

## **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

### **GRUPO FINANCIERO PROMERICA**

#### **1. PRESENTACIÓN**

Durante el año 2023 continuaron siendo relevantes la inflación y las alzas de las tasas de interés tanto en el mercado nacional como en los mercados internacionales. A pesar de que la inflación fue descendiendo y estabilizándose, el impacto en los precios se siguió sintiendo. Por su parte, las tasas de interés fueron aumentando, aunque encontraron cierta estabilidad en los últimos meses del año. Asimismo, en el 2023 se siguió gestionando y administrando la cartera sujeta a medidas de alivio durante la pandemia ya como parte de las actividades normales. Ante esto, la Administración de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica, con sus estructuras de control y gestión de riesgos, realizaron los esfuerzos que permitieron gestionar adecuadamente el manejo de la cartera y demás aspectos relacionados, enfocándose en temas de riesgo de crédito, liquidez y de mercado principalmente.

A lo largo del año se presentaron otros aspectos importantes a tomar en cuenta que requirieron una adecuada gestión. También es importante mencionar los temas tecnológicos tanto en relación con las tendencias, productos y mejoras como a los retos y riesgos que esto conlleva. La transformación e innovación digital ocupa un lugar estratégico preponderante para las actividades de las empresas que forman parte del Grupo Financiero. Los esfuerzos realizados durante el año en ese aspecto han rendido frutos importantes y han colocado

a las empresas que forman parte del Grupo Financiero como un referente en productos digitales.

Dentro de este contexto y tomando en cuenta que la presentación oportuna de información y la transparencia, como parte de la rendición de cuentas, son esenciales para un adecuado Gobierno Corporativo; se presenta el informe sobre la gestión y estado del Gobierno Corporativo para conocimiento de los distintos grupos de interés de Banco Promerica, Sociedad Anónima y las empresas que forman parte del Grupo Financiero.

De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración deberá aprobar un informe anual de gobierno corporativo, cuya elaboración será coordinada por el gerente general y deberá incluir una explicación detallada de la estructura de gobierno de la institución y de su funcionamiento.

En virtud de lo relacionado y tomando en cuenta lo establecido en la normativa aplicable, se presenta el informe anual de Gobierno Corporativo, que comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, que contiene lo siguiente:

- a) Visión, Misión y Valores
- b) Gobierno Corporativo;
- c) Consejo de Administración;
- d) Gerente General y Ejecutivos Principales;
- e) Comités de apoyo del Consejo de Administración;
- f) Grupo Financiero y Estructura de su Organización;

- g) Descripción de Operaciones y Contratos con Personas Vinculadas;
- h) Descripción de la Administración Integral de Riesgos; y
- i) Actividades Relevantes del Período.

## **2. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE GRUPO PROMERICA**

La visión, misión y valores de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica se describen a continuación:

### **Nuestra 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.

### **Nuestra 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.

### **Nuestros Valores**

**Empatía permanente**

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.

#### Emprendedores por naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.

#### Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

#### Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarlos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños.

### 3. GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el

mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

La estructura de Gobierno Corporativo de las empresas que forman parte del Grupo Financiero Promerica tiene por objeto proporcionar el marco general para la correcta gestión del Banco y las entidades que forman parte del Grupo Financiero, estableciendo los principios que rigen la actuación de las distintas entidades; los órganos que integran el Gobierno Corporativo y las relaciones entre accionistas, colaboradores, depositantes y clientes.

Dentro de la estructura que integra el marco general, los principios y políticas para un adecuado Gobierno Corporativo, se siguen los lineamientos definidos tanto regional como localmente de una manera coordinada. De esta manera se permite atender la gestión de riesgos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Los objetivos generales de Gobierno Corporativo para las entidades que forman parte de Grupo Financiero Promerica son los siguientes:

- Mantener un adecuado Gobierno Corporativo que coadyuve a la gestión efectiva de las actividades de la institución y fortalezca los niveles de confianza y la protección de los intereses de los depositantes, clientes y accionistas.
- Proporcionar una estructura de Gobierno Corporativo acorde a los objetivos estratégicos de la institución, así como a su naturaleza y escala de negocios.

- Coadyuvar a que los procesos integrales de administración de riesgos y sistemas de control interno estén alineados con la estrategia de negocios de la institución y su estructura corporativa.
- Garantizar la transparencia, cumplimiento de normativa y la implementación de políticas relacionadas con la identificación y gestión de conflictos de interés, trato ético y equitativo, independencia y segregación de funciones, entre otras.

#### **4. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración, constituido conforme a la Escritura Constitutiva de la sociedad, las leyes y normativa aplicable, es el órgano que tiene a su cargo la administración y dirección de los negocios de ésta; asimismo es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad. Sus funciones, atribuciones y responsabilidades, forma de integración, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento se rigen por el Reglamento Interno del Consejo de Administración aprobado por la Asamblea General de Accionistas y conforme a lo establecido en la Escritura Constitutiva de la entidad, las leyes de la República y demás normativa aplicable, incluyendo las políticas que sean aprobadas para el efecto.

Las resoluciones que emite el Consejo de Administración dentro de sus atribuciones y funciones conforme a lo establecido en la Escritura Constitutiva, leyes de la República y demás normativa aplicable y el Reglamento Interno del Consejo de Administración, son de cumplimiento obligatorio para la entidad y sus y colaboradores.

## Integración

El Consejo se integra con los miembros establecidos por la Asamblea de Accionistas, conforme lo dispuesto en la Escritura Constitutiva de la sociedad. El Consejo cuenta con varios directores independientes (no ejercen funciones ejecutivas en la entidad o el grupo financiero regional, no tienen relación de parentesco dentro de los grados de ley con los accionistas; o propiedad mayor al cinco por ciento). Todos los miembros del Consejo de Administración cumplen con las calidades requeridas y no tienen impedimentos conforme a la ley y normativa aplicable. Adicionalmente se cuenta con la participación y el apoyo de un Asesor Legal externo, como invitado con voz.

El Consejo de Administración de Banco Promerica, S. A., se integra de la manera siguiente:

Presidente:	Ramiro Norberto Ortiz Gurdian
Vicepresidente:	Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo*
Secretario:	Luis Fernando Rivera Gallardo*
Directores Titulares:	Juan Walter Widmann Roquer* Karla Icaza Meneses
Directores Suplentes:	Oscar Isidro Delgadillo Chávez* Ramiro José Ortiz Mayorga Enrique Javier Gutiérrez Quezada
Asesor Legal:	Alejandro Arenales Farner

*\*Directores independientes*

Por su parte, el Consejo de Administración de Tarjetas Promerica, S. A., se integra de la manera siguiente:

Presidente:	Ramiro Norberto Ortiz Gurdian
Vicepresidente:	Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo*
Secretario:	Luis Fernando Rivera Gallardo*
Directores Titulares:	Juan Walter Widmann Roquer* Karla Icaza Meneses
Directores Suplentes:	Oscar Isidro Delgadillo Chávez* Ramiro José Ortiz Mayorga Enrique Javier Gutiérrez Quezada
Asesor Legal:	Alejandro Arenales Farner

*\*Directores independientes*

El Consejo de Administración de las entidades que forman parte del Grupo Financiero está conformado por directores con amplia experiencia. Conforme a los procedimientos y normativa aplicable, los miembros del Consejo de Administración, oportunamente acreditaron ser personas solventes, honorables y con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros. En el año 2023 se reeligió a los miembros del Consejo de Administración manteniendo así la



estabilidad y continuidad de los planes del Grupo. El período de los Directores actuales vence en el año 2025.

Los miembros del Consejo de Administración tienen un programa permanente de capacitación y formación coordinado por la Región. Este programa incluye temas relacionados con la gestión y administración de riesgos, gobierno corporativo, prevención contra el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, entre otros.

### Deberes y Atribuciones

El Consejo de Administración tiene los deberes y atribuciones siguientes:

- a) Mantenerse informado sobre la marcha de la institución;
- b) Ser responsable de la liquidez y solvencia de la institución;
- c) Definir la política financiera y crediticia de la entidad y controlar su ejecución;
- d) Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos;
- e) Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad y del grupo financiero, en su caso, conforme los requerimientos que establece la ley y normativa aplicables; y resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos;

- f) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones, regulaciones y políticas que sean aplicables a la entidad; así como las medidas emitidas por los entes reguladores, según corresponda;
- g) Establecer y definir las instancias para la aprobación de créditos.
- h) Las demás que les otorgue la Escritura Constitutiva, la Asamblea de Accionistas y las que establezca el presente Reglamento, las leyes y normativa aplicables; así como las políticas correspondientes;

Los miembros del Consejo son responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

### Consejo de Administración, Sistema de Control y Gobierno Corporativo

El Consejo vela porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno y un gobierno corporativo adecuado. Para cumplir con lo indicado el Consejo deberá:

- a) Aprobar el manual de gobierno corporativo, sus actualizaciones y modificaciones respectivas, en los aspectos que la normativa establece;
- b) Aprobar y revisar periódicamente o cuando lo estime conveniente la estrategia general de negocio, los planes de acción, el presupuesto, el sistema de control interno, así como las políticas relacionadas con la administración integral de riesgos y con el gobierno corporativo;
- c) Aprobar y revisar la estructura organizacional, con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas; así como, asegurar la independencia de la función de auditoría interna;

- d) Proponer a la asamblea general de accionistas, para su aprobación, la política de remuneración de los miembros del Consejo, cuando hubiere, la cual debe ser consistente con la escritura social, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
- e) Velar porque la institución, en sus relaciones con los grupos de interés, actúe conforme las leyes y disposiciones aplicables, cumpla de buena fe sus obligaciones y tome decisiones con juicios independientes;
- f) Velar por los derechos de los accionistas de conformidad con la ley y la escritura social, considerando, ante todo, el interés y buena marcha de la institución y la protección de los depositantes;
- g) Conocer los reportes que le remitan los comités de apoyo sobre el resultado de sus funciones;
- h) Evaluar el desempeño del Gerente General y los gerentes conforme a la política aprobada;
- i) Aprobar las políticas u operaciones que la institución realice, ya sea con miembros del Consejo, accionistas o personas vinculadas a estos.
- j) Aprobar las operaciones que a su criterio tengan carácter estratégico o comprometan significativamente la disposición de activos de la institución, salvo aquellas cuya aprobación corresponda a la asamblea de accionistas;
- k) Aprobar el plan anual de trabajo de la auditoría interna;
- l) Establecer los lineamientos y velar porque las autoridades y funcionarios que corresponda mantengan una comunicación efectiva y transparente con las autoridades y entes reguladores; y
- m) Cumplir con las demás funciones y atribuciones que establezca la escritura constitutiva, leyes, normativa y políticas aplicables.

## Sesiones de Consejo

Durante el año se llevaron a cabo las sesiones del Consejo de Administración en forma mensual. Todas las resoluciones, acuerdos y asuntos tratados en las sesiones se hicieron constar en las actas respectivas, las cuales fueron suscritas cumpliendo con las disposiciones aplicables.

En las sesiones del Consejo de Administración, se cumplió con la política sobre conflictos de interés que establece que, cuando alguno de los miembros del Consejo de Administración tenga algún interés, directo o indirecto, en la discusión o resolución de determinado asunto, operación o negocio; o se relacionen con personas, individuales o jurídicas, vinculadas a él por relaciones de parentesco, propiedad, administración o cualquier otra índole, según corresponda, no participará en dicha discusión o resolución, ni influirá, por cualquier medio, en las mismas.

En caso de presentarse algún conflicto de interés, el Director lo deberá poner en conocimiento inmediato del Consejo y se retirará de la respectiva sesión. Si se llegare a contravenir esta disposición, las resoluciones o acuerdos adoptados en la sesión del Consejo de Administración serán nulos y no producirán efecto alguno; y, los Directores, serán responsables de los daños y perjuicios que se causen a la sociedad.

Conforme a las políticas aplicables, los Directores deben conducirse de manera ética y tomar decisiones en función del objeto, naturaleza e intereses de la institución. Cualquier Director que, directa o indirectamente, por razón de su cargo, obtuviere alguna utilidad o beneficio ajeno a los negocios o intereses de

la entidad, para sí o para un tercero, deberá revelarlo al Consejo, para tomar las resoluciones correspondientes.

## 5. GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS PRINCIPALES

El Gerente General es el principal ejecutivo y depende del Consejo de Administración. Adicionalmente, el Gerente General se asistirá de otros funcionarios que le reportarán directamente, quienes pondrán en práctica los procedimientos, políticas y demás decisiones adoptadas por el Gerente General y el Consejo de Administración.

La conformación de la Gerencia General y Gerencias que le reportan directamente y la Auditoría Interna es la siguiente:

EDGAR ROLANDO BRAN ALVARADO	Gerente General de Banco Promerica, S. A. (Empresa Responsable del Grupo) y de Tarjetas Promerica, S. A.
JORGE ALBERTO SALAS GUTIÉRREZ	Director Financiero y Administrativo
FERNANDO ESTRADA MARROQUIN	Director de Operaciones y Tecnología
ANDRÉS CORDÓN TOWNSEND	Director de Banca Empresarial
VLADIMIR RUBIN	Director de Banca de Personas

JORGE ALBERTO COFIÑO ANTILLÓN	Gerente de Estrategia Digital
ANDRÉS VETORATTZZI ALONZO	Gerente de Estrategia de Cobros
MARÍA DEL PILAR DÍAZ VILLADELEON	Gerente de Recursos Humanos
GLENDA JEANETH MORALES GUERRA	Gerente de Cumplimiento
LUIS LEONEL CARRILLO QUAN	Gerente de Riesgos
JOSÉ FRANCISCO ASENSIO CAMEY	Gerente Jurídico y Oficial de Gobierno Corporativo
ROBERTO GALLARDO CARBAJAL	Auditor Interno

### Descripción de Funciones

#### GERENCIA GENERAL:

- Planificar, programar, dirigir, administrar en función del Plan General de la Organización tanto Nacional como Regional.
- Planear las estrategias de la organización. Autorizar las proyecciones de todas las áreas.
- Determinar nuevos procedimientos para todas las áreas.
- Participar en las reuniones del Consejo.
- Delegar en otras Gerencias el control administrativo de la Organización.

#### DIRECCION FINANCIERA ADMINISTRATIVA:

- Responsable del manejo administrativo y financiero del banco.
- Coordinar las diferentes áreas del banco bajo su responsabilidad, para el alcance de los objetivos estratégicos y el buen desempeño de sus funciones.

- Dirigir y dar seguimiento a las actividades de las aéreas bajo su cargo.
- Evaluar informes financieros a las diferentes entidades de reporte local, regional y multilateral.
- Establecer presupuesto y proyección financiera del banco.
- Administrar activos y pasivos del banco.
- Autorizar las inversiones para gestión de liquidez del banco.

#### DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA:

- Diseñar las estrategias operativas y de tecnología a realizar por los distintos departamentos (control, operaciones de agencias, organización y métodos, logística y distribución, cobro de créditos, cartera y operaciones de tarjeta de crédito, etc.).
- Realizar reuniones con los Gerentes y Sub Gerentes de cada área del departamento.
- Elaborar los informes que se presentan a la Gerencia para dar a conocer los avances de las actividades del departamento y el cumplimiento de objetivos.
- Participar en las reuniones asignadas por la Gerencia Para revisión del plan de trabajo y resultados mensuales del área.

#### DIRECCIÓN DE BANCA EMPRESARIAL:

- Coordinar, administrar y dirigir las distintas áreas asignadas a la Gerencia de Banca Empresarial, principalmente la estrategia comercial para los distintos productos del portafolio de negocios, así como también la captación de estos, tanto en el segmento empresarial como Pequeña y mediana Empresa (PYME), Regional, Proyectos Inmobiliarios y vivienda; y el desarrollo del área Internacional.

- Planificar las actividades del área en función de la cartera existente.
- Establecer la estrategia e identificación de sectores económicos.
- Presentar solicitudes a comité de créditos y ante el Consejo de Administración.
- Evaluar las distintas solicitudes de financiamiento y la estructuración de manera adecuada
- Elaborar la planificación estratégica del área.

#### DIRECCION DE BANCA DE PERSONAS:

- Planificar, administrar y dirigir la estrategia comercial y operativa de Banca de Consumo, asegurando el óptimo funcionamiento de las áreas comerciales de Agencias, Ventas, Retail, Tarjetas de Crédito, Telemarketing, Banca Privada, Pasivos y Canales de Distribución, Centro de Contacto; así como el área de Marketing y Servicio al Cliente.
- Identificar eficiencias en el recurso existente con el propósito de incrementar los ingresos y asegurar el cumplimiento de metas del negocio. Identificar oportunidades de mejoras para aplicar técnicas en procesos, aplicaciones y promover iniciativas para la mitigación de riesgos al mismo tiempo que se maximiza la rentabilidad del negocio.

#### GERENCIA DE ESTRATEGIA DIGITAL:

- Definir, liderar e impulsar la estrategia de transformación digital del Banco;
- Estructurar y formalizar los procedimientos de innovación de los productos por medio de nuevas metodologías, aumentando la velocidad de su implementación y/o comercialización;
- Asegurar la mejora continua de los procesos y el adecuado uso de herramientas para lograr beneficios en la experiencia del cliente, en la



eficiencia de los procesos, en la sustentabilidad de los proyectos y en la generación de impacto financiero.

#### GERENCIA DE ESTRATEGIA DE COBROS:

- Alcanzar los objetivos de recuperación de los portafolios de Tarjeta de Crédito y Consumo, garantizando que las áreas de operaciones de Crédito y Cobranzas cuenten con estrategias efectivas y ejecute acorde a los lineamientos y definiciones de Riesgo.
- Responsable de la política de cobros considerando los segmentos claves de negocio, definiendo el tratamiento y los canales asegurando cumplir con las prácticas de cobros.
- Responsable del Desarrollo, implementación y administración de la estrategia de cobranzas para los productos de consumo, de acuerdo con las prioridades estratégicas del negocio.
- Responsable del desarrollo de segmentaciones y análisis para manejar y monitorear el comportamiento de los segmentos de alto riesgo, teniendo una fuerte disciplina de MIS y Monitoreo.
- Responsable del Monitoreo y ejecución de la estrategia para asegurar que el portafolio está siendo tratado según la política y estrategias definidas.
- Liderar y asegurar tener los sistemas e infraestructura adecuada para la ejecución de la estrategia de Iniciación de Crédito y Cobros.

#### GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

- Contribuir a la generación de ventaja competitiva de la organización, a través de la atracción, desarrollo y retención de personas talentosas y comprometidas, con el fin de asegurar el logro de los objetivos

organizacionales. Sistematizar y profesionalizar la administración del talento humano de la organización.

- Desarrollar e implementar estrategias, implementación y homologación de herramientas y programas para el desarrollo de Talento (reclutamiento y selección; capacitación y entrenamiento; compensación; comunicación y administración del desempeño), con el fin de asegurar el alineamiento con las directrices organizacionales, propiciar la estandarización y sistematización de estos procesos.
- Asesorar al equipo gerencial y diferentes áreas de la organización, en cuanto a la gestión del talento humano, con el fin de contribuir en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.

#### GERENCIA DE CUMPLIMIENTO

- Dirigir la Gestión de Cumplimiento de AML, FT y FATCA, de acuerdo con las leyes, normas y políticas locales, regionales e internacionales. Fortalecer una adecuada administración de Riesgos LDFT. Cumplir con los lineamientos FATCA.
- Trasladar dentro del plazo establecido en la Ley, los RTS a la IVE.
- Mantener actualizado el Manual de Cumplimiento de PLD, FT y FATCA.
- Cumplir con la Matriz Legal de PLD y FT.
- Participar en la Comisión de Oficiales de Cumplimiento del País.

#### GERENCIA DE RIESGOS

- Implementar y asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos definidos por el Comité de Riesgos, así como la medición y gestión de los diferentes tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto el banco

- Proponer al Comité políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos que incluyan niveles de tolerancia, metodologías, herramientas, modelos, límites prudenciales y otros mecanismos de control de la exposición total e individual por tipo de riesgo en las principales líneas de negocio
- Proponer al Comité los planes de contingencia o continuidad de operaciones para su aprobación por parte del órgano que establezca la normativa específica para el tipo de riesgo de que se trate
- Cumplir y ejercer las funciones indicados en el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, así como los aspectos contemplados en la normativa específica para el tipo de riesgo de que se trate.

#### GERENCIA JURÍDICA Y OFICIAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

- Revisión, elaboración, asesoría en negociaciones y contratos en general; y elaboración dictámenes y opiniones legales.
- Asesoría y atención de consultas diversas a las áreas de negocio y operativas del Banco; y asesoría y gestión para la formalización los créditos otorgados por el banco.
- Apoyo y salvaguarda para temas de Riesgo Operacional (Legal) y Reputacional.
- Coadyuvar con la alineación de la Institución a los objetivos de Gobierno Corporativo, para que ajuste sus actividades al plan estratégico, la adecuada gestión de riesgos y el cumplimiento de políticas, normativa y disposiciones aplicables.
- Canal de comunicación con las instancias regionales Jurídicas y de Gobierno Corporativo correspondientes.

- Coordinar con la Unidad Administrativa de Cumplimiento, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento y la Auditoría Interna las actividades de Gobierno Corporativo y de Control Interno que sean pertinentes.
- Dar retroalimentación al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría, Gerencia y demás áreas respectivas, sobre temas de Gobierno Corporativo según sea requerido o cuando lo estime pertinente.

#### AUDITOR INTERNO

- Coordinar las labores permanentes de fiscalización de las áreas y actividades de la Institución, supervisión y evaluación de los sistemas de control interno, con el objeto de mantener la seguridad, corrección y eficacia de las operaciones, así también lograr la salvaguarda de los activos de la Organización y su buen uso por parte de la Administración.
- Planear la estrategia de auditoría interna y los ajustes necesarios en el mismo atendiendo a los recursos con que se cuentan y necesidades de la Organización
- Aprobar informes para presentar a la Gerencia General, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración
- Supervisión de las auditorías efectuadas a los diferentes departamentos: riesgos, finanzas, recursos humanos, operaciones, entre otros.
- Las demás que establece la escritura constitutiva y/o la normativa aplicable.

## Remuneración y evaluación del desempeño

El Gerente General y los ejecutivos que le reportan directamente, tienen una remuneración definida conforme a la estructura y el plan estratégico de la institución y a las calidades específicas de cada persona.

La remuneración del Gerente General y de los funcionarios que le reportan directamente a éste, es definida conforme a los procedimientos internos establecidos y las políticas aplicables; adicionalmente, se toman en cuenta las condiciones de mercado, plan estratégico y el presupuesto aprobado por el Consejo de Administración.

Anualmente se realiza la evaluación del desempeño del Gerente General y de los funcionarios de la Alta Gerencia. Recursos Humanos es el área encargada de coordinar la evaluación de desempeño del resto de los colaboradores de la entidad a efecto que sean evaluados según corresponde. Cualquier tipo de bonificación del Gerente General y de los funcionarios que le reportan directamente, cuando corresponde, es autorizada por las instancias correspondientes y está basada en el cumplimiento de objetivos estratégicos a largo plazo de la institución, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la entidad. Las remuneraciones y bonificaciones se incluyen en el presupuesto que aprueba el Consejo de Administración

## **6. COMITÉS DE APOYO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Los comités de apoyo al Consejo de Administración son una parte esencial dentro de la estructura de Gobierno Corporativo. Estos Comités apoyan al Consejo de Administración en la adecuada gestión de Gobierno Corporativo y Administración de Riesgos. Los Comités de Apoyo al Consejo de Administración son los siguientes:

- a) Comité de Auditoría
- b) Comité de Riesgos
- c) Comité de Cumplimiento
- d) Comité de Ética (el cual presenta sus resultados en al Comité de Auditoría conforme lo establece la normativa aplicable)

Adicionalmente, el Consejo de Administración puede establecer otros Comités y definir sus funciones específicas.

### **COMITÉ DE AUDITORIA**

El Comité de Auditoria está encargado de implementar y dar seguimiento a las políticas y procedimientos relacionados con el Gobierno Corporativo, el sistema de control interno y del adecuado funcionamiento de la Auditoría Interna y Auditoría Externa; y se reúne, al menos, cada dos meses.

El Comité de Auditoría tiene, entre otras, las funciones siguientes:

- Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;

- Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, el resultado de su labor;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
- Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna;
- Conocer los informes de Auditoría Interna que incluyan, entre otros, la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- Conocer los informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento; así como adoptar las medidas para regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de Auditores Externos;
- Verificar el cumplimiento del contrato de auditoría externa, conocer los informes que de éste se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el Auditor Externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración;
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera de la institución se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existan los controles que garanticen la confiabilidad, integridad y oportunidad;
- Velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en la institución, instruir

que se realicen las investigaciones necesarias e informar al Consejo de Administración el resultado de estas; y, en su caso, proponer al Consejo las acciones a adoptar para eliminar dichas prácticas

El resto de funciones y responsabilidades del Comité de Auditoría y su funcionamiento se encuentran detalladas en la normativa aplicable y/o en el Reglamento Interno del Comité de Auditoría aprobado por el Consejo de Administración.

El Comité de Auditoría está integrado de la manera siguiente:

- Juan Walter Widmann Roquer (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Karla Icaza Meneses (Directora del Consejo de Administración)
- Henry Bolaños Valero (Vicepresidente Regional de Auditoría de Promerica Financial Corporation -PFC-)

Adicionalmente cuenta con la participación del Gerente General, Auditor Interno, Oficial de Gobierno Corporativo y un Asesor Externo (Regional) en calidad de participantes invitados sin derecho a voto. Asimismo, según el tema que se trata, también participan el Gerente de Riesgos, Gerente de Cumplimiento, Director Financiero, Auditor Externo, Jefe de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, entre otros.



El Comité de Auditoría está presidido por un Director Independiente. Durante el año 2023, el Comité se reunió en siete oportunidades y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos de las Auditorías Interna y Externa, Unidad Administrativa de Cumplimiento, informes de las diferentes áreas, temas específicos del Oficial de Gobierno Corporativo, presentación y/o actualización de políticas y de nueva normativa aplicable, seguimiento de planes, entre otros.

Adicionalmente, dentro de las actividades del Comité de Auditoría (en el que participan Directores del Consejo de Administración), se presentó el seguimiento y resultados de los casos del Comité de Ética conforme a la normativa aplicable.

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO**

La Unidad Administrativa de Cumplimiento, es responsable de velar porque el personal cumpla con los controles, leyes y disposiciones aplicables. Esta unidad es independiente de las unidades de negocios y unidades operativas. Reporta trimestralmente al Comité de Auditoría; y, cuando corresponde al Consejo de Administración. Sus funciones las coordina con el Oficial de Gobierno Corporativo, la Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento y la Auditoría Interna en las actividades de Gobierno, Cumplimiento y Control; tiene pleno acceso a toda la información que sea necesaria para cumplir con sus funciones y responsabilidades; y plenas capacidades para proponer medidas

correctivas y/o de mejora en caso de ser necesario; así como para dar seguimiento a los planes de acción establecidos en las áreas de que se trate en temas de cumplimiento de normativa y/o de control.

La Unidad Administrativa de Cumplimiento está liderada por personal con amplia experiencia bancaria y ejecutó el 100% del plan de trabajo aprobado por el Consejo de Administración; sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de su plan interno para fortalecer su estructura organizacional, la Unidad contrató personal adicional tomando en cuenta el crecimiento del Banco.

## **COMITÉ DE RIESGOS**

El Comité de Gestión de Riesgos o Comité de Riesgos está a cargo de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos; y debe reunirse, al menos, cada dos meses.

El Comité de Riesgos tiene, entre otras, las funciones siguientes:

- Proponer al Consejo de Administración los objetivos, lineamientos, políticas, niveles de tolerancia y límites de exposición por cada tipo de riesgos y planes de contingencia, así como, las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos cuando las condiciones y el entorno de la institución así lo requieran.
- Proponer al Consejo de Administración las medidas correctivas y los mecanismos para implementarlas en caso de que los objetivos, lineamientos y políticas para la gestión integral de riesgos no se cumplan,

o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta. El comité deberá dar seguimiento a los planes o medidas correctivas implementadas para normalizar incumplimientos a los límites de exposición al riesgo o deficiencias reportadas e informar al Consejo de Administración.

- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración, entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- Analizar las metodologías y sistemas de gestión de cada riesgo propuestas por la unidad de riesgos, para su posterior presentación al Consejo de Administración, revisar su vigencia, en forma periódica. Asimismo, el Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, estén debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos.
- Proponer al Consejo de Administración el manual de gestión integral de riesgos y los respectivos manuales de administración para cada tipo de riesgo, y su correspondiente modificación.
- Analizar y evaluar las propuestas sobre la incursión de la institución en nuevas operaciones, productos y servicios, de acuerdo con las estrategias del negocio y las políticas para la gestión integral de riesgos; e informar al Consejo de Administración los resultados de su análisis sobre dichas propuestas, así como, las estrategias de información a fin de divulgar en la

organización toda la información sobre la gestión integral de los riesgos inherentes a estas nuevas operaciones, productos y servicios.

- Informar al Consejo de Administración en forma Bimestral, sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos identificados, de ser el caso informar con una periodicidad mensual.
- Seguimiento, del Plan Anual de la Gestión de Riesgos y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación.

El resto de las funciones y responsabilidades del Comité de Riesgos y su funcionamiento se encuentran detalladas en la normativa aplicable y/o en el Reglamento Interno del Comité de Riesgos aprobado por el Consejo de Administración.

El Comité de Riesgos está integrado de la manera siguiente:

- Oscar Isidro Delgadillo Chávez (Director Suplente del Consejo de Administración)
- Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Luis Fernando Rivera Gallardo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Juan Walter Widmann Roquer (Director Independiente del Consejo de Administración)
- José Batista (Vicepresidente Regional de Riesgos de PFC)

Adicionalmente cuenta con la participación del Gerente General, Gerente de Riesgos, Auditor Interno y Oficial de Gobierno Corporativo en calidad de

participantes invitados sin derecho a voto. Asimismo, según el tema que se trata, también participan el Gerente de Operaciones y Tecnología, Gerente de Cumplimiento, Director Financiero, entre otros.

El Comité de Riesgos está presidido por un Director del Consejo de Administración. Durante el año 2023, el Comité se reunió mensualmente y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Adicionalmente, de forma mensual, se presentaron informes específicos al Consejo de Administración, conforme lo requiere la normativa aplicable. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos, informes de las diferentes áreas, temas de Riesgos específicos incluyendo los relacionados con riesgo operacional, riesgo tecnológico, seguridad de la información, resultados de evaluaciones de procesos, riesgos y controles, presentación y/o actualización de políticas y manuales, seguimiento de planes y medidas específicas, entre otros.

## **COMITÉ DE CUMPLIMIENTO**

El Comité de Cumplimiento está a cargo de la administración de las políticas y procedimientos para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, a través de la adopción, desarrollo y ejecución de programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de los servicios y actividades de la institución.

El Comité de Cumplimiento tiene, entre otras, las funciones siguientes:

- Proponer al Consejo de Administración los objetivos, lineamientos, políticas y metodologías, así como, las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos cuando las condiciones y el entorno de la institución así lo requieran.
- Proponer al Consejo de Administración las medidas correctivas y los mecanismos para implementarlas en caso de que los objetivos, lineamientos y políticas para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta. El comité deberá dar seguimiento a los planes o medidas correctivas implementadas para normalizar incumplimientos a los lineamientos o deficiencias reportadas e informar al Consejo de Administración.
- Monitorear el perfil de riesgo de la entidad, aprobados por el Consejo de Administración, y contrastar que la entidad es capaz de gestionar apropiadamente los factores de riesgo planteado por potenciales actividades de lavado de dinero o de financiamiento al terrorismo, entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Cumplimiento debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad de la entidad.
- Analizar las metodologías y sistemas de gestión del riesgo en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para su posterior presentación al Consejo de Administración, revisar su vigencia, en forma periódica. Asimismo, el Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, estén debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal del área de Cumplimiento.

- Proponer al Consejo de Administración el manual para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo y los respectivos manuales de controles internos de cumplimiento, y su correspondiente modificación.
- Analizar y evaluar las propuestas sobre la incursión de la institución en nuevas operaciones, productos y servicios, de acuerdo con las estrategias del negocio y las políticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo; e informar al Consejo de Administración los resultados de su análisis sobre dichas propuestas, así como, las estrategias de información a fin de divulgar en la organización toda la información sobre la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo inherentes a estas nuevas operaciones, productos y servicios.
- Informar al Consejo de Administración en forma Bimestral o cuando sea requerido, sobre los resultados obtenidos o los problemas encontrados en la implementación del programa de PLD/FT, de ser el caso informar con una periodicidad mensual.
- Seguimiento al Plan Anual de la gestión del riesgo en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación.
- Otras que le asigne el Consejo de Administración o que sean dispuestas por el Comité Técnico Regional de Cumplimiento (PLD/FT) y la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial.

El resto de las funciones y responsabilidades del Comité de Cumplimiento y su funcionamiento se encuentran detalladas en el Manual de Cumplimiento Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo aprobado por el Consejo de Administración.

Por su parte, el Comité de Cumplimiento está integrado de la manera siguiente:

- Luis Fernando Rivera Gallardo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Juan Walter Widmann Roquer (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Ernesto Huezco (Vicepresidente Regional de Cumplimiento de PFC)

Adicionalmente cuenta con la participación del Gerente General y Gerente de Cumplimiento; y, además, el Gerente de Riesgos, Auditor Interno y Oficial de Gobierno Corporativo en calidad de participantes invitados sin derecho a voto. Asimismo, según el tema que se trata, también pueden participar el Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Banca Empresarial, Gerentes de Bancas de Personas y Consumo, Director Financiero, entre otros.

El Comité de Cumplimiento está presidido por un Director Independiente del Consejo de Administración. Durante el año 2023, el Comité se reunió en seis oportunidades y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Adicionalmente, se presentaron informes específicos al Consejo de Administración conforme lo requiere la normativa aplicable. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos, informes de las diferentes áreas, temas de Cumplimiento específicos incluyendo los relacionados la



presentación y/o actualización de políticas y manuales, cumplimiento OFAC y FATCA, entre otras.

## COMITÉ DE ÉTICA

Sin perjuicio de otras funciones o atribuciones que se establecen internamente, el Comité de Recursos Humanos y Ética o Comité de Ética está a cargo de fomentar una cultura que oriente y se dirija a establecer valores éticos y morales que rijan la conducta de los Accionistas, miembros del Consejo de Administración y colaboradores de la Institución; así como velar que las operaciones de la entidad cumplan con principios y valores éticos.

El Comité de Ética tiene, entre otras, las funciones siguientes:

- Aclarar cualquier duda que se origine del contenido del Código de Ética y Conducta.
- Conocer de las violaciones al Código de Ética y Conducta y determinar las acciones o sanciones a aplicar.
- Proponer las modificaciones que considere necesarias al Código de Ética y Conducta, exponiendo los motivos que originan la modificación.
- Escuchar a las partes cuando deba resolver sobre aspectos contenidos en el Código de Ética y Conducta.

El resto de las funciones y responsabilidades del Comité de Ética se encuentran detalladas en el Código de Ética y Conducta aprobado por el Consejo de Administración.

Por su parte, el Comité de Ética está integrado de la manera siguiente:

- Gerente General
- Gerente de Recursos Humanos
- Gerente de Servicio al Cliente
- Gerente de Operaciones
- Director Financiero y Administrativo
- Gerente Jurídico y Oficial de Gobierno Corporativo
- Auditor Interno

El Comité de Ética está presidido por el Gerente General y en su ausencia, por el Gerente de Recursos Humanos. Este Comité a pesar de ser de apoyo al Consejo de Administración y a diferencia de los otros, no cuenta con la participación de alguno de los Directores del Consejo de Administración en atención a que, de conformidad con la normativa aplicable, presenta los informes pertinentes al Comité de Auditoría en el que participan los Directores del Consejo y donde se da seguimiento a los casos que se presentan.

Durante el año 2023 se presentaron seis informes (cada dos meses) de seguimiento de los casos de temas éticos al Comité de Auditoría lo cual se hizo constar en las respectivas actas de dicho Comité.

## **7. GRUPO FINANCIERO Y ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN**

Grupo Promerica es un conglomerado financiero que inició en 1991 con la fundación de Banco de la Producción en Nicaragua. Actualmente, Grupo Promerica, tiene presencia en nueve países en Centro y Sudamérica y el Caribe

(Guatemala, El Salvador Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Ecuador, República Dominicana e Islas Caimán).

Promerica Financial Corporation (PFC), está constituida en la República de Panamá y es la holding del Grupo Regional. Como tal es la entidad que consolida los estados financieros de las entidades que conforman el Grupo Regional y se encuentra sujeta a la supervisión de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

PFC cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo y de Control que se interrelaciona con las estructuras de Gobierno y Control de sus subsidiarias. Existe una correlación entre los Comités de PFC y los Comités locales; así como una participación de las Vicepresidencias Regionales en los respectivos Comités de cada país.

En Guatemala, Grupo Financiero Promerica<sup>1</sup> se encuentra integrado por Banco Promerica, S. A., como empresa responsable del grupo financiero; y por Tarjetas Promerica, S. A., las cuales están unidas por relación de accionistas comunes, administración y uso de imagen corporativa común. Los principales accionistas de las empresas que forman parte del Grupo Financiero son PFC y Tenedora Promerica Guatemala, S. A.

---

<sup>1</sup> Según resolución JM-62-2019, la Junta Monetaria autorizó la actualización de la estructura del Grupo Financiero.

La estructura de Grupo Financiero Promerica, aprobada por la Junta Monetaria, es la siguiente:

### Estructura Organizativa de Grupo Financiero Promerica



La estructura de Gobierno Corporativo de Guatemala, definida en el Manual de Gobierno Corporativo, está establecida para gestionar la adecuada segregación de funciones, responsabilidades y grados de dependencia e interrelación promoviendo una comunicación efectiva entre todos los niveles del Banco. La estructura del Gobierno Corporativo de la organización está conformada de la manera siguiente:

## ÓRGANO SUPERIOR

- Asamblea General de Accionistas

## ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Consejo de Administración (órgano de administración)
- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Recursos Humanos y Ética o Comité de Ética
- Otros comités de apoyo que defina el Consejo de Administración

## ALTA GERENCIA

- Gerencia General y funcionarios que reporten al Consejo de Administración
- Gerentes y funcionarios que reporten al Gerente General
- Otros funcionarios y/o Comités con funciones ejecutivas y gerenciales que defina el Consejo de Administración

## CONTROL INTERNO

- Auditoría Interna<sup>2</sup>
- Gerencia de Cumplimiento
- Gerencia de Riesgos
- Asesoría Jurídica

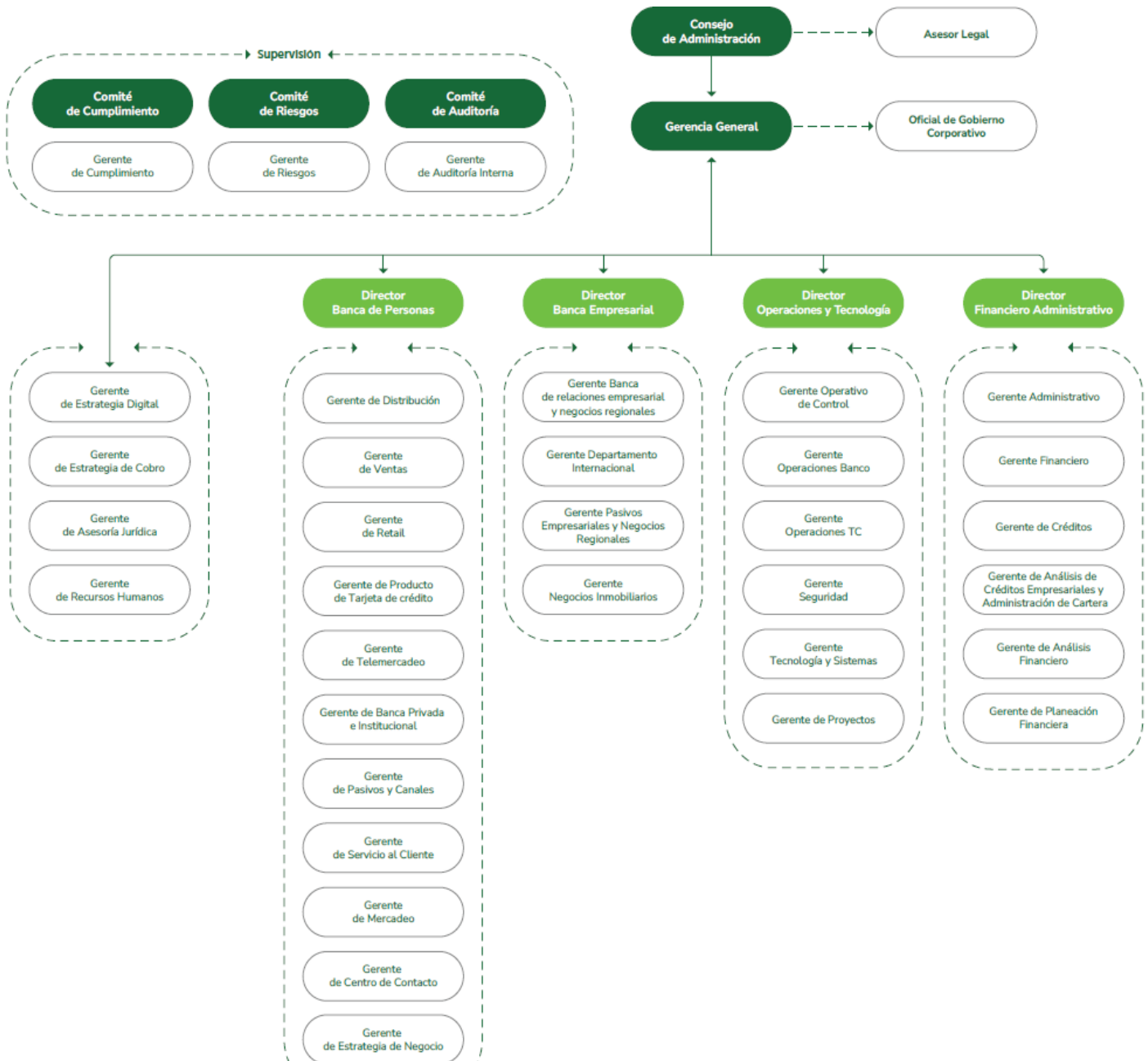
---

<sup>2</sup> La Auditoría Interna está mencionada dentro del control interno en la normativa guatemalteca. No obstante, por la independencia que debe tener la Auditoría Interna, su función técnica está enfocada en la evaluación de las funciones de control interno.

- Oficial de Gobierno Corporativo
- Unidad Administrativa de Cumplimiento

Por su parte, la estructura organizativa responde a la naturaleza y escala de negocios de la organización; garantizando un adecuado funcionamiento, administración de riesgos y control.

La estructura organizativa actual es la siguiente:



## **8. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y CONTRATOS CON PERSONAS VINCULADAS**

La organización puede realizar operaciones con personas vinculadas. Las operaciones con personas vinculadas se realizan en condiciones de mercado, respetando los límites y condiciones establecidas en las leyes, reglamentos, manuales y otras disposiciones aplicables.

La aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas estará a cargo de las instancias respectivas y conforme a los procedimientos establecidos, según el tipo de financiamientos que se trate. La aprobación de operaciones de financiamiento con accionistas, miembros del Consejo de Administración y Alta Gerencia o de las personas vinculadas a estas, está a cargo del Consejo de Administración.

En la gestión y/o aprobación de las operaciones con personas vinculadas no pueden participar personas que tengan interés directo o indirecto con el asunto de que se trate. Según el caso, la o las personas que tienen conflicto de interés, se abstienen de participar en el proceso de análisis, discusión o aprobación; y, cuando corresponde, se retiraran del foro respectivo de aprobación.

Las operaciones crediticias con entidades vinculadas al 31 de diciembre de 2023 ascienden a la cantidad de Q924.3millones, y equivalen al 25.47% del patrimonio computable.

Además de las operaciones crediticias referidas, existen proveedores de servicios que son empresas vinculadas. Dentro de los servicios más importantes se encuentran servicios de corretaje, operativos y de TI.

## 9. DESCRIPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Por medio de la administración integral de riesgos, la institución identifica, mide, monitorea, controla, previene y mitiga los riesgos inherentes al negocio y evalúa la exposición total a los riesgos.

Para el efecto, la entidad cuenta con una estructura adecuada a los niveles de tolerancia al riesgo que se establecen en los distintos manuales, políticas y procesos de la institución, tomando en cuenta la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que se realizan; la cual se ha ido fortaleciendo según ha sido requerido.

La estructura establecida incluye al Consejo de Administración, el Comité de Riesgos y la Unidad de Administración de Riesgos. Adicionalmente, la Gerencia de Riesgos, cuenta con un equipo de trabajo que se encarga de la identificación, medición, monitoreo, control, prevención y mitigación de los distintos riesgos a los que está expuesta la entidad; sin perjuicio que el modelo de administración de riesgos alcanza y es responsabilidad de toda la organización.

El Comité de Riesgos cuenta con la participación de directores independientes y está a cargo de la dirección de la administración integral de riesgos; y se encarga de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito. Las reuniones periódicas del comité incluyen la presentación y análisis de la situación económica local e internacional, así como de los índices macroeconómicos; presentación por tipo de riesgos, niveles de tolerancia,



cumplimiento de límites y estándares internos; así como otros hechos relevantes.

En adición a la información periódica que proporciona al Consejo de Administración, el Comité de Riesgos presenta un informe anual que contiene los puntos que establece la normativa aplicable, dentro de los que se encuentran las labores realizadas por el Comité y los objetivos alcanzados, la exposición total e individual por tipo de riesgo de la institución en sus principales líneas de negocio, y el posible impacto en los resultados y en el capital; las medidas correctivas adoptadas, derivadas del resultado de las verificaciones efectuadas; resumen estadístico sobre el comportamiento histórico y tendencia de la exposición a los riesgos; resultados del monitoreo y análisis de tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, así como las recomendaciones pertinentes; entre otros.

La Gerencia de Riesgos presentó y discutió sobre la evolución y análisis de las principales variables macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado del país durante 2023; así como del comportamiento histórico y tendencia de la exposición del Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico y Seguridad de la Información. También se revisó y actualizó los distintos manuales para la Administración Integral de riesgos. A continuación, una síntesis de estos análisis:

## 9.1 Síntesis Económica 2023 y Perspectivas 2024

Entre las tendencias mundiales se observó una disminución de la inflación derivado de una política monetaria restrictiva alrededor del mundo, lo cual dio resultados favorables, siendo factores importantes para una mejora en las últimas revisiones realizadas por el Banco Central de Guatemala y el Fondo Monetario Internacional. A más de un año de haber comenzado el conflicto armado entre Rusia y Ucrania se observó el riesgo de una posible crisis energética en Europa; lo cual ha sido una de las causas de aumento en los precios de los principales commodities como el petróleo y el maíz. Adicionalmente, durante 2022 y parte de 2023, la FED y otros bancos centrales optaron por aumentar sus tasas de interés para disminuir el impacto de la inflación en sus respectivos países, lo cual dio resultados en los últimos meses, mostrando una disminución de ésta. Entre las economías más afectadas por estos temas se encuentran EE. UU. y los países de Europa; no obstante, en la revisión del mes de octubre se observó una mejoría en las expectativas de crecimiento para finales de 2023 en EE. UU. (2.1%). Sin embargo, en el caso de Europa, la revisión fue a la baja (0.7%), y para el 2024, se espera un crecimiento parecido al de 2023, con una leve mejora en el caso de Europa (1.2%) y una disminución en el caso de EE. UU. (1.5%).

Por otro lado, la evolución de los niveles de inflación en EE. UU, mostraron una disminución en los últimos meses. A nivel mundial se espera un crecimiento económico de 3.0%. En el caso de Guatemala, las expectativas de crecimiento de los indicadores de la actividad económica fueron positivas dada la fortaleza de la política monetaria. Las expectativas de crecimiento del PIB se mantuvieron entre 2.5% y 4.5% a lo largo de las distintas revisiones de

crecimiento económico; adicionalmente, las expectativas de crecimiento de todos los sectores económicos que componen el PIB para el 2023 continuaron positivas. En cuanto a 2024, se espera un crecimiento entre 2.5% y 4.5%.

En cuanto al sector externo, las exportaciones e importaciones mostraron una tendencia a la baja, teniendo una disminución de 9.3% y 6.1% respectivamente, al mes de noviembre 2023 en relación con el mismo mes del año anterior. Debido a la tendencia observada en los últimos meses, el Banco Central revisó las expectativas de crecimiento para finales de 2023 siendo estas entre - 4.5% -1.5% para las exportaciones; y entre -0.5% - 2.5%, para las importaciones. Los principales rubros que contribuyeron al decrecimiento de las exportaciones son, artículos de vestuario, aceites vegetales, manufactura de madera, café, cardamomo y caucho natural. En cuanto a las importaciones, el decrecimiento principal corresponde a los rubros de diesel, gasolina, hierro y acero, derivados del petróleo, productos minerales, máquinas y aparatos mecánicos para usos electrónicos, vehículos y material de transporte, productos diversos de la industria química, productos farmacéuticos e hilos e hilazas. No obstante, la tendencia observada en 2023, las perspectivas para 2024 son positivas, encontrándose entre 4.0% y 7.0% para las exportaciones y entre 6.0% y 9.0% para las importaciones.

Respecto a las Remesas Familiares, ingresaron USD\$ 19,804.1 millones de divisas al cierre de diciembre de 2023 mostrando un crecimiento interanual de 9.8%, lo cual se encuentra dentro de rango de la proyección del Banco Central (9.5% - 12.5%). El crecimiento de las remesas se ha mantenido constante y es mayor al ingreso por exportaciones.

Durante 2022 y 2023, se observó un aumento de tasas de interés de la FED en EE. UU, llegando a 5.50%. Dicha tendencia alcista se observó en otros Bancos Centrales alrededor del mundo y Guatemala no fue la excepción, por lo cual la tasa líder mostró un aumento de 1.75% en abril de 2022 a 5% en abril de 2023, la cual se ha mantenido en las últimas sesiones de la Junta Monetaria. Para 2024 se espera que los Bancos Centrales observen, en los primeros meses, la tendencia de la inflación, para empezar un posible descenso en tasas.

En cuanto a la inflación en Guatemala, se ha experimentado una disminución desde febrero de 2022; la cual, al cierre de diciembre de 2023 se situó en 4.2% dentro de la meta de la Junta Monetaria (4% +/- 1%). Si bien las presiones inflacionarias provenían principalmente por el aumento del precio internacional del petróleo, trigo y maíz amarillo, que forman parte de la “inflación importada”; al mes de mayo, la inflación importada había mostrado una disminución significativa. El Banco Central espera que los niveles de inflación para finales de 2024 se sitúen en 4% +/- 1%.

En cuanto a los medios de pago, éstos muestran un crecimiento del 6.8%, menor a lo observado a la misma fecha del año anterior (11.1%), registrando una disminución, principalmente, en Moneda Extranjera.

## **9.2 Riesgo de Crédito**

Todos los meses se presentó la situación de cada uno de los indicadores y su evolución en el tiempo. Dichos indicadores al cierre de diciembre 2023 y a lo largo del año 2023 presentaron niveles adecuados. En cuanto a la concentración de financiamiento directo o indirecto de cualquier naturaleza, sin

importar la forma jurídica que adopten, por persona, relación o vínculo, muestra indicadores controlados y por debajo de límites establecidos.

La cartera de créditos de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica experimentó crecimiento continuo durante el año 2023 y manteniendo la calidad en niveles adecuados. Consecuentemente, uno de los principales indicadores de calidad de la cartera es la proporción de cartera vencida respecto al total. En ese sentido, la apropiada gestión del Grupo en la administración de su cartera crediticia, le permitió mantener este indicador estable y en niveles que no superaron el 1.6% (por debajo del nivel de tolerancia establecido). Lo anterior, junto con la constitución de reservas de manera conservadora, permitió una cobertura de más de dos veces el saldo de la cartera vencida. En cuanto a la cartera de créditos en moneda extranjera no generadora de divisas, ésta representa menos de una cuarta parte de la cartera total, estando en niveles adecuados según lo establecido

### **9.3 Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado**

Si bien los niveles de liquidez tuvieron una desaceleración durante 2023 como consecuencia de las medidas restrictivas de política monetaria internacional y del país con el fin de contener la inflación, las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica mantuvieron niveles adecuados de liquidez, cuyos indicadores se mantuvieron dentro de lo establecido en el Manual para la Administración de Riesgo de Liquidez. Adicionalmente, la liquidez del sistema bancario se mantuvo en niveles adecuados, lo cual se ve reflejado en el crecimiento de los agregados monetarios, como los medios de pago (M2), en 6.8% a diciembre de 2023, similar al promedio de los años previos a pandemia

El indicador de Cobertura de Liquidez, (LCR según sus siglas en inglés -Liquidity coverage ratio-), el cual busca evaluar la posición de liquidez del banco en una situación de estrés de liquidez, mostró resultados favorables conforme lo establecido por el regulador a lo largo del año 2023.

Por su parte, las tasas de interés observaron un comportamiento con tendencia al alza. Dicho comportamiento responde a las acciones del Banco Central para buscar controlar la inflación que tuvo un aumento en 2022 y 2023. Sin embargo, no se observan factores significativos que afectaran la estabilidad y con ello el riesgo de tasa de interés del Banco.

En cuanto al tipo de cambio, se observó un comportamiento estable durante 2023, respondiendo a las tendencias estacionales normales a lo largo del año. Es importante resaltar que, debido al importante ingreso de divisas por Remesas Familiares y Exportaciones, las Reservas Monetarias Internacionales se mantuvieron en niveles suficientes (US\$ 21,319 Millones) para contrarrestar cualquier fluctuación significativa del tipo de cambio en el futuro. Consecuentemente los indicadores de riesgo de tipo de cambio se mantuvieron favorables, y no se prevé factores reales que puedan afectar el riesgo de tipo de cambio del Banco.

#### **9.4 Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico y Seguridad de la Información**

En relación con el Riesgo Operacional durante 2023, se presentaron los resultados de evaluación de riesgo operacional bajo la metodología establecida, tanto para los procesos críticos de las distintas áreas del banco,

como los resultados de la evaluación de controles en las agencias bancarias. Asimismo, a lo largo del año se informó sobre los eventos de riesgo operativo a los cuales estuvo expuesto durante el año, los cuales están implícitos en el riesgo inherente del modelo de negocio de la institución.

De acuerdo con lo establecido en el Manual para Administración del Riesgo Operacional, de los controles evaluados, todos se encuentran dentro del nivel de tolerancia al riesgo, mismos que se situaron en NR3 o mejor, para el riesgo residual.

Es importante mencionar que la metodología para identificar los riesgos en los distintos procesos y evaluar sus controles, ha contribuido a mitigar el riesgo operacional al cual la institución está expuesta. De esta cuenta, los eventos por Riesgo Operacional durante 2023 de Tarjeta de Crédito representaron el 0.0036% del saldo de dicha cartera. Aunado a lo anterior, durante 2023 se continuó con el proceso de actualización del Plan de Continuidad de Negocios de Grupo Financiero Promerica, y se continuó con las capacitaciones y entrenamientos a los colaboradores de la Institución para crear mayor conciencia y fortalecer la cultura de prevención de riesgo operacional y de seguridad de la información del Grupo.

La Gerencia de Riesgo Tecnológico y Seguridad de la Información, en conjunto con la Gerencia de Tecnología, implementaron políticas que fortalecieron la seguridad, mitigando los riesgos de fuga de información y de ataques a los dispositivos utilizados por los colaboradores en modalidad de trabajo virtual y de los procesos bancarios en la nube.

Adicionalmente realizó una revisión de las guías de aseguramiento de infraestructura tecnológica y se realizaron varias pruebas a diversos componentes de los activos en el ciberespacio y redes críticas. Asimismo, se realizaron pruebas para el cumplimiento de Swift Customer Security Program y los lineamientos de seguridad de Imágenes computarizadas, obteniendo la certificación correspondiente.

## **10.ACTIVIDADES RELEVANTES DEL PERÍODO**

Durante el período que comprende el presente informe se llevaron actividades específicas tendientes a continuar con el fortalecimiento de diferentes aspectos del Gobierno Corporativo.

A continuación, se procede a listar y dar un resumen de las actividades más relevantes del período:

### **10.1 Cumplimiento del Reglamento y normas de Gobierno Corporativo**

La Unidad Administrativa de Cumplimiento y la Auditoría Interna, dentro de sus respectivos planes de trabajo, incluyen la validación y verificación del cumplimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo, el Manual de Gobierno Corporativo y otras normas y políticas aplicables.

Las actividades, tanto de la Unidad Administrativa de Cumplimiento como de la Auditoría Interna se llevaron a cabo de manera coordinada con el apoyo de las demás áreas de Control Interno (Riesgos, Cumplimiento y Gobierno Corporativo).



Tanto la Unidad Administrativa de Cumplimiento como la Auditoría Interna presentaron los avances y resultados de su gestión; así como los informes correspondientes ante el Comité de Auditoría.

## **10.2 Evaluación de Control Interno**

Como parte de los procesos de control interno regional, se procedió a realizar la autoevaluación anual de Control Interno en base a los parámetros y formatos que se aplican a todas las entidades que operan en los distintos países donde opera el Grupo. Para el año 2023 se revisó y actualizó la herramienta de evaluación. La nueva herramienta de evaluación fue implementada de manera exitosa e incluyó los aspectos siguientes: Auditoría Interna, Riesgos, Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Tecnología, Finanzas, Negocios y Operaciones.

La Administración efectuó el ejercicio de autoevaluación centralizando la información en la Unidad Administrativa de Cumplimiento y Gobierno Corporativo. Auditoría Interna realizó la validación independiente de los resultados, haciendo las consultas y observaciones pertinentes. Los datos, información y resultados fueron debidamente documentados y revisados. Posteriormente, los datos fueron presentados tanto a la Administración como a la Región. La calificación de la evaluación tanto en lo individual (por área evaluada) como de manera colectiva, fue de cumplimiento alto.

Producto de la revisión practicada y sobre la base de los procedimientos aplicados, la Auditoría Interna hizo saber que la información sobre el Control

Interno se encuentra exenta de cualquier asunto material que sea necesario revelar.

### **10.3 Atención a requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Guatemala**

En el período, se recibieron varios requerimientos y consultas de la Superintendencia de Bancos de Guatemala relacionados con temas de Riesgos y de Gobierno Corporativo. Dentro de los requerimientos importantes atendidos se encuentran los relacionados con riesgos operacionales, ciberseguridad, valuación de activos, acreditación de miembros del Consejo de Administración, fideicomisos, seguimiento a planes de acción, gobierno corporativo, entre otros. Asimismo, también fueron atendidos los requerimientos específicos en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y el seguimiento a los planes de acción de la auditoría llevada a cabo por la Intendencia de Verificación Especial.

Para atender dichos requerimientos se trabajó conjunta e integralmente con las distintas áreas involucradas (Auditoría Interna, Riesgos, Operaciones, Finanzas, Cumplimiento y Negocio) proporcionando información, sosteniendo reuniones internas y/o con el órgano supervisor.

### **10.4 Miembros del Consejo de Administración**

En el año 2023 se procedió con la elección de miembros del Consejo de Administración; para el período 2023 - 2025.

El Reglamento del Consejo de Administración, en concordancia con lo requerido por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los miembros del Consejo deberán acreditar que son personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros; y, que la evaluación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración quedará establecida en la política correspondiente.

La política para la evaluación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración, contenida en Manual de Gobierno Corporativo, establece que los miembros del Consejo de Administración deben reunir los requisitos y calidades que establezca la normativa y políticas aplicables; que las calidades de los miembros del Consejo de Administración deberán acreditarse previo a ocupar el cargo de que se trate y mantenerse permanentemente; que, para efectos de la evaluación y verificación de calidades, el órgano correspondiente, previo a efectuar cualquier nombramiento, proporcionará el o los nombres de las personas propuestas para ocupar el cargo de que se trate; y que, las personas propuestas para fungir como miembros del Consejo de Administración, presentarán la información y documentación requerida para realizar la evaluación respectiva. Adicionalmente, dicha política establece que, cuando se trate de la reelección, confirmación o evaluación de calidades de miembros del Consejo de Administración o de personas que ya hayan sido acreditadas en algún momento, sólo será necesaria la actualización de su información para el análisis respectivo.

Conforme a las políticas y procedimiento interno de la institución, previo al nombramiento o reelección de los miembros del Consejo de Administración, se procedió con la revisión y validación de las calidades requeridas.

Para el período 2023 - 2025 la Asamblea de Accionistas reeligió a los miembros del Consejo de Administración. De la revisión y validación relacionada, se confirmó que los miembros reelectos del Consejo de Administración, reúnen y cumplen con las calidades y características requeridas por la normativa aplicable y que no contaban con impedimentos para ocupar los cargos respectivos.

La información correspondiente fue trasladada oportunamente al Órgano Supervisor.

### **10.5 Capacitación a los miembros del Consejo de Administración**

La capacitación de los miembros del Consejo de Administración (tanto en Guatemala como para el resto de los países de la Región) se continuó llevando a cabo por medios virtuales y/o a distancia con un contenido centralizado y coordinado Regionalmente.

La coordinación de la capacitación continuó a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo del Grupo Regional y se ejecutó y dio seguimiento con el apoyo de los Oficiales de Gobierno Corporativo de cada uno de los países de la Región.

En el año 2023, los miembros del Consejo de Administración recibieron capacitación sobre temas de prevención contra el lavado de dinero u otros activos, gobierno corporativo, ciberseguridad, planificación estratégica, sostenibilidad, riesgos financieros, riesgos climáticos, aspectos contables (NIIF) y de auditoría.

La capacitación durante el 2023 fue impartida con la colaboración de Foodman, Fit&Proper, McKinsey, KPMG, Vision Consulting, CSMB, y CABI, con la participación de expertos nacionales o extranjeros en las distintas materias.

#### **10.6 Evaluaciones a Auditoría Interna y Auditoría Externa**

En el año 2023 se modificó la herramienta de evaluación de Auditoría Interna a instancias de la Región. La modificación a la herramienta de evaluación conserva los aspectos esenciales; sin embargo, se ampliaron algunos aspectos a efecto de tener una visión más profunda, precisa e integral de las actividades de la Auditoría Interna. En su momento, la nueva herramienta fue dada a conocer tanto al Comité de Auditoría como por el Consejo de Administración.

La evaluación para el período 2023 tanto de la Auditoría Interna como de la Auditoría Externa se llevó a cabo según los respectivos instrumentos aprobados. Los resultados de ambas evaluaciones fueron presentados tanto al Comité de Auditoría como al Consejo de Administración para los efectos correspondientes.

## **10.7 Revisión y Actualización de Políticas y/o Manuales Regionales y Locales**

A lo largo de 2023 se procedió a revisar y actualizar tanto políticas regionales como locales. La revisión y actualización de políticas se realiza de manera continua, siguiendo el proceso para la discusión, revisión, aprobación y divulgación de las distintas políticas.

Las políticas respectivas y sus actualizaciones son presentadas al Comité de Auditoría, al Comité de Riesgos o al Comité de Cumplimiento según el tema de que se trate, previo a ser sometidos al Consejo de Administración, que es el órgano encargado de su aprobación final.

Dentro de las políticas que fueron aprobadas/actualizadas durante el año 2022 se encuentran políticas y/o manuales relacionados con Finanzas, Auditoría, Riesgos, Gobierno Corporativo, TI, Negocios Empresariales, Marca y Mercadeo, Prevención contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Recursos Humanos, entre otras.

Adicionalmente, se procedió a revisar y validar el Código de Ética de Auditoría Interna, el Estatuto del Departamento de Auditoría Interna, Metodología para la Elaboración del Plan Estratégico de Auditoría Interna, Reglamento del Comité de Auditoría, la Política para la Gestión y Adecuación de Capital, Modelo Operativo de Agentes Bancarios; y el Manual de Procedimientos para Administrar Activos Fijos.

### **10.8 Programas de Fortalecimiento de Prevención contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Prevención de Fraudes, Seguridad de la Información y de Conducta Ética.**

En coordinación con las distintas áreas se continuó con los programas de fortalecimiento de aspectos de PLD/FT, prevención de fraudes, seguridad de la información y conducta ética.

Estos programas consisten en realizar, periódicamente, capacitaciones por medio de circulares y/o videos informativos con diferentes temas a efecto de reforzar el correcto desempeño de las actividades en la institución. Generalmente se incluye una evaluación que debe ser completada por todas las personas y se lleva una estadística del cumplimiento de las evaluaciones.

### **10.9 Atención a la Superintendencia de Bancos de Panamá**

En el año 2023, se atendió a la Superintendencia de Bancos de Panamá en una visita realizada in situ ya que es el órgano supervisor de origen de Promerica Financial Corporation.

Durante la visita, el órgano supervisor de Panamá llevó a cabo entrevistas con distintas áreas del Banco y procedió a requerir la información que estimó correspondiente. La información fue presentada y proporcionada oportunamente para que el supervisor regional pudiera realizar su evaluación. Al concluir la visita, la Superintendencia de Bancos de Panamá presentó el informe respectivo y procedió a dejar sus recomendaciones; para lo cual, se implementó un plan de acción.

### **10.10 Atención a Otros Requerimientos (Locales y Regionales)**

Además de los puntos específicos indicados con anterioridad, durante el período se atendieron distintos requerimientos locales y regionales, tales como la revisión y actualización de representantes legales (incluyendo mandatarios) y sus respectivas facultades; seguimiento al fortalecimiento de procesos internos; seguimiento y atención a casos de la Línea Ética; seguimiento a requerimientos de Auditoría Regional; seguimiento y colaboración para la atención de requerimientos del Colegio de Supervisores; atención a Acreedores Institucionales incluyendo consultas de temas de debida diligencia; y atención a consultas Regionales; entre otros.