

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

GRUPO FINANCIERO PROMERICA

1. PRESENTACIÓN

En Grupo Financiero Promerica, estamos comprometidos en ser agentes de cambio en el desarrollo de nuestras comunidades teniendo la sostenibilidad como el motor que nos impulsa. En 2024, continuamos con la transformación cultural y digital para brindar a nuestros clientes las mejores experiencias por medio de tecnologías disruptivas y propuestas innovadoras.

En el ámbito de Gobierno Corporativo la transparencia, integridad y responsabilidad en la toma de decisiones son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos. 2024 estuvo marcado por varios hitos que requirieron un esfuerzo constante. La implementación de nueva normativa en materia de la administración del riesgo de crédito y del negocio de tarjeta, el fortalecimiento de los sistemas de ciberseguridad y de la cultura de control interno, son algunos de los aspectos clave para consolidar la posición de Grupo Financiero Promerica.

Asimismo, la Administración de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica, con sus estructuras de control y gestión de riesgos, realizaron esfuerzos significativos que permitieron gestionar adecuadamente el manejo de la solvencia, liquidez y cartera.

Las condiciones sociales, políticas y económicas a nivel mundial, la guerra entre Rusia y Ucrania; la inflación y las altas tasas de interés que afectaron los mercados internacionales durante buena parte del año; y las elecciones en Estados Unidos, representaron también aspectos a ser tomados en cuenta de manera oportuna y adecuada.

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

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

En virtud de lo relacionado y tomando en cuenta lo establecido en la normativa aplicable, se presenta el informe anual de Gobierno Corporativo, que comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, que contiene lo siguiente:

- a) Visión, Misión y Valores
- b) Gobierno Corporativo;
- c) Consejo de Administración;
- d) Gerente General y Funcionarios Principales;
- e) Comités de apoyo del Consejo de Administración;
- f) Grupo Financiero y Estructura de su Organización;
- g) Descripción de Operaciones y Contratos con Personas Vinculadas;
- h) Descripción de la Administración Integral de Riesgos; y
- i) Actividades Relevantes del Período.

2. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE GRUPO PROMERICA

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

Nuestra Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

Nuestra Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Nuestros Valores

Empatía permanente

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

Emprendedores por naturaleza

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

Confianza compartida

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

Cultura común

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

3. GOBIERNO CORPORATIVO

Para las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica, y que integran Grupo Promerica (como grupo regional), el Gobierno Corporativo es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

La estructura de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Promerica tiene por objeto proporcionar el marco general para la correcta gestión de Banco Promerica, S. A. y las instituciones que forman parte del Grupo Financiero, estableciendo los principios que rigen la actuación de las entidades; los órganos que integran el Gobierno Corporativo y las relaciones con partes interesadas tales como, accionistas, colaboradores, depositantes y clientes, entre otros.

Dentro de la estructura que integra el marco general, los principios y políticas para un adecuado Gobierno Corporativo, se siguen los lineamientos definidos tanto local como regionalmente de una manera coordinada, para atender el cumplimiento de la normativa aplicable.

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

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

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

4. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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

Integración

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

a la ley y normativa aplicable. Adicionalmente se cuenta con la participación y el apoyo de un Asesor Legal externo, como invitado con voz.

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

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

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

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

**Directores independientes*

El Consejo de Administración de las entidades que forman parte del Grupo Financiero está conformado por directores con amplia experiencia. Conforme a los procedimientos y normativa aplicable, los miembros del Consejo de Administración, oportunamente acreditaron ser personas solventes, honorables y con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros. En 2023 se reeligió a los miembros del Consejo de Administración manteniendo así la estabilidad y continuidad de los planes del Grupo. El período de los Directores actuales vence en 2025.

La evaluación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración se realizó conforme al procedimiento establecido en la política correspondiente, la cual se encuentra contenida dentro del Manual de Gobierno Corporativo.

En cuanto al programa de formación y capacitación de los miembros del Consejo de Administración, se continuó con el programa en coordinación con la Región que incluyó temas relacionados con gestión y administración de riesgos, sostenibilidad, panorama y perspectivas económicas, prevención contra el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

Deberes y Atribuciones

El Consejo de Administración tiene los deberes y atribuciones siguientes:

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

establece la ley y normativa aplicables; y resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos;

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

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

Consejo de Administración, Sistema de Control y Gobierno Corporativo

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

- a) Aprobar el manual de gobierno corporativo, sus actualizaciones y modificaciones respectivas, en los aspectos que la normativa establece;
- b) Aprobar y revisar periódicamente o cuando lo estime conveniente la estrategia general de negocio, los planes de acción, el presupuesto, el sistema de control interno, así como las políticas relacionadas con la administración integral de riesgos y con el gobierno corporativo;
- c) Aprobar y revisar la estructura organizacional, con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas; así como, asegurar la independencia de la función de auditoría interna;
- d) Proponer a la asamblea general de accionistas, para su aprobación, la política de remuneración de los miembros del Consejo, cuando hubiere, la cual debe ser

consistente con la escritura social, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;

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

Sesiones de Consejo

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

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

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

Conforme a las políticas aplicables, los Directores deben conducirse de manera ética y tomar decisiones en función del objeto, naturaleza e intereses de la institución. Cualquier Director que, directa o indirectamente, por razón de su cargo, obtuviere alguna utilidad o beneficio ajeno a los negocios o intereses de la entidad, para sí o para un tercero, deberá revelarlo al Consejo, para tomar las resoluciones correspondientes.

5. GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS PRINCIPALES

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

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

| | |
|----------------------------------|--|
| EDGAR ROLANDO BRAN ALVARADO | Gerente General de Banco Promerica, S. A. (Empresa Responsable del Grupo) y de Tarjetas Promerica, S. A. |
| JORGE ALBERTO SALAS GUTIÉRREZ | Director Financiero y Administrativo |
| FERNANDO ESTRADA MARROQUIN | Director de Operaciones y Tecnología |
| ANDRÉS CORDÓN TOWNSEND | Director de Banca Empresarial |
| VLADIMIR MARC RUBIN | Director de Banca de Personas |
| JORGE ALBERTO COFIÑO ANTILLÓN | Gerente de Estrategia Digital |
| ANDRÉS VETORATTZZI ALONZO | Gerente de Estrategia de Cobros |
| MARÍA DEL PILAR DÍAZ VILLADELEON | Gerente de Recursos Humanos |
| GLENDA JEANETH MORALES GUERRA | Gerente de Cumplimiento |
| RONALD OSBALDO HERRERA TOLEDO | Gerente de Riesgos |
| JOSÉ FRANCISCO ASENSIO CAMEY | Gerente Jurídico y Oficial de Gobierno Corporativo |
| ROBERTO GALLARDO CARBAJAL | Auditor Interno |

Descripción de Funciones

GERENCIA GENERAL:

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

DIRECCION FINANCIERA ADMINISTRATIVA:

- Responsable del manejo administrativo y financiero del banco.
- Coordinar las diferentes áreas del banco bajo su responsabilidad, para el alcance de los objetivos estratégicos y el buen desempeño de sus funciones.
- Dirigir y dar seguimiento a las actividades de las aéreas bajo su cargo.
- Evaluar informes financieros a las diferentes entidades de reporte local, regional y multilateral.
- Establecer presupuesto y proyección financiera del banco.
- Administrar activos y pasivos del banco.
- Autorizar las inversiones para gestión de liquidez del banco.

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA:

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

DIRECCIÓN DE BANCA EMPRESARIAL:

- Coordinar, administrar y dirigir las distintas áreas asignadas a la Gerencia de Banca Empresarial, principalmente la estrategia comercial para los distintos productos del portafolio de negocios, así como también la captación de los mismos tanto en el segmento empresarial como Pequeña y mediana Empresa (PYME), Regional, Proyectos Inmobiliarios y vivienda; y el desarrollo del área Internacional.
- Planificar las actividades del área en función de la cartera existente.
- Establecer la estrategia e identificación de sectores económicos.
- Presentar solicitudes a comité de créditos y ante el Consejo de Administración.

- Evaluar las distintas solicitudes de financiamiento y la estructuración de manera adecuada
- Elaborar la planificación estratégica del área.

DIRECCION DE BANCA DE PERSONAS:

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

GERENCIA DE ESTRATEGIA DIGITAL:

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

GERENCIA DE ESTRATEGIA DE COBROS:

- Alcanzar los objetivos de recuperación de los portafolios de Tarjeta de Crédito y Consumo, garantizando que las áreas de operaciones de Crédito y Cobranzas cuenten con estrategias efectivas y ejecute acorde a los lineamientos y definiciones de Riesgo.

- Responsable de la política de cobros considerando los segmentos claves de negocio, definiendo el tratamiento y los canales asegurando cumplir con las prácticas de cobros.
- Responsable del Desarrollo, implementación y administración de la estrategia de cobranzas para los productos de consumo, de acuerdo con las prioridades estratégicas del negocio.
- Responsable del desarrollo de segmentaciones y análisis para manejar y monitorear el comportamiento de los segmentos de alto riesgo, teniendo una fuerte disciplina de MIS y Monitoreo.
- Responsable del Monitoreo y ejecución de la estrategia para asegurar que el portafolio está siendo tratado según la política y estrategias definidas.
- Liderar y asegurar tener los sistemas e infraestructura adecuada para la ejecución de la estrategia de Iniciación de Crédito y Cobros.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

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

GERENCIA DE CUMPLIMIENTO

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

GERENCIA DE RIESGOS

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

GERENCIA JURÍDICA Y OFICIAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

- Revisión, elaboración, asesoría en negociaciones y contratos en general; y elaboración dictámenes y opiniones legales.
- Asesoría y atención de consultas diversas a las áreas de negocio y operativas del Banco; y asesoría y gestión para la formalización los créditos otorgados por el banco.
- Apoyo y salvaguarda para temas de Riesgo Operacional (Legal) y Reputacional.

- Coadyuvar con la alineación de la Institución a los objetivos de Gobierno Corporativo, para que ajuste sus actividades al plan estratégico, la adecuada gestión de riesgos y el cumplimiento de políticas, normativa y disposiciones aplicables.
- Canal de comunicación con las instancias regionales Jurídicas y de Gobierno Corporativo correspondientes.
- Coordinar con la Unidad Administrativa de Cumplimiento, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento y la Auditoría Interna las actividades de Gobierno Corporativo y de Control Interno que sean pertinentes.
- Dar retroalimentación al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría, Gerencia y demás áreas respectivas, sobre temas de Gobierno Corporativo según sea requerido o cuando lo estime pertinente.

AUDITOR INTERNO

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

Remuneración y evaluación del desempeño

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

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

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

6. COMITÉS DE APOYO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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

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

COMITÉ DE AUDITORIA

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

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

- Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;
- Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, el resultado de su labor;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
- Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna;
- Conocer los informes de Auditoría Interna que incluyan, entre otros, la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- Conocer los informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento; así como adoptar las medidas para regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de Auditores Externos;
- Verificar el cumplimiento del contrato de auditoría externa, conocer los informes que de éste se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el Auditor Externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración;

- Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera de la institución se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existan los controles que garanticen la confiabilidad, integridad y oportunidad;
- Velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en la institución, instruir que se realicen las investigaciones necesarias e informar al Consejo de Administración el resultado de las mismas; y, en su caso, proponer al Consejo las acciones a adoptar para eliminar dichas prácticas

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

El Comité de Auditoría está integrado de la manera siguiente:

- Juan Walter Widmann Roquer (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Alfredo Jean Paul Rigalt Campollo (Director Independiente del Consejo de Administración)
- Karla Icaza Meneses (Directora del Consejo de Administración)
- Henry Bolaños Valero (Vicepresidente Regional de Auditoría de PFC)
- Reinaldo Hernández Rueda (Asesor Externo)

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

El Comité de Auditoría está presidido por un Director Independiente. Durante el año 2024, el Comité se reunió en siete oportunidades y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual

consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos de las Auditorías Interna y Externa, Unidad Administrativa de Cumplimiento, informes de las diferentes áreas, temas específicos del Oficial de Gobierno Corporativo, presentación y/o actualización de políticas y de nueva normativa aplicable, seguimiento de planes, entre otros.

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO

La Unidad Administrativa de Cumplimiento, es responsable de velar porque el personal cumpla con los controles, leyes y disposiciones aplicables. Esta unidad es independiente de las unidades de negocios y unidades operativas. Reporta trimestralmente al Comité de Auditoría; y, cuando corresponde al Consejo de Administración. Sus funciones las coordina con el Oficial de Gobierno Corporativo, la Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento y la Auditoría Interna en las actividades de Gobierno, Cumplimiento y Control; tiene pleno acceso a toda la información que sea necesaria para cumplir con sus funciones y responsabilidades; y plenas capacidades para proponer medidas correctivas y/o de mejora en caso de ser necesario; así como para dar seguimiento a los planes de acción establecidos en las áreas de que se trate en temas de cumplimiento de normativa y/o de control.

Durante el año 2024, la Unidad Administrativa de Cumplimiento estuvo liderada por personal con amplia experiencia bancaria y ejecutó el 100% del plan de trabajo aprobado por el Consejo de Administración. Adicionalmente, en cumplimiento de su plan interno para fortalecer su estructura organizacional, la Unidad ha contratado personal en años anteriores tomando en cuenta el crecimiento del Banco. La estructura se mantiene para 2024 y es objeto de revisión en función de las necesidades que se vayan detectando internamente.

COMITÉ DE RIESGOS

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

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

- Proponer al Consejo de Administración los objetivos, lineamientos, políticas, niveles de tolerancia y límites de exposición por cada tipo de riesgos y planes de contingencia, así como, las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos cuando las condiciones y el entorno de la institución así lo requieran.
- Proponer al Consejo de Administración las medidas correctivas y los mecanismos para implementarlas en caso de que los objetivos, lineamientos y políticas para la gestión integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta. El comité deberá dar seguimiento a los planes o medidas correctivas implementadas para normalizar incumplimientos a los límites de exposición al riesgo o deficiencias reportadas e informar al Consejo de Administración.
- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración, entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- Analizar las metodologías y sistemas de gestión de cada riesgo propuestas por la unidad de riesgos, para su posterior presentación al Consejo de Administración, revisar su vigencia, en forma periódica. Asimismo, el Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, estén debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos.
- Proponer al Consejo de Administración el manual de gestión integral de riesgos y los respectivos manuales de administración para cada tipo de riesgo, y su correspondiente modificación.

- Analizar y evaluar las propuestas sobre la incursión de la institución en nuevas operaciones, productos y servicios, de acuerdo con las estrategias del negocio y las políticas para la gestión integral de riesgos; e informar al Consejo de Administración los resultados de su análisis sobre dichas propuestas, así como, las estrategias de información a fin de divulgar en la organización toda la información sobre la gestión integral de los riesgos inherentes a estas nuevas operaciones, productos y servicios.
- Informar al Consejo de Administración en forma Bimestral, sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos identificados, de ser el caso informar con una periodicidad mensual.
- Seguimiento, del Plan Anual de la Gestión de Riesgos y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación.

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

El Comité de Riesgos está integrado de la manera siguiente:

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

Adicionalmente cuenta con la participación del Gerente General, Gerente de Riesgos, Auditor Interno y Oficial de Gobierno Corporativo en calidad de participantes invitados sin derecho a voto. Asimismo, según el tema que se trata, también participan el Gerente de Operaciones y Tecnología, Gerente de Cumplimiento, Director Financiero, entre otros.

El Comité de Riesgos está presidido por un Director del Consejo de Administración. Durante el año 2024, el Comité se reunió mensualmente y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Adicionalmente, de forma mensual, se presentaron informes específicos al Consejo de Administración, conforme lo requiere la normativa aplicable. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos, informes de las diferentes áreas, temas de Riesgos específicos incluyendo los relacionados con riesgo operacional, riesgo tecnológico, seguridad de la información, resultados de evaluaciones de procesos, riesgos y controles, presentación y/o actualización de políticas y manuales, seguimiento de planes y medidas específicas, entre otros.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

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

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

- Proponer al Consejo de Administración los objetivos, lineamientos, políticas y metodologías, así como, las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos cuando las condiciones y el entorno de la institución así lo requieran.
- Proponer al Consejo de Administración las medidas correctivas y los mecanismos para implementarlas en caso de que los objetivos, lineamientos y políticas para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta. El comité deberá dar seguimiento a los planes o medidas correctivas implementadas para normalizar incumplimientos a los lineamientos o deficiencias reportadas e informar al Consejo de Administración.
- Monitorear el perfil de riesgo de la entidad, aprobados por el Consejo de Administración, y contrastar que la entidad es capaz de gestionar apropiadamente los factores de riesgo planteado por potenciales actividades de lavado de dinero o de

financiamiento al terrorismo, entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Cumplimiento debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad de la entidad.

- Analizar las metodologías y sistemas de gestión del riesgo en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para su posterior presentación al Consejo de Administración, revisar su vigencia, en forma periódica. Asimismo, el Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, estén debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal del área de Cumplimiento.
- Proponer al Consejo de Administración el manual para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo y los respectivos manuales de controles internos de cumplimiento, y su correspondiente modificación.
- Analizar y evaluar las propuestas sobre la incursión de la institución en nuevas operaciones, productos y servicios, de acuerdo con las estrategias del negocio y las políticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo; e informar al Consejo de Administración los resultados de su análisis sobre dichas propuestas, así como, las estrategias de información a fin de divulgar en la organización toda la información sobre la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo inherentes a estas nuevas operaciones, productos y servicios.
- Informar al Consejo de Administración en forma Bimestral o cuando sea requerido, sobre los resultados obtenidos o los problemas encontrados en la implementación del programa de PLD/FT, de ser el caso informar con una periodicidad mensual.
- Seguimiento al Plan Anual de la gestión del riesgo en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación.
- Otras que le asigne el Consejo de Administración o que sean dispuestas por el Comité Técnico Regional de Cumplimiento (PLD/FT) y la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial.

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

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

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

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

El Comité de Cumplimiento está presidido por un Director Independiente del Consejo de Administración. Durante el año 2024, el Comité se reunió en seis oportunidades y los resultados fueron presentados oportunamente al Consejo de Administración para los efectos correspondientes, lo cual consta en las respectivas actas de las sesiones de Consejo. Adicionalmente, se presentaron informes específicos al Consejo de Administración conforme lo requiere la normativa aplicable. Dentro de los temas tratados se presentaron los informes y avances de los planes de trabajo y/o hallazgos, informes de las diferentes áreas, temas de Cumplimiento específicos incluyendo los relacionados la presentación y/o actualización de políticas y manuales, cumplimiento OFAC y FATCA, entre otras.

COMITÉ DE ÉTICA

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

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

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

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

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

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

El Comité de Ética está presidido por el Gerente General y en su ausencia, por el Gerente de Recursos Humanos. Este Comité a pesar de ser de apoyo al Consejo de Administración y

a diferencia de los otros, no cuenta con la participación de alguno de los Directores del Consejo de Administración en atención a que, de conformidad con la normativa aplicable, presenta los informes pertinentes al Comité de Auditoría en el que participan los Directores del Consejo y donde se da seguimiento a los casos que se presentan.

Durante 2024 se presentaron seis informes (cada dos meses) de seguimiento de los casos de temas éticos al Comité de Auditoría lo cual se hizo constar en las respectivas actas de dicho Comité.

7. GRUPO FINANCIERO Y ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN

Grupo Promerica es un conglomerado financiero que inició en 1991 con la fundación de Banco de la Producción en Nicaragua. Actualmente, Grupo Promerica, tiene presencia en nueve países en Centro y Sudamérica y el Caribe (Guatemala, El Salvador Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Ecuador, República Dominicana e Islas Caimán).

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

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

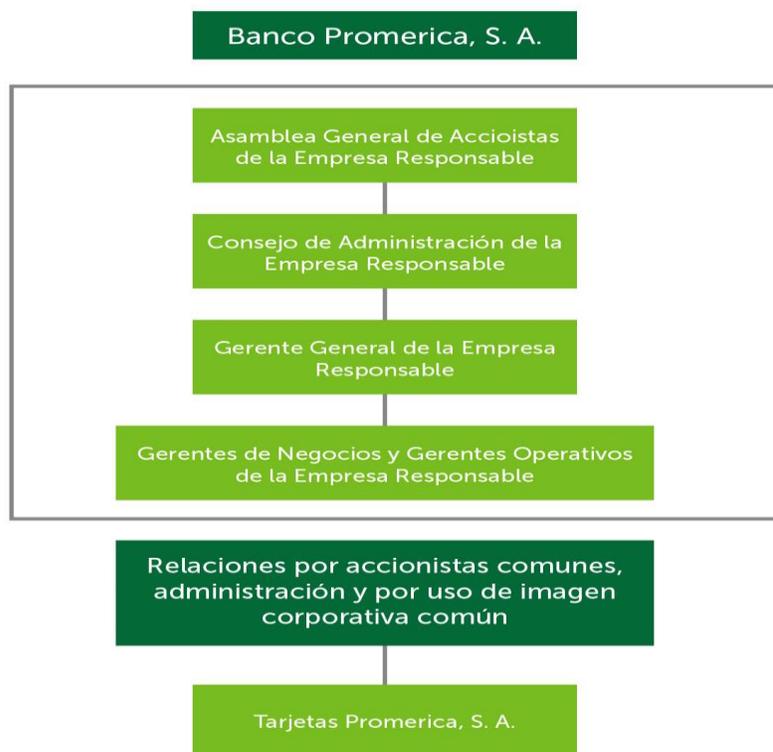
En Guatemala, Grupo Financiero Promerica¹ se encuentra integrado por Banco Promerica, S. A., como empresa responsable del grupo financiero; y por Tarjetas Promerica, S. A., las cuales están unidas por relación de accionistas comunes, administración y uso de imagen

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

corporativa común. Los principales accionistas de las empresas que forman parte del Grupo Financiero son PFC y Tenedora Promerica Guatemala, S. A.

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

Estructura Organizativa de Grupo Financiero Promerica



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

ÓRGANO SUPERIOR

- Asamblea General de Accionistas

ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

ALTA GERENCIA

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

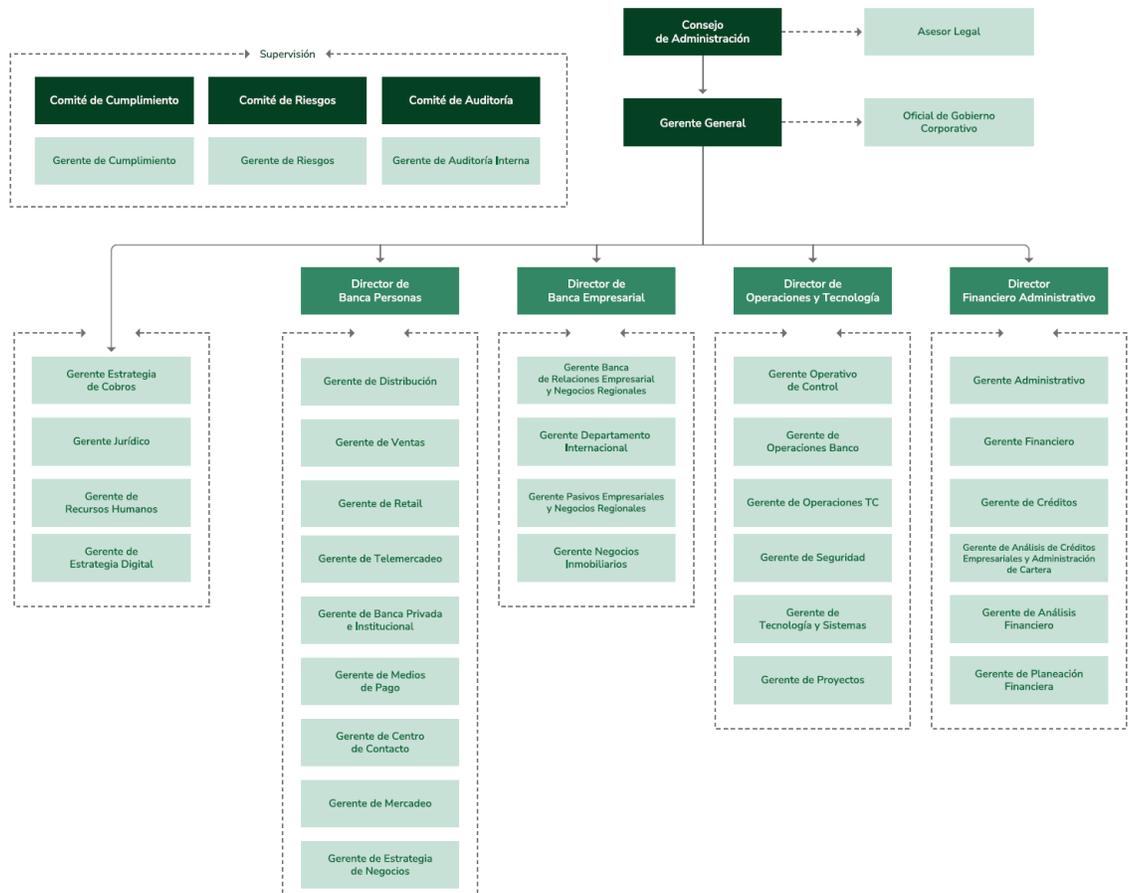
CONTROL INTERNO

- Auditoría Interna²
- Gerencia de Cumplimiento
- Gerencia de Riesgos
- Asesoría Jurídica
- Oficial de Gobierno Corporativo
- Unidad Administrativa de Cumplimiento

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

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

La estructura organizacional actual es la siguiente:



8. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y CONTRATOS CON PERSONAS VINCULADAS

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

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

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

A diciembre de 2024, las operaciones crediticias con entidades vinculadas ascienden aproximadamente a la cantidad de Q. 813.8 millones, y equivalen al 20.64% del patrimonio computable.

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

9. DESCRIPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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

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

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

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

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

La Gerencia de Riesgos dio seguimiento a las principales variables macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado del país durante 2024 y Perspectivas para 2025. La exposición, comportamiento histórico y tendencia de la exposición del Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico y Seguridad

de la Información, así como ha revisado y actualizado los distintos manuales para la Administración Integral de riesgos. A continuación, una síntesis de estos análisis:

9.1 Síntesis Económica 2024 y Perspectivas 2025

La economía mundial del último año experimentó desafíos inusuales debido a diferentes factores, como lo fueron la recuperación a la pandemia y distintos conflictos políticos entre naciones; sin embargo, para el año 2025 se muestran signos de recuperación y estabilización. Según proyecciones del FMI (Fondo Monetario Internacional) el crecimiento en la economía mundial será del 3.2%, aún por debajo, pero cerca, del promedio histórico de 3.7%.

Las tasas de política monetaria, tanto en la región como en el mundo, mostraron esta nueva estabilidad. No solo se frenó el aumento en las tasas sino también la tendencia cambió por completo y se espera que, tanto la FED como el resto de los bancos centrales en el mundo, continúen con la baja de puntos básicos en sus tasas.

Guatemala tuvo un crecimiento del PIB real del 3.7% en 2024. Para el año 2025 se espera un crecimiento entre el 3% y el 5%, que ya es característica de la economía del país. Entre los sectores que experimentaron una caída se encuentran la “Explotación de minas y canteras” y “Construcción”. Los que mejor desempeño tuvieron son las “Actividades financieras y de seguros”.

Las exportaciones a noviembre de 2024 crecieron un 2.7% (respecto al valor del mismo mes del año 2023). Una noticia positiva para las exportaciones es la aprobación que recibió Guatemala para exportar aguacate Hass hacia Estados Unidos. Una noticia desfavorable, por su parte, es la situación en la que se encuentra la infraestructura del país, ya que aumenta los tiempos de entrega, costos de distribución, elevando así los precios de los productos que se enviarán al extranjero. Las importaciones crecieron un 6.9% (respecto al valor de noviembre del año 2023) siendo los electrónicos, los vehículos y gasolina los productos más importados, respectivamente. Por ende, la balanza comercial creció un

10.6% (respecto al valor de noviembre de 2023), lo que refleja un alto consumo de productos del extranjero.

Durante 2024 se mantuvo la tendencia al alza en las remesas familiares. Al mes de diciembre ingresaron, según datos del Banguat, USD\$21,510.2 millones, que representan un incremento de 8.6% respecto al cierre de 2023. El ingreso de divisas por remesas familiares ha mostrado una tendencia al alza desde hace más de diez años y se ha consolidado como una de las variables más importantes para sustentar las necesidades de los guatemaltecos, así mismo, es fuente de crecimiento económico del país fomentando tanto la inversión como el consumo. Su alto nivel explica el alto grado de importaciones con el que cuenta el país sin su contraparte en exportaciones. Aspectos de coyuntura, como la situación política y económica de Estados Unidos, podrían impactar el flujo de remesas que recibe el país y esto afectaría también el nivel de consumo en productos importados.

La inflación experimentó una disminución durante el segundo semestre del año, cerrando en 1.70% en diciembre, principalmente debido a los altos niveles de precios experimentados en el 2023. Las expectativas para el siguiente año están entre 3% y 5%, pero es de suponer incrementos en el nivel de precios para los siguientes meses debido a la situación de la infraestructura vial, aumento del déficit fiscal y aumentos en los salarios mínimos de las diferentes actividades productivas del país. Estos factores son conocidos por contribuir al incremento en los precios de la canasta básica y ampliada, así como en los servicios.

9.2 Riesgo de Crédito

Todos los meses se presentó la situación de cada uno de los indicadores y su evolución en el tiempo. Dichos indicadores, a lo largo de 2024 presentaron niveles adecuados. En cuanto a la concentración de financiamiento directo o indirecto de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten, por persona, relación o vínculo, muestra indicadores controlados y por debajo de límites establecidos.

La cartera de crédito de las empresas de Grupo Promerica experimentó crecimiento continuo durante el año 2024 con un decaimiento en la calidad de la misma en el último trimestre a raíz de la vigencia de la nueva ley de tarjetas de crédito. Consecuentemente, uno de los principales indicadores de calidad de la cartera es la proporción de cartera vencida respecto al total. En ese sentido, la apropiada gestión de las empresas del Grupo en la administración de su cartera crediticia, le ha permitido mantener este indicador estable y en niveles que no superaron el 2.84% durante 2024, por lo tanto, por debajo del nivel de tolerancia establecido (5%). Lo anterior, junto con la constitución de reservas de manera conservadora, le ha permitido a Grupo Promerica mantener una cobertura adecuada respecto de la cartera vencida. En cuanto a la cartera de crédito en moneda extranjera no generadora de divisas, representa menos de una cuarta parte de la cartera; y, por lo tanto, se encuentra en niveles adecuados según lo establecido.

9.3 Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado

Aunque los niveles de liquidez nacionales se desaceleraron durante el 2024, con un crecimiento interanual del 6.4% en los medios de pago. Las empresas de Grupo Financiero Promerica han mantenido niveles adecuados de liquidez, cuyos indicadores se mantienen dentro de lo establecido en el Manual para la Administración de Riesgo de Liquidez y se han fortalecido durante el año.

El indicador de Cobertura de Liquidez, LCR según sus siglas en inglés (Liquidity Coverage Ratio), el cual busca evaluar la posición de liquidez del banco en una situación de estrés de liquidez, ha mostrado resultados favorables y en lo establecido por el regulador a lo largo del año 2024. Las pruebas de estrés realizadas durante el año también muestran resultados adecuados en cuanto a la resiliencia de la liquidez frente a escenarios complicados de mercado.

Las tasas de interés han mostrado una ligera tendencia hacia el alza durante el año, tanto en las tasas del sistema bancario como en la curva de rendimiento. Sin embargo, no se observan factores significativos que puedan afectar dicha estabilidad y con ello el riesgo de tasa de interés del Banco.

Se observó una ligera tendencia hacia la apreciación del quetzal durante el 2024, aunque sin movimientos fuera de las variaciones esperadas. Debido al importante ingreso de divisas por remesas familiares, las reservas monetarias se mantienen en niveles altos (US\$24,151 Millones) para contrarrestar cualquier fluctuación significativa del tipo de cambio en el futuro. Consecuentemente los indicadores de riesgo de tipo de cambio se mantienen favorables, y no se prevé factores reales que puedan afectar el riesgo de tipo de cambio del Banco.

9.4 Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico y Seguridad de la Información

En relación con el Riesgo Operacional, durante 2024 se presentaron los resultados de la evaluación bajo la metodología establecida para los procesos críticos de las distintas áreas, así como los resultados de la evaluación de controles en las agencias bancarias. Asimismo, a lo largo del año, se informó sobre los eventos de riesgo operacional a los cuales la organización estuvo expuesta, los cuales están implícitos en el riesgo inherente del modelo de negocio de la entidad.

Según el Manual para Administración del Riesgo Operacional, todos los controles evaluados están dentro del nivel de tolerancia al riesgo, situándose entre NR3, NR2 y NR1 para el riesgo residual, por lo que, complementario a lo anterior, la metodología para identificar los riesgos en los distintos procesos, así como la evaluación de sus controles, ha contribuido a mitigar el riesgo operacional.

De esta cuenta, los eventos por Riesgo Operacional durante 2024 de Tarjeta de Crédito representaron el 0.0149% del saldo de dicha cartera. Sumado a lo anterior, durante 2024 se realizaron las actualizaciones correspondientes para el Plan de Continuidad del Negocio y las simulaciones programadas de las áreas correspondientes, continuando así con el proceso de actualización de dicho plan. Además, se continuó con las capacitaciones y entrenamientos a los colaboradores de la Institución, para crear mayor conciencia y fortalecer la cultura de riesgo operacional y de seguridad de la información para el Grupo.

Durante el 2024 surgieron nuevos riesgos tecnológicos para las entidades bancarias del mundo. La rápida progresión de la inteligencia artificial, demanda de nuevas habilidades técnicas, nueva normativa y la necesidad de invertir más recursos en mitigar estos riesgos; además de mantenerse atento a todos los posibles brechas de seguridad que existen en la cadena de suministros, que han provocado caídas masivas en sistemas a nivel mundial (por ejemplo el tema que sucedió con Crowstrike, un proveedor de servicios de protección computadores personales y de servidores, que recuerda la fragilidad y la interdependencia que tiene un mundo cada vez más interconectado).

Aunque la llegada de nuevas tecnologías, como la IA, ofrece la oportunidad de agilizar las operaciones y aumentar la eficiencia, también presenta un riesgo importante. El ritmo acelerado de la innovación puede dejar a las empresas expuestas a riesgos relacionados con la obsolescencia de la tecnología, ataques de ingeniería social más sofisticados, entre otros. Debido a estos factores la organización ha innovado e implementado nuevos sistemas basados en IA para proteger los activos críticos de las empresas del Grupo Financiero.

Los temas de prevención siguen siendo una prioridad para la institución, por eso las pruebas de penetración, vigilancia constante en redes utilizadas por ciberdelincuentes para organizar campañas de ataques, escaneos internos y principalmente la preparación de planes de respuestas ante incidentes cibernéticos, fueron parte importante en 2024 de las prioridades para los equipos de riesgo tecnológico.

10. ACTIVIDADES RELEVANTES DEL PERÍODO

Durante el período que comprende el presente informe se llevaron actividades específicas tendientes a fortalecer diferentes aspectos del Gobierno Corporativo. La gestión de Gobierno Corporativo se continuó dando dentro del contexto del manejo y atención de la pandemia COVID-19; así como de los aspectos relacionados con la terminación de las medidas temporales o de alivio en torno a la recuperación económica.

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

10.1 Cumplimiento del Reglamento y normas de Gobierno Corporativo

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

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

10.2 Atención a requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Guatemala

En el período, se recibieron varios requerimientos y consultas de la Superintendencia de Bancos de Guatemala relacionados con evaluaciones de temas de Riesgos y/o Gobierno Corporativo. Dentro de los requerimientos importantes atendidos se encuentra el seguimiento al plan de recuperación, plan de continuidad de negocio, medidas adoptadas en cuanto a la ingeniería social, valuación de cartera, activos extraordinarios, publicación de cuentas inactivas, integraciones contables, riesgo operacional, riesgo de liquidez, seguimiento a planes de acción de auditoría de la IVE; entre otros.

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

10.3 Evaluación de Control Interno

Como parte de los procesos de control interno regional, se procedió a realizar la autoevaluación anual de Control Interno en base a los parámetros y formatos que se aplican

a todas las entidades que operan en los distintos países donde opera el Grupo. Los aspectos que se evalúan son: Gobierno Corporativo, Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración del Personal, Sistemas de Control y Sistemas de Información Gerencial.

La Administración efectuó el ejercicio de autoevaluación centralizando la información en la Unidad Administrativa de Cumplimiento y Gobierno Corporativo. Auditoría Interna realizó la validación independiente de los resultados, haciendo las consultas y observaciones pertinentes. Los datos, información y resultados fueron revisados y debidamente documentados; y, posteriormente, presentados tanto a la Administración como a la Región.

Producto de la revisión practicada y sobre la base de los procedimientos aplicados, la Auditoría Interna hizo saber que la información sobre el Control Interno se encuentra exenta de cualquier asunto material que sea necesario revelar.

10.4 Evaluaciones a Auditoría Interna y Auditoría Externa

Desde el año 2020 se aplican nuevas herramientas de evaluación de Auditoría Interna y Auditoría Externa a requerimiento del Comité de Auditoría. Las modificaciones a las herramientas de evaluación conservaron sus aspectos esenciales. Los parámetros de evaluación permiten calificar de manera precisa cada uno de los aspectos evaluados y fueron aprobadas tanto por el Comité de Auditoría como por el Consejo de Administración.

En el año 2024 se realizó la evaluación de la Auditoría Externa y Auditoría Interna conforme las herramientas aprobadas. Los resultados de ambas evaluaciones fueron presentados tanto al Comité de Auditoría como al Consejo de Administración para los efectos correspondientes.

10.5 Miembros del Consejo de Administración

En el año 2024 no se realizaron cambios en los puestos de los miembros del Consejo de Administración; por lo que se ratificaron y mantuvieron a las personas que fueron elegidas para el período 2023 - 2025.

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

Conforme a las políticas y procedimiento interno de la institución, previo al nombramiento en los nuevos cargos de los miembros del Consejo de Administración, se procede con la revisión y validación de las calidades requeridas y la información correspondiente se traslada luego al Órgano Supervisor.

De la revisión y validación relacionada, en su momento se confirmó que los miembros del Consejo de Administración electos para el período 2023-2025 reunieron y cumplieron con las calidades y características requeridas por la normativa aplicable; asimismo, no se tenían impedimentos para ocupar los cargos respectivos.

10.6 Capacitación a los miembros del Consejo de Administración

Durante el año 2024, se continuó utilizando la mecánica de capacitación establecida y coordinada por la Región. En tal virtud, la capacitación de los miembros del Consejo de Administración se continuó llevando a cabo por medios virtuales y/o a distancia.

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

En el año 2024, los miembros del Consejo de Administración recibieron capacitación sobre temas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo; Fraudes y Ciberdelincuencia; Robotización e Inteligencia Artificial; Gobierno Corporativo y Tendencias de Cumplimiento, Gestión de Riesgos no Financieros; Sostenibilidad, Tendencias de Basilea, entre otros.

La capacitación durante el 2024 fue impartida por expertos en las distintas materias, con la colaboración de Visa, Fit & Proper, KPMG, CSMB, Microsoft, entre otros.

10.7 Revisión y Actualización de Políticas Regionales y Locales

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

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

Dentro de las políticas que fueron aprobadas/actualizadas durante el año 2024 se encuentran políticas relacionadas con Finanzas, Auditoría, Riesgos, Gobierno Corporativo, TI, Prevención contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, entre otras. Adicionalmente se procedió a modernizar el Manual de Gobierno Corporativo y aprobar las actualizaciones de Políticas Generales de Gobierno Corporativo; Políticas Generales de Auditoría; Políticas Generales de Comunicación; Código de Ética de Grupo Promerica y Política para la Administración de Hallazgos. Asimismo, se aprobaron actualizaciones a la Política Anticorrupción y Soborno de Grupo Promerica; y la Metodología para la Evaluación

del Riesgo de Corrupción y Soborno; y, con el apoyo de Auditoría Interna, se procedió a revisar y validar el proceso de seguimiento, aprobación y socialización de políticas y control.

10.8 Implementación de Normativa

Durante el año 2024, se continuó con la implementación de nueva normativa relacionada con la administración del Riesgo de Crédito y la Ley de Tarjeta de Crédito. Los objetivos trazados por la Gerencia y la Administración se mantuvieron y se continuó con el seguimiento de las medidas y requerimientos correspondientes.

En cuanto a las medidas implementadas y/o requeridas por la normativa, las áreas respectivas mantuvieron la coordinación necesaria para implementar y/o dar seguimiento a los cambios, atendiendo oportunamente los requerimientos del órgano supervisor, los desarrollos informáticos y la atención de otras entidades como por ejemplo la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO).

La gestión de la normativa ha sido prioritaria y los distintos Comités y el Consejo de Administración siguieron siendo informados del monitoreo y avances de la situación.

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

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

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

10.10 Atención a Otros Requerimientos (Locales y Regionales)

Además de los puntos específicos indicados con anterioridad, durante el período se atendieron distintos requerimientos Locales y Regionales, tales como la revisión de los canales de denuncia de Línea Ética; seguimiento al fortalecimiento de procesos internos; seguimiento y atención de casos de la Línea Ética; atención a Acreedores Institucionales incluyendo consultas de temas de debida diligencia; y atención a consultas Regionales y seguimiento a proyectos Regionales de cumplimiento y gobierno corporativo; entre otros.

Para Banco Promerica, 2024 fue un año de actualizaciones en materia de Gobierno Corporativo y se implementó una estructura de sostenibilidad para Guatemala dentro de la Gobernanza de Sostenibilidad del Grupo; la cual sigue los lineamientos y responde a la Comisión Pro Sostenible que tiene como objetivo desarrollar la estrategia de Banca Sostenible de PFC.