INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
GRUPO FINANCIERO PROMERICA

1. PRESENTACIÓN

El año 2020 y el manejo de la pandemia COVID-19 representó un reto para los sistemas financieros a nivel global. En ese contexto, el Gobierno Corporativo de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica, con sus estructuras de control y administración de riesgos, se dieron a la tarea de implementar medidas que permitieron gestionar adecuadamente esta situación. La mayor parte de la gestión se enfocó en aspectos relacionados con la administración de la pandemia asegurando la continuidad del negocio, la administración integral de riesgos y el manejo adecuado de los aspectos de salud y seguridad tanto para el personal de la organización como para los clientes.

Dentro de ese contexto y tomando en cuenta que la transparencia y presentación de información oportuna (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 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 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.

El presente informe comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

2. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE GRUPO PROMERICA

La visión, misión y valores de las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica han sido establecidos regionalmente.

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, parte de 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 la misma y de 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 y 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.

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*
	Oscar Isidro Delgadillo Chávez*
Directores Suplentes:	Karla Icaza Meneses
	Ramiro José Ortiz Mayorga
	Luis Alberto Rivas Anduray
	Enrique Javier Gutiérrez Quezada

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*
	Oscar Isidro Delgadillo Chávez*
Directores Suplentes:	Karla Icaza Meneses
	Ramiro José Ortiz Mayorga
	Luis Alberto Rivas Anduray
	Enrique Javier Gutiérrez Quezada

**Directores independientes*

El Consejo de Administración de las entidades que forman parte del Grupo Financiero está conformado por directores con amplia experiencia que han sido reelectos a lo largo de varios años. El período de los Directores actuales vence en el año 2021. Conforme a los procedimientos y normativa aplicable, los miembros del Consejo de Administración, en su momento, acreditaron ser personas solventes, honorables y con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros.

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 implementó un programa en coordinación con la Región que incluyó temas relacionados con gestión de crisis y administración de riesgos, pensamiento estratégico, prevención contra el lavado de dinero u otros activos; y, liderazgo.

DEBERES Y ATRIBUCIONES

El Consejo de Administración tiene los deberes y atribuciones siguientes:

a) Mantenerse informado sobre la marcha de la institución;
b) Ser responsable de la liquidez y solvencia de la institución;
c) Definir la política financiera y crediticia de la entidad y controlar su ejecución;
d) Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos;
e) Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad y del grupo financiero, en su caso, conforme los requerimientos que establece la ley y normativa aplicables; y resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos;
f) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones, regulaciones y políticas que sean aplicables a la entidad; así como las medidas emitidas por los entes reguladores, según corresponda;
g) Establecer y definir las instancias para la aprobación de créditos.
h) Las demás que les otorgue la Escritura Constitutiva, la Asamblea de Accionistas y las que establezca el presente Reglamento, las leyes y normativa aplicables; así como las políticas correspondientes;

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, SISTEMA DE CONTROL Y GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo velará 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 con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado, 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 doce sesiones del Consejo de Administración (una mensual). Todas las resoluciones, acuerdos y asuntos tratados en las sesiones se hicieron constar en las actas respectivas, las cuales fueron suscritas por el presidente y el secretario; cumpliendo con las disposiciones legales, normativas y demás disposiciones aplicables.

Cumpliendo con la política sobre conflictos de interés, cuando alguno de los miembros del Consejo de Administración tiene 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 participa en dicha discusión o resolución, ni influye por cualquier medio en las mismas.

En caso de existir algún conflicto de interés el Director lo pone en conocimiento inmediato del Consejo y se retira de la respectiva sesión. En caso de contravenir esta disposición las resoluciones o acuerdos 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. En ningún caso pueden exigir o aceptar pagos para sí o para terceras personas por sus decisiones, ni servirse del nombre de la entidad o del cargo que ocupan en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas; o utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido nombrados. Cualquier Director que, directa o indirectamente, por razón de su cargo, obtenga alguna utilidad o beneficio ajeno a los negocios o intereses de la entidad, para sí o para un tercero, debe 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, 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	Gerente de Operaciones y Tecnología
Andrés Vetorattzzi Alonzo	Gerente de Estrategia de Cobros
Andrés Cordón Townsend	Gerente de Banca Empresarial
María Del Pilar Díaz Villadeleon	Gerente de Recursos Humanos
Glenda Jeaneth Morales Guerra	Gerente de Cumplimiento
Luis Leonel Carrillo Quan	Gerente de Riesgos
Erick Armando Mazariegos Herrera	Auditor Interno
José Francisco Asensio Camey	Gerente Jurídico y Oficial de Gobierno Corporativo

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.

DIRECCIÓN 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 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 Telemarketing, Promerica At Work, Ventas Directas, Banca Privada, Servicio al cliente y Canales de Distribución/Sucursales, así como el área de Soporte Operativo y Control de la Banca de consumo / personas.
- 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 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.

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 Monitoreos.
- 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 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 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.

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.

AUDITOR INTERNO

- Coordinar las labores permanentes de fiscalización de las áreas y actividades de la Institución, supervisión y evaluación jurídica 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 Auditoria y al Consejo de Administración
- Supervisión de las auditorías efectuadas a los diferentes departamentos: riesgos, finanzas, recursos humanos, operaciones, entre otros.

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 aéreas 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.

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 Cumplimiento conforme lo establece la normativa aplicable)

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

COMITÉ DE AUDITORIA

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

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

- Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;
- Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, el resultado de su labor;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
- Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna;

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

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

El Comité de Auditoría está integrado de la manera siguiente:

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

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

El Comité de Auditoría está presidido por un Director Independiente. Durante el año 2020, 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 y medidas COVID, 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 2020, la Unidad Administrativa de Cumplimento estuvo liderada por personal con amplia experiencia bancaria y ejecutó el 100% del plan de trabajo aprobado por

el Consejo de Administración; sin perjuicio de lo anterior, la Unidad cuenta con un plan interno para reforzar constantemente su estructura organizacional de acuerdo con el crecimiento del Banco.

COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Gestión de Riesgos o Comité de Riesgos está a cargo de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos; y se reúne, 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 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 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 2020, 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, 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 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 COVID, 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 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 Huezo (Vicepresidente Regional de Cumplimiento 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 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 2020, 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.

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 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 2020 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 SU 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.

El Consejo de Administración de PFC está conformado de la manera siguiente:

NOMBRE	CARGO
Ramiro José Ortiz Mayorga	Presidente
Ramiro Norberto Ortiz Gurdian	Vicepresidente
Edgar Zurcher Gurdian	Secretario
Francisco José Ortiz	Tesorero
Oscar Soto Brenes	Director
Oscar Delgadillo Chávez	Director
Francisco José David Paredes Muirragui	Director Independiente
Francisco Rodriguez Vasconez	Director Independiente

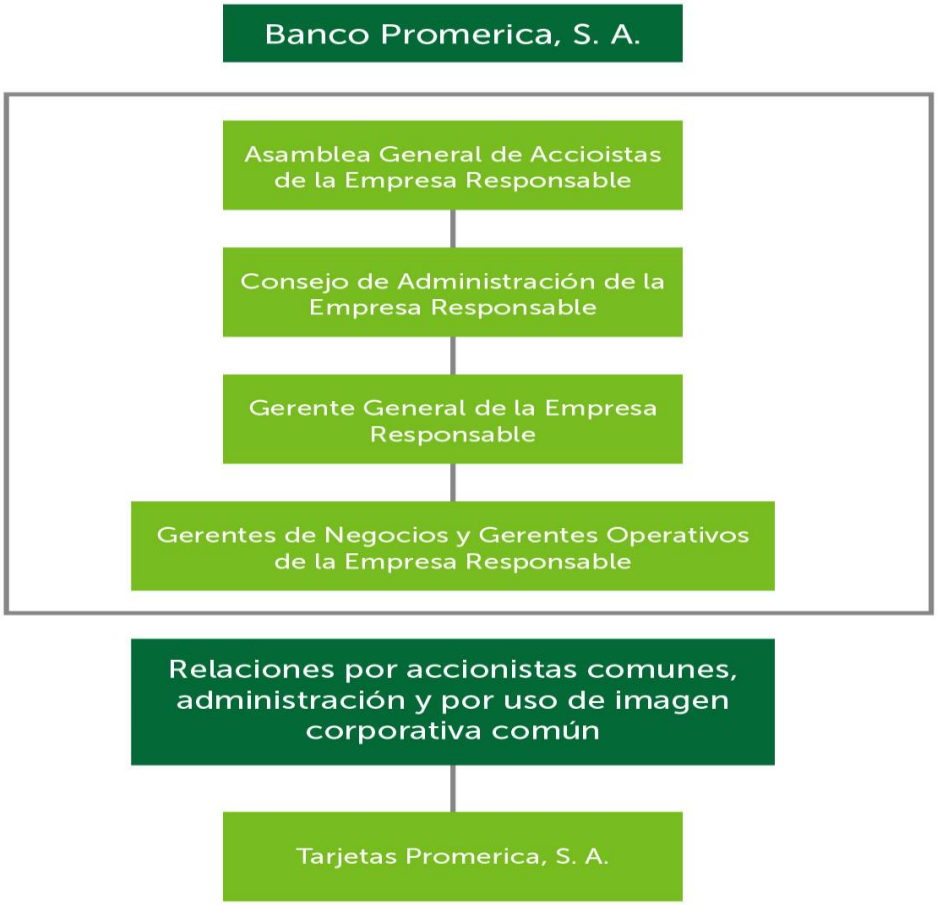
PFC cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo y de Control que se interrelaciona con las estructuras de Gobierno y Control de sus subsidiarias. Existe una correlación entre los Comités de PFC y los Comités locales; así como una participación activa de las Vicepresidencias Regionales en los respectivos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

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

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE GRUPO FINANCIERO PROMERICA

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



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 Auditoria
- Comité de Riesgos
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Recursos Humanos y Ética o Comité de Ética
- Otros comités de apoyo que defina el Consejo de Administración

ALTA GERENCIA

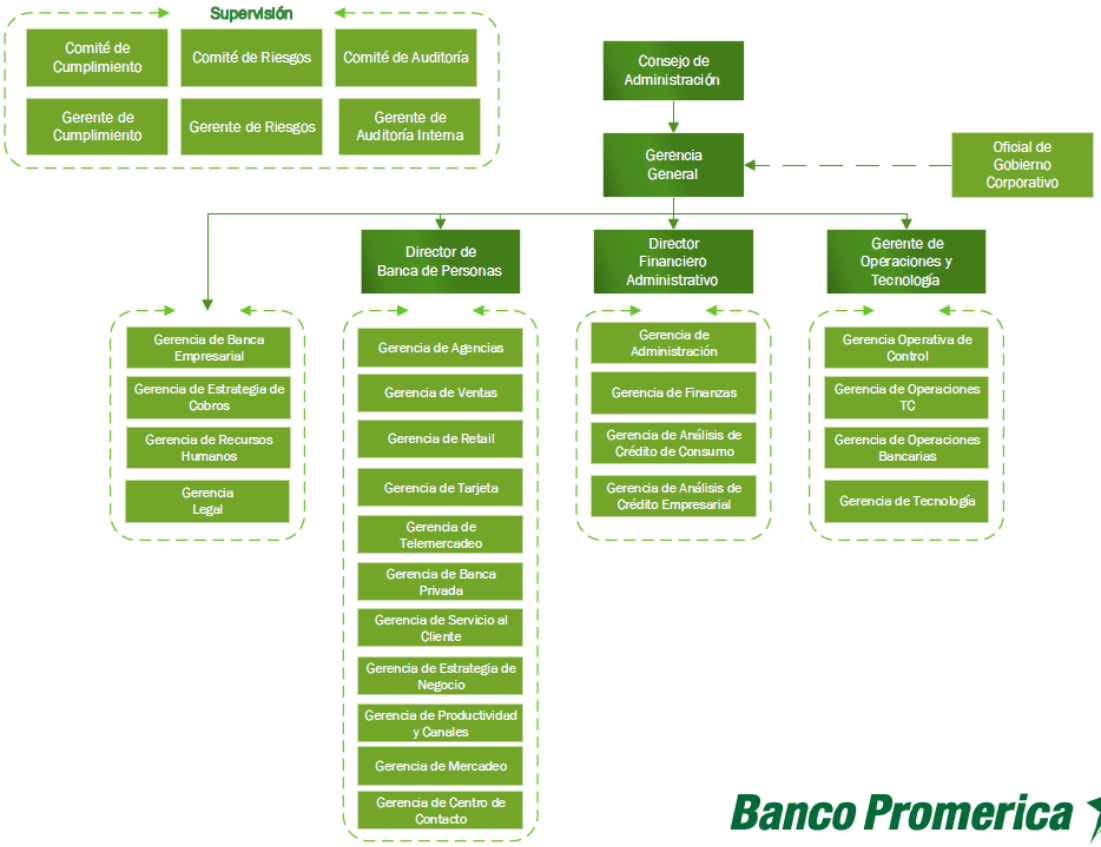
- Gerencia General y funcionarios que reporten al Consejo de Administración
- Gerentes y funcionarios que reporten al Gerente General
- Otros funcionarios y/o Comités con funciones ejecutivas y gerenciales que defina el Consejo de Administración

CONTROL INTERNO

- Auditoría Interna[2]
- 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.



8. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y CONTRATOS CON PERSONAS VINCULADAS

Conforme a las disposiciones aplicables y las políticas establecidas, 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 2020, las operaciones crediticias con entidades vinculadas se encuentran dentro de los límites legales establecidos y ascienden a la cantidad de Q. 679.8 millones, que equivalen al 28.1% 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 particularmente de TI. El monto anual aproximado de estos servicios es de US$ 11.75 millones; de los cuales, aproximadamente el 84% corresponde a servicios de TI o relacionados con estos.

9. DESCRIPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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

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

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

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

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

La Gerencia de Riesgos presentó y discutió la evolución y análisis de las principales variables macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado del país durante 2020; así como las perspectivas para 2021, 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; y revisó y actualizó los distintos manuales para la Administración Integral de Riesgos.

9.1 SÍNTESIS ECONÓMICA 2020

Debido a la pandemia de COVID-19, la economía mundial experimentó una recesión, contrario a las expectativas de crecimiento económico que se tenían previo a dicha pandemia. De esta cuenta, a partir de abril 2020, los países y organismos internacionales han revisado continuamente sus proyecciones de crecimiento económico. En cuanto a Guatemala, en la medida que se fue liberando la actividad empresarial, también se permitió que el Banco Central mejorara sus estimaciones de crecimiento para finales de 2020, las cuales pasaron de una reducción de 2.5% a -1.5%. La mayoría de sectores se redujeron, siendo los más afectados: hoteles y restaurantes, transporte, industria, construcción y educación, entre otros. Consecuentemente se estima que el comercio mundial se haya

reducido en aproximadamente 10% durante 2020. No obstante, si bien las importaciones de Guatemala se redujeron en 9.5%, las exportaciones crecieron en 3.5%.

En cuanto al ingreso de divisas por Remesas Familiares, se observó que a partir de junio se revirtió la baja observada entre marzo y mayo, con lo cual el acumulado del año a diciembre cierra en U$11,340 millones, mayor a lo esperado en la proyección realizada en el mes de octubre (2%-5%), observando un comportamiento contrario al esperado al principio de la pandemia COVID-19. Las Reservas Monetarias Internacionales se incrementaron en 25% durante 2020, superando los U$18,400 millones, lo cual representa más de doce meses de importaciones. Todo lo anterior, continúa favoreciendo la estabilidad del tipo de cambio. En cuanto al nivel de precios de la economía, esta se vio reducida durante los primeros meses del año, no obstante, en los últimos meses aumentó, quedando cercano al rango establecido en meta de política monetaria. Entre los factores que pudieron influir en el nivel de precios esta la recuperación de precios de petróleo, mayor demanda por liberación de actividad económica y mayor liquidez en la economía, entre otros. Todos estos factores han permitido la estabilidad en las tasas de interés en el sistema bancario.

Es importante indicar, que Guatemala ha sido de los países de América Latina menos impactados.

9.2 RIESGO DE CRÉDITO

La pandemia COVID-19 y las medidas restrictivas de movilidad y distanciamiento dictaminadas por el gobierno provocaron la contracción de la actividad económica, afectando el empleo y los ingresos de las personas. Lo anterior llevó a las autoridades monetarias, mediante Resolución JM-32-2020, a autorizar medidas temporales especiales para apoyar a las personas y empresas.

De esta cuenta, el Banco coordinó la implementación de estas medidas, mediante la identificación y segmentación de clientes, preparación y adaptación de sistemas para su aplicación y comunicación para clientes y colaboradores, entre otros. A pesar de contar con estas medidas, la mayoría de clientes continuó atendiendo sus pagos de forma normal; y, conforme se fue liberando la economía, se fue reduciendo el número de clientes que sí requerían medidas de alivio.

Es importante indicar que las medidas anteriores atenuaron la caída del crédito al sector privado en el sistema y la calidad de la misma. De esta cuenta, permitió que los bancos

continuaran apoyando a las empresas con créditos que les permitieran readecuar sus procesos y líneas de negocios, así como continuar atendiendo sus obligaciones. Conviene comentar que las medidas temporales especiales dieron alivio a clientes para atender sus obligaciones crediticias, y por lo tanto el indicador de calidad, cartera vencida sobre cartera total, se redujera. Desde el inicio de la pandemia, se identificaron factores distintos a mora, para segmentar y clasificar de mejor manera la calidad de la cartera, tanto para continuar con las distintas ofertas comerciales para sus clientes, como para la adecuada administración y recuperación de la misma. Aunado a lo anterior, el Banco ha constituido reservas suficientes y por encima de lo requerido.

9.3 RIESGO DE LIQUIDEZ Y RIESGO DE MERCADO

A partir del anuncio de la pandemia COVID-19 en Guatemala, la Gerencia de Riesgos mantuvo especial seguimiento de la liquidez, tanto del Sistema Financiero como de la Institución. Consecuentemente se pudo validar que la liquidez se mantuvo en niveles adecuados e incluso superiores a años anteriores. El aumento de liquidez en el Sistema también se reflejó en el crecimiento de la liquidez y de los depósitos del Banco, lo cual evidencia la confianza de los depositantes en la institución. Durante el año 2020 los activos líquidos experimentaron constante crecimiento, superando más de siete veces la máxima variación esperada de los depósitos.

Los niveles altos y adecuados de liquidez en el Sistema, junto a la menor demanda de créditos, ha favorecido el comportamiento de las tasas de interés, las cuales se han mantenido estables y con ligera tendencia hacia la baja. Consecuentemente no se observa factores que puedan afectar dicha estabilidad y con ello el riesgo de tasa de interés de la institución.

En cuanto al tipo de cambio, hay factores que han favorecido la oferta y reducido la demanda de divisas en el país. Por un lado, el ingreso de divisas por Remesas familiares que demostró una recuperación constante a partir del mes de junio, llegó a un nuevo máximo recaudado en el mes de diciembre, teniendo un acumulado mayor a lo observado en el año anterior, mostrando un efecto contrario al esperado al principio de la pandemia. Asimismo, el ingreso de divisas por exportaciones y reducción de las importaciones y los niveles de Reservas Internacionales, hace prever que el tipo de cambio no experimente variaciones significativas. Consecuentemente los indicadores de riego de tipo de cambio se mantienen

favorables, y no se prevé factores reales que puedan afectar el riesgo de tipo de cambio para el Banco.

9.4 RIESGO OPERACIONAL, RIESGO TECNOLÓGICO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Desde semanas previas a que surgiera el primer caso de contagio por COVID-19 en Guatemala, se estableció un Comité de Crisis y se coordinó con resto de Gerencias la identificación de las áreas y procesos críticos, tomando como base el Plan de Continuidad de Negocios de la institución para la priorización de equipos a los colaboradores que pudieran realizar sus labores desde casa, ante las medidas restrictivas de movilidad y distanciamiento establecidas por el Gobierno.

Debido a la pandemia el Banco adoptó la modalidad de teletrabajo; por lo que, el Oficial de Seguridad de la Información, en coordinación con la Gerencia de Tecnología, trabajaron en el aseguramiento de implementación de políticas de seguridad en dichos equipos, mitigando así los riesgos de fuga de información y de ataques a los dispositivos utilizados por los colaboradores en esta modalidad.

Es importante mencionar que la metodología para identificar los riesgos en los distintos procesos, así como evaluar sus controles implementada desde 2019, ha contribuido a mitigar el riesgo operacional de la institución. Aunado a lo anterior, el Plan de Continuidad de Negocios para Grupo Financiero Promerica se encuentra en proceso constante revisión para fortalecer la cultura de riesgo operacional y de seguridad de la información del Grupo.

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. Una de las actividades más relevantes durante el año fue el manejo y atención de la pandemia COVID-19 y de los retos que se fueron presentando tanto a nivel interno como en relación con la cartera de clientes.

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

10.1 MANEJO DE CRISIS (PANDEMIA COVID-19)

Antes del inicio de las medidas que dictó el Gobierno de Guatemala se instaló el Comité de Crisis para establecer un Plan de Acción de contingencia para el manejo de lo que podía llegar. Los objetivos iniciales del plan de acción fueron minimizar impacto interno y externo, preparar el plan de prevención de desastres, cumplir con estándares internacionales de normas de salud, garantizar disponibilidad de información y continuidad de operaciones e identificación de posiciones clave con plan de sucesión.

Dentro del plan se establecieron varias fases con diferentes acciones que debían irse adoptando conforme correspondiere a cada fase. Estas fases iban desde la prevención hasta el manejo de casos una vez que se confirmara la existencia de contagios dentro de la institución.

Asimismo, se contemplaron los planes de comunicación (en distintos escenarios), diferentes medidas que debían implementarse, canales de comunicación, seguimiento de la situación por medio de reuniones periódicas y la atención a requerimientos de las distintas entidades de Gobierno.

Una vez que el Gobierno comenzó a dictar las medidas correspondientes (Disposiciones Presidenciales, Estado de Excepción, etc.), el Comité coordinó los esfuerzos para cumplir con todos los requerimientos y mantener la atención y prestación de servicios a los clientes (medidas preventivas como uso de mascarillas, lavado de manos, aplicación de gel, toma de temperatura, distanciamiento social, implementación de aforos máximos, horarios de atención, implementación de teletrabajo, planes de contingencia, implementación de cuarentenas preventivas, información y señalización en las instalaciones, etc.).

Los planes de acción y las medidas fueron ajustándose según las disposiciones Presidenciales y las demás medidas que se iban dictando por distintos órganos y entidades de Gobierno y del Estado. Durante la vigencia del Estado de Excepción decretado por el Gobierno (y de las distintas Disposiciones Presidenciales) también se atendieron a personeros y requerimientos particulares del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Por su parte, las distintas áreas de la institución trabajaron en conjunto para adaptarse a las nuevas condiciones asegurando la continuidad del negocio y la gestión adecuada de los Riesgos. Asimismo, se implementaron medidas oportunas y adecuadas de cara a los clientes que incluyeron tanto medidas de salud y seguridad como medidas temporales para atender la coyuntura en relación con la gestión de la cartera y activos crediticios.

Dentro de este contexto, los distintos Comités y el Consejo de Administración no sólo se mantuvieron informados de la situación, sino que tuvieron una participación activa respecto al manejo de la crisis.

A pesar de que las Disposiciones Presidenciales y el Estado de Excepción decretado ya no están vigentes; las medidas siguen en vigor (ajustadas a las nuevas condiciones) y los planes de acción y continuidad de negocio siguen siendo revisados y actualizados según lo ameritan las circunstancias.

10.2 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 llevan a cabo de manera coordinada y cuentan con el apoyo de las demás áreas de Control Interno (Riesgos, Cumplimiento y Gobierno Corporativo).

10.3 MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En el año 2020 no hubo cambio, nombramiento o reelección de los miembros del Consejo de Administración. El numeral 2.3, del Reglamento del Consejo de Administración, en concordancia con lo requerido por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los miembros del Consejo deberán acreditar que son personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros; y, que la evaluación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración quedará establecida en la política correspondiente.

La política para la evaluación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración, contenida en el numeral 5.4 del Manual de Gobierno Corporativo, establece que los miembros del Consejo de Administración deberán 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 e la institución, la revisión y validación de las calidades de los miembros del Consejo de Administración se llevarán a cabo al menos cada dos años; en tal sentido, habiendo realizado el nombramiento (reelección) en el año 2019, la revisión correspondiente deberá realizarse en el año 2021 conforme al procedimiento interno respectivo.

10.4 ACTUALIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS PARA LAS EVALUACIONES A AUDITORÍA INTERNA Y AUDITORÍA EXTERNA

Durante el año 2020 se procedió a revisar y modificar las herramientas de evaluación de Auditoría Interna y Auditoría Externa a requerimiento del Comité de Auditoría. Las modificaciones a las herramientas de evaluación contemplan conservan sus aspectos esenciales; sin embargo, se modifican los parámetros de evaluación a efecto de que se pudiera dar una calificación más precisa sobre cada uno de los aspectos evaluados. Las nuevas herramientas fueron aprobadas tanto por el Comité de Auditoría como por el Consejo de Administración y están siendo implementadas en la evaluación del año 2020.

10.5 CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2020, derivado de la pandemia y de las restricciones impuestas por los distintos países, se realizaron ajustes en la mecánica de capacitación a los miembros del Consejo de Administración. En tal virtud, la capacitación se llevó a cabo por medios virtuales y/o a distancia. Asimismo, se comenzó a trabajar una iniciativa Regional de centralización y coordinación de la capacitación de los miembros del Consejo de Administración tanto de Promerica en Guatemala como del resto de la Región. Dicha iniciativa está a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo del Grupo regional y se ejecuta y da seguimiento con el apoyo de los Oficiales de Gobierno Corporativo de cada uno de los países de la Región.

En el año 2020, los miembros del Consejo de Administración recibieron capacitación sobre temas de Prevención de Lavado de Dinero, Prevención del Financiamiento al Terrorismo, OFAC, Administración de Crisis y el Rol del buen Gobierno Corporativo en la Administración de Riesgos y Crisis. La capacitación durante el 2020 fue impartida con la colaboración de Foodman, la DEG y el FMO

10.6 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 2020 se encuentran políticas relacionadas con Finanzas, Auditoría, Riesgos, Gobierno Corporativo, TI, Negocios y Prevención contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Adicionalmente, se procedió a revisar y actualizar el proceso de seguimiento, aprobación y socialización de políticas y control; el cual se encuentra en sus últimas fases de implementación.

10.7 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 y a pesar de la pandemia, 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.

10.8 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE GUATEMALA

En el período, se recibieron varios requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Guatemala específicamente relacionados con evaluaciones de temas de Riesgos y/o Gobierno Corporativo. Dentro de los requerimientos importantes atendidos se encuentra el seguimiento a las medidas implementadas como consecuencia de la pandemia COVID-19, Planes de Acción para atender requerimientos de Riesgo de TI, entre otros.

Asimismo, se participó en la atención a la evaluación de Supervisión Basada en Riesgos a cargo de la Superintendencia de Bancos, la cual incluye riesgos financieros y operativos; así como aspectos específicos de Gobierno Corporativo.

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.

10.9 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Como parte de los procesos de control interno implementados por la Región, 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 de la Región. Los aspectos que se evalúan son los siguientes: 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; y la Auditoría Interna realizó la validación independiente respectiva. Asimismo, los datos 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.

10.10 ATENCIÓN A OTROS REQUERIMIENTOS

Además de los puntos específicos indicados con anterioridad, durante el período se atendieron distintos requerimientos Locales y Regionales, tales como seguimiento a la readecuación de la estructura accionaria de Banco Promerica, S. A.; revisión y actualización de representantes legales (incluyendo mandatarios) y sus respectivas facultades; fortalecimiento de procesos internos como el de aprobación y socialización de políticas; seguimiento a casos de la Línea Ética; acompañamiento en la revisión y gestión para la aprobación del Reglamento Interior de Trabajo (que incluye una actualización de Régimen Sancionatorio) y del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, revisión y mantenimiento de marcas, entre otros.