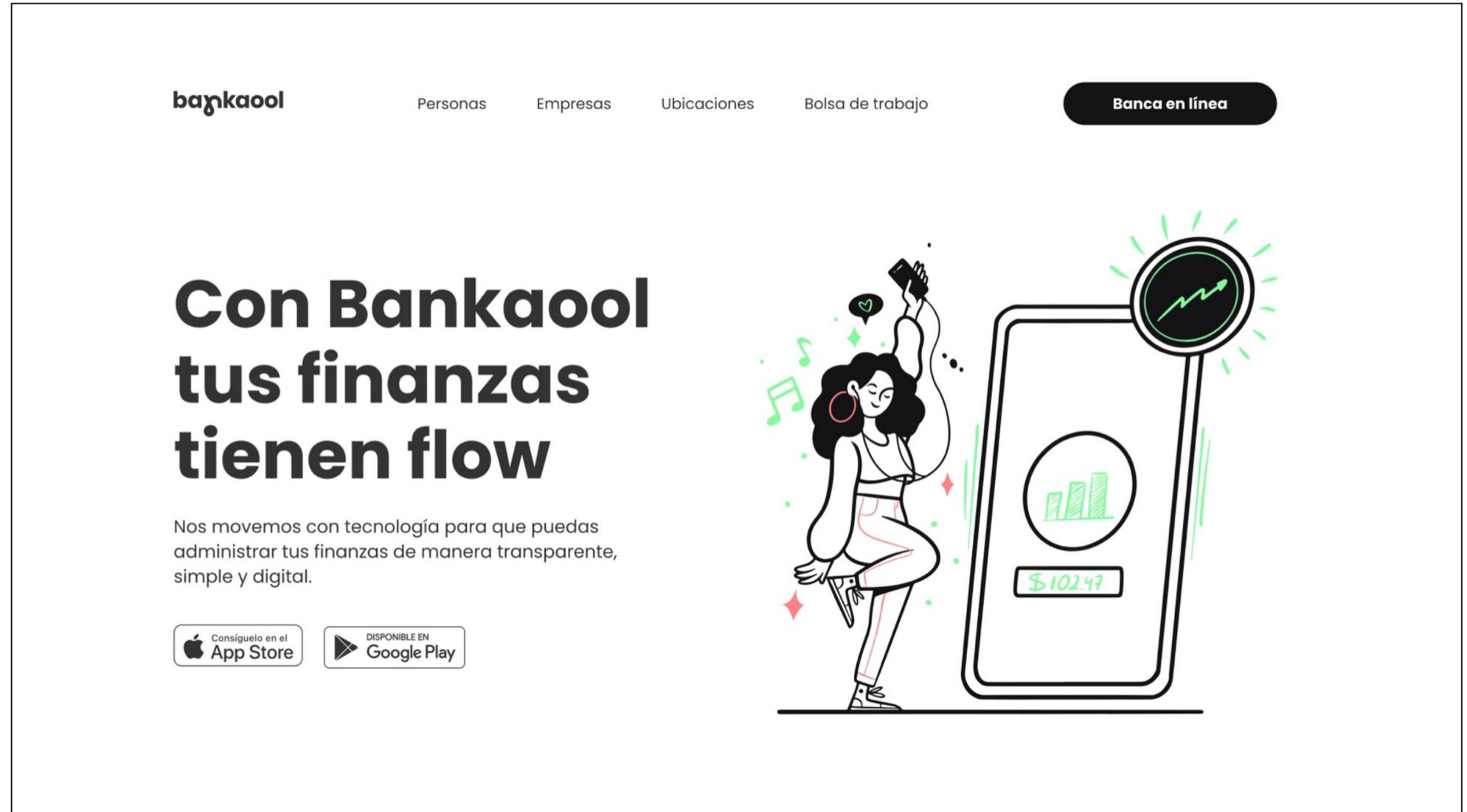
25
cajeros propios

300
en alianza
con DC Payments

Página web

Fácil, segura y moderna

Renovamos la página web con un estilo visual en línea con el rebranding de marca. El resultado fue un esfuerzo conjunto del área de Producto y Marca, quienes le dieron vida a una plataforma web mucho más intuitiva y accesible.



Bankaool Móvil, antes de OMNi

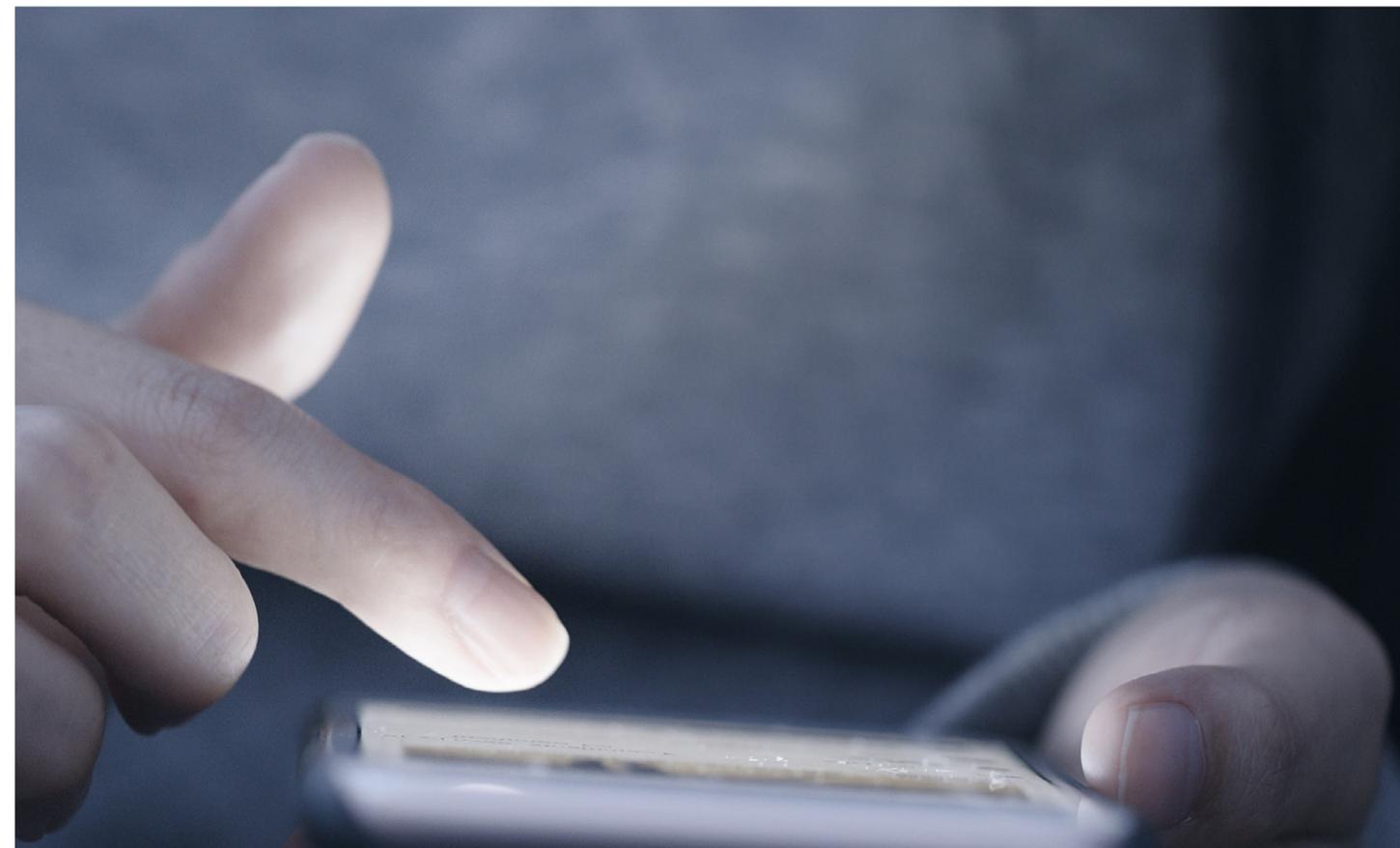
Una app desactualizada

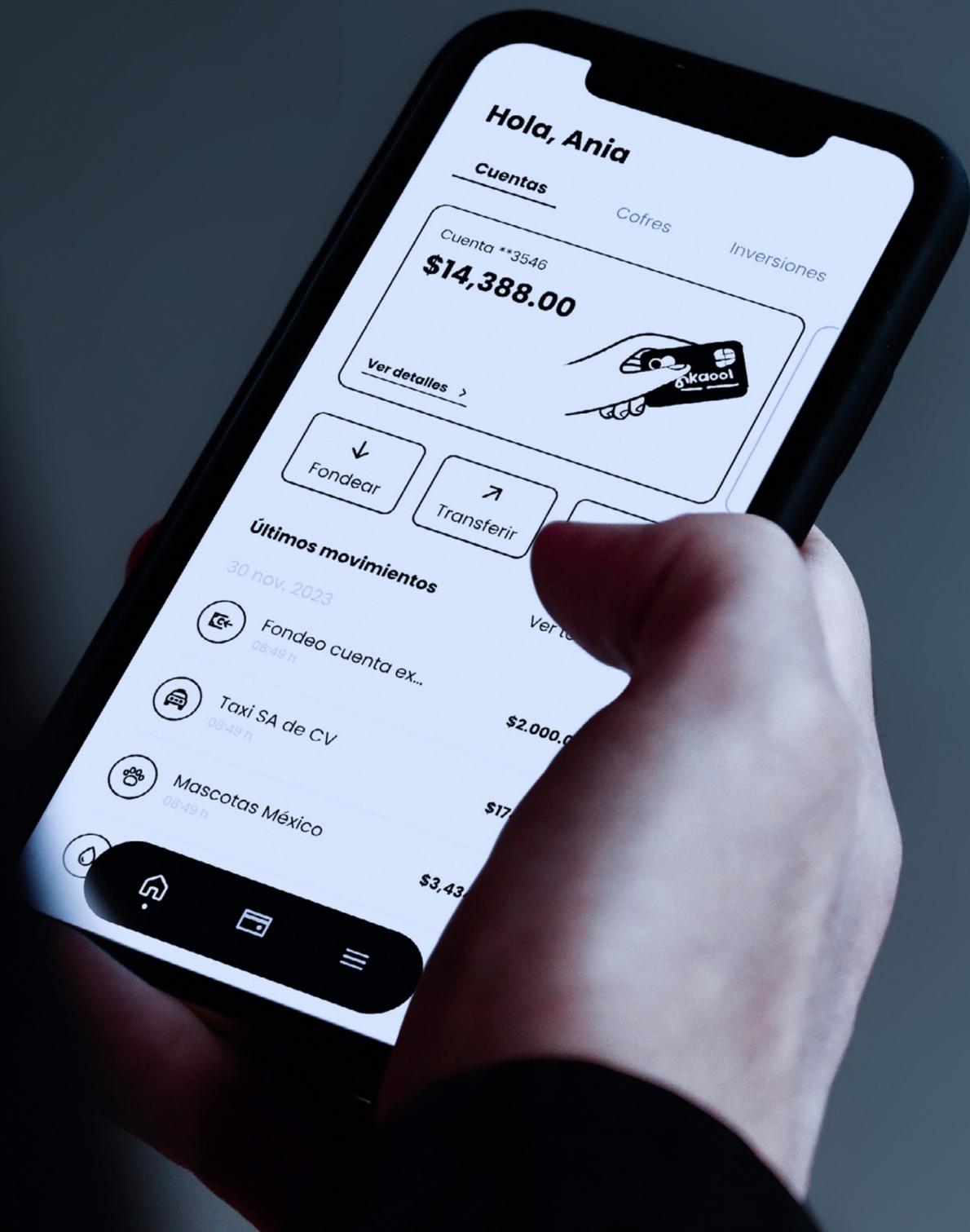
Al cierre de 2022, Bankaool Móvil tenía rezagos tecnológicos y, por tanto, de servicio al cliente. En una época en la que los pagos digitales eran cada vez más comunes y el comercio electrónico creció a niveles desorbitantes, la app no estaba a la altura de las necesidades de las personas.

Para ser móvil, se movía poco

En términos de user experience, la interfaz era poco amigable y el diseño era obsoleto, considerando la nueva imagen que Bankaool estaba construyendo de cara al 2024.

Además, algunas funciones dificultaban su uso para el día a día, como las transferencias por SPEI y las "reservas" virtuales. En pocas palabras, con la app las cosas no fluían.





**Tu dinero,
transparente,
simple y digital**

La app 2.0, el pilar del ecosistema

Rediseñar la experiencia

Con la nueva visión estratégica, la app entró en un proceso de transformación alineado a uno de nuestros valores fundamentales: finanzas centradas en las personas.

Esto implicó no sólo renovar el front-end, sino rediseñar la app para impulsar la plataforma y captar nuevos clientes sin necesidad de que acudan a una sucursal.

Todo por una experiencia más simple, transparente y digital.

- **Diseño OMNimalista**
¿El resultado de estos cambios? Una app más minimalista, actualizada y de alcance nacional.
- **Funciones añadidas**
Con cofres, tarjetas digitales con CVV dinámico, pago de servicios e inversiones desde 100 pesos cambiamos el juego.
- **Cero comisiones**
Para fomentar el uso cotidiano, eliminamos las comisiones por transferencias de SPEI, una de las transacciones más comunes hoy en día.

La nueva banca en línea

Renovación del servicio

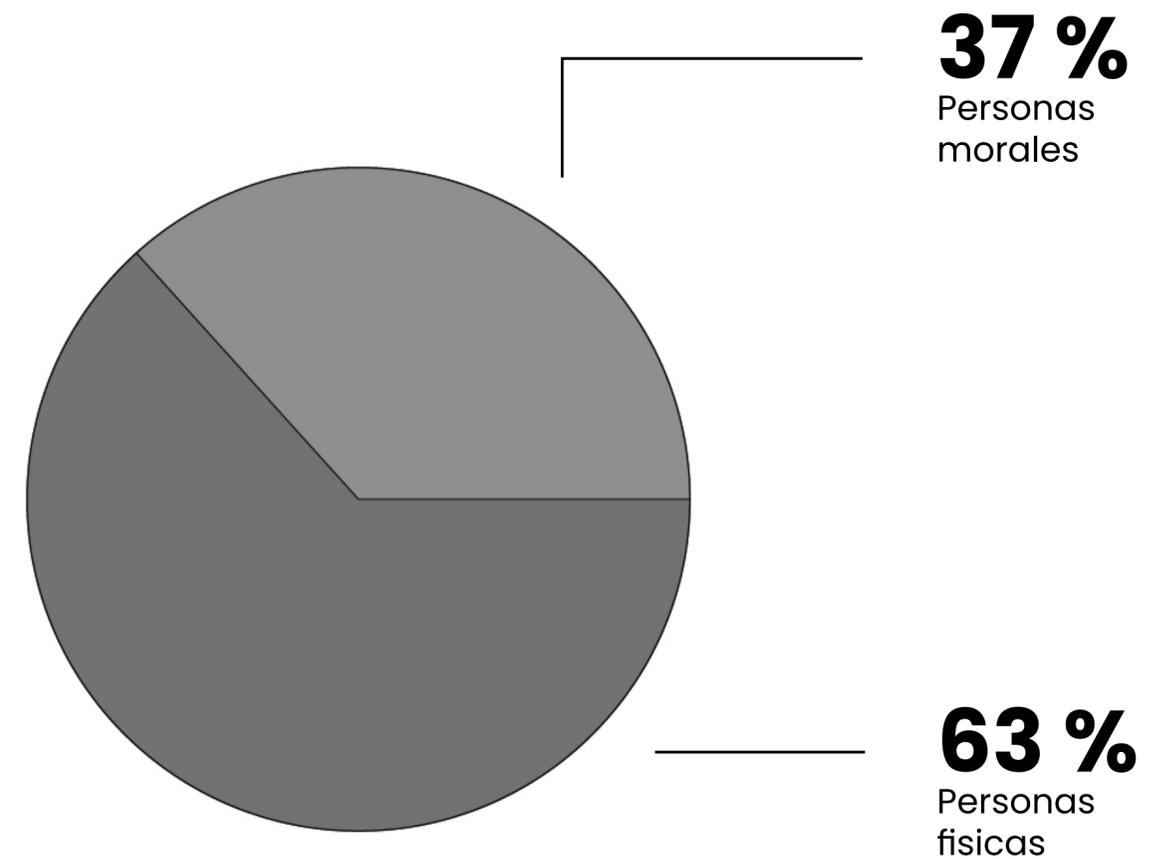
El cambio de imagen e infraestructura a favor de la usabilidad y la experiencia también impactó en Bankaool Banca por Internet.

Además, registramos un incremento en personas morales gracias a nuestras estrategias de negocio.

Tarjetas recargables

Como parte de las actualizaciones que tuvo este servicio, se agregó la opción de administrar tarjetas recargables, lo cual permite a las empresas dispersar recursos, dar de alta, hacer bloqueos preventivos y más.

2007 Usuarios registrados



Terminal Punto de Venta

Extensión de la fuerza comercial

Al cierre del 2022 no contábamos con estos equipos. En 2023 el Negocio Adquiriente de TPV impulsó la colocación de dispositivos físicos y virtuales para que los comercios puedan recibir pagos con tarjeta, QR y billeteras electrónicas.

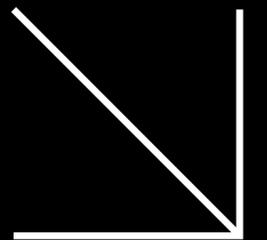


129
clientes afiliados

321
Equipos TPV

10

Cartera de productos y servicios



Productos que fluyen con nuestra gente



Enfocados en personas

Alineados a nuestros valores fundamentales, los productos y servicios que ofrecemos están diseñados para satisfacer necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales.

Lealtad y confianza

Creer no sólo significa atraer nuevos clientes, sino que los actuales expandan su cartera de productos de nuestro portafolio. Nuestra estrategia de crecimiento implica conservar los clientes actuales, impulsar el aprovechamiento de nuestro ecosistema y atraer nuevos clientes.

Productos que fluyen con nuestra gente

¿En quiénes nos enfocamos?

Mayores de edad

Aquellos que tienen una necesidad financiera de ahorro, crédito y más.

Clientes corporativos

En 2023 desarrollamos campañas para formar alianzas a nivel de negocio.

Entusiastas de la tecnología

Personas afines a la innovación y a las nuevas tendencias en tecnología.

Nuevas generaciones

Diseñamos una estrategia *lifetime value* para adolescentes (12 a 17 años).

Base social

Los menos bancarizados son los que ofrecen una oportunidad de crecimiento.



Oferta en 4 ejes

Cada uno de los productos y servicios de nuestro ecosistema está diseñado para cubrir necesidades específicas de nuestros clientes, ya sean personas físicas con y sin actividad empresarial o personas morales, dentro de un amplio rango de edad y con diferentes objetivos para que aprovechen su dinero.



Depósitos a la vista

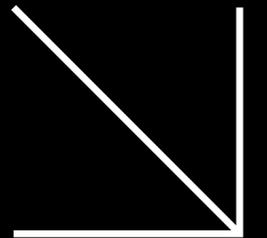
Instrumentos de inversión

Servicios

Créditos



Capital humano



Gente Bankaool

Para fomentar el sentido de pertenencia y comunidad dentro de Bankaool, creamos el área de Cultura Organizacional. A lo largo del 2023, realizamos varias dinámicas y habilitamos nuevos canales de comunicación para estar más cerca de nuestra gente.

Boletines informativos

Aprovechamos nuevos materiales para comunicar proyectos e información relevante.

Kits de aniversario

Con motivo de la celebración de aniversario de Bankaool, entregamos kits a todos.

Festejos en familia Bankaool

Celebramos diferentes festividades, como las posadas navideñas, Día de Muertos y más.

Nueva imagen

Renovamos la imagen de comunicación interna, en diseño y en la forma de hablar.



Gente Bankaool

Al cierre del 2023 la distribución de hombres y mujeres en los cargos dentro de nuestra organización se refleja en la siguiente tabla.

Cargo	Mujeres	Hombres
Dirección general		1
Puestos directivos	1	17
Puestos de gerencia	31	32
Resto del personal	172	96



Multiculturalidad

Nuestro equipo está conformado por personas de México, Costa Rica, Argentina, Colombia, España y Venezuela.

345 colaboradores al cierre de 2023



Cultura Bankaool

La gente, nuestra prioridad

Trabajar desde una nueva perspectiva con valores que centran nuestro esfuerzo en las personas también ha impactado al interior de Bankaool.

El área de Recursos Humanos se sumó al proyecto de transformación renovando sus programas, redefiniendo la relación con y entre los colaboradores y creando las bases de una nueva cultura organizacional.

Para lograrlo, definimos 4 objetivos para esta área.

Objetivos de Recursos Humanos

01

Revisar el organigrama

Atender las necesidades reales de Bankaool y replantear el organigrama para fortalecerlo.

02

Agilizar las operaciones

Dar una respuesta inmediata a estas necesidades con contrataciones de nuevas posiciones.

03

Diseñar estrategias institucionales

Planificar y ejecutar proyectos de carácter institucional que fomenten pertenencia y comunidad.

04

Centralizar la información

Implementar People Cloud para tener una mejor trazabilidad de la información de Recursos Humanos.

Acciones y resultados

Celebramos concursos internos de manera recurrente.

Realizamos nuevas contrataciones que aumentaron considerablemente la plantilla de personal.

Promovimos la capacitación de personal.

Trabajamos en la actualización documental y se mejoraron procesos con requisición de personal, carta oferta, posteos de anuncios, check list de expedientes de persona, acción de aumento de salario, reporte de horas extras, reporte de incidencias, entrevista de salida, entre otros.

Sumamos talento extranjero con 23 contrataciones de Costa Rica, Argentina, Venezuela y España.

Creamos el área de Cultura Organizacional.

Renovamos la imagen de comunicación interna y habilitamos nuevos canales de comunicación.

Elaboramos el Plan de Trabajo para la ejecución de la Norma 035 de acuerdo con la solicitud regulatoria.

Diseñamos el primer proceso de onboarding Bankaool.

Acciones bajo la lupa

Concursos internos

A diferencia de años anteriores, en 2023 realizamos varios concursos para impulsar el crecimiento de nuestra gente.

Concursos internos 2023	Mes
Especialista de Reportes	Marzo
Asistente Administrativa Estrategia	Marzo
Asistente Administrativa Bilingüe	Julio
Asesor Financiero	Julio
Especialista de Entrenamiento	Agosto
Coordinador/a Operativo	Septiembre
Analista de reportes regulatorios	Noviembre
Instructor de Capacitación	Diciembre
Analista de Seguros	Diciembre

Acciones bajo la lupa

Reclutamientos

De enero a diciembre le dimos la bienvenida a 137 colaboradores, un crecimiento de más del 50 % de nuestro equipo. En el mismo periodo de 2022 sólo tuvimos 15 ingresos.

137 nuevos colaboradores en 2023

Mes	Ingresos	Mes	Ingresos
Julio	11	Enero	5
Agosto	11	Febrero	4
Septiembre	12	Marzo	6
Octubre	25	Abril	7
Noviembre	24	Mayo	4
Diciembre	21	Junio	7



Capacitación constante

En julio de 2023 se creó el área de Capacitación, bajo la dirección de RR. HH.

A través de este nuevo equipo, desplegamos una serie de cursos enfocados a diferentes direcciones y áreas.

B	Todo el personal de Bankaool
C	Comercial
Cn	Contabilidad
E	Estrategia
F	Finanzas
GRC	Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento
O	Operaciones
S	Seguros
SD	Personal de Sucursal Digital
T	Tesorería

Mes	Curso	Dirigido a:
MAY	Inducción al Mercado Financiero Mexicano	Cn, F, RM, T
AGO	Pago de tarjetas de crédito en ventanillas de Bankaool	E, C
	Mesa Redonda Liderazgo femenino en la era digital	Mujeres
SEP	Programa Efectivo de Sanciones	GRC
	Medios de Pago	O, F, C
	Riesgos Financieros, Auditoría, Cumplimiento y Anticorrupción	GRC
	Nuevos Productos de Seguros	S, C
	Capacitación Sistema Autenticación de Moneda (SAM)	O, C
	Crédito FX	O, C
OCT	Financiamiento de la Vivienda	O, F, C
	Programa de Formación Gremial en Ciberseguridad	B
	Prevención y Combate de Delitos Financieros	GRC
	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	B
	Pago de tarjetas de crédito en ventanillas de Bankaool	O, C
NOV	Administración de Riesgos	O, F, GRC
	Proalerta Manager y Expert	GRC
	Finanzas y mercados 2023	F
	Lanzamiento del App Móvil Bankaool	C
	Lanzamiento del App Móvil Bankaool	B
DIC	Nueva Operativa de Tarjetas	C
	Diplomado en Ciberseguridad Informática	CISO
	Inducción personal Broker Suc. Digital	SD

12

Impacto en la comunidad



Torneo de la Amistad 2023

Competencia internacional

La ciudad de Chihuahua fue sede por primera vez del Torneo de la Amistad, que se celebró del 16 al 24 de octubre y reunió a más de 70 colegios del país y participantes de Guatemala y El Salvador en una competencia de 13 disciplinas (incluyendo ajedrez).

Patrocinador oficial

Comprometidos con el desarrollo de las nuevas generaciones y el deporte, patrocinamos esta edición del Torneo de la Amistad, que tuvo una afluencia de más de 40 mil personas.

Pulseras inteligentes

Bankaool implementó el uso de pulseras inteligentes para que los asistentes pudieran comprar en los comercios dentro de las instalaciones y de esta forma agilizar todas las operaciones sin necesidad de tarjetas ni efectivo.



85 mil
asistentes en total

Torneo de la Amistad 2023

De lo físico al mundo digital

La activación en el Torneo de la Amistad

Invitamos a los asistentes a escanear una de las cien monedas físicas repartidas en las instalaciones para simular una transferencia bancaria, misma que les permitió registrarse en automático para la experiencia Sport Camp.

24 de octubre, Chihuahua



Medios exteriores (OOH)

Tuvimos presencia en espectaculares, vallas móviles, camiones y en aeropuerto. La comunicación mantuvo a Bankaool en el tema de conversación en torno a la que se considera la competencia escolar con más participantes en Latinoamérica.

Medio	Impactos
Carteleras	2 853 202
Vallas móviles	2 027 495
Aeropuerto	949 400
Total	5 830 097

+5.8 millones
de impactos gracias a medios OOH



Expo Agro Internacional 2023

3 días con expertos agrícolas

La edición 2023 de la Expo Agro Internacional reunió a líderes, innovadores y expertos en el agro del 31 de agosto al 2 de septiembre en el centro de convenciones de Chihuahua. En el marco de este evento se discutieron temas relevantes en tecnología, investigación y financiamiento para este sector.

A favor del campo

Durante nuestra participación en la expo presentamos los productos y servicios que ofrecemos al sector agrícola, mostrando el compromiso que tenemos con el desarrollo del campo chihuahuense.

Municipios beneficiados

Nuestra cartera de financiamiento ha impactado positivamente en los municipios de Ahumada, Allende, Camargo, Coronado, Cuauhtémoc, Delicias, Ojinaga, Meoqui, entre otros.



26.ª edición del Día del Nogalero

Progreso del sector nogalero

Los líderes de la industria nogalera se reunieron del 6 al 8 de septiembre en el Centro de Exposiciones y Convenciones de la ciudad de Delicias, Chihuahua. Se tocaron temas como tecnología e innovación para impulsar el sector.

100 apoyos brindados

Bankaool ofreció becas a los primeros cien inscritos entre el 3 y 4 de septiembre para que su carnet de acceso al evento fuera más económico.

Patrocinamos la clausura

Para despedir este encuentro, patrocinamos la comida de clausura en las instalaciones de Fundación Produce, que además les dio a los asistentes la oportunidad de participar por un premio en una rifa.



DIGAL 2023



La crema y nata del sector lechero

El Día Internacional del Ganadero Lechero (DIGAL) se celebró en un encuentro de expertos y empresarios en la ciudad de Delicias, Chihuahua, el 20, 21 y 22 de septiembre de 2023.

Conocimiento fresco

A través de un ciclo de conferencias, exposiciones y demostraciones, los asistentes estuvieron inmersos en temas de innovación, tecnología y mejor gestión de recursos de producción.

Patrocinador oficial

Fieles a nuestro compromiso con el campo, fuimos patrocinadores oficiales del DIGAL 2023 y aprovechamos el espacio para presentar los instrumentos financieros de nuestra cartera de productos diseñados exclusivamente para el desarrollo de este sector.

Concierto en el 90 aniversario de Delicias

Como parte de las celebraciones por los 90 años de la ciudad de Delicias, patrocinamos el concierto donde miles de personas pudieron disfrutar de la música del deliciense Ed Maverick, Helado Negro y Little Jesus.

30 de abril, Delicias, Chihuahua







Convención Nacional Ganadera

Participamos en el ciclo de exposiciones y conferencias de la CNG 2023, además de tener nuestro propio stand en el Centro de Convenciones de Chihuahua.

21 al 25 de mayo, Chihuahua

Juegos Bancarios 2023

Dimos todo en la cancha de futbol y voleibol. Nuestro equipo femenino de voleibol ganó el tercer lugar en su categoría.

14 de octubre, Chihuahua

1.º Feria de Finanzas del FFCA

Volamos alto en el encuentro organizado por la Asociación Sindical de Pilotos Aviadores de México (ASPA).

6 de diciembre, CDMX



bankaool

