BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

Administración Sana, Transparente y Eficiente

Noviembre 2022

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Capítulo 1 – GENERALIDADES 6
BASE LEGAL 6
OBJETIVOS 6
ALCANCE 7
DEFINICIONES 7
Capítulo 2 – ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACION DE RIESGO DE CREDITO .. 9
Capítulo 3 – AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS. 10
JUNTA DIRECTIVA 10
INTEGRACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA 10
CALIDADES E INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES 10
DESIGNACIÓN DE DIRECTORES 11
DERECHOS DE LOS DIRECTORES 11
RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORES 11
REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA 12
REGLAMENTO INTERNO DE JUNTA DIRECTIVA 12
GERENTE GENERAL 12
SUBGERENTE GENERAL 13
GERENTE DE SEGUROS Y FIANZAS 13
AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS 13
ATRIBUCIONES, FACULTADES Y RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS 13
SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA 14
NOMBRAMIENTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO 14
RESPONSABILIDAD DEL GERENTE Y FUNCIONARIOS 14
EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS DIRECTORES 14
EVALUACIÓN DE CALIDADES DEL GERENTE GENERAL Y SUBGERENTE GENERAL 15
EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS FUNCIONARIOS 15
Capítulo 4 – COMITÉS DE APOYO A JUNTA DIRECTIVA 16
COMITÉ DE AUDITORÍA (CA) 16
COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS (CGR) 16
COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (CPLD/FT) 16
COMITÉ DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS (GAP) 16
COMITÉ TÉCNICO DE SEGUROS Y REASEGURO (CTSR) 16
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO (CGCORP) 16

OTROS COMITÉS DE APOYO 17
REGLAMENTACIÓN DE LOS COMITÉS DE APOYO 17
Capítulo 5 – POLÍTICAS DE PERFILES Y SUCESIÓN DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS 18
POLÍTICAS DE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS 18
POLÍTICAS DE SUCESIÓN 19
Capítulo 6 – POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS 19
POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN 19
POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 20
Capítulo 7 – NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CORRECCIÓN Y SANCIÓN PARA EL GERENTE GENERAL Y LOS FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A ESTE Y EL AUDITOR INTERNO, INCLUYENDO CAUSALES DE REMOCIÓN 20
Capítulo 8 – POLÍTICAS DE RELACIÓN CON CLIENTES 21
Capítulo 9 – POLÍTICAS DE RELACIÓN CON PROVEEDORES 22
Capítulo 10 – POLÍTICAS DE CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS 22
VALORES INSTITUCIONALES 23
CÓDIGO DE ÉTICA 23
SISTEMA DE GESTIÓN DE ÉTICA 23
Capítulo 11 – POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS 24
Capítulo 12 – POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS 24
ADMINISTRACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS 24
Capítulo 13 – MARCO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO 25
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA: FUNCIÓN OPERATIVA 25
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS YCUMPLIMIENTO 26
FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 26
FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO 26
FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO 26
FUNCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 27
FUNCIÓN ACTUARIAL 27
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA: 27
SISTEMA DE CONTROL INTERNO 27
FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA 27

PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD, AUTORIDAD E INDEPENDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA 28
AUDITORES EXTERNOS, REGULADORES Y OTROS ENTES EXTERNOS 28
Capítulo 14 –TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN 28
INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 28
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN 29
Capítulo 15 – RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS 29
IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 29
INFORMACIÓN PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS 29
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 29
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES 30
Capítulo 16 – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 30
ARBITRAJE COMO FORMA DE RESOLVER LAS CONTROVERSIAS 30
Capítulo 17 – COMPROMISOS CON EL GOBIERNO CORPORATIVO 30
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 30
FISCALIZACIÓN 30

INTRODUCCIÓN

En Guatemala la aplicación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo es un tema que ha tomado importancia para las organizaciones, su regulación en el país tiene por objeto establecer los aspectos básicos que deben observar los bancos, aseguradoras y otras entidades supervisadas autorizadas para operar en el país, con relación a la adaptación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos y de un efectivo sistema de control interno.[1]

De esta cuenta, la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional, en adelante, "El Crédito" considera que el Gobierno Corporativo debe ser acompañado de un marco de gestión integral de riesgos y sistema de control interno que incluya líneas de defensa con funcionamiento independiente entre sí, con informes a Junta Directiva para su oportuna gestión e intervención en el seguimiento y control a las funciones que realizan las Autoridades y Funcionarios.

Si bien no existe un modelo o estructura de gobierno que incluya todas las practicas o estándares internacionales, en parte porque las estructuras sobre las que un sistema como este se sustenta son evolutivas, el presente manual y su implantación ha tomado como base las normas y prácticas internas, los elementos comunes de los principales estándares que se han dictado en esta materia y la normativa aplicable.[2]

Como resultado final se ha obtenido un documento que dicta los principios y políticas más adecuadas de acuerdo con las características, naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones que realiza "El Crédito", de manera que estos constituyan un verdadero estímulo para promover el compromiso en materia de gobernanza corporativa en toda la Institución, es decir, el Banco y sus Departamentos Adscritos.

Es de mencionar que la actualización de este manual es un indicativo de que la Junta Directiva de "EL Crédito", se encuentra dispuesta a asumir medidas que busquen institucionalizar una verdadera división de poderes y una eficiente estructura de control interno corporativo.

---

[1] Artículo 1, de las Resoluciones de JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.

[2] Se han considerado los elementos comunes de los siguientes estándares internacionales:

a. Principios de Gobierno Corporativo (OCDE-2004);
b. Informe Winter (UE-2002);
c. La mejora del Gobierno Corporativo en organizaciones bancarias (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea-2010);
d. Código marco de prácticas de buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano (FELABAN-2008);
e. Ley Sarbanes-Oxley Act (USA-2002);
f. Principios Básicos de Seguros (IAIS-2018);
g. IIA Declaración de Posición: Las Tres Líneas de Defensa para una efectiva Gestión de Riesgos y Control (IIA-2013).

Capítulo 1 – GENERALIDADES

BASE LEGAL

- Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones contenidas en las resoluciones de Junta Monetaria JM-2-2018, JM-17-2022.

- Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, disposiciones.

- Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala;

- Ley de Sociedades Financieras Privadas (Decreto Ley 208);
- Ley de la Actividad Aseguradora (Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala);

- Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

- Decreto Número 2956 Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

- Decreto Número 1986 Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

- Decreto Número 1236 Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito;

- Decreto Número 92-73 Ley Orgánica Del Departamento De Monte De Piedad;

- Acuerdo Gubernativo No. 860, Acuerdo De Creación Del Banco Del Niño y sus Reformas; y, otras leyes y disposiciones vigentes aplicables.

OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual son los siguientes:

- Establecer las atribuciones, facultades y responsabilidades de las personas encargadas de la administración y la supervisión de “El Crédito.

- Definir los Comité que brindarán el apoyo a la Junta Directiva en materia de Gobierno Corporativo.

- Definir los principios, normas y políticas que regulen las relaciones entre la las Autoridades, funcionarios, empleados a todo nivel y los grupos de interés de El Crédito;

- Establecer las bases para el desarrollo e implementación de un marco de gestión permanente, enfocado en la administración integral de riesgos y un efectivo sistema de control interno de "El Crédito".

ALCANCE

Para el cumplimiento de los objetivos, principios y políticas del Gobierno Corporativo, este debe ser apoyado, observado y cumplido por los principales responsables de la gestión empresarial, es decir, las Autoridades, funcionarios que desempeñan funciones de control y por todos los empleados de "El Crédito".

DEFINICIONES

Actividades significativas
Son aquellas actividades fundamentales en la operación de "El Crédito".

Autoridades y Funcionarios:
Todas las personas al servicio de "El Crédito" se reputarán como trabajadores, sin embargo, las definiciones de Autoridades y Funcionarios, sin contradecir la normativa interna, se definen para el presente Manual de la siguiente manera:

El grupo de Autoridades incluye a:
a) La Junta Directiva
b) Presidente;
c) Vicepresidente;
d) Gerente General; y
e) Subgerente General.

El grupo de funcionarios incluye a:
a) Auditor Interno;
b) Secretaria de Junta Directiva;
c) Los gerentes de área;
d) Oficiales de Cumplimiento;
e) Administradores de los departamentos adscritos; y
f) Otros funcionarios y Comités con funciones ejecutivas y gerenciales que reporten a Junta Directiva y/o a Gerencia General.

Calidades
Conjunto de aspectos relacionados con la idoneidad del puesto, siendo solvencia, honorabilidad, responsabilidad, seriedad y otros, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero; así como, en la administración de riesgos financieros y/o conocimientos y experiencia en el negocio del seguro reaseguro o en administración de riesgos financieros, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la Institución.

Conflicto de interés
Es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de "El Crédito" podría estar influenciada por un interés o beneficio personal, familiar o de negocios en beneficio de otra persona o grupo.

Departamentos Adscritos
Se refiere a los Departamento de:
a) Seguros y Previsión
b) Fianzas
c) Almacenes de Depósito
d) Monte de Piedad; y,
e) Banco del Niño Juan José Orozco Pozadas.

El Crédito
Se refiere al Banco y a sus Departamentos adscritos, considerados en su conjunto, como parte de la Institución.

Gobierno Corporativo
Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre las Autoridades, funcionarios, empleados y los grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de "El Crédito", los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

Grupos de interés
Son las personas individuales o jurídicas, que por su interrelación con "El Crédito" tienen interés en la institución o pueden influir en sus actividades, tales como las Autoridades, funcionarios, empleados, clientes, asegurados, competidores, proveedores, reaseguradores, ajustadores independientes de seguros, agentes y corredores de seguros, corredores de reaseguros, acreedores, beneficiarios, prestadores de servicios y órganos encargados de la regulación y supervisión.

Sistema de Control
Es el conjunto de políticas, normas, procedimientos y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de "El Crédito", incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría.

Capítulo 2 – ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACION DE RIESGO DE CREDITO

Gobierno Corporativo es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre las Autoridades, funcionarios, empleados y los grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de "El Crédito", los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.[3]

Un marco de gobierno corporativo efectivo le permite a "El Crédito" ser flexible y transparente; para responder a los eventos que afectan a sus operaciones para tomar decisiones oportunas y garantizar que el poder de decisión no sea indebidamente concentrado.

En términos generales, los principios promulgados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, definen el Gobierno Corporativo, entendido como una herramienta de apoyo, cuya utilización finalmente depende de personas, para administrar el "riesgo de gobierno" con el fin de salvaguardar la integridad y por ende la sostenibilidad a largo plazo de "El Crédito".

En este contexto, para hacer pragmática la aplicación de los principios y la normativa vigente, se han integrado en el presente manual, los aspectos relevantes que permiten definir criterios comunes que buscan un equilibrio razonable entre la regulación y la autorregulación.

[3] Artículo 2, de las resoluciones JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.

Capítulo 3 – AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS.

El presente capítulo contiene una breve descripción de aspectos relevantes sobre la organización y funcionamiento de las Autoridades y Funcionarios de "El Crédito"[4].

Cabe mencionar que El Departamento de Seguros y Previsión[5] y El Departamento de Fianzas[6] además de realizar sus operaciones con arreglo a sus disposiciones legales y vigentes, se encuentran sujetos a la planificación, dirección y coordinación del Gerente General de "El Crédito".

JUNTA DIRECTIVA

Es la autoridad máxima de "El Crédito" y le corresponde la planificación, dirección y coordinación de sus actividades[7] con atribuciones, facultades y responsabilidades definidas en los capítulos II y III de la Ley Orgánica de "El Crédito", Decreto 25-79 del Congreso de la República de Guatemala.

INTEGRACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva está integrada por siete directores titulares y tres suplentes[8], número impar de directores titulares que hace más viable la deliberación y toma de decisiones en caso de diferencia de criterios, esto de acuerdo con las mejores prácticas promulgadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo.

El Presidente de la República de Guatemala es quien designa[9] al Presidente y Vicepresidente; asimismo, a un Director Propietario y Suplente de los Ministerios de Economía y Finanzas Publicas y a tres Directores en representación de los sectores agropecuario, industrial y comercial del país.

La conformación de una Junta Directiva multisectorial y multidisciplinaria asegura la diversidad de criterios y conocimientos para que el Directorio desempeñe sus funciones con objetividad, eficacia e independencia al frente de El Crédito.

CALIDADES E INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES

Los Directores integrantes de la Junta Directiva deben ser guatemaltecos, reunir las calidades[10] establecidas para el cargo, de reconocida y acreditada honorabilidad, competencia y experiencia en materias bancarias y financieras[11]; y, de administración de riesgos, seguros

[4] Título III, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[5] Artículos 64, 65 y 66 del Decreto Número 2956 Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[6] Artículo 5, Decreto Número 1986 Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito.
[7] Artículo 27, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[8] Artículo 10, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[9] Artículo 10, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[10] Artículo 11, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[11] Artículo 33, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

y reaseguro cuando sea aplicable.

Deberán también gozar de absoluta independencia[12] en el ejercicio de sus cargos y están sujetos a las responsabilidades en que puedan incurrir de acuerdo con lo que para el efecto establecen las leyes.

DESIGNACIÓN DE DIRECTORES

En apoyo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, en el proceso de identificación y designación[13] de Directores de Junta Directiva no participa ni interviene directamente las Autoridades y Funcionarios de "El Crédito".

DERECHOS DE LOS DIRECTORES

Los Directores en el ejercicio de sus atribuciones tendrán los siguientes derechos:

- El derecho de información, en adición a la información que reciben con motivo de las sesiones de Junta Directiva, los Directores están investidos de amplias facultades para informarse cuando así lo requiera el desempeño de sus atribuciones. Por tal motivo, en todo momento tendrán acceso a todos los servicios de "El Crédito" y podrán recabar, sin limitación alguna, la información que necesiten sobre cualquier operación o situación de "El Crédito", velando siempre por la confidencialidad de la información.

- El derecho a una remuneración, los Directores titulares o los suplentes cuando sustituyan a estos, serán remunerados en forma de dietas fijas por sesión que asistan[14] de acuerdo con la normativa aplicable.

- El derecho de asesoramiento[15], ante determinadas operaciones extraordinarias, estratégicas o especialmente complejas, toda vez que dicha norma permite la presencia de asesores o de asistentes ocasionales en las sesiones de Junta Directiva.

RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORES

Los Directores ejercen sus funciones bajo su exclusiva responsabilidad[16], dentro de las normas establecidas por las leyes y los reglamentos aplicables[17].

En este contexto, la Ley de Bancos y Grupos Financieros[18] y la Ley de la Actividad Aseguradora[19], indican que los Directores son civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones;

[12] Artículo 12, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[13] Artículo 10, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[14] Artículo 26, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[15] Artículo 26, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[16] Artículo 29, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[17] Artículo 23, Decreto Número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, y sus reformas; y, artículo 22 del Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora.
[18] Artículo 22, Decreto 04-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.
[19] Artículo 23, Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora.

asimismo, señala que todo acto, resolución u omisión que contravenga disposiciones legales o reglamentarias o que cause daño o perjuicio a las Entidades, los hará incurrir en responsabilidad para con el mismo y para con terceros, y responderán ilimitadamente antes estos con sus bienes personales. Quedan exentos de responsabilidad quieren hubieren hecho constar su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto.

REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA

Las sesiones de Junta Directiva[20] se efectuarán cuando menos, una vez por semana. El papel que desempeña este órgano colegiado es toral en la gestión del Gobierno Corporativo; en consecuencia, esta obligación es un refuerzo al compromiso en materia de las mejores prácticas.

En concordancia con las tendencias actuales sobre Gobierno Corporativo, la actuación del Directorio es de forma activa, mediante el requerimiento de la información necesaria, con el fin de poder emitir su opinión y en su caso, su voto, de forma razonada y justificada sobre los asuntos que son de la competencia de este órgano.

REGLAMENTO INTERNO DE JUNTA DIRECTIVA

Junta Directiva, conforme a los requerimientos regulatorios[21], cuenta con un reglamento interno que norma su funcionamiento, toma de decisiones, causas de cese y dimisión, forma y frecuencia de reuniones; así como, los derechos y deberes de sus miembros, sin perjuicio de las responsabilidades que le imponen las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables, e incluye actuar y tomar decisiones en función del objeto, naturaleza e intereses del "El Crédito", por lo que no podrán servirse del nombre de ésta o del cargo que ocupan en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, ni utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido nombrados.

El Presidente de la Junta Directiva es el responsable de velar por el funcionamiento de la Junta Directiva conforme lo establecido en su reglamento interno.

GERENTE GENERAL

Es el jefe superior de las dependencias y del personal de "El Crédito" y tiene a su cargo las actividades técnicas y administrativas del mismo. Es responsable ante el Presidente y la Junta Directiva del funcionamiento correcto y eficaz de "El Crédito".[22]

Además, debe reunir los mismos requisitos[23] que se necesitan para ser presidente de Junta Directiva y estará sujeto a las mismas prohibiciones e incompatibilidades y limitaciones[24].

[20] Artículo 22, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[21] Artículo 7, de las Resoluciones JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.
[22] Artículo 38, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[23] Artículo 37, Decreto 25-79 del Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[24] Artículo 42, Decreto 25-79 del Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

SUBGERENTE GENERAL

Tiene a cargo gestionar con eficacia y eficiencia los diferentes negocios de El Crédito, así como, las actividades operativas y administrativas relacionadas; girando los lineamientos específicos, a cada Gerente y Administrador de los Departamentos Adscritos que corresponda para mejorar los niveles de productividad de la Institución.[25]

GERENTE DE SEGUROS Y FIANZAS

Es elegido por la Junta Directiva de "El Crédito", a propuesta del Gerente General. Debe contar con conocimientos y experiencia[26] acreditable en el negocio de seguro, reaseguro o en administración de riesgos, para asegurar una adecuada gestión de los Departamentos de Seguros y Previsión; y, de Fianzas, en el cumplimiento de la estrategia de negocio.
Debe reunir las mismas calidades[27] que se necesitan para ser Gerente General y estará sujeto a las mismas prohibiciones, incompatibilidades y limitaciones[28].

AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS

Serán nombrados[29] de acuerdo a las necesidades de la Institución y desempeñarán sus funciones y atribuciones conforme los reglamentos que correspondan.
Deben reunir las mismas calidades[30] que se necesitan para ser Gerente General y estará sujeto a las mismas prohibiciones, incompatibilidades y limitaciones[31].

ATRIBUCIONES, FACULTADES Y RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS

Las atribuciones y/o funciones; facultades y responsabilidades aplicables a cada caso, que se adoptan como normas y políticas propias de este manual se sustentan en las Leyes Orgánicas, reglamentarias y de creación de "El Crédito"[32] y de cada uno de sus Departamentos adscritos [33]; la Ley de Bancos y Grupos Financieros[34]; la Ley de la Actividad Aseguradora[35]; el Reglamento de Gobierno Corporativo[36]; el Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras[37]; los Descriptores de Puestos específicos

---

[25] Descriptor de puesto vigente.
[26] Artículo 21, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; y, Decreto No. 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora.
[27] Artículo 41, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[28] Artículo 42, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[29] Artículo 41, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[30] Artículo 41, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, y otra normativa interna aplicable.
[31] Artículo 42, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[32] Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[33] Leyes Orgánicas, reglamentarias y de creación de los departamentos adscritos a "El Crédito":
a) Decreto Número 2956 Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión.
b) DECRETO NUMERO 1986 LEY ORGANICA DEL DEPARTAMENTO DE FIANZAS.
c) Decreto Número 1236 Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito.
d) Decreto Número 92-73 LEY ORGANICA DEL DEPARTAMENTO DE MONTE DE PIEDAD.
e) ACUERDO GUBERNATIVO No. 860, ACUERDO DE CREACION DEL BANCO DEL NIÑO Y SUS REFORMAS.
[34] Artículos 21 y 22, Decreto 04-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.
[35] Artículos 22 y 23, Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora.
[36] Artículo 4, Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo.
[37] Artículos 4 y 5, Resolución JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.

para cada cargo; y demás, normativa aplicable.

SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA

"El Crédito" en su estructura organizativa contempla la figura de la Secretaría de Junta Directiva[38], órgano administrativo al servicio de dicho cuerpo colegiado, formado por un Secretario designado[39] por la propia Junta Directiva, quien tendrá a su cargo al personal auxiliar que sea necesario.

El (la) Secretario (a) asiste a las sesiones con voz informativa y está obligado (a) a los deberes propios de su cargo, de acuerdo con su manual de funciones.

En ese sentido, el (la) Secretario (a) desempeña un papel clave para garantizar que los procedimientos de funcionamiento de la Junta Directiva se cumplan y se revisen periódicamente.

NOMBRAMIENTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO

El Auditor Interno será nombrado por Junta Directiva de "El Crédito", quien realizará su trabajo con independencia de criterio y estará obligado a informar mensualmente del cumplimiento de sus obligaciones, de resoluciones específicas y de circunstancias o hechos que, a su juicio, exijan su conocimiento[40], sus principales funciones y responsabilidades se encuentran establecidas en el Reglamento de Auditoría Interna[41].

RESPONSABILIDAD DEL GERENTE Y FUNCIONARIOS

El Gerente General o quien haga sus veces y los funcionarios que reporten a este Las Autoridades y los Funcionarios, o quien haga sus veces, deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por la Junta Directiva, fomentar una cultura organizacional de administración integral de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios, para la consecución de los objetivos de "El Crédito" y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que les confiera la Junta Directiva[42].

EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS DIRECTORES

Corresponderá a la Presidencia de la República o ministerios de Estado hacer la evaluación de las calidades conforme a los requisitos exigidos en las disposiciones legales y reglamentarias, la cual deberá estar debidamente documentada en el expediente respectivo, conforme lo establecido en la resolución de Junta Monetaria JM-17-2022 que modifica el Artículo 3 del Reglamento de Gobierno Corporativo.

---

[38] Título III, Capítulo VI, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[39] Artículo 43, Decreto 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[40] Artículos 64 y 65 Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[41] Acuerdo Número 28-2016, Reglamento de Auditoría Interna de "El Crédito".
[42] Título III, Capítulos V y VI, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

El Presidente de El Crédito debe trasladar a la Superintendencia de Bancos, a más tardar el día siguiente de recibido el expediente del nuevo miembro de Junta Directiva, dejando evidencia de la recepción de este en el expediente respectivo. [43]

EVALUACIÓN DE CALIDADES DEL GERENTE GENERAL Y SUBGERENTE GENERAL

El Comité de Auditoría tiene a cargo la evaluación y acreditación de las calidades del Gerente General y Subgerente General conforme a los lineamientos establecidos en la Política para la Evaluación y Acreditación de las Calidades y conforme lo establecido en el inciso a) del artículo 12 de la Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016 y sus modificaciones.

El Comité de Auditoría debe trasladar el expediente de la evaluación y acreditación al Presidente de El Crédito, para que este último en un plazo de quince (15) días contados a partir del día siguiente al nombramiento del Gerente General y Subgerente General lo remita a la Superintendencia de Bancos para la inscripción correspondiente.[44]

EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS FUNCIONARIOS

El Gerente de Recursos Humanos debe realizar la evaluación de calidades del Auditor Interno, Secretaría de Junta Directiva, Gerentes y Administradores de El Crédito conforme a los lineamientos establecidos en la política para la evaluación de las calidades, emitiendo su informe de resultados. El expediente e informe de evaluación del Auditor Interno debe ser trasladado para conocimiento del Comité de Auditoría.

El Gerente de Administración de Riesgos debe realizar la evaluación de calidades del Gerente de Recursos Humanos conforme a los lineamientos establecidos en la política para la evaluación de calidades. [45]

[43] Artículos 5 y 7, Acuerdo 11-2022, Reglamento para la Evaluación y Acreditación de las Calidades de los Miembros de Junta Directiva, Gerente General y Subgerente General de El Crédito.
[44] Artículos 11, 14, 15 y 16, Acuerdo 11-2022, Reglamento para la Evaluación y Acreditación de las Calidades de los Miembros de Junta Directiva, Gerente General y Subgerente General de El Crédito.
[45] Artículos 6, 7, 8 y 9, Acuerdo 16-2019, Reglamento para la Evaluación de Calidades del Auditor Interno, Secretaría de Junta Directiva y Alta Gerencia de El Crédito.

Capítulo 4 – COMITÉS DE APOYO A JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con las mejores prácticas publicadas para garantizar el rendimiento eficaz de las responsabilidades de la Junta Directiva, han sido creados Comités de Apoyo para la dirección de "El Crédito". Las funciones, composición y normativa específica de dichos Comités; además de lo estipulado en la regulación aplicable, se encuentran contenidos en sus respectivos reglamentos aprobados por Junta Directiva.

COMITÉ DE AUDITORÍA (CA)

Se encarga de velar que se cumpla con las políticas y procedimientos del Gobierno Corporativo y del sistema de control interno; así como, del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y la auditoría externa de "El Crédito" y sus departamentos adscritos.

COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS (CGR)

Se encarga de la coordinación de la administración integral de riesgos, por medio de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados por la Junta Directiva.

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (CPLD/FT)

Se encarga de contribuir en la adopción de mejores prácticas y administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo -LD/FT-, apoyando al Oficial de Cumplimiento en el desarrollo, implementación y actualización de metodologías de riesgos de LD/FT.

COMITÉ DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS (GAP)

Órgano asesor de apoyo en el cumplimiento de la gestión de Gobierno Corporativo, con el fin de mantener una efectiva gestión de los activos y pasivos, un adecuado balance entre crecimiento y generación de resultados, permitiendo con esto, la sostenibilidad de las operaciones en el largo plazo de El Crédito.

COMITÉ TÉCNICO DE SEGUROS Y REASEGURO (CTSR)

Se encarga de evaluar y brindar asesoría a la Junta Directiva para la administración del riesgo de suscripción[46] que comprende los factores de siniestralidad, tarificación de primas, valuación de reservas técnicas y matemáticas, reservas para obligaciones pendientes de ajuste, desarrollo de productos y políticas de suscripción, entre otros.

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO (CGCORP)

Velará por la implementación, supervisión y fortalecimiento de un adecuado Gobierno Corporativo en las diferentes dependencias de El Crédito y sus departamentos adscritos, en

[46] Conocido internacionalmente como Función Actuarial, según el Principio Básico de Seguro 8 Gestión de riesgos y controles internos (IAIS-2018).

concordancia con la estrategia general del negocio de la Institución, de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de Junta Monetaria en materia de Gobierno Corporativo.
COMITÉ DE REMUNERACIONES (CREM)Órgano asesor de la Junta Directiva en la adopción de mejores prácticas para vigilar adecuadamente el diseño y funcionamiento del sistema de retribuciones y estructura organizacional de El Crédito. Velará por el adecuado cumplimiento de las leyes, normativa aplicable y disposiciones específicas al sistema de retribuciones y de estructura organizacional, con el fin que se promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de El Crédito.

OTROS COMITÉS DE APOYO

Adicionalmente a los Comités de Apoyo antes mencionados, la Junta Directiva de "El Crédito" ha aprobado otros Comités de Apoyo que coadyuvan en la gestión del Gobierno Corporativo, los cuales se rigen por sus reglamentos específicos, siendo los siguientes:

- Comité de Crédito
- Comité de Bienes Raíces
- Comité de Activos Extraordinarios
- Comité Jurídico
- Comité de Tecnología
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Servicio al Cliente
- Comité de Capacitación y Desarrollo
- Comité de Higiene y Seguridad
- Comité de Créditos de la Red de Agencias
- Comité de Normativa Interna
- Comité de Deportes de los Trabajadores de El Crédito

REGLAMENTACIÓN DE LOS COMITÉS DE APOYO

La Junta Directiva de "El Crédito", cuenta con comités de apoyo, en función de la naturaleza, tamaño, complejidad y volumen de sus operaciones, para lo cual cada uno cuenta con un reglamento interno que contiene normas y disposiciones aprobadas por dicho ente, las cuales rigen su funcionamiento.
Los reglamentos de los comités, como mínimo deben incluir los aspectos siguientes:

- Objeto y alcance de su actuación;
- Integrantes del Comité, funciones y la indicación de quienes tienen voz y voto; así como, autorización para que personas con conocimientos en temas específicos participen con voz pero sin voto;
- Designación y funciones del coordinador y secretario;

- Normas de organización y funcionamiento, las cuales deben incluir implícita o explícitamente criterios para evitar conflictos de interés para asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades;
- Convocatoria, frecuencia de sesiones y quórum;
- Instrucción de que todas las sesiones y acuerdos deberán constar en actas que hagan referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisiones, la cual debe ser suscrita al menos por quien preside y el secretario; e
- Informes que los Comités deben rendir y/o recibir.

Capítulo 5 – POLÍTICAS DE PERFILES Y SUCESIÓN DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS

La Ley Orgánica de "El Crédito" establece las calidades de los miembros de Junta Directiva[47], asimismo, indica que para ser Presidente y Vicepresidente[48] de la Junta Directiva, es necesario contar con esas calidades y adicionalmente cumplir con los requisitos de reconocida capacidad y experiencia en materias bancarias y financieras, que ejercerán sus cargos a tiempo completo y devengarán la remuneración que se establezca en el presupuesto de "El Crédito", por su calidad de funcionarios.

De igual forma establece que los mismos requisitos para ser Gerente General[49], Subgerente general y[50] Gerentes de área. Para ser Auditor Interno[51]; adicionalmente a lo requerido para ser Gerente General, requiere ser profesional universitario, colegiado activo en la rama de la Contaduría Pública y Auditoría.

POLÍTICAS DE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS

De acuerdo con las mejores prácticas publicadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo, las personas claves que desempeñan funciones de control deben ser personas idóneas para llevar a cabo sus funciones criterios que están definidos en los manuales de funciones específicos.

Idoneidad es un término general que significa tener la competencia e integridad junto con las cualidades necesarias que les permitan a las personas cumplir con sus obligaciones y llevar a cabo las responsabilidades requeridas en su cargo.

La competencia puede generalmente ser juzgada por el nivel de las capacidades profesionales formales de una persona y el conocimiento y/o experiencia relevante dentro del sector en el cual se desempeña. La integridad es demostrada a través de evidencia respecto al carácter y el comportamiento personal y la conducta empresarial.

[47] Artículo 11, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[48] Artículo 33, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[49] Artículo 37, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[50] Artículo 41, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[51] Artículo 63, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

La Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala[52], la Ley de Bancos y Grupos Financieros[53], la Ley de la Actividad Aseguradora[54], el Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras[55] y el Reglamento de Gobierno Corporativo[56] establecen las calidades que el Gerente General, Funcionarios y el Auditor Interno debe cumplir previo a su nombramiento.

El capítulo 3 del presente Manual estableció todo lo relacionado al perfil y las calidades que deben cumplir el Gerente General y funcionarios.

POLÍTICAS DE SUCESIÓN

La Ley Orgánica de "El Crédito" estipula que en caso de ausencia temporal del Gerente General[57], será sustituido por el Subgerente General que designe la Junta Directiva.

En cuanto a los Gerentes de área, por motivo de ausencia son sustituidos por el empleado o funcionario que el Gerente General proponga ante la Junta Directiva para su aprobación.

Debido a que el Auditor Interno es nombrado por Junta Directiva y se desempeña con independencia de criterio, será dicho ante el que designe un sucesor para el cargo.

Capítulo 6 – POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

Como parte de la efectiva gestión de riesgos la Junta Directiva ha diseñado sus políticas de remuneración y evaluación de desempeño, aplicables a El Crédito, contemplando las siguientes prácticas internacionales[58]:

- Los componentes de la política de remuneración incluyen el uso y mezcla prudente de bases de remuneración fijas y variables, así como la provisión de otros beneficios;

- Los criterios de desempeño y su aplicación para los propósitos de determinar remuneraciones son claros y objetivos; incluyendo la remuneración individual de los miembros de Junta Directiva y de la Alta Gerencia;

[52] Artículos 11, 33, 37, 41 y 63 Decreto Número 2956 Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[53] Artículo 20, Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.
[54] Artículo 21, Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora.
[55] Artículos 9, 10 y 24, resolución JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.
[56] Artículos 9, 10 y 19, resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo.
[57] Artículo 40, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
[58] Principio Básico de Seguro 7 Gobierno Corporativo, 7.6 Prácticas y política de remuneración (IAIS-2018).

- El tema de remuneración se encuentra regulado en la normativa interna aplicable.

Importante señalar que El Crédito dentro de su estructura conformó al Comité de Remuneraciones que es el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las leyes, normativa aplicable y disposiciones específicas al sistema de retribuciones y de estructura organizacional de El Crédito, con el fin que se promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptable y refuerce la cultura de El Crédito.[59]

POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La Junta Directiva, adicionalmente a los principios anteriormente detallados contempla un Procedimiento para la Evaluación del Desempeño para la Alta Gerencia, el cual forma parte del Manual de Procedimientos de la Gerencia de Recursos Humanos.

Capítulo 7 – NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CORRECCIÓN Y SANCIÓN PARA EL GERENTE GENERAL Y LOS FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A ESTE Y EL AUDITOR INTERNO, INCLUYENDO CAUSALES DE REMOCIÓN

Con base en el Artículo 9º. Nombramiento y Remoción del Personal, contenido en el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, corresponde a Junta Directiva el nombramiento y remoción de:

- Gerente General
- Subgerente General
- Gerentes de área
- Asistentes de Gerencia
- Jefes de Departamento
- Secretario de la Junta Directiva
- Auditor Interno y Personal de Auditoría
- Funcionarios, e

[59] Artículo 3, Acuerdo 12-2021, Reglamento del Comité de Remuneraciones de El Crédito.

- Inspectores Valuadores.

Corresponde al Gerente General el nombramiento y remoción de los demás empleados de "El Crédito".

Capítulo 8 – POLÍTICAS DE RELACIÓN CON CLIENTES

La Junta Directiva ha adoptado como parte integrante de su cultura comercial el trato justo hacia los clientes, para respaldar ese objetivo ha constituido dentro de su estructura institucional un Comité de Servicio al Cliente con el objeto de generar estrategias orientadas a mejorar y mantener la cultura de excelencia en el servicio al cliente.

"El Crédito" en las relaciones con los usuarios de los servicios financieros y clientes en general, debe utilizar un lenguaje claro y transparente, informando las principales condiciones que aplican a los servicios prestados.

Conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros[60], se pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, primas[61], comisiones y demás recargos que se apliquen en las operaciones y servicios, en cuyo caso no podrán efectuarse cargos que no correspondan a servicios efectivamente prestados. Asimismo, en todos los contratos de índole financiera del banco, deberá hacerse constar la tasa efectiva anual equivalente.
La relación con clientes de "El Crédito" se encuentra fundamentada en las siguientes prácticas internacionales[62]:

- El personal de la Institución, en especial aquel en contacto directo con los clientes, es constantemente capacitado para brindar un trato justo hacia los mismos.
- La promoción e información de los servicios y productos de "El Crédito" que se proporciona a los clientes es:
    - Fácilmente entendible mediante el uso de un "lenguaje sencillo" que no se presta a confusión;
    - Clara, sin esconder u ocultar afirmaciones, beneficios, limitaciones significativas o advertencias importantes;
    - Centrada en la calidad de la información antes que, en la cantidad para facilitar la comprensión por parte del cliente;
    - Priorizando la divulgación de los términos, condiciones y cualquier otra información adicional de seguros que promueva la imagen de transparencia ante el cliente.

[60] Artículo 42, Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.
[61] Artículo 31, Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora
[62] Principio Básico de Seguro 19 Conducción del negocio (IAIS-2018).

- La atención de quejas de manera oportuna y justa, como parte integral del trato justo hacia el cliente.

La protección de la información privada de los clientes es garantizada mediante políticas y procedimientos específicos.

Capítulo 9 – POLÍTICAS DE RELACIÓN CON PROVEEDORES

"El Crédito" desarrolla su relación con proveedores de acuerdo con las disposiciones contenidas en el reglamento para la compra y contratación de bienes, suministros, obras, y servicios de El Crédito; Ley de Contrataciones del Estado Decreto Numero 57-92 y su Reglamento; así como, la demás normativa interna y externa aplicable, tanto al Banco como a sus Departamentos Adscritos.

En el caso específico de la Gerencia de Seguros y Fianzas, adicionalmente al principio regulatorio anterior, la relación con los proveedores como: los intermediarios de seguros, y reaseguro, así como, ajustadores independientes de seguros se desarrollan de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Decreto Numero 2-70 Código de Comercio y la Resolución JM 13-2011 Reglamento para el Registro de Intermediarios de Seguros, de Reaseguros y de Ajustadores Independientes de Seguros.

Capítulo 10 – POLÍTICAS DE CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS

La cultura y los valores corporativos fundamentales que son transmitidos a los empleados de todo nivel en "El Crédito" encuentran su punto de inicio en la misión, visión y valores institucionales establecidos en el Código de Ética, los cuales son reconocidos como únicos en el Sistema Financiero Nacional[63]:

- **Misión**

"Somos una Institución Financiera que cuenta con la garantía incondicional e ilimitada del Estado, que desde 1930 contribuye al desarrollo económico y social del país ofreciendo un portafolio integral de productos y servicios financieros."

- **Visión**

"Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país."

[63] Cultura y valores corporativos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

VALORES INSTITUCIONALES

Son los valores que El Crédito observa y transmite a sus funcionarios y empleados a todo nivel:

- **Honestidad**

"Soy transparente, digo la verdad, soy honrado y trabajo con esmero, rectitud y claridad; no oculto nada, ni tomo lo que no me pertenece."

- **Responsabilidad**

"Trabajo con diligencia y convicción para garantizar el correcto cumplimiento de mis obligaciones, con lo cual contribuyo a generar confianza en los clientes hacia la Institución."

- **Lealtad**

"Estoy comprometido con El Crédito y mi gratitud y trabajo constantes contribuyen al logro de nuestra misión y visión institucionales."

- **Respeto**

"Trato a todos con la misma consideración con que me gustaría ser tratado; soy cordial, educado, servicial y atento."

- **Laboriosidad**

"La dedicación y esmero en mi trabajo contribuyen a mi desarrollo personal y al engrandecimiento de mi Institución y de mi país."

CÓDIGO DE ÉTICA

"El Crédito" cuenta con un Código de Ética aprobado por Junta Directiva el cual describe la forma en que los miembros de la institución, a todos los niveles, tienen como prioridad el respeto a la Ley y demás disposiciones, así como el mantenimiento de una conducta ética y moral en el desempeño de sus laborares, sus relaciones laborales y sus relaciones con los clientes.

Conforme al artículo 13º. del Código de Ética de "El Crédito", le corresponde a la Gerencia General, por medio de la Gerencia de Recursos Humanos ser los responsables de velar por el debido cumplimiento de dichas disposiciones.

SISTEMA DE GESTIÓN DE ÉTICA

Como una buena práctica de gobernanza corporativa, "El Crédito" cuenta con una "línea de ética" interna (telefónica y escrita), para que los empleados presenten observaciones y

sugerencias, incluso si así lo prefieren de manera anónima, sobre aspectos relacionados con el control interno o cualquier práctica de los empleados que no respeten las políticas éticas y morales de la institución, el cual se encuentra en proceso de mejora derivado a la implementación que se realizará en El Crédito de la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.

Para la atención de dicha línea de ética interna, existe un Comité de Gestión de Ética, el cual se encarga del análisis de los mensajes que se reciben y darles el trámite que corresponda; con el fin de velar por el cumplimiento de las normas dictadas en el Código de Ética de El Crédito.

Capítulo 11 – POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS

Debido a que el origen del capital de "El Crédito" es estatal, no existen vinculaciones por propiedad, con lo cual se cuenta con una fortaleza inherente para el Gobierno Corporativo. La Junta Directiva es la responsable de analizar las operaciones de "El Crédito" con partes vinculadas administrativamente. Estas relaciones incluyen tanto las operaciones de crédito como cualquier otro tipo de transacción que sea relevante.

Para tales efectos, los Directores al inicio de su mandato, deberán declarar a la Junta Directiva sus partes vinculadas. Esto conlleva un mapa que incluya nombres de familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; así como, el nombre de las empresas en las que él o sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad tengan participación y/o injerencia administrativa ya sea de manera directa o indirecta.

Capítulo 12 – POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

"El Crédito" cuenta con el Reglamento de Conflicto de Interés que tiene como objetivo principal establecer las normas para solucionar conflictos de interés que podrían presentarse en sus diversas actividades comerciales y administrativas, entre los diferentes grupos de interés (Directivos, Gerente General, Funcionarios, empleados a todo nivel, clientes, proveedores), enmarcada dentro de las mejores prácticas emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros y la normativa específica.

El citado Reglamento, así como, el Código de Ética contempla las situaciones de conflicto de interés a los que podría exponerse El Crédito y sus respectivos mitigadores para evitarlos y disminuirlos, además, considera que el incumplimiento a las disposiciones establecidas en la normativa aplicable, se le aplicará el procedimiento que establece el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito y Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de El Crédito.

Capítulo 13 – MARCO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para una efectiva gestión integral de riesgos y un adecuado sistema de control interno, la Junta Directiva ha decido adoptar el modelo de las Tres Líneas de Defensa, el cual proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante la aclaración de las funciones y deberes esenciales relacionados y aumenta la claridad respecto a los riesgos y los controles, ayudando a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos.

En el modelo de las Tres Líneas de Defensa[64] se distinguen tres grupos o líneas que participan en una efectiva gestión de riesgos y control:

- Primera Línea de defensa: las funciones de las gerencias operativas, de negocios y administradores de los departamentos adscritos, quienes son responsables de su gestión continua y asumen los riesgos inherentes a la misma teniendo en cuenta el apetito de riesgo de "El Crédito", sus políticas, procedimientos y controles.

- Segunda línea de defensa: se refiere a las áreas que realizan las funciones de control.

- Tercera línea de defensa: Las funciones que proporcionan aseguramiento independiente, a través de la revisión y fiscalización para proveer una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno de "El Crédito" .

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA: FUNCIÓN OPERATIVA

Las gerencias operativas son las responsables de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre sus riesgos de manera constante identificando, evaluando, controlando y mitigando los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos de "El Crédito".

A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio son los responsables de diseñar e implementar procedimientos detallados que sirvan como controles y supervisar la ejecución de tales procedimientos por parte de los subalternos. Las gerencias operativas funcionan naturalmente como primera línea de defensa, porque los controles están diseñados dentro de los sistemas y procesos bajo su dirección como administración operacional; así como, para destacar excepciones de control, procesos inadecuados y eventos inesperados.

Como unidad de apoyo, el Departamento de Desarrollo Organizacional de El Crédito

[64] IIA Declaración de Posición: Las Tres Líneas de Defensa para una efectiva Gestión de Riesgos y Control (IIA-2013). Las Declaraciones de Posición emitidas por The Institute of Internal Auditors (IIA, por sus siglas en inglés) ayudan a una amplia gama de partes interesadas, incluyendo aquellas que no están en la profesión de auditoría interna, en la comprensión de importantes asuntos de gobierno corporativo, riesgo y control.

Hipotecario Nacional de Guatemala documenta las políticas y procedimientos diseñados por la primera línea de defensa de El Crédito.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS YCUMPLIMIENTO

El propósito de las funciones que conforman la segunda línea de defensa es el de asegurar que la primera línea de defensa se encuentre apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto. Como buen principio de gobernanza corporativa, cada una de estas funciones tiene independencia respecto de la primera línea de defensa y son por naturaleza funciones gerenciales, por lo que pueden intervenir directamente en la modificación y desarrollo de los sistemas de control interno y riesgos.

Adoptando las mejores prácticas internacionales, "El Crédito" ha establecido las siguientes funciones como parte de la segunda línea de defensa:

FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Para la gestión integral de los riesgos a los que se encuentra expuesto "El Crédito", la Junta Directiva ha creado dentro de su estructura institucional una Gerencia de Administración de Riesgos y un Comité de Gestión de Riesgos (este último se incluye en el capítulo de Comités) como apoyo a la Junta Directiva en su responsabilidad de velar por la implementación de políticas, sistemas y procesos integrales que sean necesarios para una adecuada administración de riesgos.

Lo referente a la administración integral de riesgos de "El Crédito" se encuentra contenido en su respectivo Manual de Administración Integral de Riesgos de El Crédito y Manual de Administración Integral de Riesgos de Seguros y Fianzas, así como, en su respectivo Reglamento.

FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

"El Crédito" ha creado dentro de su estructura institucional la Gerencia de Cumplimiento, y un Comité de Cumplimiento de LD-FT, diseñados específicamente para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo conforme a la regulación guatemalteca aplicable y a buenas prácticas internacionales.

Lo referente a la administración de riesgo de LD/FT de "El Crédito" se encuentra contenido en su respectivos Manuales y Reglamento.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El objetivo de la función de cumplimiento normativo es asistir a Junta Directiva en el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias a las que se encuentra sujeto "El Crédito"; así como, de promover una cultura corporativa de cumplimiento e integridad. Esta función es independiente a la primera línea de defensa, reportará directamente al Comité de

Auditoría Interna.

"El Crédito" cuenta con una Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo, diseñada para la administración del cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, y su actuar se rige de acuerdo con su Reglamento.

FUNCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Seguridad de la Información quién le reporta al Comité de Gestión de Riesgos, ha sido creada para minimizar los riesgos de ciberseguridad en El Crédito, su función es velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de El Crédito.

FUNCIÓN ACTUARIAL

La función actuarial es clave dentro de la actividad aseguradora es por ello que El Crédito dentro de la estructura organizacional de la Gerencia de Seguros y Fianzas incorporó dicha función, que tiene a cargo principalmente el desarrollo y diseño de productos, estimación de primas comerciales y de riesgo y la valuación de análisis de la suficiencia de reservas técnicas. El resultado de dicha función deberá informarla al Comité de Gestión de Riesgos.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, la Junta Directiva es responsable de promover un eficiente sistema de control interno, apoyando las funciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa y del Comité de Auditoría.

FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es una función, basada en el más alto nivel de independencia[65] y objetividad, que provee un aseguramiento sobre la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo.

La Auditoría Interna desarrollará como mínimo las funciones en materia de Gobierno Corporativo establecidas en el artículo 16 de la Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones.

[65]Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, artículo 65.

PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD, AUTORIDAD E INDEPENDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para garantizar la objetividad, la función de auditoría interna es independiente de la Alta Gerencia y no participa en las cuestiones operativas de El Crédito.

Para garantizar la autonomía y objetividad, la función de auditoría interna no está sujeta a condición alguna que amenace su capacidad de cumplir con sus responsabilidades de manera imparcial. En el ejercicio de sus tareas, la función de auditoría interna formará su criterio con autonomía.

Para garantizar la autoridad, la Junta Directiva otorga las siguientes facultades a la auditoría interna:

- Acceder y revisar todos los registros o informes de El Crédito que la función de auditoría interna considere necesarios para llevar a cabo una auditoría u otro tipo de revisión;

- Emprender, por iniciativa de la propia función de auditoría interna, una revisión de cualquier área o de cualquier función de conformidad con su misión;

- Solicitar una respuesta apropiada de la Administración a los informes de la auditoría interna, incluso un plan de acción adecuado, una atenuación u otro plan de seguimiento o de mitigación de riesgos, según sea necesario.

AUDITORES EXTERNOS, REGULADORES Y OTROS ENTES EXTERNOS

Aunque los auditores externos, reguladores y otros entes externos[66] se ubican fuera de la estructura de "El Crédito", la Junta Directiva considera que tienen un rol en la estructura general de gobierno corporativo y control interno; asimismo, reconoce que los reguladores en ocasiones establecen requerimientos con la intención de fortalecer los controles de una organización y en otras ocasiones realizan una función independiente y objetiva para evaluar la totalidad o una parte de la primera, segunda o tercera línea de defensa, con respecto a esos requerimientos.

Capítulo 14 –TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Junta Directiva conocerá y aprobará un informe anual de gobierno corporativo de "El Crédito" y sus departamentos adscritos, cuya elaboración será coordinada por el Gerente General, quien podrá requerir la colaboración de las unidades administrativas, en las áreas de su competencia.

[66] IIA Declaración de Posición: Las Tres Líneas de Defensa para una efectiva Gestión de Riesgos y Control (IIA-2013).

El Informe de Gobierno Corporativo como mínimo incluirá lo establecido en el Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por Junta Monetaria vigente y sus actualizaciones.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

De acuerdo con estándares internacionales, "El Crédito" debe revelar información relevante, integral y en el momento oportuno, para dar a los agentes económicos una visión clara de sus actividades de negocios, desempeño y posición financiera; así también, para que los usuarios y el público en general cuenten con información, de manera que puedan elegir entre las diferentes entidades que ofrecen servicios bancarios, de seguros y demás productos y servicios de El Crédito.

En sintonía con lo anterior, "El Crédito" y sus Departamentos Adscritos realizan la divulgación de información sobre sus actividades y su situación financiera conforme a las disposiciones establecidas en el Acuerdo del Superintendente de Bancos No. 6-2014 Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, las Entidades de Microfinanzas, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero; y, en el Acuerdo del Superintendente de Bancos No. 7-2014 Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de las Aseguradoras y Reaseguradoras, respectivamente.

Adicionalmente a la información obligatoria, "El Crédito" divulga de manera voluntaria información relacionada con sus productos, historia, negocios, reglamentos, entre otras, con el ideal de cumplir con los principios de transparencia, veracidad, inmediatez y simetría en la difusión de la información.

En lo referido a la divulgación de información pública, ésta se realiza conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Numero 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.

Capítulo 15 – RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Crédito identificara anualmente a sus grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos que definan en la normativa aplicable, dentro del marco de gobernanza corporativa.

INFORMACIÓN PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

La información para los grupos de interés se atenderá conforme a lo establecido en la normativa aplicable, para que éstos puedan tomar sus decisiones de manera fundamentada.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que "El Crédito" posee de sus clientes debe ser debidamente resguardada,

con el fin de que no sea divulgada públicamente y sea utilizada únicamente bajo las condiciones y en los casos que la legislación guatemalteca establece.

Para reforzar lo anterior, "El Crédito" cuenta con políticas generales y específicas de seguridad de la información, de acuerdo con lo establecido en la resolución de Junta Monetaria JM-104-2021 Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico y sus modificaciones.

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

Los empleados de "El Crédito" representan un grupo de interés de vital importancia, las relaciones en el ambiente de trabajo se desarrollan bajo los principios de cortesía, cordialidad y respeto mutuo, fomentando los valores institucionales y el trabajo en equipo, enmarcando su conducta dentro de las normas establecidas en el Reglamento de Personal de El Crédito, Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Código de Ética y de Conducta de El Crédito y Código de Trabajo.

Capítulo 16 – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARBITRAJE COMO FORMA DE RESOLVER LAS CONTROVERSIAS

Cualquier disputa que pudiera surgir entre el Directorio o cualquier impugnación de alguna resolución surgida en Junta Directiva, salvo aquellas que son reservadas legalmente a los tribunales de justicia ordinaria, podrán ser sometidas al arbitraje ante una institución independiente, de acuerdo con la legislación vigente en la República de Guatemala.

Capítulo 17 – COMPROMISOS CON EL GOBIERNO CORPORATIVO

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo" se compromete en mantener vigente y actualizar al menos una vez al año, el presente manual que tiene como principal fundamento los Principios de Gobierno Corporativo. Cualquier modificación será aprobada por la Junta Directiva, por ser la máxima autoridad de "El Crédito". [67]

FISCALIZACIÓN

La Auditoría Interna de El Crédito será la encargada de fiscalizar en lo que corresponda, el cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Manual.

[67] IIA Declaración de Posición: Las Tres Líneas de Defensa para una efectiva Gestión de Riesgos y Control (IIA-2013).

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Guatemala, Noviembre de 2022

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA

ELABORADO Y DISEÑADO POR:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Licda. Adilia Soledad Guevara Palma	Jefe de Riesgos Financieros	

REVISADO POR:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Lic. Rony Amílcar Ordoñez Sitamul	Gerente de Administración de Riesgos	

REVISADO POR ÁREA TÉCNICA:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Lcda. Claudia Alejandra Paniagua Chivichón de Camey	Gerente de Asesoría Jurídica	

APROBADO POR EL COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro	Vicepresidente	
Lic. Sven Resenhoeft Greenberg	Gerente General	
Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz	Subgerente General	
Lic. Rony Amílcar Ordoñez Sitamul	Gerente de Administración de Riesgos	
Ing. Otto Rolando Santiago de León	Gerente de Cartera	
Licda. Claudia Alejandra Paniagua Chivichón de Camey	Gerente de Asesoría Jurídica	
Lic. Sergio Fernando Palencia Prado	Gerente de Cumplimiento	
Ing. Carlos Giovanni Guzmán de León	Oficial de Seguridad de la Información	

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

REVISADO POR COMITÉ DE NORMATIVA INTERNA:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz	Coordinador del Comité	

AUTORIZADO PARA CONOCIMIENTO DE JUNTA DIRECTIVA:		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
Lic. Sven Resenhoeft Greenberg	Gerente General	

FECHA
Guatemala, Noviembre de 2022