# Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

CARLOS
MERIDA

# Índice


| | | |
|---|---|---|
| **Introducción** | | **1** |
| **01.** | **Filosofía Institucional** | **3** |
| **02.** | **Alcance** | **4** |
| **03.** | **Estructura de Gobierno Corporativo** | **5** |
| | **3.1 Junta Directiva** | **6** |
| | **3.2 Comités de apoyo a Junta Directiva** | **9** |
| | 3.2.1 Comité de Auditoría | |
| | 3.2.2 Comité de Gestión de Riesgos | |
| | 3.2.3 Comité de Gestión de Activos y Pasivos | |
| | 3.2.4 Comité Técnico de Seguros y Reaseguro | |
| | 3.2.5 Comité de Crédito | |
| | 3.2.6 Comité de Créditos de la Red de Agencias | |
| | 3.2.7 Comité de Créditos de Bienes Raíces | |
| | 3.2.8 Comité Jurídico | |
| | 3.2.9 Comité de Activos Extraordinarios | |
| | 3.2.10 Comité de Continuidad del Negocio | |
| | 3.2.11 Comité de Remuneraciones | |
| | 3.2.12 Comité de Gobierno Corporativo | |
| | 3.2.13 Comité de Cumplimiento de Prevención de LD/FT | |
| | 3.2.14 Comité de Capacitación y Desarrollo | |
| | 3.2.15 Comité de Innovación y Transformación Digital | |
| | **3.3 Alta Gerencia y Auditor Interno** | **27** |
| **04.** | **Operaciones y contratos de servicios con Directores, Alta Gerencia, Auditor Interno y Personas Vinculadas** | **29** |

| | | |
|---|---|---|
| **05.** | **Administración Integral de Riesgos** | **31** |
| | 5.1 Antecedentes | |
| | 5.2 Estructura Organizacional para la Administración Integral de Riesgos | |
| | 5.3 Estructura Organizacional de la Gerencia de Administración de Riesgos | |
| | 5.4 Objetivos de la Gerencia de Administración de Riesgos | |
| | 5.5 Riesgos gestionados | |
| | 5.6 Modelo de Gestión de Riesgos | |
| | 5.7 Síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia de la Institución | |
| | 5.8 Resultados alcanzados en la Gestión de Administración de Riesgos durante el período 2023 | |
| | 5.9 Cultura de Riesgo | |
| | 5.10 Calificación de Riesgo | |
| **06.** | **Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa** | **44** |
| **07.** | **Auditoría** | **46** |
| | 7.1 Auditoría Interna | |
| | 7.2 Auditoría Externa | |
| **08.** | **Unidad de Seguridad de la Información** | **48** |
| **09.** | **Indicadores de Gestión Operativa y de Servicio al Cliente** | **49** |
| **10.** | **Responsabilidad Social Empresarial CHN** | **50** |
| **11.** | **Certificación Internacional del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016** | **56** |

# Introducción

Conscientes de la importancia de un Gobierno Corporativo ético, transparente, eficaz y sólido, las Autoridades de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, en adelante denominado "El Crédito", han orientado con diligencia sus decisiones a los cambios suscitados en la coyuntura empresarial, en concordancia con los desafíos, tendencias y oportunidades que presenta el sector bancario nacional, y a las exigencias en el marco regulatorio en materia de Gobernanza Corporativa, Gestión Integral de Riesgos y Sistema de Control Interno; respondiendo asertivamente al crecimiento sostenido y dinámico que ha reflejado la Institución durante los últimos años; como resultado de la buena gestión estratégica, financiera, administrativa, comercial, y operativa; y que, siendo coherente con el compromiso de promover una cultura de transparencia y en cumplimiento con la normativa según lo establece la Junta Monetaria en el Reglamento de Gobierno Corporativo, Resolución JM-62-2016 modificada en las Resoluciones JM-2-2018 y JM-17-2022; y Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, Resolución JM-3-2018, y; otras leyes y disposiciones vigentes aplicables, se presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al período 2023.

El presente documento incluye descripción de la estructura de gobierno corporativo y su funcionamiento, síntesis de las atribuciones, facultades y responsabilidades de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Auditor Interno y de los Comités de Apoyo; descripción de las operaciones, contratos de servicios y personas vinculadas con los miembros del Gobierno Corporativo; descripción de la gestión integral de riesgos en El Crédito, entre otros aspectos.

Cabe destacar que, en el año 2023 El Crédito continuó haciendo historia en la Banca, superando sus propios récords, con un crecimiento extraordinario en la cartera de créditos, depósitos, primas netas de seguros y en la generación de utilidades, así como la mayor solidez patrimonial que ha tenido la Institución en sus noventa y tres años de operación, obteniendo también la Certificación Internacional del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, misma que indudablemente constituye una ventaja competitiva, favoreciendo su posición en el mercado; con la que patentiza su postura y compromiso como la única Entidad Bancaria Comercial del Estado en exigir que toda relación con los grupos de interés mantenga, en todo momento, un comportamiento ético acorde con la cultura y valores institucionales, así mismo, consecuente con la premisa de generar valor y contribuir en la consecución de proyectos y sueños de los guatemaltecos, se aprobó las reformas a la Ley Orgánica de El Crédito, que dio apertura a la innovación y transformación digital de productos, servicios y procesos a fin de brindar más y mejores soluciones financieras.

De esta manera, los logros obtenidos derivan de la implementación de iniciativas y proyectos definidos por cada dependencia, alineados dentro de la estrategia de negocios a la mejora de los estándares en Gobierno Corporativo encaminados a la sostenibilidad sólida de la Institución a lo largo del tiempo. Por lo tanto, durante el año 2023 El Crédito se orientó en el fortalecimiento de la estructura organizacional en diversas dependencias, la conformación de nuevos Comités de apoyo como órganos asesores y de apoyo a la Junta Directiva y a la Gerencia General, mejora continua en los procesos internos y de la normativa en reglamentos, políticas, procedimientos, parámetros, matrices de riesgo y de facultamiento, con énfasis en los pilares institucionales de carácter comercial, servicio, excelencia y enfocados a una buena gestión de riesgos, así como del control interno y cumplimiento de la normativa; del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, la prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, entre otras actividades críticas del negocio, todo en contexto con la cultura ética y de transparencia que forja y promulga la Institución.

Se implementaron herramientas que contribuyen con la excelencia del servicio que se brinda a los usuarios y diferentes acciones para el bienestar y un desarrollo integral de los trabajadores de El Crédito, en un ambiente de trabajo que engrandece la cultura ética mediante la aplicación de principios y formas de conducta que aseguran la integridad y el profesionalismo basado en la ejecución de índices de alto desempeño, alineación de la estrategia institucional, parámetros y políticas de compensación para las unidades comerciales y evaluación del desempeño basada en cumplimiento. Así también, se continuó impulsando proyectos que contribuyen con la sociedad en general mediante la responsabilidad social empresarial.

Para el año 2024 El Crédito y sus departamentos adscrito continuarán ejecutando las mejores prácticas de gobierno corporativo que coadyuven con la transparencia en la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento del control interno en concordancia con la gestión integral en la administración de riesgos y el cumplimiento de la normativa vigente.

# 01

# Filosofía institucional

# Filosofía Institucional

## 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.

## Valores Institucionales

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Laboriosidad
- Respeto

Misión, visión y valores institucionales aprobados según Manual del Sistema de Gestión Antisoborno, Código de Ética y Conducta, y Código de Ética y Conducta para Proveedores, según punto 2.2 de la sesión 74-2023, 7.1 de la sesión 106-2019 y 1.1 de la sesión 76-2023 respectivamente.

# 02

# Alcance

# Alcance

El presente informe anual de Gobierno Corporativo es aplicable a El Crédito, que a su vez actualmente cuenta con cinco (5) Departamentos Adscritos, por lo que, adicional a su función como Banco de realizar intermediación financiera, también lleva a cabo por medio de estos departamentos, otras actividades financieras que contribuyen a la economía del país, lo que hoy en día se conoce como grupo financiero; en el caso particular de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala no aplica como tal, porque estas líneas de negocio dependen de un mismo gobierno que es la Junta Directiva y la Gerencia General.

Los Departamentos Adscritos de El Crédito Hipotecario Nacional, son los siguientes:

| Departamento | Función Principal |
|---|---|
| **Seguros y Previsión** | Emitir pólizas en el ramo de vida y daños. |
| **Fianzas** | Afianzar la actuación temporal o permanente de funcionarios y empleados gubernamentales y municipales o de otras personas particulares y expedir las demás pólizas de fianzas autorizadas. |
| **Monte de Piedad** | Realizar operaciones de crédito prendario. |
| **Almacenes de Depósito** | Recibir mercaderías en depósito o en consignación y realizar operaciones afines al negocio debidamente autorizadas. |
| **Banco del Niño** | Fomentar el hábito del ahorro en los niños y jóvenes. |

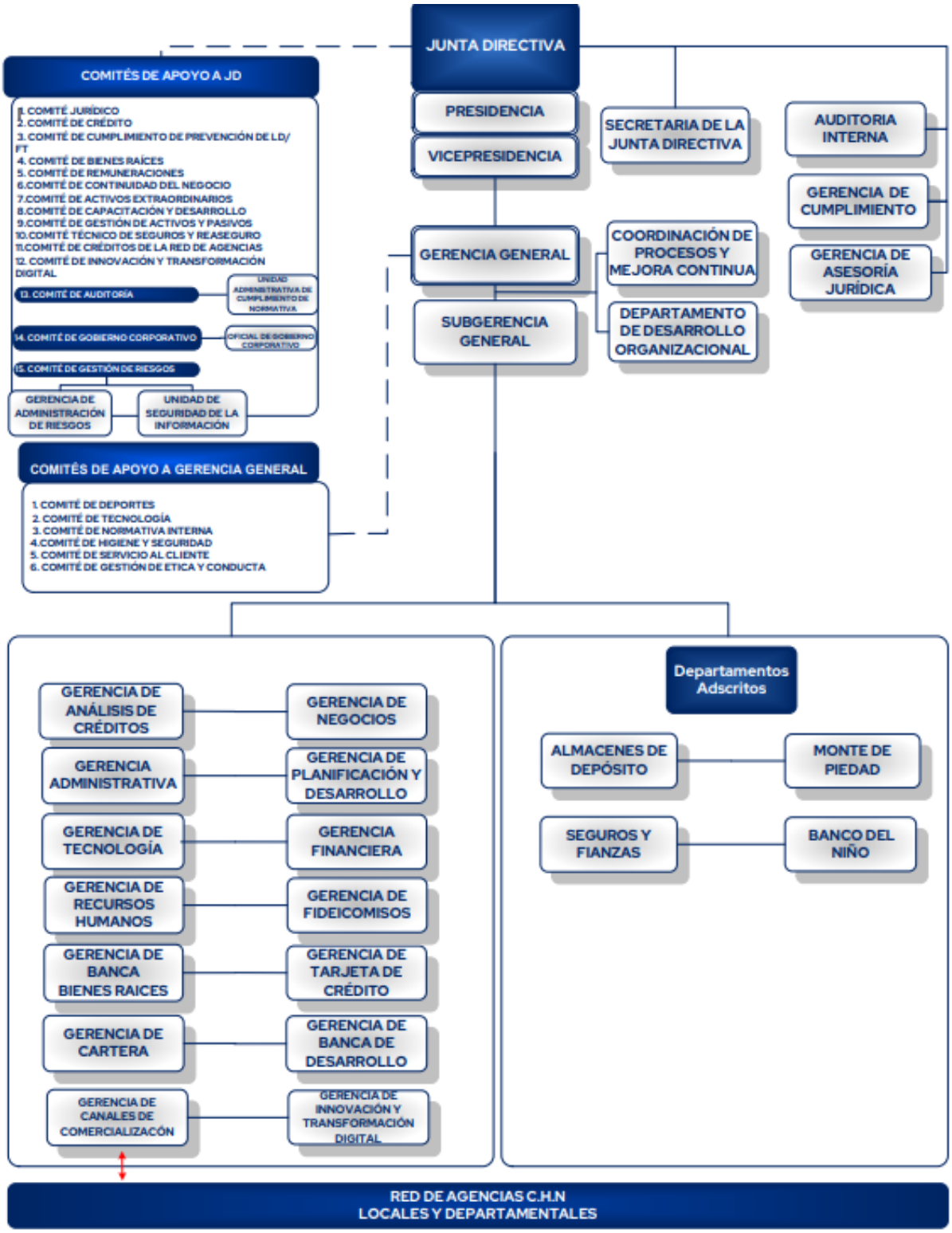
**El Gobierno Corporativo y el presente informe es aplicable al Banco (Matriz Bancaria) y sus Departamentos Adscritos**

# 03

# Estructura de Gobierno Corporativo

# Estructura de Gobierno Corporativo

La estructura organizacional de El Crédito y la Junta Directiva (máxima autoridad), se ve fortalecida con los diferentes Comités de Apoyo y la independencia de las áreas de control. Al 31 de diciembre 2023, se conformó de la siguiente manera:



El
Banco
de todo un
país
22-77

# 3.1 Junta Directiva

El Decreto 25-79 del Congreso de la República, Ley orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, establece que la Junta Directiva es la autoridad máxima de esta institución y le corresponde la planificación, coordinación y dirección de sus actividades, además establece que estará integrada por siete (7) miembros titulares y tres (3) suplentes[1], número impar de directores que viabiliza la deliberación y toma de decisiones en caso de diferencia de criterios, esto de acuerdo a las mejores prácticas promulgadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo.[2]

## Secretaría de Junta Directiva

El Crédito en su estructura organizativa contempla la figura de la Secretaría de Junta Directiva, órgano administrativo al servicio de dicho cuerpo colegiado, formado por un (a) Secretario (a) designado (a) 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 a su descriptor de puesto. 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.[3]

## Reglamento Interno de Junta Directiva

La Junta Directiva, conforme a los requerimientos normativos, cuenta con un reglamento interno que regula su funcionamiento, calidades de sus miembros, toma de decisiones, remoción y cese de funciones, 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.

---

[1] Artículo 10, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

[2] Artículo 23, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y artículo 24 del Reglamento de la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

[3] Artículo 43, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

# Conformación de la Junta Directiva

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

# Calidades e Independencia de los Directores[4]

El presidente de la República de Guatemala es quien designa al Presidente, Vicepresidente de El Crédito, a un Director titular y suplente en representación de cada uno de los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas.

El Presidente de la República designará tres directores propietarios y un suplente a seleccionarse dentro de sendas ternas representativas de los sectores: agropecuario, industrial y comercial, las cuales pedirá el Ministerio de Economía a las entidades representativas de cada una de dichas actividades.

Los integrantes de Junta Directiva deben ser guatemaltecos, reunir las calidades establecidas en el cargo, de reconocida y acreditada honorabilidad, competencia, capacidad y experiencia en materia bancaria y financiera; y de administración de riesgos, seguros y reaseguro cuando sea aplicable la evaluación de los aspectos mencionados está a cargo de la Presidencia de la República.[5]

---

[4] Artículos 5, 7, 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.

[5] Artículo 3, resolución JM-17-2022 Reglamento de Gobierno Corporativo.

# Integrantes de Junta Directiva

(Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023)

Durante el periodo 2023, la designación de la Junta Directiva de El Crédito, fue la siguiente:

| No. | Cargo | Nombre | Duración del cargo | | Último nombramiento |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Del | Al | |
| 1 | Presidente | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian | 22/01/2020 | 31/12/2023 | 22/01/2020 |
| 2 | Vicepresidente | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | 28/08/2018 | 31/12/2023 | 28/08/2018 |
| 3 | Director Propietario Representante Ministerio de Finanzas | Lic. Saúl Octavio Figueroa Avalos | 09/02/2023 | 31/12/2023[6] | 09/02/2023 |
| 4 | Director Suplente Representante Ministerio de Finanzas | Lic. Edwin Oswaldo Martínez Cameros | 10/02/2020 | 31/12/2023 | 20/07/2020 |
| 5 | Director Propietario Representante Ministerio de Economía | Lic. Janio Moacyr Rosales Alegría | 16/08/2022 | 01/08/2023[7] | 16/08/2022 |
| 6 | Director Suplente Representante Ministerio de Economía | Lic. Fernando Antonio Escalante Arévalo | 08/11/2022 | 23/08/2023[8] | 08/11/2022 |
| 7 | Director Propietario Representante Sector Comercial | Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara | 25/04/2017 | 31/12/2023 | 18/05/2021 |
| 8 | Director Propietario Representante Sector Agropecuario | Sr. Guillermo Francisco Sánchez Ayau | 18/11/2021 | 31/12/2023 | 18/11/2021 |
| 9 | Director Propietario Representante Sector Industrial | Lic. Juan José Porras Castillo | 27/01/2022 | 31/12/2023 | 27/01/2022 |
| 10 | Director Suplente Representante Sectores, Agropecuario, Industrial y Comercial | Sr. Carlos Enrique Motta Molina | 23/04/2019 | 31/12/2023 | 23/04/2019 |
| | Gerente General | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg | 17/01/2019 | 31/12/2023[9] | 17/01/2019 |
| | Secretaria General de Junta Directiva | Licda. Jenny Judith Chacón Franco | 29/08/2012 | 31/12/2023[10] | 29/08/2012 |

La Junta Directiva de El Crédito celebró 106 sesiones con una periodicidad mínima semanal, siendo la última sesión celebrada según punto 12.3 del acta de la sesión 106-2023 del 22 de diciembre de 2023.

[6] Del 01 de enero al 08 de febrero de 2023, sin designación del Director Propietario Representante del Ministerio de Finanzas Públicas por parte de la Presidencia de la República de Guatemala.

[7] Del 02 de agosto al 31 de diciembre de 2023, sin designación del Director Propietario Representante del Ministerio de Economía por parte de la Presidencia de la República de Guatemala.

[8] Del 24 de agosto al 31 de diciembre de 2023, sin designación del Director Suplente Representante del Ministerio de Economía por parte de la Presidencia de la República de Guatemala.

[9] Conforme el Art. 39, literal h) Decreto 25-79 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el Gerente General deberá "asistir a las sesiones de la Junta Directiva con voz, pero sin voto".

[10] Conforme el Art. 43, Decreto 25-79 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, "El Secretario asistirá a las sesiones con voz informativa y estará obligado a los deberes propios de su cargo y los que específicamente le asignen la Junta Directiva o el Presidente de la Institución".

# 3.2 Comités de apoyo a Junta Directiva

La Junta Directiva de El Crédito apoya sus labores en diferentes Comités en función de la naturaleza, tamaño, complejidad y volumen de operaciones, entre los cuales se encuentran el Comité de Auditoría y Comité de Gestión de Riesgos, mencionados por el Comité de Basilea; adicionalmente, cuenta con otros Comités de apoyo para garantizar el rendimiento eficaz de las responsabilidades de la Junta Directiva, entre ellos, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Seguros y Reaseguro, Comité de Créditos, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Cumplimiento de Prevención de LD/FT, Comité de Remuneraciones, Comité de Activos Extraordinarios, Comité de Continuidad del Negocio y otros que de acuerdo a su naturaleza le aportan a El Crédito.

Las funciones y responsabilidades de los diferentes Comités conformados en El Crédito, se encuentran definidas en sus respectivos Reglamentos aprobados por la máxima autoridad de esta Institución, la Junta Directiva.

A continuación, se incluye el detalle de la información de los principales Comités de El Crédito:

## 3.2.1 Comité de Auditoría

Órgano asesor y de apoyo a la Junta Directiva, en la implementación, supervisión y fortalecimiento del control interno, velando por el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos, conforme a las mejores prácticas de gobierno corporativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de El Crédito.

A continuación, se mencionan las principales actividades que conoció el Comité de Auditoría durante el período 2023:

a. Informes de las actividades trimestrales de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa UACN;
b. Informes trimestrales de ejecución del Plan de Trabajo de Auditoría Interna;
c. Informes sobre la ejecución del Plan Anual de Trabajo en cumplimiento a las funciones establecidas en las Resoluciones de Gobierno Corporativo JM-62-2016 y sus modificaciones y JM-3-2018; y monitoreo de la información que se envía periódicamente a la Superintendencia de Bancos para El Crédito y los departamentos adscritos (portal SIB y portal IVE);
d. Informes de resultados al Comité de Auditoría y Junta Directiva;
e. Informes de las actividades de Auditoría, en cumplimiento con lo establecido en las Resoluciones de Gobierno Corporativo JM-2016 y sus modificaciones y JM-3-2018 y Reglamento vigente del Comité de Auditoría;
f. Informe Anual de Gobierno Corporativo de El Crédito 2022;

g. Informes de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito y sus departamentos adscritos;
h. Proyecto de Reglamento del Comité de Auditoría de El Crédito;
i. Informes trimestrales de Auditoría Externa del período 2023;
j. Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2024;
k. Revisión cumplimiento de normativa de la Banca y departamentos adscritos;
l. Proyecto de Política Antisoborno, documento de compromiso con el Sistema de Gestión Antisoborno, Manual, Políticas, Procedimientos que contienen el detalle en la elaboración de matrices de riesgo, estructura del canal de denuncias, todo relacionado con el Sistema de Gestión Antisoborno;
m. Código de Ética y Conducta de Proveedores;
n. Manual de descripción de puestos, procedimientos y reglamento de la Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo;
o. Proyecto del Plan Anual de Trabajo de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa 2024;
p. Otras actividades no programadas en apoyo al fortalecimiento de Gobierno Corporativo.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara | Director de Junta Directiva de El Crédito **(Coordinador)** |
| 2 | Lic. Rony Amilcar Ordoñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos |
| 3 | Lic. Elio Ardani Morales Gutiérrez | Oficial de Gobierno Corporativo |
| 4 | Inga. Ana Eugenia Méndez Cintrón | Gerente de Seguros y Fianzas |
| 5 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente Financiero |
| 6 | Licda. Lesvia Carolina Paiz Véliz | Coordinador de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa* (Secretaria) |

* Funcionario o empleado sin voz ni voto en el Comité.

El Comité de Auditoría sesionará como mínimo cada tres (3) meses sin perjuicio de poder reunirse en cualquier momento, cuando el Coordinador lo considere necesario, o bien, a petición de alguno de sus integrantes. Durante el año 2023, el citado Comité celebró 17 sesiones, siendo la última sesión celebrada según acta 017-2023 del 20 de diciembre de 2023.

## 3.2.2 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. Las diferentes funciones que desarrolla se encuentran definidas en su respectivo Reglamento. Durante el 2023 conoció sobre las siguientes actividades:

a. Contrataciones de los servicios de la calificación de Riesgos de El Crédito 2022;
b. Calificación de riesgo en escala nacional para El Crédito, emitida por Fitch Ratings 2022;
c. Resultados de la gestión integral de riesgos financieros y operacionales durante el 2023;
d. Resultados del marco de apetito de riesgo definido por El Crédito;
e. Actualización del Marco de Apetito de Riesgo, numeral 7.1 Riesgo de Crédito;
f. Resultados de la gestión integral de riesgos para la actividad aseguradora 2023;
g. Resultados trimestrales de la rentabilidad - riesgo por agrupación crediticia;
h. Actualización de Manuales de El Crédito para la Administración del Riesgo Operacional, Riesgo de Mercado de Seguros y Fianzas y Riesgo de Crédito;
i. Aprobación de Guía de Pruebas de Tensión, - Riesgo de Crédito;
j. Actualización de los procedimientos de la Gerencia de Administración de Riesgos bajo norma ISO 37001:2016;
k. Reportes de las alertas generadas por el sistema de Monitor Plus a través de los módulos AFD y CORE;
l. Avances de matrices de riesgo de las diferentes dependencias de El Crédito;
m. Plan de Trabajo Anual 2024 de la Gerencia de Administración de Riesgos;
n. Plan de Trabajo Anual 2024 para la Administración Integral de Riesgos en los Departamentos de Seguros y Fianzas;
o. Propuesta de la estructura organizacional 2024 de la Gerencia de Administración de Riesgos y de la Unidad de Seguridad de la Información;
p. Entre otras actividades.

Al 31 de diciembre 2023, el Comité de Gestión de Riesgos fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 2 | Lic. Rony Amilcar Ordoñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos* **(Coordinador)** |
| 3 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 4 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Lic. Sergio Fernando Palencia Prado | Gerente de Cumplimiento |
| 6 | Ing. Carlos Giovanni Guzmán de León | Oficial de Seguridad de la Información* |
| 7 | Ing. Otto Rolando Santiago de León | Gerente de Cartera |
| 8 | Licda. Adilia Soledad Guevara Palma | Jefe de Riesgos Financieros*** **(Secretaria)** |

*Funcionario o empleado solo con voz en El Comité.
** Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto
*** Funcionario o empleado con voz informativa pero sin voto.

El citado Comité celebró cinco (5) sesiones, siendo la última sesión celebrada según acta 005-2023 del 19 de diciembre de 2023.

## 3.2.3 Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP)

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en cumplimiento de la gestión de Gobierno Corporativo en lo concerniente a 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 de la Institución a largo plazo.

Los temas que conoció relacionados a su competencia durante el período 2023, fueron los siguientes:

a. Principales cuentas de balance general y del estado de resultados;
b. Evolución de las carteras activas y pasivas;
c. Cumplimiento de la normativa relacionada a la posición de encajes y liquidez;
d. Cambios en la estructura de tasas de interés;
e. Evaluación del margen financiero, calce de operaciones activas y pasivas en moneda extranjera, exposición cambiaria y comportamiento de las inversiones;
f. La evolución de la solidez patrimonial;
g. Conocer cambios a la propuesta de presupuesto del siguiente año;
h. Calidad de las inversiones basado en fundamento de liquidez, rentabilidad y riesgo;

i. Indicadores de liquidez de forma mediata e inmediata;
j. Propuesta de nuevos productos;
k. Normativa o política de los entes reguladores, a requerimiento del Comité de Activos y Pasivo -GAP-;
l. La Política Integral de Gestión de Negocios y sus modificaciones, a solicitud de las áreas solicitadas; así como las políticas y procesos de inversión de acuerdo a la normativa vigente;
m. Otros temas relacionados que asigne la Junta Directiva.

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos, al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 3 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente Financiero*<br>**(Coordinador)** |
| 4 | Ing. Otto Rolando Santiago De León | Gerente de Cartera |
| 5 | Lic. Iván Orlando Cordón Folgar | Gerente de Negocios* |
| 6 | Ing. Luis Fernando Peláez Guerra | Gerente de Agencias* |
| 7 | Licda. Diana Patricia Zelaya Salas | Gerente de Banca Bienes Raíces* |
| 8 | Lic. Rony Amílcar Ordóñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos |
| 9 | Sr. Oscar Ovidio López Morales | Gerente de Planificación y Desarrollo |
| 10 | Sr. Rigoberto Sut Perén | Contador General***<br>**(Secretario)** |

* Funcionarios con voz pero sin voto en el Comité.
** En caso ambos funcionarios participen en la sesión, se tomará como válido un solo voto.
*** Funcionario o empleado sin voz ni voto en el Comité.

El referido Comité sesionará por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario; o bien, a solicitud de alguno de los integrantes. Al respecto, el Comité, sesionó en doce (12) ocasiones, siendo la última sesión ordinaria 12-2023 el 27 de diciembre de 2023.

## 3.2.4 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, 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.

A continuación, se mencionan las principales actividades que realizó el Comité, durante el período 2023:

a. Conocer y autorizar la emisión de pólizas nuevas y ampliaciones de diferentes sumas aseguradas y vigencias de los distintos ramos de seguros;
b. Conocer y autorizar las solicitudes de exoneración de mora;
c. Autorización para la impresión de certificados y consentimientos de pólizas de seguros con vigencia para el año 2023.
d. Conoció previo a la autorización de Junta Directiva el incremento la nueva política de salvamentos, el incremento de capacidad de suscripción de los negocios en el Departamento de Fianzas, así como el esquema de comercialización masiva de seguros entre Departamento de Seguros y Banca de El Crédito;
e. Informativo sobre impresión de certificados del seguro escolar;
f. Renovación de los programas de Reaseguro de Vida para la vigencia del 01/05/2023 al 30/04/2024;
g. Autorización para elevar a Junta Directiva la renovación de los Contratos de Reaseguro de Daños para el periodo de un año del 01/06/2023 al 31/05/2024;
h. Otras funciones concernientes a la labor del respectivo Comité.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian | Presidente* |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg | Gerente General |
| 3 | Inga. Ana Eugenia Méndez Cintrón | Gerente de Seguros y Fianzas (**Coordinador**) |
| 4 | Licda. Edith Alverana González | Coordinador Técnico de la Gerencia de Seguros y Fianzas |
| 5 | Lic. Jaime Eduardo Navas Juárez | Coordinador Comercial en funciones** (**Secretario**) |

*En ausencia del Presidente, ejercerá temporalmente el Vicepresidente de la Institución.
**Funcionario o empleado con voz informativa.

Según lo establece el Reglamento del Comité citado, en el artículo No. 9 las sesiones se realizan como mínimo cuatrimestralmente, y las veces que juzgue conveniente. Durante el año 2023 el Comité celebró 18 sesiones, siendo la última sesión celebrada según acta 18-2023 del 29 de diciembre del 2023.

## 3.2.5 Comité de Crédito

Dentro de sus funciones tiene resolver conforme los límites establecidos por Junta Directiva, solicitudes, prórrogas, novaciones y reestructuraciones de crédito; negociación de convenios de pago de créditos atrasados, rebaja de tasa de interés, cobro de los adeudos por la vía judicial y otras operaciones relacionadas con los activos crediticios; siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en las leyes bancarias y otras disposiciones aplicables. Así como, conocer mensualmente la información de la situación de la cartera y los resultados de la gestión de cobro.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian | Presidente **(Coordinador)** |
| 2 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 3 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg | Gerente General |
| 4 | Lic. José Orlando García Pérez | Gerente de Análisis de Créditos |
| 5 | Lic. Iván Orlando Cordón Folgar | Gerente de Negocios |
| 6 | Licda. Jenny Judith Chacón Franco | Secretaria General de Junta Directiva* **(Secretario)** |

* Funcionario o empleado con voz informativa en El Comité.

El Comité de Crédito sesionará las veces que sean necesarias, para conocer y resolver sobre solicitudes de créditos; así como, temas relacionados a los créditos y asuntos que las autoridades consideren tratar en este Comité. Durante el período 2023, sesionó en 154 ocasiones, siendo la última sesión celebrada la No. 5102, del acta No. 115-C-CC, con fecha 29 de diciembre de 2023. Conforme el artículo 3 inciso a) del Reglamento de Conflicto de Interés de El Crédito y con anuencia del mismo, se deja constancia en el acta de Comité de Crédito de los funcionarios que se retiraron de la sesión previo a conocerse el punto en donde había impedimento para participar en la discusión y resolución.

## 3.2.6 Comité de Créditos de la Red de Agencias (CCRA)

Tiene por objeto conocer, autorizar o denegar las solicitudes de créditos administradas por la Gerencia de Agencias y Gerencia de Negocios, bajo sus diferentes modalidades crediticias y operaciones relacionadas con los mismos (prórrogas, novaciones y reestructuraciones).

A continuación, se mencionan las principales actividades que realizó el Comité, durante el período 2023:

a. Conocer y aprobar préstamos de Plan de Gobierno; así como fiduciarios e hipotecarios;
b. El Coordinador y Secretario del referido comité coordinarán las diferentes sesiones.

Al 31 de diciembre de 2023 el Comité de Créditos de la Red de Agencias fue integrado de la siguiente manera:

| | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Jose Manuel Estrada Choché | Jefe del Depto. Administrativo, Gerencia de Agencias * **(Coordinador)** |
| 2 | Lic. Luis Fernando Cruz Ortiz | Coordinador de Fideicomisos |
| 3 | Lic. Eric Fernando Arevalo | Jefe del Depto. de Tarjeta de Crédito |
| 4 | Lic. Edwin Miguel Izaguirre Figueroa | Jefe del Depto. de F.H.A. |
| 5 | Lic. Lisandro Alfonso Solares Arias | Jefe del Depto. de Depósitos |
| 6 | Lic. Oscar Fernando Galicia de Paz | Jefe del Depto. de Cartera |
| 7 | Sr. Luis Eduardo Nij Soc | Secretario en funciones** **(Secretario)** |

*Funcionario o empleado con voz pero sin voto en El Comité.
** Funcionario o empleado con voz informativa y sin voto en El Comité.

El citado Comité sesionará las veces que considere conveniente conforme las agendas programadas por el Coordinador; sin perjuicio, de poder reunirse en cualquier momento, cuando el Coordinador lo considere necesario; o bien, a petición de alguno de sus integrantes.

El Comité durante el 2023 sesionó en 99 ocasiones, siendo la última sesión número 99-2023 del 29 de diciembre de 2023.

## 3.2.7 Comité de Bienes Raíces (CBR)

Tiene por objeto conocer, evaluar y resolver nuevas, prórrogas, novaciones, reestructuraciones y otras operaciones relacionadas con los activos crediticios con garantía hipotecaria Casaplan y de Vivienda Social; así como conocer, evaluar y aprobar

modificaciones de aspectos como tasa de interés, RCI y edad de los solicitantes, siempre que cumplan con las leyes bancarias y otras disposiciones aplicables a la Institución.

Al 31 de diciembre de 2023 el Comité de Bienes Raíces fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Licda. Diana Patricia Zelaya Salas | Gerente de Banca Bienes Raíces* **(Coordinador)** |
| 2 | Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Subgerente General |
| 3 | Ing. Otto Rolando Santiago de León | Gerente de Cartera |
| 4 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente Financiero |
| 5 | Sr. Rolando Antonio Miranda Carranza | Gerente Administrativo |
| 6 | Sr. Oscar Ovidio López Morales | Gerente de Planificación y Desarrollo |
| 7 | Lic. Límbano Rolando Chávez | Jefe de Análisis Banca de Bienes Raíces** **(Secretario)** |

* Funcionario con voz pero sin voto en El Comité.
** Funcionario o empleado sin voz ni voto en El Comité.

El citado Comité sesionará las veces que juzgue conveniente para conocer, evaluar y resolver sobre las solicitudes de créditos y otras operaciones relacionadas con los activos crediticios con garantía hipotecaria Casaplan y Vivienda Social.

El referido Comité durante el año 2023 sesionó en 101 ocasiones, siendo la última sesión número 101-2023 el 29 de diciembre de 2023.

## 3.2.8 Comité Jurídico

Órgano asesor y de apoyo a la Junta Directiva en temas jurídicos, conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de El Crédito. Las diferentes funciones que desarrolla se encuentran definidas en su respectivo Reglamento, a continuación se mencionan las principales que realizó el Comité, durante el período 2023:

a. Actualización, gestión de mandatarios y métricas implementadas;
b. Procesos de SIGMA7 y Misceláneos;
c. Viabilidad para recibir de las personas que se acogieron al procedimiento Especial de Aceptación de Cargos pagos parciales;
d. Actualización de la cancelación de mandatos y nombramientos ante el Archivo General de Protocolos y el Registro Mercantil;

e. Reportes de casos de trascendencias remitidos por la Gerencia de Asesoría Jurídica;
f. Otras actividades propias del referido Comité.

Al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 3 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica*<br>**(Coordinador)** |
| 4 | Sr. Carlos Rudolpho Altan Sac | Coordinador del Área Procesal |
| 5 | Licda. Irma Heidy Nineth Vielman Aviles | Abogado Asesor ***<br>**(Secretario)** |

* Funcionario con voz pero sin voto en El Comité.
** Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.
*** Con voz informativa, pero sin voto en El Comité.

El citado Comité sesionará como mínimo cuatro (4) veces al año sin perjuicio de poder reunirse en cualquier momento, cuando el Coordinador lo considere necesario, o bien, a petición de alguno de sus integrantes. Durante el periodo 2023, el citado Comité sesionó en cuatro (4) ocasiones, siendo la última sesión ordinaria 04-2023 de fecha 22 de noviembre de 2023.

## 3.2.9 Comité de Activos Extraordinarios (CAE)

Precalifica conforme análisis técnico, los precios de los activos extraordinarios y las ofertas de compra presentadas por escrito, por los oferentes previo a ser aprobados por la Junta Directiva de El Crédito, o por las instancias delegadas para tal fin.

A continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023:

a. Precalificación precio de venta y de ofertas, así como presentar las intenciones de compra.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian | Presidente* |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 3 | Lic. Iván Orlando Cordón Folgar | Gerente de Negocios |
| 4 | Ing. Otto Rolando Santiago de León | Gerente de Cartera***<br>**(Coordinador)** |
| 5 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente Financiero |
| 6 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 7 | Licda. Irma Estela Franco Orellana | Jefe del Departamento de Activos Extraordinarios*** |
| 8 | Licda. Irma Heidy Nineth Vielman Aviles | Abogado Asesor****<br>**(Secretario)** |

* En caso no pueda asistir, delegará su participación con voz y voto al Vicepresidente de la Institución.
** Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.
*** Funcionario o empleado solo con voz pero sin voto en El Comité.
****Con voz informativa, pero sin voto en El Comité.
Para todos los integrantes del CAE cuando, no puedan participar en las sesiones del Comité, podrán designar a un funcionario que ocupe el cargo de Coordinador o Jefe de Departamento que participe en su representación, debiendo notificarlo por escrito.

Según lo establece el Reglamento del Comité citado, en el artículo No. 11 las sesiones se realizan cuando sea necesario, asimismo, en la sesión se podrán conocer otros asuntos relacionados a los activos extraordinarios en beneficio de los intereses de la Institución. Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en trece (13) ocasiones, siendo la última sesión ordinaria 13-2023 de fecha 15 de diciembre del 2023.

## 3.2.10 Comité de Continuidad del Negocio (CCN)

Órgano a cargo de velar por la adecuada aplicación, aseguramiento de la recuperación y reanudación del Plan de Continuidad del Negocio de El Crédito ante eventos internos y externos que pudieran impactar en el desarrollo integral de los procesos. Las diferentes funciones que desarrolla se encuentran definidas en su respectivo reglamento, a continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023:

a. Presentación de mejoras al Plan de Recuperación de El Crédito, de acuerdo a lo referido el oficio 575-2023 de la SIB;
b. Presentación de actualización del Plan de Continuidad de Negocios de El Crédito para el año 2023.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 3 | Lic. Rony Amilcar Ordoñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos **(Coordinador)** |
| 4 | Lic. Juan Carlos Samayoa Cerna | Gerente de Tecnología |
| 5 | Ing. Luis Fernando Peláez Guerra | Gerente de Canales de Comercialización |
| 6 | Sr. Rolando Antonio Miranda Carranza | Gerente Administrativo |
| 7 | Licda. Brenda María Son Soto | Gerente de Recursos Humanos |
| 8 | Inga. Ana Eugenia Méndez Cintrón | Gerente de Seguros y Fianzas |
| 9 | Ing. Otto Rolando Santiago de León | Gerente de Cartera |
| 10 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente Financiero |
| 11 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 12 | Lic. Brinner Ascencio Fuentes Rodríguez | Administrador de Almacenes de Depósito |
| 13 | Lic. Mario Rolando Ulúan Solís | Administrador de Monte de Piedad |
| 14 | Inga. Ariel Adriana Cano López | Jefe de Riesgo Operacional* **(Secretaria)** |

* Funcionario o empleado con voz informativa, pero sin voto en El Comité.
** Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.

Según lo establece el Reglamento del Comité citado, en el artículo No. 13, las sesiones se realizan como mínimo una vez por semestre, o las veces que considere conveniente, sin perjuicio de poder reunirse en cualquier momento que se considere necesario. Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en dos (2) ocasiones, siendo la última 002-2023 con fecha 18 de agosto de 2023.

## 3.2.11 Comité de Remuneraciones (CREM)

Se creó con el objeto de apoyar en la toma de decisiones a la Junta Directiva como órgano asesor en la adopción de las mejores prácticas para vigilar adecuadamente el diseño y funcionamiento del sistema de retribuciones y estructura organizacional de El Crédito.

Las diferentes funciones que desarrolla se encuentran definidas en su respectivo reglamento, dentro de los principales temas conocidos durante el año 2023 están:

a. Conocimiento y aprobación de estructuras;
b. Conocimiento y aprobación de tableros de medición;
c. Conocimiento y aprobación de propuestas de bonificación.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian | Presidente **(Coordinador)** |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o*<br>Subgerente General* |
| 3 | Sr. Oscar Ovidio López Morales | Gerente de Planificación y Desarrollo |
| 4 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Licda. Brenda María Son Soto | Gerente de Recursos Humanos** **(Secretaria)** |

* Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.
** Con voz informativa, pero sin voto en El Comité.

Según lo establece el Reglamento del Comité citado, en el artículo No. 11 las sesiones se realizan semestralmente y en forma extraordinaria cuando se considere necesario. Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en diez (10) ocasiones, siendo la última 10-2023 con fecha 15 de noviembre de 2023.

## 3.2.12 Comité de Gobierno Corporativo (CGCORP)

Este Comité responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la implementación, supervisión y fortalecimiento de un adecuado Gobierno Corporativo, en concordancia con la estrategia de negocio de la Institución, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realice de acuerdo con la normativa y leyes aplicables, velará por la implementación, supervisión y fortalecimiento de buenas prácticas en materia de Gobernanza Corporativa en las diferentes dependencias de El Crédito y sus departamentos adscritos, de conformidad con lo establecido en la Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones; y; JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.

La Junta Directiva de El Crédito nombró al Oficial de Gobierno Corporativo mediante el punto 1.1 del acta de la sesión 68-2023 celebrada el 14 de septiembre de 2023 y por medio

del punto 4.1 de la sesión 60-2023 del 08 de agosto de 2023 la designación del miembro de Junta Directiva para que lo coordine.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara | Miembro de Junta Directiva de El Crédito **(Coordinador)** |
| 2 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian<br>Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Presidente y/o<br>Vicepresidente |
| 3 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o*<br>Subgerente General* |
| 4 | Lic. Sergio Fernando Palencia Prado | Gerente de Cumplimiento |
| 5 | Lic. Rony Amílcar Ordoñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos** **(Secretario)** |

* Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.
** Con voz informativa pero sin voto en El Comité.

A continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023, en la única sesión llevada a cabo por el Comité, siendo la 01-2023 con fecha 20 de diciembre de 2023:

a. Actualización del Reglamento de Gobierno Corporativo;
b. Actualización del Manual de Gobierno Corporativo.

## 3.2.13 Comité de Cumplimiento de Prevención de LD/FT (CPLD/FT)

A cargo de apoyar en la toma de decisiones a la Junta Directiva como órgano asesor; así como, a las Gerencias de El Crédito, en la adopción de mejores prácticas de Prevención de Lavado de Dinero y Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo; así mismo, conocer temas referentes a la relación con clientes, conforme a la normativa nacional.

A continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023:

a. Conocer las cédulas de resultados y planes de acción sobre visitas in situ realizadas por la IVE;
b. Conocer los proyectos de actualización de Manuales de Prevención de LD/FT;

c. Implementación de indicadores de desempeño de la Gerencia de Cumplimiento;
d. Notificación Providencia IVE No. 6-2023;
e. Plan de acción actualización de clientes;
f. Conocer informes trimestrales presentados a Junta Directiva;
g. Otros temas relacionados con las funciones del Comité.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara | Miembro de Junta Directiva de El Crédito |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o**<br>Subgerente General** |
| 3 | Lic. Sergio Fernando Palencia Prado | Gerente de Cumplimiento*<br>**(Coordinador)** |
| 4 | Lic. Juan Carlos Samayoa Cerna | Gerente de Tecnología |
| 5 | Lic. Rony Amilcar Ordoñez Sitamul | Gerente de Administración de Riesgos |
| 6 | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 7 | Lic. Felix René Díaz Ramírez | Oficial de cumplimiento de Seguros y Fianzas***<br>**(Secretario)** |

* Funcionario o empleado solo con voz en El Comité.
** Cuando en la sesión participen ambos, se tomará como válido un solo voto.
***Funcionario o empleado solo con voz informativa en El Comité.

Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en cuatro (4) ocasiones, siendo la última 004-2023 con fecha 19 de diciembre de 2023.

## 3.2.14 Comité de Capacitación y Desarrollo (CCD)

Su objeto es participar en apoyo a la Junta Directiva, en la evaluación de temas relacionados con la capacitación, tecnificación y profesionalización, destinados a la formación y desarrollo de los trabajadores de El Crédito, así como, emitir las recomendaciones oportunas cuando sean necesarias o procedentes a donde corresponda.

A continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023:

a. Conocer, evaluar y autorizar de forma objetiva, las solicitudes de capacitación, tecnificación y profesionalización del talento humano de la Institución mayores de Q.1,000.00;
b. Conocer el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo;
c. Aprobar cualquier otra carrera de grado (licenciatura) o postgrado (maestría, doctorado, entre otros), que estime conveniente de acuerdo a los intereses de la Institución, por concepto de derecho de reintegro.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Vicepresidente |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg | Gerente General |
| 3 | Licda. Brenda María Son Soto | Gerente de Recursos Humanos **(Coordinador)*** |
| 4 | Adriana Mishelle de León León | Subjefe de Capacitación* **(Secretario)** |

* Funcionario o empleado solo con voz en El Comité.

Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en doce (12) ocasiones, siendo la última 12-2023 de fecha 14 de diciembre de 2023.

## 3.2.15 Comité de Innovación y Transformación Digital (CITD)

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo, con el objeto de identificar o evaluar, conceptualizar y emanar oportunidades para agregar valor, fomentar la innovación de productos y servicios, mejorar el índice de servicios en línea, mejora la experiencia de usuario (interno y externo), promover una cultura medible de innovación, automatización y transformación digital propiciando la mejora continua de El Crédito.

La Junta Directiva de El Crédito aprobó la conformación del Comité mediante acuerdo 9-2023, punto 6.1 de la sesión 43-2023 de fecha 20 de junio de 2023.

A continuación, se mencionan las principales funciones desarrolladas durante el período 2023:

a. Revisión de iniciativas de innovación por parte de los integrantes del Comité;
b. Presentación del sitio de centro de innovación y portafolio de proyectos;
c. Designación de El Comité de Innovación y Transformación Digital para actuar como un filtro de ideas e iniciativas que cuenten con el respaldo documental definido por la Gerencia de Innovación y Transformación Digital;
d. Administración del proyecto para el nuevo producto de vivienda;
e. Contrato único para la utilización en las nuevas relaciones comerciales con los clientes.

El citado Comité al 31 de diciembre de 2023 fue integrado de la siguiente manera:

| No. | Integrante | Cargo |
|---|---|---|
| 1 | Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian<br>Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro | Presidente y/o*<br>Vicepresidente* |
| 2 | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg<br>Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz | Gerente General y/o*<br>Subgerente General* |
| 3 | Ing. Jorge Adolfo Matheu Fong | Gerente de Innovación y Transformación Digital* **(Coordinador)** |
| 4 | Ing. Luis Fernando Peláez Guerra | Gerente de Canales de Comercialización |
| 5 | Ing. Ana Eugenia Méndez Cintrón | Gerente de Seguros y Fianzas |
| 6 | Licda. Sofia Lam Lopez | Gerente de Tarjetas de Crédito |
| 7 | Ing. Otto Rolando Santiago de León | Gerente de Cartera |
| 8 | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega | Gerente de Financiero |
| 9 | Licda. Brenda María Son Soto | Gerente de Recursos Humanos |
| 10 | Licda. Sheeyle Meribeth Ruiz Palomo | Asesora del Departamento de Mercadeo |
| 11 | Ing. Javier Estuardo Navarro Delgado | Secretario** |

* En caso ambos funcionarios participen en la sesión, se tomará como válido un solo voto.
** Funcionario o empleado solo con voz informativa en El Comité.

Durante el período 2023, el citado Comité sesionó en una ocasión, sesión 01-2023 de fecha 28 de noviembre de 2023.

Adicionalmente, El Crédito cuenta con otros Comités que contribuyen a fortalecer el actual Gobierno Corporativo, apoyando en la toma de decisiones a la Gerencia General, siendo estos los siguientes: Comité de Tecnología, Comité de Higiene y Seguridad, Comité de Servicio al Cliente, Comité de Deportes de los Trabajadores de El Crédito, Comité de Normativa Interna y Comité de Gestión de Ética y Conducta, este último aprobado por la Junta Directiva de El Crédito mediante acuerdo 31-2023, punto 2.1 de la sesión 87-2023 de fecha 14 de noviembre de 2023.

# 3.3 Alta Gerencia y Auditor Interno

La Alta Gerencia y Auditor Interno de El Crédito, son nombrados por la Junta Directiva de acuerdo a las necesidades de la Institución y desempeñarán sus actividades y atribuciones conforme los reglamentos correspondientes. Al 31 de diciembre de 2023, se integró por los siguientes funcionarios:

| No. | Cargo | Nombre |
|---|---|---|
| **1** | Gerente General | Lic. Sven Resenhoeft Greenberg |
| **2** | Subgerente General | Ing. Walter Arturo Armendáriz Díaz |
| **3** | Auditor Interno | Lic. Luis Felipe González Reyes |
| **4** | Gerente de Asesoría Jurídica | Lic. Gustavo Adolfo Varela Martínez |
| **5** | Gerente de Cumplimiento | Lic. Sergio Fernando Palencia Prado |
| **6** | Gerente de Administración de Riesgos | Lic. Rony Amílcar Ordóñez Sitamul |
| **7** | Gerente de Recursos Humanos | Licda. Brenda María Son Soto |
| **8** | Gerente de Análisis de Créditos | Lic. José Orlando García Pérez |
| **9** | Gerente Financiero | Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega |
| **10** | Gerente Administrativo | Sr. Rolando Antonio Miranda Carranza |
| **11** | Gerente de Negocios | Lic. Iván Orlando Cordón Folgar |
| **12** | Gerente de Tecnología | Lic. Juan Carlos Samayoa Cerna |
| **13** | Gerente de Canales de Comercialización | Ing. Luis Fernando Peláez Guerra |
| **14** | Gerente de Fideicomisos | Licda. Claudia Fernanda Mazariegos Mazariegos |
| **15** | Gerente de Cartera | Ing. Otto Rolando Santiago de León |
| **16** | Gerente de Banca de Bienes Raíces | Licda. Diana Patricia Zelaya Salas |
| **17** | Gerente de Seguros y Fianzas | Inga. Ana Eugenia Méndez Cintrón |
| **18** | Gerente de Planificación y Desarrollo | Sr. Oscar Ovidio López Morales |
| **19** | Gerente de Tarjetas de Crédito | Licda. Sofía del Carmen Lam López |
| **20** | Gerente de Innovación y Transformación Digital | Ing. Jorge Adolfo Matheu Fong |
| **21** | Gerente de Banca de Desarrollo | Lic. Luis Alberto Pérez Cantoral |
| **22** | Oficial de Gobierno Corporativo | Lic. Elio Ardani Morales Gutiérrez |
| **23** | Administrador de Almacenes de Depósito | Lic. Brinner Ascencio Fuentes Rodríguez |
| **24** | Administrador de Monte de Piedad | Lic. Mario Rolando Uluán Solís |
| **25** | Administrador de Banco del Niño | Lic. Marco Antonio Argueta Miranda |

La evaluación de las calidades del Auditor Interno, Secretaria de Junta Directiva y Alta Gerencia de El Crédito están a cargo del Gerente de Recursos Humanos, conforme los lineamientos establecidos en la Política para la Evaluación de las Calidades. Por su parte, el Gerente de Administración de Riesgos debe realizar la revisión, evaluación, elaboración de informe y resolución de las calidades del Gerente de Recursos Humanos, conforme los lineamientos establecidos en la Guía Interna, Política para la evaluación de las calidades y resolución de Junta Monetaria JM-62-2016 y sus modificaciones.[11]

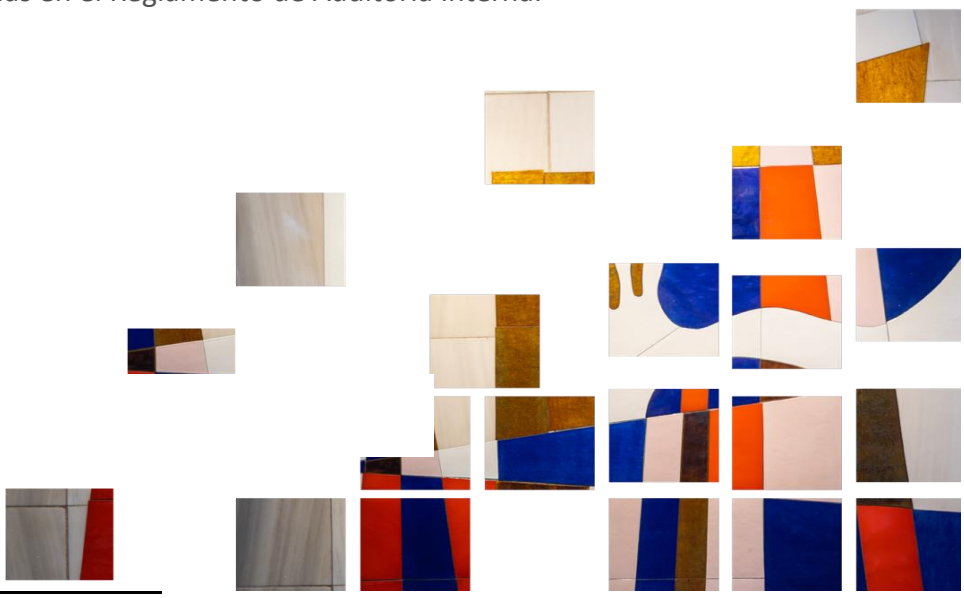
[11] Artículo 6 y 9 del Acuerdo 16-2019, Reglamento para la Evaluación de Calidades del Auditor Interno, Secretaria de Junta Directiva y Alta Gerencia de El Crédito, y Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones.

# Atribuciones, Facultades y Responsabilidades[12]

- Las atribuciones y/o funciones; facultades y responsabilidades aplicables a cada Gerencia o Administración se sustentan en las Leyes Orgánicas y reglamentarias; la Ley de Bancos y Grupos Financieros; Ley de la Actividad Aseguradora; Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito; los Descriptores de Puestos específicos para cada cargo; y demás, normativa aplicable.

- El Gerente General, como máxima autoridad administrativa de El Crédito y los funcionarios que le reporten a éste, desarrollan sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por la Junta Directiva, asimismo, contribuyen a 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", para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que les confiera la Junta Directiva.

- El Auditor Interno realizará su trabajo con independencia de criterio y está obligado a informar mensualmente del cumplimiento de sus obligaciones a la Junta Directiva, de resoluciones específicas y de circunstancias o hechos que, a su juicio, exijan su conocimiento. Sus principales funciones y responsabilidades se encuentran establecidas en el Reglamento de Auditoría Interna.



[12] Artículo 5 Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones, Artículo 39 y 65 Decreto 25-79 Ley Orgánica del El Crédito, Artículo 4 Acuerdo 28-2016 Reglamento de Auditoría Interna de El Crédito.

# 04

# Operaciones y contratos de servicios, y de personas vinculadas

# Operaciones y contratos de servicios con Directores, Alta Gerencia y Auditor Interno; así como con personas vinculadas

Debido a que el origen del capital de "El Crédito" es estatal, no existen vinculaciones por propiedad, por lo cual se cuenta con una fortaleza inherente para el Gobierno Corporativo. La Junta Directiva y los diferentes órganos de aprobación de acuerdo con las matrices de facultamiento de los diferentes productos y servicios, son responsable de analizar las operaciones de "El Crédito" con partes vinculadas administrativamente. [13]

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. [14]

El Crédito cuenta con una normativa orientada a identificar, prevenir y gestionar los conflictos de interés que podrían presentarse en sus diversas actividades comerciales y administrativas, entre los diferentes grupos de interés (Directivos, Autoridades, Funcionarios, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Representante y/o persona que actúe de forma autorizada en nombre o por cuenta de El Crédito y sus Departamentos Adscritos)[15], las mejores prácticas emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Asociación Internacional de Supervisión de Seguros y la normativa específica.

Cuando el involucrado en un conflicto de interés sea un Director de la Junta Directiva, el Gerente General o algún miembro independiente de un órgano colegiado, en este caso, la persona involucrada, si pertenece a ese órgano colegiado, deberá retirarse de la sesión mientras se discuta el tema que origina el conflicto de interés de que se trate. En ambos casos, en las decisiones que se adopten debe prevalecer el principio de no crear un perjuicio o riesgo fuera de los límites de tolerancia establecidos para "El Crédito", o bien, si el caso lo amerita, se debe requerir la adopción de medidas que sean necesarias, con el fin de preservar el interés de esta entidad. [16]

---

[13] Artículo 27, Decreto Número 25-79 Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

[14] Capítulo 11 "Políticas de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas", Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito, noviembre 2022, Artículo 25 Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.

[15] Artículo 4, Código de Ética y Conducta de El Crédito, Artículo 1 Reglamento de Conflicto de Interés de El Crédito, punto 5 "Gestión de la Línea de Ética y Transparencia", Política de la Línea de Ética y Transparencia de El Crédito.

[16] Artículo 23, Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Artículo 3 inciso a) y Artículo 4 numeral 5) Reglamento de Conflicto de Interés de El Crédito.

A continuación, se describen las operaciones realizadas durante el período 2023, entre la Institución, Directores, Alta Gerencia y personas vinculadas:

| | | |
|---|---|---|
| **Operaciones Crediticias al 31/12/2023** | | |
| 1 | Entre la Institución y Directores | 1 crédito fiduciario.<br>1 crédito prendario.<br>3 tarjetas de crédito. |
| 2 | Entre la Institución y la Alta Gerencia | 5 créditos fiduciarios.<br>4 créditos hipotecarios.<br>14 créditos prendarios.<br>6 tarjetas de crédito. |
| 3 | Entre la Institución y Directores, concedidos con anterioridad y vigentes al 31/12/2023 | 4 créditos hipotecarios.<br>15 tarjetas de crédito. |
| 4 | Entre la Institución y Directores con personas vinculadas, concedidos con anterioridad y vigentes al 31/12/2023 | 2 tarjetas de crédito. |
| 5 | Entre la Institución y la Alta Gerencia, concedidos con anterioridad y vigentes al 31/12/2023 | 1 crédito fiduciario.<br>3 créditos hipotecarios.<br>4 créditos prendarios.<br>19 tarjetas de crédito. |
| **Servicios al 31/12/2023** | | |
| 6 | Banco y sus Departamentos Adscritos | Contratación de Pólizas de Seguro (Vehículos, Responsabilidad Civil, Incendio, Transporte, Seguro Bancario, Bankers Blanket Bond para Directores y Administradores, Vida y Gastos Médicos y de Equipo Electrónico) |
| **Operaciones Internacionales al 31/12/2023** | | |
| 7 | Entre la Institución y Directores | 22 operaciones de venta<br>6 operaciones de compra<br>1 remesa |
| 8 | Entre la Institución y la Alta Gerencia | 87 operaciones de venta<br>7 operaciones de compra<br>2 operaciones de remesa |

Durante el período 2023 no se ejecutaron contratos de compras de bienes o servicios, entre los miembros de Junta Directiva, Auditor Interno, Gerente General y funcionarios que le reportan a este y la Institución, en cumplimiento a lo normado en el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. Los directores o funcionarios solamente realizan actividades institucionales.

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

# 05

# Administración Integral de Riesgos

¡La Gestión de Riesgos es de *TODOS*!

# Administración Integral de Riesgos

## 5.1 Antecedentes

La Administración Integral de Riesgos de El Crédito, se gestiona con base a lo establecido en el marco regulatorio establecido por la Superintendencia de Bancos, manuales y políticas internas aprobadas por la Junta Directiva, adoptando las mejores prácticas y estándares globales de riesgo.
Las metodologías adoptadas por la Gerencia de Administración de Riesgos han sido aplicadas en las diferentes revisiones que ha realizado por cada tipo de riesgo, por lo que los incumplimientos a políticas y procedimientos se informan oportunamente al Comité de Gestión de Riesgos.

La Gestión Integral de Riesgos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala es:

1. **Formal:** debido a que parte de la estrategia institucional del Banco cuenta con la aprobación y respaldo incondicional de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia.

2. **Integral:** considera la totalidad de los riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto El Crédito.

3. **Independiente:** cuenta con una clara separación entre las áreas de negocios, operativas y soporte y la Gerencia de Administración de Riesgos.

## 5.2 Estructura Organizacional

Para la administración integral de riesgos en El Crédito, en el Manual para la Administración Integral de Riesgos, se establecen las responsabilidades y funciones a los órganos y funcionarios siguientes:

**Junta Directiva:** Como máxima autoridad de El Crédito, es responsable de velar porque se implementen y se mantenga un adecuado funcionamiento y ejecución de la administración integral de riesgos.

**Comité de Gestión de Riesgos:** Depende de la Junta Directiva y está a cargo de la dirección de la administración integral de riesgos, para lo cual debe encargarse de la implementación,

adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

**Gerencia de Administración de Riesgos:** es independiente de las unidades de negocio, a fin de evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades.

Es una Gerencia de apoyo, que depende del Comité de Gestión de Riesgos, en la administración integral de riesgos a los cuales se expone El Crédito. Orienta y coordina la gestión de riesgos, con el propósito de disminuir la probabilidad e impacto de los eventos adversos a las operaciones que realiza El Crédito, mediante políticas, estrategias y normas que promuevan las capacidades para identificar, analizar, prevenir y mitigar los riesgos.

**Gerente General:** apoya la implementación y adecuado funcionamiento de la administración integral de riesgos de acuerdo con las políticas aprobadas. Asimismo, debe asegurarse de que se mantenga la independencia entre la Gerencia de Administración de Riesgos y las unidades de negocios.

**Gerentes de las unidades de negocios, operativas y de apoyo:** tienen la responsabilidad de apoyar la administración integral de riesgos, en particular en lo que se refiere a los riesgos específicos relacionados con el logro de los objetivos de sus respectivas unidades, de acuerdo a las políticas, procedimientos y sistemas aprobados. Para estos efectos deben mantener la coherencia entre las actividades que realizan con los límites prudenciales y los niveles de tolerancia al riesgo aplicables a su ámbito de acción.

**Auditoría Interna:** Su rol en la administración integral de riesgos, es verificar que los órganos que conforman la estructura para la gestión de riesgos cumplan con sus obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas.

## 5.3 Estructura Organizacional de la Gerencia de Administración de Riesgos

La Gerencia de Administración de Riesgos, está conformada por la Gerencia y dos Jefaturas una de Riesgos Financieros y otra de Riesgos Operacionales, ambas con el personal para atender la adecuada gestión de administración integral de riesgos. Actualmente, se encuentra en un proceso de reestructuración del área y automatización de la gestión a través de herramientas o modelos que permitan obtener información oportuna para la adecuada toma de decisiones, dichos aspectos contribuyen al fortalecimiento de la actual gestión.

# 5.4 Objetivos de la Gerencia de Administración de Riesgos

## 5.4.1 Objetivo General

Implementar y fortalecer una administración integral de riesgos acorde al nivel de tolerancia y apetito definido por el Crédito, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza; así como, evitar y reducir la exposición de los diferentes riesgos inherentes a los que se encuentra expuesto.

## 5.4.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la Gerencia de Administración de Riesgos son los siguientes:

**a)** Identificar, evaluar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgos financieros y operacionales inherentes a los que se encuentra expuesto El Crédito a través de políticas, procedimientos, sistemas, metodologías herramientas o modelos establecidos, con el fin de reducir o eliminar su impacto negativo en la Institución.

**b)** Proponer y actualizar cuando la situación lo amerite, 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, a efecto de fortalecer la gestión integral de riesgos.

**c)** Actualizar y dar seguimiento, con el apoyo de las diferentes dependencias de El Crédito los planes institucionales, tales como el Plan de Recuperación, Plan de Continuidad del Negocio y otros asignados por la Gerencia General o Junta Directiva, con el fin, que El Crédito disponga de planes de recuperación ante situaciones adversas o de crisis y planes alternos de continuidad.

**d)** Proporcionar orientación y asesoría en materia de administración de riesgos, a las diferentes dependencias de El Crédito, que así lo requieran, y promover planes de difusión relacionados con la administración integral de riesgos que contribuyan a fomentar una cultura de riesgos en la Institución.

**e)** Realizar la evaluación de los riesgos inherentes que puedan originarse como consecuencia de los nuevos productos o servicios y de las solicitudes de créditos empresariales mayores, que contribuya con las áreas de negocios a tomar decisiones en cuanto aceptar, reducir o eliminar el riesgo.

**f)** Realizar el análisis rentabilidad-riesgo de las principales líneas de negocio, por agrupación crediticia y/o cualquier agrupación que defina El Crédito, con el fin de propiciar una asignación eficiente de los recursos de la Institución.

**g)** Realizar monitoreo y análisis de tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, para evaluar su impacto en la situación financiera de la Institución.

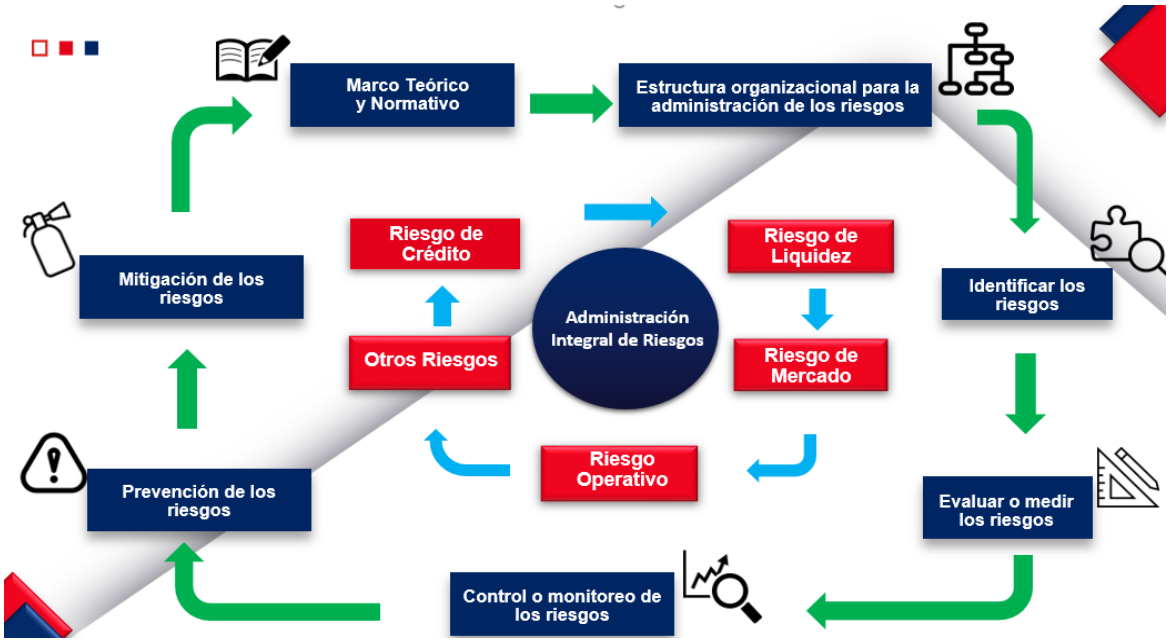
**h)** Adoptar e implementar mejores prácticas y estándares globales de riesgo.

**i)** Realizar investigaciones de eventos de fraude interno o externo indagando la causa raíz, debidamente documentados, con la finalidad de presentar denuncias, ejecutar medidas de acción complementarias, minimizar las pérdidas operativas y prevenir hurto, robo, fraude, actos delictivos, violación de la confianza.

**j)** Evaluar, diagnosticar y sugerir mejoras en el diseño de procesos, procedimientos, y sistemas para su simplificación, integración, automatización, con visión de mitigar el riesgo de manera integral y mejorar la eficiencia y efectividad.

## 5.5 Riesgos Gestionados

El proceso que realiza El Crédito para la administración integral de riesgos es el siguiente:




Fuente: Manual para la Administración Integral de Riesgos de El Crédito.

Actualmente, El Crédito gestiona los principales riesgos inherentes, siendo estos los siguientes:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Operacional
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Legal
- Riesgos de la Actividad Aseguradora
- Riesgo de Fraude
- Riesgo de Continuidad del Negocio
- Ciberseguridad

## 5.6 Modelo de Gestión de Riesgos

La Junta Directiva para una efectiva gestión integral de riesgos y un adecuado sistema de control interno, adoptó el modelo de las Tres Líneas de Defensa, el cual proporciona una comunicación simple y efectiva entre la gestión integral de riesgos y control interno, coadyuvando a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos.

**PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA**

Son las funciones que llevan a cabo 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, tomando en cuenta el apetito de riesgo de El Crédito, sus políticas y procedimientos.

**SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA**

Corresponde a las áreas que realizan la función de control, asegurando que la primera línea de defensa se encuentre apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto.

**TERCERA LÍNEA DE DEFENSA**

Son las funciones que proporcionan aseguramiento independiente a través de la revisión y fiscalización para promover una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno de El Crédito.

# 5.7 Síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia de la institución

Durante el 2023 se realizaron actividades relacionadas con el monitoreo y seguimiento a la exposición a los diferentes riesgos, con el objetivo de mantener un perfil de riesgo, solvencia y liquidez adecuados, adicionalmente, se evalúo el marco de apetito de riesgo que incluye los niveles de apetito, tolerancia y capacidad, obteniendo los resultados siguientes:

| | |
|---|---|
| Riesgo de Crédito | Crecimiento de la cartera de créditos en Q.2,741.15 millones en comparación al año anterior (incluye FHA y Monte de Piedad)<br>El índice de morosidad cerró en 2.07% en 2023<br>El índice de cobertura de la cartera vencida al cierre del año 2023 fue de 100%. |
| Riesgo de Liquidez | La liquidez en riesgo en moneda nacional, de junio a diciembre 2023 se ha ubicado en la 6ta. y 7ma. Banda y en moneda extranjera, El Crédito no reportó liquidez en riesgo cumpliendo con el nivel de apetito y tolerancia.<br><br>Durante el 2023 El Crédito, reportó una cobertura promedio de 280% de activos líquidos para cubrir posibles salidas de efectivo (LCR), por lo que se cumple con el nivel de tolerancia definido. |
| Riesgo de Mercado | VaR de Tipo de Cambio (10%) y Tasa de interés (-8% y 30%), se mantuvieron dentro de los límites de tolerancia establecidos sobre el patrimonio computable, a excepción del VAR de tasa de interés que se mantuvo durante el segundo semestre 2023 por encima del nivel de tolerancia establecido, debido al alto crecimiento de la cartera crediticia. |
| Riesgo Operacional | El valor de los eventos de riesgo operacional materializados con pérdida, correspondiente al año 2023, no excedió el apetito de riesgo y nivel de tolerancia definidos por El Crédito.<br><br>Se actualizó el Manual para la Administración de Riesgo Operacional de la Institución, acorde a determinados lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno Norma ISO 37001:2016. |

| | |
|---|---|
| Riesgo Tecnológico | Se realizaron evaluaciones bimensuales y selectivas del cumplimiento de Indicadores Clave de Riesgo (KPI); así como, las revisiones de políticas y procedimientos de TI para determinar las oportunidades de mejora.<br><br>Se brindó acompañamiento a los procesos de switchover controlados del core bancario y que fueron realizados por el personal de la Gerencia de Tecnología. |
| Riesgo Legal | Se realizó el acompañamiento en la revisión de documentación normativas y contratos gestionados por las diferentes dependencias de El Crédito, con el fin de emitir opiniones y recomendaciones que permiten mitigar el riesgo legal observado en los documentos en mención. |
| Riesgos de la actividad Aseguradora | El riesgo de suscripción liquidez para la actividad aseguradora se mantuvo dentro de los límites establecidos, contando esta última con 8.23 de recursos disponibles para cubrir sus obligaciones contractuales.<br><br>La aseguradora reportó un crecimiento del 17% (Q.113 millones) en primas netas emitidas en comparación al año 2022.<br><br>Incremento del 14% (Q 103 millones) en la posición patrimonial en relación al año 2022. Por lo tanto, la aseguradora se mantuvo dentro de los límites de tolerancia establecidos.<br><br>Se aprobó el manual de riesgo de mercado para la administración de los riesgos asociados, estableciendo que los límites definidos, cumplen con el nivel de tolerancia definidos.<br><br>Adicionalmente, se realizaron otras actividades para la gestión de riesgo operacional (incluye legal y tecnológico) siendo:<br><br>• Evaluación selectiva sobre el cumplimiento de políticas y procedimientos de TI, se brindó acompañamiento a los procesos de switchover controlados del core de la Aseguradora y Afianzadora, los cuales se realizaron por el personal de la Gerencia Tecnológica.<br>• Se brindó seguimiento a la conformación y depuración de la base de datos de eventos de riesgo operacional de los Departamentos de Seguros y Previsión; así como, de Fianzas. |

| | |
|---|---|
| Gestión Antifraude | Se realizó el análisis e investigación de casos de fraude reportados tales como: transacciones ACH y cuentas utilizadas para ilícitos; asimismo se ha dado seguimiento para realizar las acciones correctivas y mejoras necesarias para la prevención y detección oportuna del fraude. |
| Gestión Continuidad del Negocio | De acuerdo a lo que establece la JM-04-2016, se dio cumplimiento a la actualización 2023 del Plan de Continuidad del Negocio, la cual fue aprobada en el punto 3.1 del acta de la sesión número 64-2023 celebrada por la Junta Directiva el 29 de agosto de 2023.<br><br>Se dio cumplimiento al Plan de Concientización, el cual incluía capacitaciones presenciales y virtuales dirigidas al personal que integran los equipos auxiliares de respuesta del Plan de Continuidad del Negocio –BCP-. Asimismo, se impartieron capacitaciones del BCP dirigidas al personal de nuevo ingreso, a través del plan de inducción que realiza la Gerencia de Recursos Humanos. |
| Ciberseguridad | Se actualizaron los procedimientos elaborados para la atención de mejoras a la seguridad de la información y ciberseguridad de la institución dichos procedimientos fueron aprobadas durante el 2023, informando de los riesgos identificados al Comité de Gestión de Riesgos y áreas responsables de su ejecución.<br><br>Durante el 2023 se inició con el proceso de clasificación de información de la institución con la colaboración de las distintas gerencias de la Institución, identificando las áreas de información clave.<br><br>De conformidad con lo requerido por la Resolución de Junta Monetaria JM-104-2021, esta Unidad realizó verificación en sitio del cumplimiento de las políticas de la Gerencia de Tecnología.<br><br>Debido a la complejidad de los ataques cibernéticos que amenazan el sector financiero del país, se obtuvo la aprobación del Comité de Gestión de Riesgos en lo que respecta al equipo de colaboradores que deben actuar ante la presencia de un incidente cibernético. |

| | |
|---|---|
| Ciberseguridad | En conjunto con la Gerencia de Tecnología, se lleva a cabo el seguimiento del avance de proyectos, herramientas y mejoras para el progreso de la seguridad de información y ciberseguridad de la institución, mediante indicadores de seguridad acordes con los riesgos cibernéticos y tecnológicos identificados.<br><br>Se brindó concientización y capacitación a usuarios en temas de seguridad de la información y ciberseguridad.<br><br>Se implementó el monitoreo de Marca e información sensible. Adicionalmente, se identificaron diferentes riesgos los cuales fueron comunicados oportunamente al Comité de Gestión de Riesgos. |

El Comité de Gestión de Riesgos conoció en el transcurso del año los resultados de la exposición a los diferentes tipos de riesgos, las tendencias sectoriales, económicas y financieras, estableciendo la necesidad de evaluar los indicadores propuestos y considerando la mejora financiera que reporta actualmente El Crédito.

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala durante el año 2023 cumplió con el nivel de tolerancia y capacidad definidos en el Marco de Apetito de Riesgo vigente. Los riesgos inherentes han sido monitoreados y se les dio seguimiento a través de la Gerencia de Administración de Riesgos y el Comité de Gestión de Riesgos.

## 5.8 Resultados alcanzados en la Gestión de Administración de Riesgos durante el período 2023

Se conocieron por parte del Comité de Gestión de Riesgos las principales labores realizadas y objetivos alcanzados por la Gerencia de Administración de Riesgos, dentro de los cuales destacan:

- Exposición de los diferentes riesgos financieros y operacionales, cambios sustanciales y su evolución a través de políticas, procedimientos, sistemas, metodologías y herramientas establecidas.

- Exposición de los diferentes riesgos financieros y operacionales de la actividad aseguradora.

- Exposición de los diferentes riesgos cibernéticos, presentados por la Unidad de Seguridad de la Información.

- Resultados del marco de apetito de riesgos financieros, con el fin de que estos se mantengan en los niveles de tolerancia definidos.

- Resultados trimestrales de la rentabilidad-riesgo por agrupación crediticia.

- Resultados de la base de datos de eventos de riesgo operacional, presentando información de los eventos materializados.

- Avances de las matrices de riesgo operacional y su alineación con el sistema de gestión antisoborno.

- Resultados y oportunidades de mejora en la gestión antifraude.

- Resultados de la gestión actuarial.

- Actualización de la normativa interna de la Gerencia de Administración de Riesgos, siendo la siguiente:
    a. Actualización del Manual, Marco de Apetito y Pruebas de Tensión de Riesgo de Crédito (JM-47-2022 y sus modificaciones)
    b. Actualización del Manual de Riesgo Operacional (ISO 37001:2016)
    c. Actualización del Plan de Continuidad del Negocio
    d. Aprobación del Manual de Riesgo de Mercado de la Actividad Aseguradora
    e. Aprobación de Políticas de Ciberseguridad
    f. Procedimientos de la Gerencia

## 5.9 Cultura de administración de riesgos y gobierno corporativo.

La Gerencia realizó diversas capacitaciones en el año 2023, teniendo como objetivo principal concientizar a todo el personal sobre temas concernientes a la gestión de riesgos:

- Capacitaciones e inducciones sobre riesgo operacional y financiero impartido a Gerentes, Coordinadores, Jefes y personal de nuevo ingreso.
- Capacitaciones sobre Continuidad del Negocio
- Capsulas informativa sobre temas de riesgo y ciberseguridad
- Capacitaciones a través de la plataforma (Capacitaciones CHN)

# Capacitaciones para los miembros de Junta Directiva

Durante el 2023 los miembros de Junta Directiva fortalecieron sus conocimientos en materia de administración de riesgos y gobierno corporativo, a través del programa de capacitación siguiente:

| Sesión | Capacitación | Impartida por |
|---|---|---|
| Punto 1.1 de la sesión 48-2023 del 04/07/2023 | Introducción a la Norma ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno | Firma Internacional especializada en la consultoría, formación y auditoría en materia de gestión de riesgos y cumplimiento normativo INTEDYA Guatemala CITY |
| Punto 2.2 de la sesión 89-2023 del 20/11/2023 | Control y Medición del Riesgo de Crédito: El Credit Scoring como herramienta de control | Escuela Bancaria de Guatemala de la Asociación Bancaria de Guatemala -ABG- |
| Punto 7.3 de la sesión 94-2023 del 28/11/2023 | Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo | Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos |
| Punto 2.1 de la sesión 98-2023 del 11/12/2023 | Roles y Responsabilidades de la Alta Gerencia en el Gobierno Corporativo | Escuela Bancaria de Guatemala de la Asociación Bancaria de Guatemala -ABG- |
| Punto 1.1 de la sesión 100-2023 del 13/12/2023 | La Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (LEY FATCA) | Escuela Bancaria de Guatemala de la Asociación Bancaria de Guatemala -ABG- |
| Punto 1.1 de la sesión 102-2023 del 18/12/2023 | Sector Asegurador, Presente y Perspectivas | Escuela Bancaria de Guatemala de la Asociación Bancaria de Guatemala -ABG- |
| Punto 6.1 de la sesión 104-2023 del 20/12/2023 | Perspectivas de Guatemala ante un Nuevo Gobierno | Agencia Especializada Diestra Destreza Estratégica |

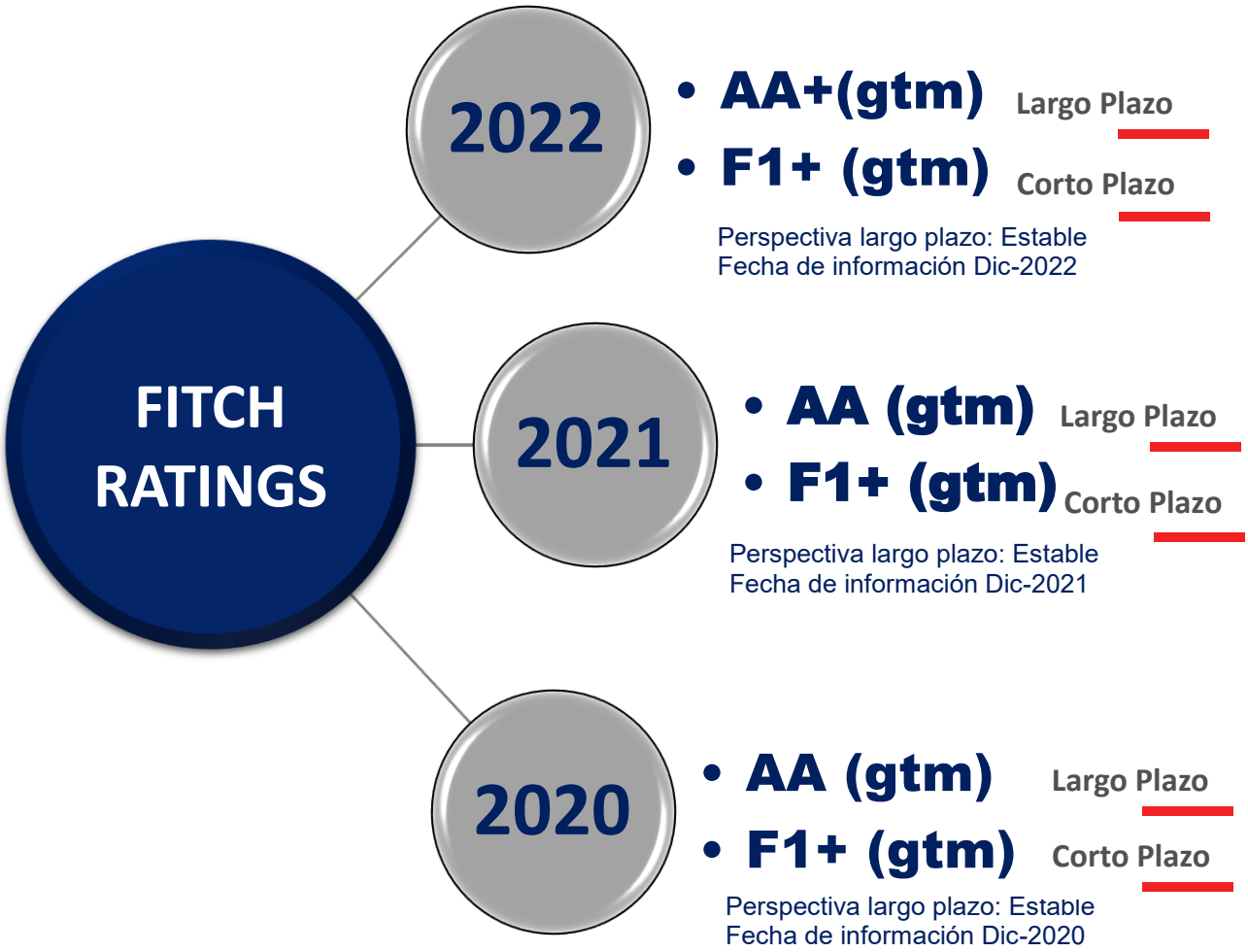
# Capacitaciones para los trabajadores de El Crédito

El Crédito conforme a buenas prácticas corporativas y fortalecimiento de la cultura integral de riesgos, llevo a cabo capacitaciones relacionadas con la administración integral de riesgos y gobierno corporativo, por lo que continuó con el plan de culturización a nivel institucional, el cual tiene como objetivo principal concientizar a todo el personal en materia de servicio, eficiencia, control, cumplimiento y administración de riesgos, con el fin de mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesto El Crédito, fortalecer el Gobierno Corporativo e incrementar la rentabilidad. Algunos de los temas expuestos en las capacitaciones impartidas durante el 2023 fueron los siguientes:

- ☑ Administración de Riesgos de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo;
- ☑ Gobierno Corporativo:
- ☑ Administración del Riesgo de Crédito y su normativa RARC;
- ☑ Gestión Integral de Riesgos 2023;
- ☑ Auditor Interno en Sistemas de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016;
- ☑ Beneficiarios finales y personas obligadas régimen especial PORES;
- ☑ Evaluación proactiva del Sistema de Prevención de Riesgo de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo;
- ☑ Clientes de Alto Riesgo;
- ☑ Conocimiento de Cliente, personas expuestas políticamente -PEP- y OFAC;
- ☑ Conocimiento de Clientes, Contratistas y Proveedores del Estado -CPE- Y lista ONU;
- ☑ Control Interno Coso, nivel 1;
- ☑ Lavado de Dinero / El reto actual ante escenarios de constantes cambios;
- ☑ Matriz de Riesgo como herramienta de análisis en la organización;
- ☑ Matriz del Riesgo de LD/FT;
- ☑ Mitigación del Riesgo de LD/FT;
- ☑ Nueva normativa de prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo del Departamento de Seguros y Previsión;
- ☑ Riesgos emergentes en el Seguro;
- ☑ Riesgos operaciones y emergentes;
- ☑ Modelos matemáticos para la evaluación y medición del Riesgo;
- ☑ Pilares del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016;
- ☑ Política de Ciberseguridad;
- ☑ Vulnerabilidad y riesgos catastróficos;
- ☑ XV Congreso Regional para la Administración de Riesgos Financieros;
- ☑ XX Congreso Regional Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos;
- ☑ Entre otras capacitaciones, que fortalecen la gestión del Gobierno Corporativo de El Crédito.

## 5.10 Calificación de Riesgo

### Fitch Ratings - Escala Nacional



# 06

# Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa

# Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa

La Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa, fue diseñada para la administración del cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, con el objetivo de apoyar a la Junta Directiva y promover una cultura corporativa de cumplimiento e integridad.

Durante el 2023 la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa ejecutó el Plan de Trabajo contemplado para el Crédito y sus Departamentos Adscritos; por lo que a continuación se brinda un resumen de algunas actividades llevadas a cabo:

## El Crédito

- Elaboración de informe y presentación trimestralmente para Comité de Auditoria y semestralmente a la Junta Directiva;
- Revisión de cumplimiento de normativa Externa e Interna en las distintas Gerencias de la Banca;
- Revisión de cumplimiento de normativa Externa e Interna aplicable a los diferentes Comités de Apoyo a la Junta Directiva de El Crédito;
- Revisión de cumplimiento de normativa Externa e Interna de Almacenes de Deposito, (Almacrédito);
- Revisión de cumplimiento de normativa Externa e Interna de Monte de Piedad;
- Se elaboró y ejecutó el Plan de Capacitación virtual relacionado con el cumplimiento de la Normativa Interna y Externa y las leyes aplicables a la Institución, en coordinación con la Sub Jefatura de Capacitaciones;
- Elaboración, presentación y aprobación del plan anual de trabajo para el año 2024.

Como resultado del Plan de Trabajo llevado a cabo, a continuación, algunos de los principales resultados obtenidos durante el periodo indicado, por el Crédito y sus Departamentos Adscritos:

- Se finalizó la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en las Gerencias y Departamentos Adscritos incluidos en el alcance del Sistema obteniendo la Certificación ISO 37001:2016, y el Certificado que acredita a la Institución.

- La Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa emitió recomendaciones en relación con el cumplimiento de la normativa externa e interna aplicable, las cuales se atendieron de forma total y parcial, brindando seguimiento continuo hasta la subsanación de incumplimientos y oportunidades de mejora. Obteniendo implementación de controles críticos en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las leyes y disposiciones aplicables, con el fin de mitigar la exposición al Riesgo Legal.

Se obtuvo un 96% de Cumplimiento de las obligaciones con la Superintendencia de Bancos e Intendencia de Verificación Especial en relación con el envío de información periódica y ocasional de conformidad con la normativa externa aplicable. El cual refleja en 0 (Q.0.00) multas por parte de las Autoridades a El Crédito.

## Seguros y Fianzas

Por su parte, durante el 2023 la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa llevó a cabo el Plan de Trabajo contemplado para Seguros y Fianzas; siendo algunas actividades llevadas a cabo las siguientes:

- Monitoreo de la reportería relacionada con la información que se envía periódicamente a la SIB y a la IVE.
- Revisión de cumplimiento a la normativa Externa e Interna aplicable a los distintos Departamentos de la Gerencia de Seguros y Fianzas.

Como resultado del Plan de Trabajo llevado a cabo, a continuación, algunos de los principales resultados obtenidos durante el periodo indicado, por el Crédito y sus Departamentos:

Se obtuvo un 100% de Cumplimiento de las obligaciones con la Superintendencia de Bancos e Intendencia de Verificación Especial en relación con el envío de información periódica y ocasional de conformidad con la normativa externa aplicable.

El cual se refleja en 0 (Q.0.00) multas por parte de las Autoridades Competentes a El Crédito.

- La UACN emitió recomendaciones en relación con el cumplimiento de la normativa externa e interna aplicable, de las cuales se atendieron de forma total y parcial, brindando seguimiento continuo hasta la subsanación de incumplimientos y oportunidades de mejora, con el fin de mitigar la exposición a Riesgo Legal.

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

# 07

# Auditoría

# Auditoría Interna y Externa

## Auditoría Interna

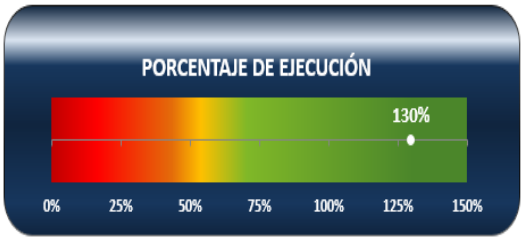
La Auditoría Interna deberá ser una actividad independiente y objetiva, que examina con enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, sistema de control interno y gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones de El Crédito.

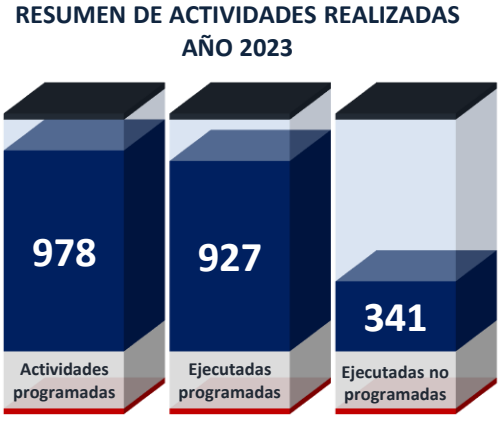
Con base al artículo 62 de la Ley Orgánica de El Crédito y en ejecución al Plan de Auditoría Interna autorizado para el año 2023, se realizaron las auditorias priorizando de los riesgos identificados en la Matriz Bancaria y los Departamentos Adscritos, en los pilares estratégicos, operativos y de negocio y de soporte, verificando principalmente lo siguiente:

- Efectividad de las políticas y procedimientos de gobierno corporativo, sistema del control interno y manual de gobierno corporativo
- Cumplimiento de los procesos de gestión integral de riesgos en El Crédito.
- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos aprobados, elaborando propuestas de acción con base a los incumplimientos detectados e informarlos al Comité de Auditoría y Junta Directiva.

Las deficiencia o irregularidad relevante determinadas; así como, las medidas correctivas propuestas, fueron comunicadas oportunamente al Comité de Auditoría y a Junta Directiva de El Crédito.

De la ejecución obtenida del plan de trabajo año 2023:



Durante el año 2023 de forma consolidada (Matriz Bancaria, Seguro y Fianzas y Departamentos Adscritos) se alcanzó una ejecución del 130%, en función del Plan Anual de Trabajo Autorizado y auditorias especiales.

Los principales logros obtenidos durante el 2023 se encuentran los siguientes:

a) Descentralización del personal de Auditoría Interna en los Departamentos Adscritos
b) Certificación de Auditores en sistema de gestión antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016
c) Implementación de auditoría continua, sobre el monitoreo de diversos indicadores y escenarios de información financiera de la Institución
d) Evaluación con mayor enfoque de la madurez del control interno, de gobierno corporativo y de la administración de riesgos
e) Auditorias de sistemas para la prevención de fraudes en transacciones en línea
f) Implementación de la unidad de Auditoría Interna antifraude y antisoborno y unidad para la revisión documental de reclamos de la póliza del Seguro Médico Escolar.
g) Incorporación de talento humano con alto perfil académico y amplia experiencia en auditorías en el sector financiero.

## Auditoría Externa

La entidad Garcia Sierra y Asociados – Russell Bedford Guatemala, emitió opinión acerca de los estados financieros, determinando que estos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala al 31 de diciembre de 2023; además, incluyó la verificación del Cumplimiento de la Normativa relacionada con la Administración Integral de Riesgos y Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos, al respecto, la firma de Auditoría no observó hallazgos importantes relacionados con el cumplimiento de las Resoluciones JM-56-2011, JM-105-2020, JM-62-2016 modificada en las Resoluciones JM-2-2018 y JM-17-2022; y JM-3-2018.

# 08

## Unidad de Seguridad de la Información

Siempre escribe la dirección:

https://bancochn.chn.com.gt/ ó www.chn.com.gt

Por **seguridad** tu **sitio web** debes **digitar**

1. Nunca accedas a EBANKING con enlaces de dudosa procedencia.
2. **No brindes** tu información personal o bancaria en páginas que sean ajenas a Banco CHN.
3. **No confíes** en correos electrónicos que te solicitan tus credenciales de banca electrónica.

# Unidad de Seguridad de la Información

Esta unidad depende y reporta al Comité de Gestión de Riesgos. Ha sido creada para minimizar los riesgos de Ciberseguridad en El Crédito, por lo que la estructura que tiene hoy en día puede cubrir las necesidades que se den en el transcurso de un periodo determinado, sin ser prejuicio de que las necesidades vayan cambiando de acuerdo con las nuevas tecnologías y a las exigencias de las regulaciones y los ataques cibernéticos que surjan en el transcurso del tiempo.

A continuación, se describen las actividades realizadas por la Unidad de Seguridad de la Información durante el año 2023 asimismo, los objetivos alcanzados de acuerdo al cumplimiento de la Resolución de Junta Monetaria, JM-042-2020 y JM-104-2021:

## Gestión de la Ciberseguridad

Modificar los procedimientos elaborados para la atención de mejoras y endurecimiento a la seguridad de la información y ciberseguridad de la institución.

## Gestión de la Seguridad de la Información

Se inició con el proceso de clasificación de información de El Crédito con la colaboración de las distintas dependencias para contar con medidas de continuidad del negocio y ciberseguridad ante potenciales escenarios de riesgos relacionados con la información de alta criticidad y sensibilidad.

## Continuidad del Negocio

De conformidad con lo requerido por la Resolución de Junta Monetaria JM-104-2021, esta Unidad realizó verificación en sitio del cumplimiento de las políticas de la Gerencia de Tecnología, validando su adecuada aplicación, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la institución.

## Capacitación y concientización

Se ejecutó a cabalidad el plan de capacitación y concientización del año 2023, por medio de capsulas informativas que se publicaron como fondo de pantalla en las computadoras de todos los trabajadores de El Crédito, además de comunicados por correo electrónico y utilización de la plataforma interna de capacitación en donde se alojaron recursos de formación a nivel institucional.

Adicionalmente, de forma oportuna se solicitó apoyo al departamento de mercadeo para extender este tipo de concientización a los clientes a través del uso de los medios de comunicación de la institución. Y apegarse a lo convenido con la Asociación Bancaria de Guatemala en cuanto al contenido publicitario de concientización para los clientes.

## Identificación de riesgos

Adicionalmente, a las acciones de identificación de riesgos descritos anteriormente, durante el 2023 se hizo énfasis en hacer revisiones correspondientes a:

- Sistema de videovigilancia
- Mejoramiento del servicio de monitoreo de seguridad informática
- Banca electrónica
- Metodología de desarrollo de software
- Traslado de información a personal clave
- Directorio Activo
- Sitios web de la institución publicados en internet, entre otros.

# 09

# Indicadores de gestión operativa y de servicio al cliente

# Indicadores de Gestión Operativa y de Servicio al Cliente

El Crédito consciente de la importancia de brindar una experiencia memorable al cliente, y de esta forma incrementar su nivel de satisfacción y por consiguiente lograr su fascinación y lealtad, durante el año 2023 continuó con la constante capacitación y retroalimentación a los trabajadores de la red de agencias y por ende, para tener otra percepción del servicio y buscar la forma de seguir mejorando, se han venido implementando una serie de medidas para la supervisión de calidad presencial del servicio, la cual busca mantener una imagen corporativa y así mejorar los estándares de servicio en la red de agencias, y parte de esa medición constante de la calidad en relación del servicio prestado se realiza a través de encuestas de satisfacción que permiten conocer la percepción del cliente y por ende establecer las propuesta de mejora mediante el monitoreo del indicador Net Promoter Score (NPS).

Así también por medio de la técnica Mystery Shopper y sus resultados alertas en los segmentos evaluados, se realizó la implementación de un ciclo de servicio al cliente como guía que describe la forma en que los colaboradores deben interactuar con el cliente al momento de establecer contacto o dar seguimiento a las interacciones, entre otras medidas incorporadas.

# 10

# Responsabilidad Social Empresarial CHN

# Responsabilidad Social Empresarial CHN

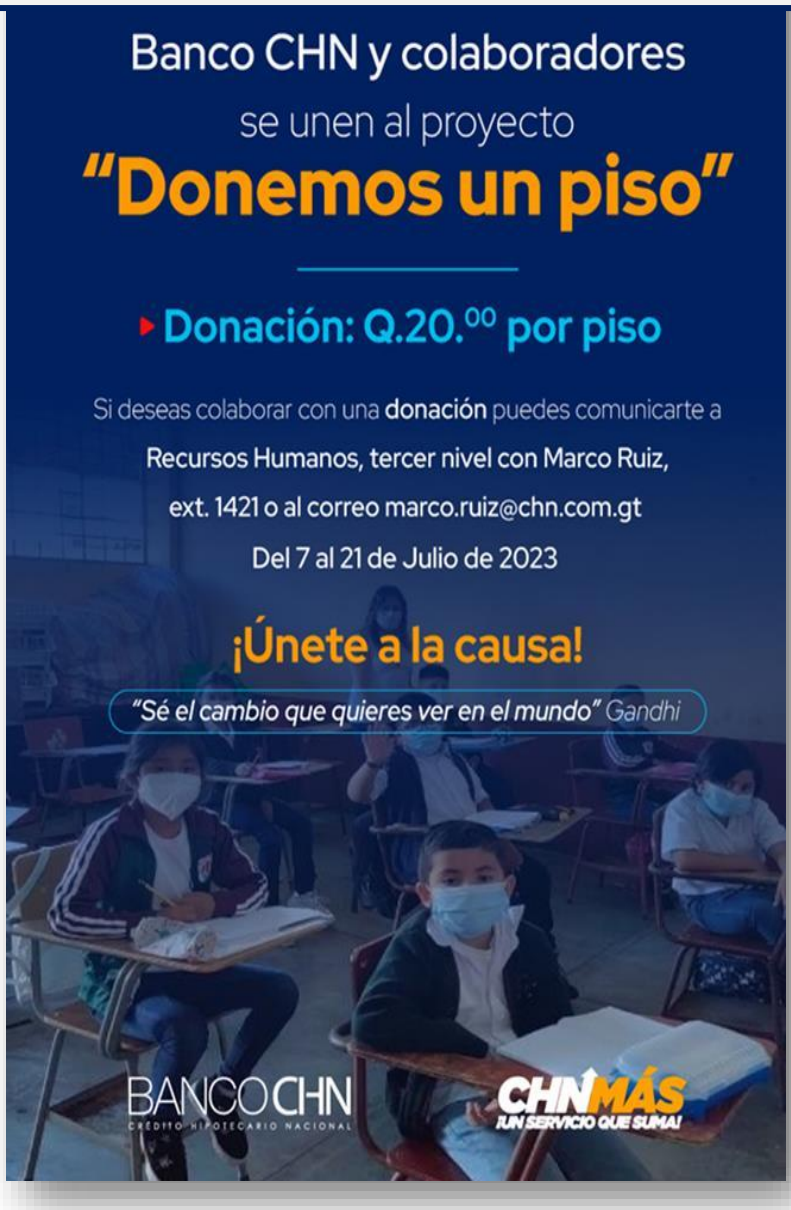
El Crédito y sus departamentos adscritos, con visión integral orientada en generar valor añadido para los grupos de interés, durante el año 2023 mantuvo el compromiso en promover continuamente programas de bienestar social, que contribuyan con el desarrollo sostenible del país, de los cuales se citan a continuación algunos llevados a cabo:

## Adopta un Árbol

Como parte del compromiso con el medio ambiente, se realizó la primera Reforestación CHN 2023, llevada a cabo en el municipio de Palencia, la obra fue realizada por el personal de El Crédito y sus familias, quienes realizaron la actividad en un fin de semana. Con ello se logra la reforestación, así como que las familias CHNístas compartieran un momento agradable en medio de la naturaleza.

# Donemos un piso

Durante el presente año El Crédito y sus trabajadores se sumaron para donar un aporte económico voluntario y de esta forma ayudar en la mejora de las condiciones de algunas aulas de la “Escuela Oficial Urbana Mixta No. 101 Primero de Julio”, logrando así la mejora para 3 aulas, colocándoles piso y cielo falso, con esta medida reduce la posibilidad que los niños no pasen calor ni enfermedades, derivadas de las condiciones del piso y techo.

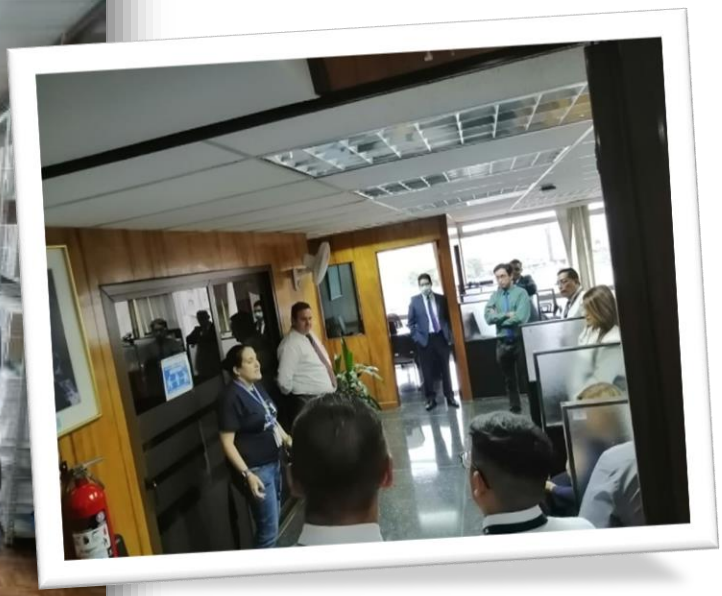


# Abuelitos heladeros en CHN

Debido a la vulnerabilidad social del adulto mayor, los trabajadores de El Crédito y sus departamentos adscritos, con el propósito de apoyar a las personas de la tercera edad que aún deben trabajar para generar su sustento diario con ventas ambulantes de helados; impulsaron acciones que les permitieran incrementar la venta de helados de forma masiva en condiciones y espacios seguros dentro de las diferentes instalaciones de la institución y de esta manera unirse como familia CHNístas en contribuir a esta noble causa.

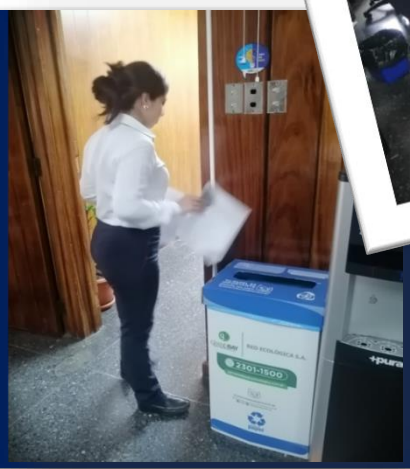
# Fundación Ayuvi -Ayúdame a vivir

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, desde el 13 de junio del 2013, realiza campaña de concientización con los trabajadores, apoyando en realizar descuentos de la planilla de forma voluntaria, para apoyo en las quimioterapias de los niños diagnosticados con cáncer.



## Red Ecológica

Desde el año 2022 se ha venido trabajando bajo una cultura de reciclaje de papel en el Edificio Central, Red de Agencias Locales y Departamentos adscritos; y durante el año 2023 se continua con la disminución de consumo de papel, y así se reafirma el compromiso que El Crédito tiene con el medio ambiente. Así también, se genera conciencia a todos los trabajadores sobre la importancia de la reducción del consumo de papel.



## Reciclaje CHN MÁS

El Crédito patentiza su compromiso en contribuir con el medio ambiente, razón por la que incorpora el proyecto de reciclaje centrado en gestionar correctamente los residuos que diariamente se generan en sus instalaciones.

Por lo anterior se ha establecido el uso de 3 recipientes, para segmentar los residuos: inorgánicos, orgánicos y reciclables; con esta medida la Institución se une también a conservar un ambiente más sostenible, para el presente y como un legado para las futuras generaciones.

# Educación Financiera en Centros Educativos por medio de Banco del Niño:

Enseñar, formar y culturalizar buenos hábitos financieros es elemental en los estudiantes a su temprana edad, por lo tanto, el Departamento Adscrito de Banco del Niño como parte de su proyección social hacia este importante estrato de la sociedad guatemalteca y a la vez como fortalecimiento de marca, llevó a cabo durante el año 2023 diferentes actividades de suma importancia como: Ferias del Ahorro y Charlas de Hábito al Ahorro en Centros Educativos públicos y privados, de las cuales se citan algunas a continuación:

Feria Financiera en Escuela Oficial Urbana Mixta No. 149

Donación de botes de basura para reciclaje en la Escuela Oficial Urbana Mixta Muchachas Guías de Noruega

Feria Financiera en Colegio para Señoritas Santa Teresita

Donación de Aulas a Escuela Oficial Urbana Mixta No. 101 Primero de Julio

# 11

# Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016

# Banco CHN recibe Certificación Internacional del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016

Como una buena práctica de gobernanza corporativa, El Crédito comprometido con el mantenimiento de una cultura ética a nivel Institucional y en la forma en que lleva a cabo sus diferentes actividades; y por ende, también en que exige este comportamiento ético se mantenga acorde a su cultura organizacional en las relaciones con todos los grupos de interés (Directivos, Autoridades, Funcionarios, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Representante y/o persona que actúe de forma autorizada en nombre o por cuenta de El Crédito y sus Departamentos Adscritos), se realizó el proceso de implementación hasta obtener la Certificación Internacional del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, misma que indudablemente se constituye en una ventaja competitiva, favoreciendo su posición en el mercado, brindando confianza a los usuarios de sus productos y servicios; y que a su vez permite mejorar la eficiencia y pone en relieve los avances obtenidos a nivel de gestión interna.

La implementación del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, comprendió de 12 fases en las que se evaluaron diversos componentes que permitieran obtener la certificación, misma que fortalece la cultura interna y la capacidad para prevenir, detectar y gestionar el soborno, asimismo, respalda el Sistema de Gestión Antisoborno, que aborda procesos institucionales, promueve la transparencia de las actividades diarias, aporta a la credibilidad y competitividad de la institución, con lo que mejoran los servicios financieros en beneficio del país.

Al Banco CHN le enorgullece convertirse en la Institución Financiera más segura y confiable del país, por lo que continuará con su proceso de mejora constante para brindarle a todos sus usuarios los servicios que se merecen.

## ¡Banco CHN, el banco de todo un país!

# Certificado ISO 37001:2016

# BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

# Informe Anual de Gobierno Corporativo

2025