

Informe Anual de Gobierno Corporativo 2025



01	Introducción	03
02	Alcance	05
03	Descripción de la Organización	07
	3.1. Constitución y objeto de El Crédito	08
	3.2. Filosofía institucional	09
04	Estructura Organizacional	10
	4.1. Junta Directiva	13
	4.2. Comités de apoyo a Junta Directiva	15
	4.3. Gerencia General	20
	4.4. Comités de apoyo a la Gerencia General	20
	4.5. Subgerencia General	21
	4.6. Auditor Interno	21
	4.7. Alta Gerencia	21
05	Operaciones, contratos de servicios y personas vinculadas	24
06	Administración Integral de Riesgos	27
07	Sinergia Institucional en el Gobierno Corporativo de El Crédito	43
	7.1. Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo	44
	7.2. Gerencia de Cumplimiento	46
	7.3. Oficial de Gobierno Corporativo	48
	7.4. Auditoría Interna	50
	7.5. Auditoría Externa	51
08	Responsabilidad Social Empresarial	52

01

INTRODUCCIÓN



Introducción

El presente Informe de Gobierno Corporativo tiene como finalidad dar cumplimiento a los principios de rendición de cuentas, transparencia y responsabilidad institucional que rigen el actuar de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, que en adelante se podrá denominar indistintamente El Crédito o la Institución, así como poner a disposición de los grupos de interés información clara, oportuna y verificable sobre la estructura, funcionamiento y principales prácticas de gobierno implementadas durante el año 2025.

En su calidad de institución bancaria del Estado, descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, la cual goza de la garantía incondicional e ilimitada que le otorga el Estado, El Crédito reconoce que una gobernanza sólida es condición necesaria para la sostenibilidad institucional, la adecuada gestión de riesgos y la protección de sus recursos. En este marco, la Junta Directiva y la Alta Gerencia asumen de manera expresa su responsabilidad de dirección en la definición de la estrategia, la supervisión de la gestión y el fortalecimiento permanente de los sistemas de control interno, administración de riesgos y cumplimiento normativo.

El informe ha sido elaborado en observancia del marco legal y regulatorio aplicable, en particular de las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, incluyendo el Reglamento de Gobierno Corporativo contenido en la

Resolución JM-62-2016 y sus modificaciones y de la Resolución JM 3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, y en concordancia con las mejores prácticas internacionales, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza la Institución.

Dada la naturaleza jurídica y operativa de El Crédito, el alcance del presente informe comprende no solo la gestión de la matriz bancaria, sino también la de sus cinco departamentos adscritos, Seguros y Previsión, Fianzas, Almacenes de Depósito, Monte de Piedad y Banco del Niño, los cuales forman parte integral de su estructura de gobierno y operan bajo disposiciones legales específicas, manteniendo una gobernanza centralizada, coherente y alineada con la estrategia institucional.

El año 2025 refleja un avance sostenido contando con: una calificación de riesgo institucional AA+ con perspectiva estable, la revalidación de la certificación ISO 37001:2016 en gestión antisoborno, el fortalecimiento de la postura de ciberseguridad a nivel Avanzado y la ejecución de un programa integral de formación en gobierno corporativo para todos los niveles de la organización.

Estos resultados respaldan el compromiso de El Crédito con la ética, la integridad y la generación continua de valor económico y social para Guatemala.

02

ALCANCE



> Alcance

El presente informe detalla las prácticas de Gobierno Corporativo implementadas por El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala durante el año 2025.

Debido a la naturaleza jurídica especial de la Institución, el alcance de este documento trasciende a la matriz bancaria, integrando de manera consolidada la gestión de sus cinco departamentos adscritos. El marco de actuación de estas unidades se fundamenta en sus leyes de creación, las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria y otras disposiciones aplicables

A continuación, se detallan las entidades adscritas, sus competencias principales y el marco normativo específico que rige su estructura de gobierno:

Departamento Adscrito	Principales actividades	Normativa de creación
Seguros y Previsión	Emitir pólizas de seguros sobre la vida humana y contra los riesgos de: incendio, terremoto, incendio y terremoto, incendio motivado por terremoto, de transportes y cualquier otro riesgo que sea autorizado.	Decreto 2956 Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
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.	Decreto 1986 Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
Almacenes de Depósito	Recibir mercaderías en depósito, conceder préstamos sobre bonos de prenda emitidos por la Institución o adquirirlos en propiedad, recibir mercaderías en consignación y efectuar todas las operaciones que tuvieran relación con las que constituye para sus fines.	Decreto 1236 Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
Monte de Piedad	Realizar operaciones de crédito prendario y fiduciario y todas aquellas que sean propias de entidades de esta naturaleza.	Decreto 92-73 Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
Banco del Niño	Educar en el hábito del ahorro, a la niñez y la juventud.	Acuerdo Gubernativo 860 Ley de creación del Banco del Niño y sus reformas.

03

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



> 3.1 Constitución y objeto de El Crédito



El Crédito como institución bancaria del Estado desempeña un papel importante en el financiamiento de las diversas actividades productivas del país y ha contribuido de manera vigorosa al desarrollo del mismo.

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala fue creado por Decreto Gubernativo 1040, es una institución bancaria del Estado, descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Tiene por objeto fundamental realizar funciones de intermediación financiera, mediante la captación de recursos del público, para invertirlos en operaciones crediticias relacionadas con el incremento y diversificación de la producción del país;

Las obligaciones de El Crédito para con sus depositantes y acreedores están respaldadas con su capital y reservas de capital, así como la garantía que les otorga el Estado de conformidad con el artículo 49 de su Ley Orgánica

Actualmente se rige por el Decreto 25-79 "Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala" reformada por el Decreto 7-2023 adicionalmente fundamenta su actuar en un sólido marco legal, bajo la dirección de la Junta Directiva, vigilancia de los Entes supervisores así como de un sistema de cultura y valores que guían todas las acciones institucionales, creando un ambiente que cumple con las expectativas de los grupos de interés, a continuación, se presenta la filosofía institucional:

> 3.2. 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:

- > **Responsabilidad:** Cumplimos nuestras obligaciones y compromisos, así como asumimos las consecuencias de nuestros actos.
- > **Honestidad:** Nos comportamos y expresamos con sinceridad y coherencia entre lo que decidimos y hacemos, respetando los valores de la justicia y la verdad
- > **Integridad:** Nuestros pensamientos, palabras y acciones son congruentes. Nos adherimos a los valores personales, tomando acciones en función de ello incluso cuando nadie está mirando
- > **Respeto:** Nos preocupamos por el impacto de nuestras acciones en los demás, somos inclusivos y sabemos que nuestras diferencias nos complementan
- > **Transparencia:** Nos hacemos comprender sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad.
- > **Resiliencia:** Nos adaptamos a situaciones adversas con resultados positivos

Propósito estratégico: Ser un aliado financiero que contribuya al desarrollo sostenible y calidad de vida de los guatemaltecos.
Somos la banca pública de Guatemala, y trabajamos para ser referentes en el financiamiento de iniciativas con alto potencial de impacto social y productivo acompañando las políticas públicas y la transición del país hacia una economía sostenible y resiliente. Vivimos una cultura de innovación, sostenibilidad, agilidad y colaboración para que nuestros clientes, accedan mediante nuestros canales presenciales y digitales a soluciones simples y concretas, que respondan a sus necesidades y contextos.

04

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

> Estructura Organizacional

La Estructura Organizativa de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala constituye la base estratégica que garantiza la transparencia, la eficiencia operativa y la generación de valor para los grupos de interés. Diseñada bajo principios de gobernanza sólida y una clara segregación de funciones, este modelo organizativo permite un equilibrio dinámico entre la expansión de los servicios financieros y un control riguroso de los riesgos, no solo responde a las exigencias regulatorias del sistema financiero guatemalteco, reafirma el compromiso con una gestión responsable y alineada con los más altos estándares de integridad institucional.

La estructura de El Crédito está encabezada por la Junta Directiva, Presidencia y Vicepresidencia, también la integran sus órganos de fiscalización y asesoría como lo son la Gerencia de Cumplimiento, Gerencia de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna y una estructura de Comités de apoyo

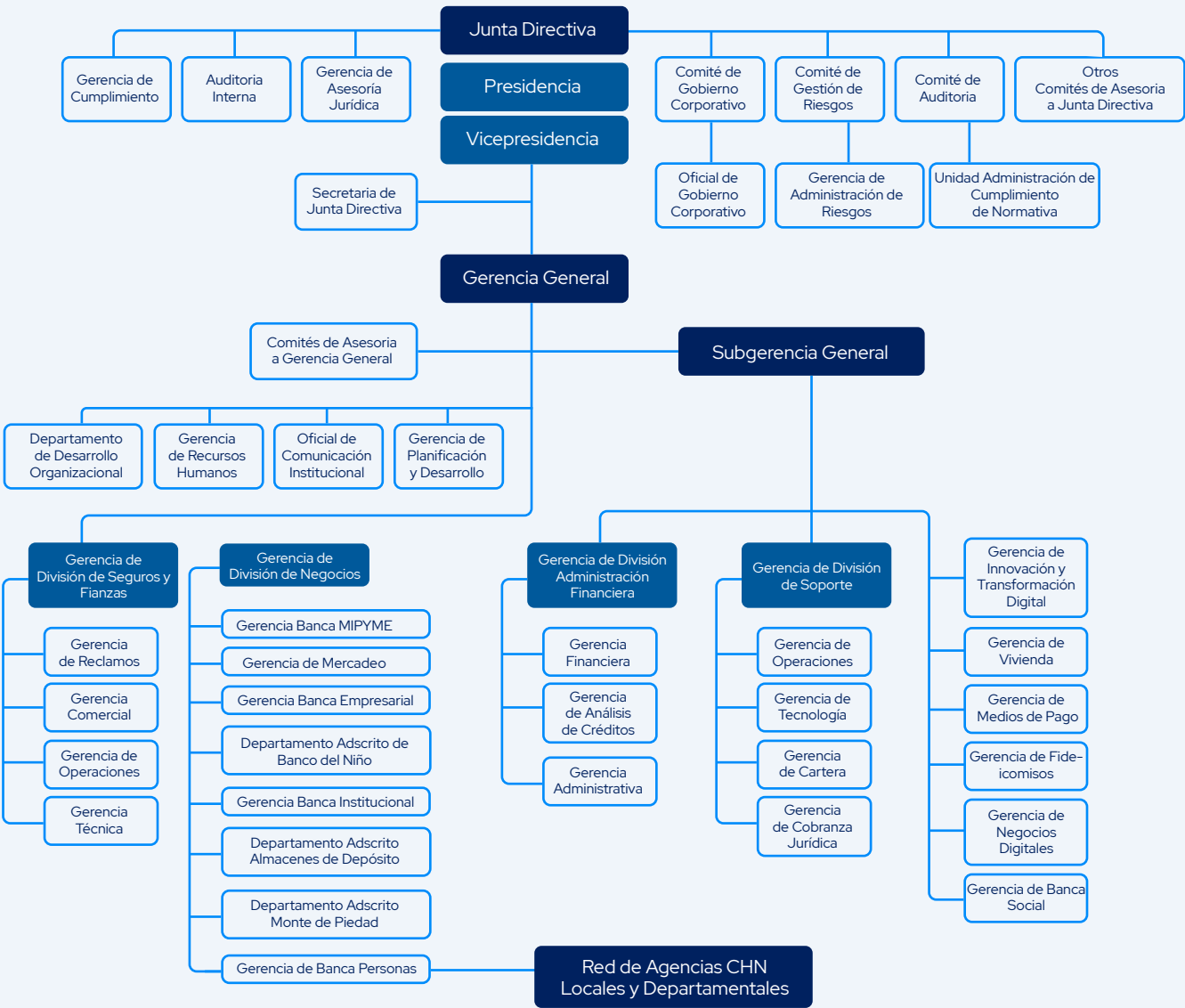
En un nivel ejecutivo y de gestión administrativa se encuentra la Gerencia General apoyada por la Subgerencia General; de este núcleo dependen varias dependencias transversales esenciales para el funcionamiento interno.

La estructura se diversifica en cuatro (4) Gerencias de División que operan como unidades de negocio independientes pero integradas. Para garantizar la viabilidad y modernización, la estructura también cuenta con otras Gerencias que permiten atender áreas de negocios específicos y de innovación.

Esta estructura culmina con la Red de Agencias de El Crédito tanto locales como departamentales asegurando de esta forma tener el alcance de los servicios de El Crédito a usuarios en todo el país.



La estructura vigente durante el año 2025 se presenta a continuación:



> 4.1 Junta Directiva

La integración de la Junta Directiva de El Crédito de acuerdo con el artículo 10 de su Ley Orgánica se encuentra conformada por siete (7) miembros titulares y tres (3) suplentes designados por El Presidente de la República de la siguiente manera:

- > Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva.
- > Un (1) Director Propietario y un (1) suplente en representación de cada uno de los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas respectivamente.
- > Tres (3) 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 entidades.

Los miembros de la Junta Directiva deberán ser guatemaltecos, de reconocida honorabilidad y acreditada competencia. Es la autoridad máxima de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y le corresponde la planificación, dirección y coordinación de sus actividades.

El Presidente y el Vicepresidente, además de poseer las calidades a que se refiere el artículo 11 de la Ley Orgánica de El Crédito, deben tener reconocida capacidad y experiencia en materias bancarias y financieras. El Vicepresidente sustituirá al Presidente en caso de ausencia de éste o de vacancia temporal del cargo.

Adicionalmente, la Secretaría de la Junta Directiva es un órgano administrativo al servicio de esta última. Estará a cargo de un Secretario designado por la propia Junta y tendrá bajo su dependencia al personal auxiliar que sea necesario.

La Junta Directiva desarrollará varias funciones con el propósito de velar porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno y un gobierno corporativo adecuado. Siempre en apego a las disposiciones aplicables.

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2025, la designación de la Junta Directiva de El Crédito fue la siguiente:

No.	Cargo	Nombre	Período	Fecha de último nombramiento
1	Presidente de la Junta Directiva y Representante Legal de El Crédito	Ing. Sergio Mario Silva Lorenzana	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025*	6 de marzo de 2024
2	Vicepresidente de la Junta Directiva de El Crédito	Licda. Karla María Guerra Sánchez	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025*	6 de marzo de 2024
3	Director Propietario Representante del Ministerio de Finanzas Públicas	Sr. Jonathan Kiril Thomas Menkos Zeissig	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025	18 de febrero de 2025
4	Directora Propietaria Representante del Ministerio de Economía	Licda. Elizabeth Ugalde Miranda	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025	06 de marzo de 2024
5	Director Propietario Representante del Sector Comercial	Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025	11 de julio de 2025
6	Director Propietario Representante del Sector Industrial	Lic. Juan José Porras Castillo	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025	27 de enero de 2022
7	Director Propietario Representante del Sector Agropecuario	Sr. Guillermo Francisco Sánchez Ayau	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025	11 de julio de 2025
8	Director Suplente en representación del Ministerio de Economía	Lic. Héctor Jose Marroquín Mora	Del 01 de enero al 07 de septiembre de 2025**	6 de marzo de 2024
9	Directora Suplente Representante del Ministerio de Finanzas Públicas	Licda. Débora Eunice Alvarado Franco	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025	05 de marzo de 2024
10	Director Suplente Representante de los Sectores Comercial, Agropecuario e Industrial	Lic. Sergio De la Torre Gimeno	Del 07 de enero al 31 de diciembre de 2025	07 de enero de 2025
11	Gerente General	Lic. Luis Fernando García Galicia	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025	6 de marzo de 2024
12	Secretaria General de la Junta Directiva	Licda. Jenny Judith Chacón Franco	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025	29 de agosto de 2012

* El Presidente y Vicepresidente ejercerán sus cargos por tiempo indefinido y su remoción corresponde al Presidente de la República.

** A partir del 08 de septiembre de 2025 se declaró vacante el cargo.

Todas las resoluciones, acuerdos y asuntos tratados en las sesiones de Junta Directiva se hacen constar en actas suscritas por los participantes. La Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala celebró 101 sesiones con una periodicidad mínima semanal, siendo la última sesión celebrada la número 101-2025 de fecha 18 de diciembre de 2025.

> 4.2 Comités de apoyo a Junta Directiva

De acuerdo con las mejores prácticas de gobierno corporativo, para garantizar el rendimiento eficaz de las responsabilidades de la Junta Directiva, han sido creados Comités de apoyo para la dirección de El Crédito. Las funciones, composición y normativa específica de dichos Comités; además de lo estipulado en la regulación aplicable, se encuentran contenidos en sus respectivos reglamentos aprobados por Junta Directiva a continuación, se presenta un listado con los nombres de los Comités:

No.	Nombre del Comité
1	Comité de Auditoría
2	Comité de Gestión de Riesgos
3	Comité de Gobierno Corporativo
4	Comité de Cumplimiento Prevención de LD/FT
5	Comité Jurídico
6	Comité de Remuneraciones
7	Comité de Crédito
8	Comité de Créditos Medianos
9	Comité de Créditos Menores
10	Comité de Activos Extraordinarios
11	Comité Técnico de Seguros y Reaseguros
12	Comité de Innovación y Transformación Digital
13	Comité de Capacitación y Desarrollo

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría, quien responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la implementación, supervisión y fortalecimiento del control interno, tiene por objeto velar por el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos, conforme las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en materia de su competencia.

- > **Organización:** El Comité de Auditoría se integra por cinco (5) miembros entre ellos se incluye un miembro de Junta Directiva quien también es el Coordinador que dirige las actividades del mismo en colaboración con el secretario.
- > **Sesiones:** El Comité de Auditoría sesionará como mínimo cada tres meses, o cuando se considere necesario; durante el año 2025 se celebraron 18 sesiones la primera con fecha 16/01/2025 y la última el día 04/12/2025.

Comité de Gestión de Riesgos

El Comité de Gestión de Riesgos, quien responde como órgano asesor y de apoyo en la toma de decisiones a la Junta Directiva en la coordinación y administración integral de riesgos, por medio de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados.

- **Organización:** El Comité de Gestión de Riesgos se integra por ocho (8) miembros entre ellos se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El Comité de Gestión de Riesgos sesionará en forma ordinaria trimestralmente y en forma extraordinaria cuando se considere necesario; durante el año 2025 se celebraron siete (7) sesiones la primera con fecha 30/01/2025 y la última el día 04/12/2025.

Comité de Gobierno Corporativo (CGCORP)

El CGCORP 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.

- **Organización:** El Comité de Gobierno Corporativo se integra por cinco (5) miembros entre ellos se incluyen dos (2) integrantes de la Junta Directiva y uno de ellos es el Coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El Comité sesionará en forma ordinaria como mínimo trimestralmente y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario; durante el año 2025 se celebraron cuatro (4) sesiones la primera con fecha 21/01/2025 y la última el día 11/12/2025.

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

El CPLD/FT responde como órgano asesor y de apoyo en la toma de decisiones a la Junta Directiva, así como a las Gerencias de El Crédito, en la adopción de mejores prácticas de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo; asimismo, conocer temas referentes a la relación con clientes conforme a la normativa nacional.

- **Organización:** El Comité de Cumplimiento de Prevención de LD/FT se integra por siete (7) miembros entre ellos se incluyen dos (2) integrantes de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades del mismo en colaboración con el secretario.
- **Sesiones:** El Comité de CPLD/FT sesionará en forma ordinaria por lo menos una vez cada trimestre y en forma extraordinaria cuando se considere necesario, durante el año 2025 se celebraron diez (10) sesiones la primera con fecha 23/01/2025 y la última el día 04/12/2025.

Comité Jurídico

Este órgano responderá ante la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en temas jurídicos, en el cumplimiento de la gestión de Gobierno Corporativo, tiene por objeto conocer los asuntos de carácter jurídico y así contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

- **Organización:** El Comité Jurídico se integra por siete (7) miembros, entre los cuales se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las funciones del mismo con la colaboración del secretario
- **Sesiones:** El Comité sesionará en forma ordinaria trimestralmente y en forma extraordinaria cuando se considere necesario, durante el año 2025 se celebraron ocho (8) sesiones la primera con fecha 30/01/2025 y la última con fecha 11/11/2025.

Comité de Remuneraciones (CREM)

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

- **Organización:** El CREM se integra por cuatro (4) miembros entre ellos se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario
- **Sesiones:** El CREM sesionará en forma ordinaria semestralmente y en forma extraordinaria cuando se considere necesario; durante el año 2025 se celebraron 08 sesiones la primera con fecha 23/01/2025 y la última el día 23/10/2025.

Comité de Crédito

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la resolución de solicitudes, prórrogas, novaciones y reestructuraciones de crédito y otras operaciones relacionadas con los mismos conforme con los límites establecidos por Junta Directiva y otras disposiciones aplicables a la Institución. Asimismo, le compete conocer sobre la situación de la cartera, índice de morosidad y los resultados de la gestión de cobro, la que posteriormente se hará de conocimiento de la Junta Directiva.

- **Organización:** El Comité de Crédito se encuentra conformado por cinco (5) miembros entre ellos se incluyen dos (2) integrantes de la Junta Directiva y uno de ellos, es el coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El Comité de Crédito sesionará las veces que considere necesario; conforme la demanda de temas establecidos en sus funciones, durante el año 2025 se celebraron setenta y cuatro (74) sesiones la primera con fecha 06/01/2025 y la última el día 18/12/2025.

Comité de Créditos Medianos (CCMD)

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo, tendrá por objeto conocer, evaluar, autorizar o denegar solicitudes de crédito nuevas, prórrogas, novaciones, refinanciaciones, reestructuraciones y otras operaciones relacionadas con los activos crediticios con garantía hipotecaria.

- **Organización:** El CCMD se compone por seis (6) miembros uno de ellos coordina las funciones del mismo con la colaboración del secretario.
- **Sesiones:** El Comité sesionará las veces que consideren necesarias conforme sean programadas por el coordinador, durante el año 2025 se celebraron ciento tres (103) sesiones la primera con fecha 07/01/2025 y la última con fecha 30/12/2025.

Comité de Créditos Menores (CCMN)

El CCMN tiene por objeto participar, en apoyo a Junta Directiva, en la evaluación y resolución de solicitudes de crédito y operaciones relacionadas con los mismos (prórrogas, novaciones, refinanciaciones o reestructuraciones), también tiene la facultad de resolver las solicitudes de créditos que se originen de los programas autorizados por el Gobierno, siempre y cuando se cumplan con los requisitos que establecen las leyes bancarias y otras disposiciones aplicables a la Institución.

- **Organización:** El CCMN se integra por ocho (8) miembros, uno de ellos coordina las funciones del mismo con la colaboración del secretario.
- **Sesiones:** El Comité sesionará las veces que considere conveniente conforme sean programadas por el coordinador, durante el año 2025 se celebraron veinticinco (25) sesiones la primera con fecha 07/01/2025 y la última con fecha 30/12/2025.

Comité de Activos Extraordinarios, (CAE)

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la toma de decisiones, tiene por objeto precalificar, conforme análisis técnico, los precios de venta de los activos extraordinarios, intenciones de compra y las ofertas de compra presentadas por escrito por los ofertantes, previo a ser aprobadas por la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, o por las instancias delegadas para tal fin.

- **Organización:** La integración del CAE está definida en su Reglamento, aprobado por la Junta Directiva. Este órgano se compone de siete (7) miembros, entre los cuales se incluye un integrante de la Junta Directiva y un coordinador que dirige las actividades en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El CAE sesionará las veces que considere necesario; conforme la demanda de temas establecidos en sus funciones, durante el año 2025 se celebraron trece (13) sesiones la primera con fecha 09/01/2025 y la última el día 11/12/2025.

Comité Técnico de Seguros y Reaseguro

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la resolución de solicitudes de operaciones de reaseguro que realice la Gerencia de Seguros y Fianzas, conforme a las políticas y normas que apruebe la Junta Directiva.

- **Organización:** El Comité Técnico de Seguros y Reaseguro se integra por cinco (5) miembros, entre los cuales se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades en colaboración del secretario.
- **Sesiones:** El Comité sesionará como mínimo cuatrimestralmente y las veces que juzgue conveniente, durante el año 2025 se celebraron nueve (9) sesiones la primera con fecha 16/01/2025 y la última con fecha 17/12/2025.

Comité de Innovación y Transformación Digital (CITD)

El CITD es un órgano asesor de la Junta Directiva encargado de impulsar la transformación digital y la innovación en la institución. Su labor principal consiste en identificar oportunidades de valor, mejorar los servicios en línea y supervisar la satisfacción del cliente respecto a los productos digitales, todo esto mientras promueve una cultura medible de automatización y mejora continua en el uso de nuevas tecnologías.

- **Organización:** El Comité se integra por once (11) miembros entre ellos se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El CITD sesionará en forma ordinaria por lo menos trimestralmente en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario; durante el año 2025 se celebraron dos (2) sesiones la primera con fecha 28/02/2025 y la última el día 16/10/2025.

Comité de Capacitación y Desarrollo (CCD)

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

- **Organización:** El CCD se integra por cinco 5 miembros entre ellos se incluye un integrante de la Junta Directiva y un Coordinador que dirige las actividades del mismo en conjunto con el secretario.
- **Sesiones:** El CCD sesionará en forma ordinaria como mínimo una vez cada seis meses y en forma extraordinaria cuando se considere necesario; durante el año 2025 se celebraron 11 sesiones, la primera con fecha 04/02/2025 y la última el día 19/11/2025.

> 4.3. Gerencia General

El Gerente General deberá reunir los mismos requisitos que se necesitan para ser Presidente de la Junta Directiva y estará sujeto a las mismas prohibiciones e incompatibilidades. Es el jefe superior de las dependencias y del personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y tendrá a su cargo las actividades técnicas y administrativas del mismo.

Será responsable ante el Presidente y la Junta Directiva del funcionamiento correcto y eficaz de la Institución.

El Gerente General deberá desarrollar sus funciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por Junta Directiva, fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de la Institución y para el efecto tendrá las facultades y atribuciones que establece la Ley Orgánica de El Crédito y aquellas que le confiera la Junta Directiva.



> 4.4. Comités de apoyo a la Gerencia General

En función al tamaño y complejidad de las operaciones de El Crédito y con el objetivo de apoyar la gobernanza corporativa y optimizar la toma de decisiones en temas específicos, la Junta Directiva ha aprobado una estructura de Comités de apoyo que asesoran a la Gerencia General.

Su objeto, alcance de actuación, normas de organización y funcionamiento, cantidad de miembros, frecuencia de sesiones y quorum lo establece la Junta Directiva por medio del Reglamento específico de cada Comité.

A continuación, se presenta un listado con los nombres de los Comités de apoyo a la Gerencia General:

No.	Nombre del Comité
1	Comité de Gestión de Activos y Pasivos
2	Comité de Gestión de Ética y conducta
3	Comité de Tecnología
4	Comité de Continuidad del Negocio
5	Comité de Servicio al cliente
6	Comité de Normativa interna
7	Comité de Higiene y seguridad
8	Comité de Deportes

> 4.5 Subgerencia General

En caso de ausencia temporal del Gerente General, será sustituido por el Subgerente General designado por la Junta Directiva, desempeñará sus funciones y atribuciones conforme a las disposiciones aplicables. Para ser Subgerente se requieren las mismas calidades que para el Gerente General de la Institución, sujetándose a las mismas prohibiciones e incompatibilidades.

> 4.6 Auditor Interno

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala tiene establecida una Auditoría Interna que ejerce labores permanentes de fiscalización y vigilancia de conformidad con el reglamento específico aprobado por la Junta Directiva.

Para ser Auditor Interno se requieren las mismas calidades exigidas para el cargo de Gerente General y, además, ser profesional universitario, colegiado activo en la rama de Contaduría Pública y Auditoría o contador legalmente autorizado para ejercer en el país, este es nombrado por la Junta Directiva.

El Auditor Interno y sus auxiliares realizan su trabajo con independencia de criterio, está obligado a informar mensualmente a la Junta Directiva del cumplimiento de sus obligaciones; además, extraordinariamente, le dará cuenta, en cualquier fecha, de circunstancias o hechos que, a su juicio exijan su conocimiento.

> 4.7 Alta Gerencia

Los Funcionarios que reportan al Gerente General deben desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por la Junta Directiva, fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de la institución y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que establezca la Ley Orgánica de El Crédito y aquellas que le confiera la Junta Directiva.

Para asegurar una adecuada gestión y/o prestigio de El Crédito se han establecido normas para evaluar las calidades de la Alta Gerencia previo a su nombramiento mientras duren sus cargos

Las Atribuciones y responsabilidades aplicables a cada Gerencia se fijan en la Ley Orgánica de El Crédito, descriptores de puestos específicos para cada cargo y demás normativa aplicable; Además deben ser coherentes con la estrategia y demás políticas aprobadas por Junta Directiva

A continuación, se presenta el detalle de nombre y cargo de los funcionarios activos durante el año 2025:

No.	Nombre	Puesto
1	Luis Fernando García Galicia	Gerente General
2	Edwin Roderico Sánchez Méndez	Subgerente General
3	Ubilder Aarón Fuentes García* / Luis Felipe González Reyes	Auditor Interno
4	Efraín Gómez Samayoa	Gerente de División de Seguros y Fianzas
5	Otto Rolando Santiago de León	Gerente de División de Soporte
6	Marvin Adolfo Chacón Ramos	Gerente de Cumplimiento
7	Alan Eugenio Paredes Méndez	Gerente de Asesoría Jurídica
8	Ana Lucrecia Silva López / María del Sol Méndez Duarte	Gerente de Administración de Riesgos
9	Oscar Humberto Márquez Santizo	Gerente Administrativo
10	Juan Carlos Samayoa Cerna	Gerente de Tecnología
11	Brenda María Son Soto	Gerente de Recursos Humanos
12	Oscar Fernando Galicia de Paz	Gerente de cartera
13	Iván Orlando Cordón Folgar	Gerente de Banca Empresarial / Institucional
14	Sergio Armando Bocanegra Ortega	Gerente Financiero
15	Jorge Mauricio Florián Castillo / Claudia Fernanda Mazariegos Mazariegos	Gerente Fideicomisos
16	Luis Humberto De León Pérez* / Luis Fernando Peláez Guerra	Gerente de Banca de Personas
17	Rony Amílcar Ordóñez Sitamul	Gerente de Análisis de Créditos
18	Guillermo Horacio López García	Gerente de Vivienda

No.	Nombre	Puesto
19	Oscar Ovidio López Morales	Gerente de Planificación y Desarrollo
20	Víctor Manuel Segundo Mazariegos Díaz	Gerente de Medios de Pago
21	Cruz Maritza Aracely Canek Pinelo	Gerente Banca Social
22	Luis Alberto Pérez Cantoral / Cruz Maritza Aracely Canek Pinelo*	Gerente Banca Mipyme
23	Elder David Calderón Cáceres	Gerente de Operaciones
24	Javier Estuardo Navarro Delgado	Gerente de Innovación y Transformación Digital
25	Elio Ardani Morales Gutiérrez	Oficial de Gobierno Corpora
26	Lisbeth Lorena Zepeda Chacón de Solano	Gerente de Mercadeo
27	Frankie Ariel Vásquez Pérez	Gerente de Negocios Digitales
28	José René Cardona García	Gerente Técnico de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
29	José Lionel Stein Andrade	Gerente Comercial de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
30	Apolinario Palma Cortéz	Gerente de Operaciones de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
31	Diego Alejandro De León Trabanino	Gerente de Reclamos de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
32	Marcela Marroquín Cabrera	Oficial de Comunicación Institucional
33	Julio Cesar Ortega Rosales	Gerente de Cobranza Judicial
34	Marco Antonio Argueta Miranda	Administrador Banco del Niño
35	Mario Rolando Uluan Solis	Administrador Monte de Piedad
36	Brinner Ascencio Fuentes Rodríguez	Administrador Almacenes de Depósito

*Se encuentra en funciones.

05

OPERACIONES, CONTRATOS DE SERVICIOS Y PERSONAS VINCULADAS

> Operaciones, contratos de servicios y personas vinculada

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala es una institución bancaria estatal, todo su capital inicial proviene del Estado de Guatemala. Al ser una entidad del Estado sus funcionarios son servidores públicos y no tienen ninguna relación de propiedad con la Institución; sin embargo, todas las operaciones o contratos con personas vinculadas como Directores, Alta Gerencia, Secretaria de Junta Directiva y Auditor Interno se realizan en forma, condiciones y características similares a las que se ofrecen en el mercado a los clientes no vinculados y en estricto cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Junta Directiva para cada producto y servicio específico.

En el mismo sentido todas las operaciones y contratos de servicios sin excepción se realizan en observancia y aplicación del Código de Ética y Conducta, así como del Reglamento de Conflicto de Interés.

A continuación, se describen las operaciones y contratos de servicios que conforme lo establecido tuvieron lugar durante el año 2025:

Operaciones

A continuación, se describen las operaciones activas y pasivas con personas vinculadas:

Operaciones entre El Crédito y sus:	Tipo de operación/contrato	Cantidad
Directores	Operaciones Activas	11
	Crédito con garantía Hipotecaria	3
	Crédito con garantía prendaria	1
	Tarjeta de Crédito	7
	Operaciones Pasivas	15

Operaciones entre El Crédito y sus:	Tipo de operación/contrato	Cantidad
Gerente General y funcionarios que reportan a éste	Operaciones Activas	87
	Crédito con garantía CDP	1
	Crédito con garantía Hipotecaria	12
	Crédito con garantía Hipotecaria – Fiduciaria	1
	Crédito con garantía prendaria	33
	Crédito con garantía fiduciaria	5
	Tarjeta de Crédito	35
	Operaciones Pasivas	78

Contratos

No existen contrataciones de servicios entre El Crédito y sus personas vinculadas ya que todas las adquisiciones se rigen estrictamente por la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento

Por otra parte, El Crédito presenta contratos con sus departamentos adscritos con relación a contratación de pólizas de seguros como se describen a continuación:

Operaciones y contratos entre El Crédito y sus:	Tipo de operación/contrato	Cantidad
Departamentos adscritos	Contratos de servicios de pólizas de seguro	13



06

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Administración Integral de Riesgos

La Administración Integral de Riesgos de El Crédito, se gestiona con base a lo establecido en el marco regulatorio emitido por la Junta Monetaria, incluyendo reglamentos, 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, se encuentran definidas en cada manual específico para cada riesgo y han sido aplicadas en las diferentes revisiones que se han realizado, por lo que los incumplimientos a políticas y procedimientos se informan oportunamente al Comité de Gestión de Riesgos y a las áreas responsables de la administración del riesgo, según corresponda.

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

Formal

Se basa en reglamentos, manuales, políticas y procedimientos documentados para identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos, que forman parte de la estrategia institucional del Banco.

Integral

Considera todos los tipos de riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto El Crédito, con el fin de evitar efectos adversos en la organización.

Independiente

Cuenta con una clara separación entre las áreas de negocio, operativas y de soporte, garantizando objetividad y control.

Estructurada y Sistematizada

Utiliza metodologías y modelos que permiten la identificación y evaluación continua de los riesgos con reportes periódicos y procesos estandarizados.

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:** Responde como órgano asesor y de apoyo en la toma de decisiones a la Junta Directiva en la coordinación y administración integral de riesgos, por medio de la implementación 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. Depende del Comité de Gestión de Riesgos, orienta y coordina la gestión integral de riesgos, con el propósito de disminuir la probabilidad e impacto de los eventos adversos a las operaciones que realiza El Crédito, de acuerdo con las metodologías específicas para cada tipo de riesgo, a los cuales se expone El Crédito.
- **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 con los reglamentos, parámetros, políticas, matrices de facultamiento, procedimientos y sistemas aprobados. Para estos efectos deben mantener la coherencia entre las actividades que realizan con el marco de apetito de 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.

Objetivo General de la Administración Integral de Riesgos

Implementar y fortalecer una administración integral de riesgos acorde al marco de apetito de riesgo 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.



Objetivos Específicos de la Administración Integral de Riesgos

Los objetivos específicos de la Administración Integral 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 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) 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.
- e) Realizar la evaluación de los riesgos inherentes que puedan originarse como consecuencia de los nuevos productos o servicios, que contribuya con las áreas de negocios a tomar decisiones en cuanto aceptar, reducir o eliminar el riesgo.

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 (Técnico, Crédito, Mercado, Liquidez, Tecnológico y Operacionales)
- > Riesgo de Continuidad del Negocio
- > Riesgo de Ciberseguridad

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, 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

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, reglamentos, parámetros, políticas, matrices de facultamiento y procedimientos.

► Segunda Línea

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

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.

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

Riesgo	Resultados
Gestión Integral de Riesgos	Calificación de riesgo para El Crédito AA+ con perspectiva Estable.
	Se estableció que al 31 de diciembre se cuenta con suficiente capital para soportar la exposición de activos ponderados por riesgo, más la suma de las exposiciones a los diferentes riesgos, derivado que el índice de adecuación de capital, supera el regulatorio (10%).
	El perfil de riesgo del banco es resiliente ante eventos de estrés de liquidez, riesgo cambiario y crediticio y no requieren mayor capital que las aportaciones proyectadas.

Riesgo	Resultados
Gestión de Riesgo de Crédito	La cartera crediticia incluyendo FHA, presentó un crecimiento de 12.58% (interanual), principalmente por el crecimiento en la colocación de vivienda.
	El índice de morosidad en diciembre cerró en 5.21% (incluye FHA) y se encuentra cercano del límite de capacidad establecido por El Crédito.
	La cobertura de las pérdidas se estableció de acuerdo con la gradualidad.
	Se realizaron mejoras en las metodologías de: análisis de cosecha e índice de impago, FPD (Incumplimiento de primer pago) y SPD (Incumplimiento de segundo pago).
	El Crédito durante el 2025 realizó la revisión de políticas y parámetros.

Riesgo	Resultados
Gestión de Riesgo de Liquidez	El LCR (Ratio de Cobertura de liquidez) se mantuvo en un promedio anual de 396%, significativamente superior al requerimiento regulatorio del 100%, reflejando una posición de liquidez robusta.
	La liquidez en riesgo se mantuvo dentro de los límites de apetito y tolerancia establecidos, sin registrarse posiciones críticas, evidenciando una adecuada gestión del riesgo de liquidez.

Riesgo	Resultados
Gestión de Riesgo de Mercado	La liquidez en riesgo permaneció dentro de límites aceptables, sin evidenciar posiciones que afecten la estabilidad financiera de la institución.
	El VaR (Valor en riesgo) de Tasa de Interés y VaR (Valor en riesgo) de Tipo de Cambio, al cierre del año 2025, se mantuvo dentro límite establecidos en el marco de apetito de riesgo.

Riesgo	Resultados
Gestión de Riesgos de la Actividad Aseguradora	Durante 2025, la entidad presentó un desempeño técnico favorable respecto al sistema asegurador, con un índice combinado promedio de 77% en Seguros y Previsión y 52% en Fianzas, lo cual refleja una gestión de riesgos sólida y controlada.
	En adición al riesgo de suscripción, se realizó seguimiento continuo de indicadores financieros relevantes, estos resultados forman parte del proceso permanente de revisión y fortalecimiento del marco de gestión de riesgos.

Riesgo	Resultados
Gestión de Riesgo Operacional	La gestión del riesgo operacional se sustenta en la recopilación y análisis de eventos registrados en la base institucional, los cuales son objeto de revisión mensual. Durante el período evaluado, la exposición se mantuvo dentro de los límites definidos en el marco de apetito de riesgo.

Riesgo	Resultados
Gestión de Continuidad de Negocio	Se efectuó la revisión de las matrices de riesgo operacional y de soborno, como parte del proceso continuo de fortalecimiento del sistema de control interno. Se actualizó el Plan de Continuidad del Negocio y se realizaron pruebas y simulacros orientados a evaluar la efectividad de los mecanismos de respuesta y asegurar la adecuada continuidad operativa.

Riesgo	Resultados
Ciberseguridad	Durante el año 2025, El Crédito Hipotecario Nacional mantuvo una postura de ciberseguridad clasificada como "Avanzada" según evaluaciones externas especializadas, reflejando la efectividad de los controles implementados y el firme compromiso institucional con la protección de la información. La mejora sostenida observada desde el primer trimestre evidencia un fortalecimiento de la gestión de seguridad, por lo que se resalta la importancia de continuar con acciones preventivas, atender vulnerabilidades externas recurrentes y mantener un monitoreo continuo para evitar retrocesos y preservar el nivel alcanzado. Asimismo, se registró una reducción del nivel de riesgo institucional de medio a bajo, resultado directo del incremento de 33.4 puntos porcentuales en la madurez de los controles de seguridad. Este avance evidencia un fortalecimiento integral del marco de control y una gestión efectiva de remediación y mejora continua particularmente en: la seguridad de endpoints, la protección y monitoreo de red, la detección y gestión de incidentes, la configuración segura y el cifrado. Consolidando una postura de seguridad significativamente más robusta y sostenible para la institución. LISE es el motor de liquidación en tiempo real de la Cámara de Compensación Bancaria de Guatemala, garantizando operaciones interbancarias seguras, eficientes e inmediatas. Su integración con la Cámara permite procesar y liquidar de forma definitiva cheques, transferencias y otros instrumentos de pago. La madurez del sistema ha avanzado de forma sostenida, pasando de nivel Bajo (2023) a Intermedio (2024) y Avanzado (2025), impulsada por el fortalecimiento continuo de controles y de la gestión de riesgos en Seguridad de la Información.

Riesgo	Resultados
Ciberseguridad	El aumento en la cobertura, frecuencia y especialización de las capacitaciones durante 2025 ha contribuido directamente a fortalecer la cultura institucional de seguridad, reducir riesgos humanos y alinear al personal con estándares sectoriales, nacionales y regionales. Asimismo, la participación en actividades de Bancert (Comunidad Bancaria de Seguridad) ha permitido adoptar aprendizajes del sector financiero y mejorar la capacidad de respuesta ante amenazas avanzadas. A inicios del año 2025 dio inicio el proyecto para la mitigación de fraudes tipo Carding, desarrollado de manera coordinada entre la Unidad de Seguridad de la Información, la Gerencia de Tecnología, la Gerencia de Operaciones y Auditoría Interna. Esta articulación interdepartamental ha permitido consolidar una respuesta integral frente al incremento de amenazas asociadas al uso indebido de tarjetas de crédito y débito. A lo largo de su ejecución, el proyecto ha logrado avances significativos en la detección temprana, contención y reducción de este tipo de fraudes, gracias a la implementación de controles preventivos, el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo y la incorporación de mejoras operativas y tecnológicas. Durante el período evaluado se identificaron incidentes asociados a esquemas comunes de fraude electrónico, incluyendo phishing, robo de dispositivos, SIM swapping e ingeniería social. Estos eventos fueron gestionados oportunamente sin que se reportaran tipologías pertenecientes al listado oficial de fraude. El comportamiento observado refuerza la necesidad de mantener campañas de concientización, controles de autenticación robustos y mecanismos de monitoreo continuo, a fin de reducir la exposición a ataques dirigidos al usuario final y preservar la seguridad operativa de los servicios institucionales.
	Se brindó el seguimiento, supervisión y análisis continuo de las actividades asociadas a las campañas de simulación de ataques de phishing ejecutadas por el área de Seguridad Informática. Con el objetivo principal de evaluar la efectividad de los controles de seguridad, identificar brechas explotables y medir el nivel de resiliencia del personal frente a amenazas de ingeniería social.
	Se realizó un simulacro de respuesta a un ataque de Ransomware con el objetivo de fortalecer los controles de seguridad institucionales. El ejercicio permitió identificar brechas en procedimientos operativos, coordinación financiera-legal y tiempos de notificación, confirmando una madurez actual. Esta práctica preventiva es esencial para robustecer la capacidad de reacción ante incidentes reales y reducir riesgos operativos y regulatorios.
	Los resultados obtenidos reflejan un logro institucional significativo: se alcanzó una postura de ciberseguridad altamente madura, con niveles de efectividad superiores al 90% en casi todos los controles críticos evaluados. Este avance demuestra el impacto positivo de las estrategias implementadas, así como el compromiso sostenido de las áreas técnicas y operativas en fortalecer la resiliencia digital de la institución.

Con los resultados anteriores, se cumple con el límite de exposición total al riesgo, manteniendo un indicador de adecuación patrimonial ajustado por arriba del 10%.

Resultados alcanzados en la Gestión de Administración Integral de Riesgos durante el período 2025

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:

Normativa

a) Manuales

- Manual de Administración Integral de Riesgos
- Manual de Administración de Riesgo de Crédito
- Manual de Administración de Riesgo de Mercado
- Manual de Administración de Riesgo Operacional
- Manual de Administración de Riesgo Legal
- Manual de Administración de Riesgo Tecnológico
- Manual de Administración de Riesgo de Crédito y guía de pruebas de tensión de riesgo de crédito
- Manual de Administración de Riesgo Técnico

b) Procedimientos

- Manual de procedimientos de la Gerencia Administrativa de Riesgos
- Guías para la administración de riesgos financieros
- Procedimiento Riesgos Asociados a Servicios Tercerizados

c) Descriptores

- Actualización de Descriptores de puesto de la Gerencia de Administración de Riesgos
- Actualización de Descriptores de la Unidad de Seguridad de la Información

d) Políticas

- Políticas de la Unidad de Seguridad de la Información

e) Reglamentos y otros

- Reglamento del Comité de Gestión de Riesgos
- Reglamento de la Gerencia de Administración de Riesgos
- Marco de Apetito de Riesgos financieros
- Plan de Recuperación
- Plan de Continuidad de Negocio

f) Metodologías de Riesgo

- Aprobación de nuevas metodologías:
 - a. Exposición Total
 - b. Pruebas de Tensión de Capital
 - c. Tasa de Interés
- Mejoras en la metodología de análisis de cosecha

g) Nuevos Indicadores de Riesgo (KRI´s)

- Indicadores para la gestión de riesgo legal
- Indicadores por ramos para la gestión de riesgo técnico de seguros

h) Proyectos Automatizados

- Modelo interno de Pérdidas Esperadas (PE) crediticias
- Implementación de la herramienta SIRO (Sistema Informático de Gestión de riesgo Operacional) para Riesgo Operacional
- Desarrollo de modelo de Siniestros Esperados (en proceso)

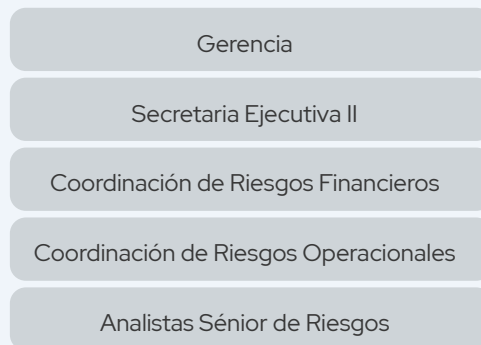


Gerencia de Administración de Riesgo

La Gerencia de Administración de Riesgos cuenta con independencia funcional respecto de las áreas de negocio, con el propósito de evitar conflictos de interés y garantizar una adecuada segregación de funciones y responsabilidades en el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, mantiene una línea de reporte al Comité de Gestión de Riesgos y a las instancias superiores de gobierno, asegurando una supervisión objetiva, transparencia en la gestión y alineación con el marco de gobierno corporativo de la Institución.

Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones se encuentra organizada de la siguiente manera:



Objetivos de la Gerencia de Administración de Riesgos

- a) 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.
- b) 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.
- c) Realizar monitoreo y análisis de tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, para evaluar su impacto en la situación financiera de la institución.
- d) Adoptar e implementar mejores prácticas y estándares globales de riesgo.

Generación de Cultura de Riesgo

La Gerencia de Administración de Riesgos y Unidad de Seguridad de la Información realizaron diversas capacitaciones en el año 2025 en temas de riesgos, teniendo como objetivo principal concientizar a todo el personal sobre el tema de riesgos.

- > Cursos e-learning de Riesgo y Seguridad de la información a todo el personal.
- > Inducción.
- > Líderes de riesgo.
- > Equipos de respuesta del BCP (Business Continuity Plan, Plan de continuidad de Negocio) Plan de concientización y CIRP (Cyber Incident Response Plan, Plan de Respuesta de incidentes Cibernéticos).
- > Cápsulas informativas de Riesgos y Unidad de Seguridad de la Información.
- > Programa integral de formación alineado con amenazas sectoriales, nacionales y regionales.
- > En agencias mediante capacitaciones en ingeniería social y phishing para fortalecer la detección y prevención de ataque (Unidad de Seguridad de la Información).

La Gerencia de Administración de Riesgos también se capacitó en los siguientes temas:

- > Principios de Basilea
- > Análisis de Riesgo y Oportunidades
- > (1) Certificación de Auditor Sistema de Gestión Antisoborno
- > Liderazgo

Las Gerencias de Tecnología, Innovación, Administración de Riesgos y la Unidad de Seguridad de la Información participaron en diversas capacitaciones durante 2025:

- > Taller de mejores prácticas de Ciberseguridad
- > Taller de Simulación de Ransomware
- > iEvento Pwn3d! Con Conferencias de Ciberseguridad
- > Ejercicio de Table Top – Escenarios Avanzados
- > Conquistando a MISP (Plataforma de Intercambio de Información sobre Malware)
- > Ejercicios de Table Top – Escenarios Avanzados 2
- > Introducción a COBIT 2019

Capacitaciones impartidas a todo nivel

A continuación, se detallan las capacitaciones impartidas a los miembros de la Junta Directiva de El Crédito, con el propósito de adquirir, mantener y reforzar los conocimientos para esto se ha implementado un programa de formación permanente sobre materias de interés para el ejercicio de sus funciones, así como desarrollar otras áreas de conocimiento que la institución estime conveniente:

Capacitaciones miembros de Junta Directiva			
No.	Nombre del Curso	Fecha	Modalidad
1	Taller de Gobernanza y Gobierno Corporativo	21/10/2025	Presencial
2	Estrategias para fortalecer la cultura de cumplimiento (Prevención de LD/FT, Ley FATCA, etc.	4/11/2025	Presencial

También se detallan las capacitaciones impartidas a todo el personal de El Crédito con el propósito de mantener actualizados en temas importante.

Capacitaciones a todo el personal				
No.	Nombre del Curso	Áreas que recibieron el curso	Fecha	Modalidad
1	Reglamento de Gobierno Corporativo JM 62-2016 y sus modificaciones	Todo el personal	10/03/2025	E-learning
2	Reglamento de Gobierno Corporativo JM 62-2016 y sus modificaciones	Todo el personal	24/10/2025	E-learning
3	Conflicto de interés	Todo el personal	8/10/2025	E-learning
4	Control Objectives for information and related technology -COBIT-	Personal de las Gerencias de Administración de Riesgos, Tecnología, Auditoría Interna y Cumplimiento	18/07/2025	Presencial
5	Congreso Regional de Administración de Riesgos Financieros -CORERIF-	Departamento de Riesgos Fincieros	24/07/2025	Presencial

Capacitaciones a todo el personal				
No.	Nombre del Curso	Áreas que recibieron el curso	Fecha	Modalidad
6	Gestión de Riesgos Bancarios y Seguros	Unidad de Cumplimiento Normativo	11/11/2025	Presencial
7	Administración del Riesgo de Crédito	Todo el personal	27/08/2025	E-learning
8	Gestión de Riesgo de Soborno	Todo el personal	4/07/2025	E-learning
9	Gestión de Riesgo Operacional	Todo el personal	5/05/2025	E-learning
10	Amenazas cibernéticas a la cadena de suministro	Todo el personal	13/01/2025	E-learning
11	FIBA AM Conference 2025	Gerente de Cumplimiento	24/03/2025	Presencial
12	Validación de documentos legales nacionales y del extranjero	Gerencia de Cumplimiento		Presencial
13	XXII CLADIT 2025- Congreso para la Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo	Gerencia de Cumplimiento	21/05/2025	Presencial
14	Gestión de Incidentes	Todo el personal	22/07/2025	E-learning
15	Identificación de patrones inusuales de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en el uso de Tarjetas de Crédito	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Cartera y Gerencia de Medios de Pago	25/04/2025	E-learning
16	Medidas en Materia de Prevención de Lavado de Dinero	Gerencia de Banca de Personas, Gerencia Administrativa, Gerencia de Análisis de Créditos, Gerencia de Cartera, Gerencia de Tecnología, Gerencia de Fideicomisos, Gerencia de Operaciones, Almacenes de Depósito, Monte de Piedad, Gerencia de Banc Empresarial, Gerencia de Banca Institucional a	11/04/2025	E-learning

Capacitaciones a todo el personal				
No.	Nombre del Curso	Áreas que recibieron el curso	Fecha	Modalidad
17	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	Todo el personal	4/06/2025	E-learning
18	Retroalimentación y modificaciones Normativa LD-FT	Gerencia de División de Seguros y Fianzas	11/03/2025	E-learning
19	Tipologías de Lavado de Dinero	Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Banca de Personas, Gerencia de Cartera, Gerencia de Cobranza Judicial, Gerencia de División de Seguros y Fianzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Fideicomisos	20/08/2025	E-learning
20	Tipología de Lavado de Dinero a través de pagos electrónicos y E- Commerce	Gerencia Administrativa, Gerencia de Banca de Personas, Gerencia de Cartera, Gerencia de División de Seguros y Fianzas, Gerencia de Negocios Digitales, Gerencia de Operaciones, Gerencia Financiera	25/04/2025	E-learning

07

SINERGIA INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO CORPORATIVO DE EL CRÉDITO

Sinergia Institucional en el Gobierno Corporativo de El Crédito

En El Crédito todas las áreas desarrollan sus actividades bajo la misma dirección y con los mismos objetivos, no solo se trata de trabajar juntos si no que el impacto sea mucho mayor. A continuación, se presenta un resumen de las actividades realizadas por las unidades de aseguramiento que brindan su aporte al Gobierno Corporativo:

7.1. Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo

La Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo creada con el propósito de velar y verificar que el Personal, las Gerencias y/o Dependencias de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y Departamentos Adscritos, cumplan con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la Institución en el país y cuando proceda en el extranjero, en concordancia con la normativa interna de El Crédito, que aplique a los negocios y a las actividades operativas técnicas y administrativas de la institución, así como proponer oportunidades de mejora de considerarse necesario.

Es independiente de las unidades de negocios y unidades operativas y reporta al Comité de Auditoría sobre sus actuaciones en la materia que le concierne.

Principales acciones y logros obtenidos durante el año 2025

Dentro de las actividades para fortalecer el control interno, gobierno corporativo y Administración de Riesgos, se han realizado monitoreos de la información que se reporta al ente supervisor orientados a verificar que la información remitida periódicamente a la Superintendencia de Bancos cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones normativas aplicables; con lo cual se ha logrado fortalecer los mecanismos para garantizar la comunicación efectiva y un adecuado cumplimiento, en ese mismo sentido, se ha realizado seguimiento a las acciones implementadas para atender las recomendaciones del Ente regulador para la mejora continua

Se emitieron oportunidades de mejora con relación al cumplimiento de la normativa externa e interna aplicable, las cuales fueron atendidas y se ha dado seguimiento continuo con el fin de minimizar el Riesgo Legal que podría derivarse por los posibles incumplimientos y la exposición a multas y sanciones administrativas también se han implementado controles críticos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las leyes y disposiciones aplicables

Acciones implementadas para velar porque los trabajadores tengan conocimiento y cumplan con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la Institución

Durante el año 2025, se realizaron talleres formativos, capacitaciones presenciales y virtuales a todo el personal y algunas dirigidas a dependencias específicas, a través de la plataforma interna de CHN, e-learning, las cuales se detallan a continuación.

Nombre de la capacitación/ Formación	Modalidad y áreas capacitadas
Cumplimiento al Envío de información y Divulgación de Información	Virtual, Gerencia Cartera, Gerencia Financiera, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Banca personas, Gerencia de Seguros y Fianzas
Resolución JM-47-2022, Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito	Virtual, Gerencia de Análisis, Gerencia de Banca empresarial, Gerencia Banca Personas, Gerencia Cartera, Gerencia financiera, Gerencia de Seguros y fianzas y Gerencia de Riesgos
Sistema de Gestión Antisoborno	Presencial todos los Gerentes de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
JM-91-2024 Reglamento de medidas de Seguridad para Canales	Virtual, Gerencia de innovación, Gerencia Tecnología, Gerencia de Riesgos
Decreto 57-92 Ley de Contrataciones del Estado.	Virtual, Gerencia de Tecnología, Departamento de Compras, Gerencia de asesoría Jurídica y Gerencia de Riesgos
Sistema de Gestión Antisoborno	Virtual, Gerencia de Seguros y Fianzas
JM-56-2024 Reglamento de Tarjeta de crédito y Decreto 2-2024 Ley de Tarjeta de crédito	Virtual, Gerencia de Tarjeta de Crédito, Gerencia Banca empresarial, Gerencia de Operaciones y Gerencia Banca Personas
Cumplimiento Normativo	Virtual, todo el personal que cuente con equipo
Ley FATCA	Virtual, todo el personal que cuente con equipo
Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	Virtual, todo el personal y presencial al personal que no cuente con equipo

Función de Cumplimiento antisoborno

En el año 2024, el Banco CHN obtuvo la Certificación ISO 37001:2016 en los procesos de Banca de Bienes Raíces, otorgamiento de Tarjeta de Crédito, Fideicomisos, Banca de Desarrollo, Almacenes de Depósito, Seguros y Fianzas, Monte de Piedad (préstamos prendarios a bajo interés, Con garantía de bienes muebles, joyas, relojes, aparatos tecnológicos entre otros proporcionados por los clientes).

Durante el año 2025, como función de cumplimiento Antisoborno se realizaron actividades programadas para el mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno en El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos, con apoyo de las Gerencias y/o dependencias, con la finalidad de prevenir los riesgos de soborno y corrupción, a efecto de continuar consolidando la cultura organizacional, sustentada en los valores, ética, transparencia y en acciones para llevar a cabo los mecanismos implementados de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno.

Se llevó a cabo la verificación de los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno por parte de la Auditoría Interna de CHN y por parte del Ente certificador ICONTEC a través de la Auditoría Externa de 2do. Seguimiento del Ciclo; obteniendo en ambas auditorías, la conformidad y eficacia del sistema de gestión antisoborno auditado.

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos al obtener la certificación de su Sistema de Gestión Antisoborno, continúa consolidando su cultura organizacional, sustentada en una norma internacional que regula las mejores prácticas relacionadas con el cumplimiento, la integridad, la ética y la transparencia.

También se realizaron capacitaciones externas relacionadas con el Sistema de Gestión Antisoborno a personal de la Gerencia de Administración de Riesgos, Auditoría Interna entre otros.

➤ 7.2. Gerencia de Cumplimiento

La administración del riesgo de LD/FT de El Crédito, es una serie de procesos diseñados con base a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001, Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005, sus reglamentos, Oficio IVE No. 4125-2015, buenas prácticas internacionales y políticas internas, utilizadas en conjunto para prevenir, detectar y mitigar oportunamente los riesgos de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

Estructura

La Gerencia de Cumplimiento es la dependencia responsable de gestionar y coordinar por medio del Gerente de Cumplimiento, la prevención de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo y de mitigar el riesgo de que los productos, servicios y canales de distribución de El Crédito sean utilizados en este tipo de ilícitos; para su funcionamiento está integrada de la siguiente manera:

Gerencia
Secretaria Ejecutiva II
Jefatura de Análisis y Monitoreo
Jefatura de Conocimiento del Cliente
Jefatura de Estudio y Evaluación de Riesgos de LD/FT
Analistas Senior
Analistas Junior
Analistas Verificadores, y
Auxiliares Administrativos

Objetivo General

La Gerencia de Cumplimiento es la responsable de diseñar la metodología de administración de riesgos de LD/FT, tomando en consideración los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Bancos (SIB), a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), por medio de la Guía para la Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo y otros documentos técnicos relacionados, para establecer un método lógico y sistemático que permita gestionar los siguientes factores de riesgo: clientes, productos, servicios, canales de distribución y zonas geográficas, entre otros.

Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos que la Gerencia de Cumplimiento persigue se encuentran:

- a) Identificar y segmentar los factores de riesgo de LD/FT.
- b) Establecer los eventos de riesgo para cada factor y variable identificada.
- c) Determinar los niveles y criterios de probabilidad de ocurrencia e impacto de los eventos de riesgo establecidos.
- d) Evaluar los mitigadores existentes para reducir el riesgo residual.
- e) Medir el nivel de riesgo inherente y residual de LD/FT al que está expuesto El Crédito.
- f) Fortalecer los mitigadores necesario para reducir el riesgo residual.
- g) Cumplir con requerimientos normativos y establecer las condiciones para la administración y gestión de listas de riesgos, utilizadas tanto al inicio de la relación comercial, como en la continuidad de ésta.

Riesgos gestionados

La Gerencia de Cumplimiento gestiona la prevención y detección de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, políticas y controles establecidos para su efecto.

Resultados alcanzados en la administración de riesgos de LD/FT durante el año 2025

Entre los hitos principales que se alcanzaron se encuentra: El fortalecimiento del enfoque Basado en Riesgo (EBR), se actualizó la Matriz Bancaria de Riesgos de LD/FT, incorporando nuevas variables de riesgo por producto, canal y tipo de cliente, logrando una mejor segmentación de clientes y una asignación más eficiente de recursos de monitoreo.

Se fortaleció el proceso de debida diligencia y conocimiento del cliente, conforme a la normativa nacional y estándares internacionales.

También se trabajó en la capacitación y cultura de cumplimiento en LD/FT, para esto se ejecutó el plan anual de capacitación dirigido a áreas comerciales, operativas y administrativas, incrementando el nivel de concientización y detección temprana de señales de alerta, fortaleciendo la cultura de cumplimiento a nivel institucional.

> 7.3. Oficial de Gobierno Corporativo

El Oficial de Gobierno Corporativo depende jerárquicamente del Comité de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y responde por su trabajo ante el mismo, esta posición fue creada con el propósito de implementar y supervisar la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo en El Crédito, así como el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria en materia de Gobierno Corporativo y conflictos de interés, así como, la relación con los objetivos estratégicos de El Crédito; además, elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual de la Oficialía de Gobierno Corporativo

Las actividades desarrolladas por la Oficialía de Gobierno Corporativo se basan principalmente en los siguientes pilares:

Vigilancia Regulatoria

Durante el año 2025 se trabajó en el robustecimiento del campo de trabajo de la Oficialía de Gobierno Corporativo derivado de esto se actualizó el Marco Normativo de Gobierno Corporativo incluyendo: El Reglamento del Comité de Gobierno corporativo, el Manual de descriptor de puestos del Oficial de Gobierno Corporativo y El Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito, también se estuvo participando en la actualización de los Reglamentos de los Comités de apoyo a la Junta Directiva y Gerencia General.

Generación de cultura ética y prevención de conflictos de intereses

La Oficialía de Gobierno Corporativo participa activamente en la inducción al personal de primer ingreso impartiendo temas sobre Gobierno Corporativo y casos prácticos de prevención de conflictos de interés. Adicionalmente ejecuta el plan de capacitaciones sobre Gobierno Corporativo incluyendo capacitaciones con los siguientes enfoques:

Alcance institucional:

- a) Capacitación virtual sobre el Reglamento de Gobierno Corporativo JM 62-2016 y sus modificaciones.
- b) Capacitación virtual sobre Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo.
- c) Capacitación virtual Gestión de Conflictos de Interés.

Junta Directiva y Alta Gerencia:

- a) Capacitaciones de buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Basilea.
- b) Capacitaciones Gobernanza y Gobierno Corporativo.

Líderes a cargo de los Comités de Apoyo

Taller presencial sobre las Responsabilidades de los Comités de apoyo a Junta Directiva y Gerencia General.



Optimización eficacia de la gobernanza

Es Compromiso de la Oficialía de Gobierno Corporativo implementar y adoptar mejores prácticas de Gobierno Corporativo en El Crédito, por lo mismo se integró una metodología de acompañamiento a los Comités de Apoyo que reportan a la Junta Directiva y Gerencia General.

Con el objetivo de contribuir activamente a los objetivos estratégicos de El Crédito y garantizar el apoyo efectivo a la Junta Directiva y Gerencia General, así como el cumplimiento de las funciones asignadas por parte de los Comités.

Transparencia y Comunicación con los Grupos de Interés

La Oficialía de Gobierno Corporativo garantiza la transparencia institucional mediante la gestión oportuna de información clave para los grupos de interés. Esto incluye la publicación de la estructura organizacional, Manual de Gobierno Corporativo, informe anual de gobierno corporativo y la memoria de labores, cumpliendo además en tiempo y forma con lo definido por el Ente Supervisor.

Rendición de cuentas

La Oficialía de Gobierno Corporativo mantiene un mecanismo de rendición de cuentas trimestral ante el Comité de Gobierno Corporativo. Este proceso asegura la visibilidad estratégica de las actividades desarrolladas y permite una evaluación continua del desempeño y el cumplimiento de los objetivos y expectativas institucionales.

➤ 7.4. Auditoría Interna

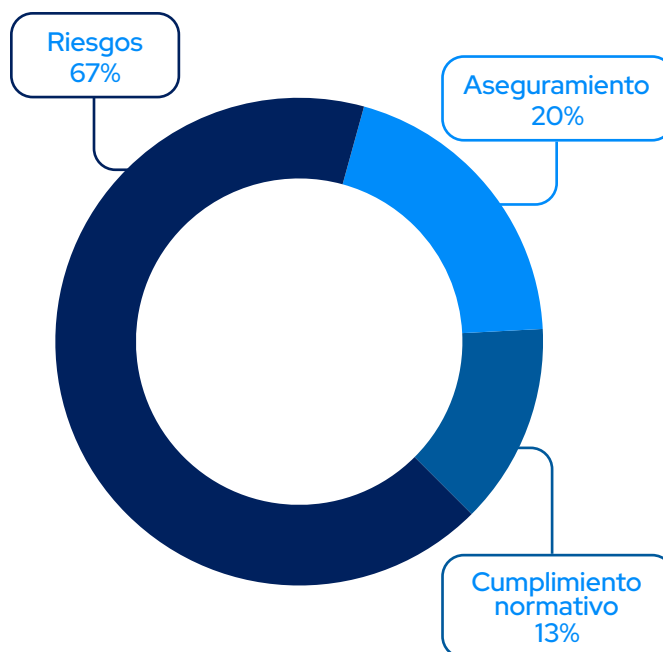
Como parte de la estructura de Control Interno y de Gobierno (tercera línea), Auditoría Interna es independiente y objetiva, examina con enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, sistema de control interno y gobierno corporativo, para agregar valor y mejorar las operaciones de El Crédito, mediante labores permanentes de fiscalización y vigilancia, de conformidad con su Reglamento.

Conforme el Plan de Trabajo para el año 2025, autorizado por Junta Directiva, se ejecutaron las auditorías con base a riesgos, en la Matriz Bancaria y los Departamentos Adscritos, considerando la cadena de valor de la Institución, emitiendo los informes a las áreas responsables.

Auditoría Interna reporta los resultados relevantes, directamente al Comité de Auditoría y a Junta Directiva de El Crédito.

Principales Resultados

- a) En el año 2025 Auditoría Interna de forma consolidada (Matriz Bancaria y Departamentos Adscritos) logró el cumplimiento de ejecución del Plan trabajo.
- b) Comunicación oportuna de las recomendaciones, contribuyendo a la implementación de planes de acción de forma correctiva y preventiva.
- c) En el año 2025, Auditoría Interna finalizó un total de 115 revisiones de aseguramiento; 380 de administración de riesgos y 76 de cumplimiento normativo.



> 7.5. Auditoría Externa

La firma de auditoría UHY Pérez, S.C., emitió opinión acerca de los estados financieros, determinando que estos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales la situación financiera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus departamentos adscritos al 31 de diciembre de 2025. Así como el resultado de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en dicha fecha, los cuales han sido preparados de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria.



08

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

➤ Responsabilidad Social Empresarial

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala cuenta con un plan de Responsabilidad Empresarial, que constituye una estrategia de gestión que fortalece la imagen institucional, promueve el bienestar social y genera valor para todos los grupos de interés; este se desarrolla a partir de la identificación del impacto económico, social y ambiental generado por la Institución, con el propósito de implementar acciones que fortalezcan su competitividad, promuevan el bienestar social y contribuyan a la sostenibilidad.

Compromiso social

Como institución, El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala no solo debe enfocarse en generar beneficios, sino también en invertir parte de ellos en iniciativas de carácter social, cuidar el planeta, promover la sostenibilidad, apoyar a quienes más lo necesitan impulsar el desarrollo sociocultural y fomentar la educación en valores. Son acciones que reflejan nuestra responsabilidad; El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala reafirma su compromiso de devolver a la sociedad parte de lo que esta le ha brindado.

Algunas de las actividades realizadas durante el año 2025:

a) Fundación AYUVI

Organización dedicada a brindar tratamiento integral y gratuito a niños con cáncer, convirtiéndose en un faro de esperanza para miles de familias que enfrentan esta enfermedad. Desde 1997 se ha dedicado a recaudar fondos para poder brindar un tratamiento sin costo a los pacientes, dándoles la oportunidad de luchar dignamente contra esta enfermedad.

El 13 de junio de 2013, El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala llevó a cabo una campaña de concientización dirigida a sus colaboradores, con el propósito de invitarlos a sumarse a esta noble causa en apoyo a los tratamientos de quimioterapia para niños diagnosticados con cáncer.



**"Gracias a este esfuerzo,
El Crédito y sus colaboradores
han contribuido durante 12
años de manera solidaria
y comprometida."**

b) Los abuelitos heladeros

Como fueron bautizados, son un grupo de hombres de la tercera edad que se dedican a vender helados en las calles del Centro Histórico. Pero, ante la falta de personas en las calles necesitan ayuda económica para poder subsistir.

En el 2025 se realiza la campaña, Abuelitos Heladeros en el edificio central, Seguros y Fianzas y edificio quinta avenida. Como parte de sus proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.



c) El asilo de ancianos Juan Pablo II

En horas de la tarde del sábado 11 de julio del 2025, un incendio consumió el segundo nivel de una vivienda ubicada en la primera avenida "A", 14-31 de la zona 1 capitalina, lugar en que se ubica el asilo.

El personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y Monte de Piedad se une a una noble causa mediante la donación de sillas de ruedas, productos de higiene y medicamentos, contribuyendo al bienestar de quienes más lo necesitan.



d) La fundación Erick Quiroa

Cumple los sueños de niños, niñas y adolescentes que luchan contra el cáncer y otras enfermedades graves brindándoles momentos de alegría y esperanza. Además, apoya a familias de escasos recursos con alojamiento y alimentación mientras recibe tratamiento médico, especialmente a quienes provienen de comunidades lejanas.

Gracias al compromiso y solidaridad de nuestros colaboradores, se logró realizar un valioso aporte a la Fundación Erick Quiroa. El apoyo consistió en la entrega de insumos de limpieza y víveres, destinados a fortalecer las actividades de la fundación y contribuir al bienestar de las personas que reciben su ayuda.

Mejora del clima laboral

Un ambiente laboral en el que los colaboradores se sientan identificados con los valores de El Crédito, motivados y comprometidos, fortalece la relación entre ellos y con la Institución, lo cual contribuye directamente a mejorar la productividad y el desempeño institucional.

Jornada de la Salud Social

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala reafirmo su compromiso con la salud y el bienestar de su personal mediante la realización de jornadas médicas orientadas a la prevención, atención y promoción de la salud.



Jornada de la salud social

Podrás realizarte exámenes esenciales de:
hematología completa, perfil lipídico, glucosa en ayunas, pruebas de función renal, ácido úrico.

1 de diciembre
6am - 11am

Plazoleta Edificio Central

Requisitos para toma sanguínea

- > Presentarse con un ayuno mínimo de 14 horas.
- > Los pacientes solo pueden comer una cena ligera (no tamales, Chuchitos o comida muy grasosa).
- > Si el paciente es diabético, favor de no tomar nada hasta después de la toma de muestra (pacientes en especial solo se tomará para Glucosa y Hb).
- > Si el paciente está haciendo la dieta de 12 horas, favor de indicar la hora en que cenó y qué comió.

El personal que se realizará los exámenes de triglicéridos, colesterol y dermatología deben llenar el siguiente formulario.

Has clic aquí para llenar el formulario



Un chequeo a tiempo puede hacer la diferencia en tu salud.

Actividades Nutricionista




Energía sostenida en la oficina

Charla Nutricional



Nut. Natalia Benitez

Fecha: 27 de mayo
Lugar: Auditorio CHN central
Horario: 7:30 a 8:30 am.

Asiste y conoce más opciones de alimentación y nutrición.

Te esperamos





Alimentación y salud metabólica

Taller Nutricional




Nut. Natalia Benitez

Fecha: 22 de julio
Lugar: Auditorio CHN central
Horario: 8:15 a 9:15 hrs.

Cómo prevenir diabetes, colesterol alto e hipertensión desde la oficina

Te esperamos





Charla: Cuidarte también es cerrar bien el año: estrategias nutricionales para los últimos meses

30 de octubre	8:30 am	Edificio Central salón Carlos Menéndez
31 de octubre	9:00 am	5ta. Avenida

Imparte
Nutricionista Natalia Benitez



Charla: cuidarte también es cerrar bien el año

Estrategias nutricionales para los últimos meses

5 de noviembre
10:30am

Seguros y Fianzas

Imparte
Nutricionista Natalia Benitez

Actividades Psicológica

Actividades clínica médica

Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cuidado de la Piel Edificio Central, 5ta. Avenida y Seguros	Jornada visual Edificio Central, 5ta. Avenida y Seguros	Desparasitación Edificio Central	Glucometría Edificio Central, 5ta. Avenida y Seguros	Perfil de Lípidos Edificio Central
	Vacunación Edificio Central	Semana de la salud Edificio Central, 5ta. Avenida y Seguros	Capilar Edificio Central	
Septiembre	Diciembre			
Densitometría Ósea Edificio Central	Vacunación Edificio Central			
Capilar Edificio Central				

18

Atraer talento

Contar con un plan enfocado en generar beneficios para la sociedad posicionará a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala como una institución atractiva para futuros colaboradores, fortaleciendo su imagen y reputación institucional.

Fomentar la innovación

Así como la motivación incrementa la productividad, contar con colaboradores comprometidos y motivados favorece la creatividad e impulsa la innovación dentro de El Crédito Hipotecario Nacional, contribuyendo al desarrollo continuo de la institución.

Reducción del impacto sobre el medio ambiente

La implementación de iniciativas como la mejora en la eficiencia energética, la adecuada gestión de residuos y otras acciones ambientales, permitirá que El Crédito Hipotecario Nacional continúe consolidándose como una institución sostenible, comprometida con la protección y cuidado del medio ambiente.

Red Ecológica

Empresa profesional, especializada en la recuperación y reciclaje de papel. Comprometida con el medio ambiente, desarrollando, promoviendo y educando en el tema de los desechos sólidos y reciclaje.

En 2025 El Crédito llevo a cabo el Concurso de Reciclaje de útiles escolares en el edificio Central. Esta actividad permitió sensibilizar a nuestros equipos sobre la importancia de dar una segunda vida a materiales que aún pueden ser aprovechados, fomentando prácticas responsables y sostenibles dentro de nuestro entorno laboral.




Concurso Reciclaje 2025

Como parte de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), invitamos a todos los colaboradores del CHN a donar los materiales escolares usados, para ser reciclados.



► Del 10 al 14 de noviembre
Punto de recolección Sotano Edificio Central

Compite junto a tu departamento o gerencia.
 Cada departamento acumulará puntos según la cantidad de materiales recolectados.

Se premiará al primer lugar por categoría

Categoría	Cantidad de integrantes
A	1 a 15 integrantes
B	16 a 30 integrantes
C	31 a 45 integrantes
D	46 a 60 integrantes
E	60 integrantes en adelante

Sigamos construyendo un futuro sostenible





BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

