

Segundo Informe de Sostenibilidad

2025

Banco Promerica 

Índice

06 Acerca de este informe

- 08 | Resumen Ejecutivo
- 09 | Resumen de Desempeño ASG 2025

10 Perfil y Estrategia de Sostenibilidad

- 11 | Perfil

12 Visión, Misión y Valores

- 13 | Productos y Servicios
- 14 | Cadena de Valor
- 16 | Alianzas y Membresías

17 Estrategia de Sostenibilidad

- 25 | Principios de Banca Responsable
- 25 | Relacionamento con Grupos de Interés

27 Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

- 28 | Gobierno Corporativo
- 29 | Estructura
- 34 | Ética y Cumplimiento

36 Gestión de Riesgos

- 37 | Prevención y Monitoreo
- 38 | Resguardo de la Información
- 40 | Administración del riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

41 Negocios Sostenibles

- 42 | Experiencia del Cliente
- 43 | Canales de atención
- 44 | Evolución de los Productos y Servicios
- 44 | Evolución de los productos: captación
- 46 | Evolución de los productos: crédito
- 47 | Productos Sostenibles
- 49 | Transformación Digital

51 Inversión Social

- 52 | Equipo Banco Promerica
- 53 | Atracción y Retención de talento
- 55 | Diversidad e Inclusión
- 57 | Capacitación y Desarrollo de carrera
- 60 | Bienestar
- 61 | Donativo Jade

62 Predicar con el Ejemplo

- 63 | Educación e Inclusión Financiera
- 63 | Educación Financiera
- 64 | Inclusión Financiera
- 65 | Huella Ecológica
- 66 | Acción ambiental y lucha contra el cambio climático
- 67 | Participación en Eventos con impacto Social y Educativo

68 Medicion de Impacto

- 69 | Medición de Impacto

Punto de Contacto

(GRI 2-3)

Toda comunicación referente al Informe de sostenibilidad 2025,
debe ser referida al área de Sostenibilidad.

Nombre: **Carive Mazariegos**

Cargo: **Coordinadora de Sostenibilidad**



carive.mazariegos@bancopromerica.com.gt



15 calle 1-04 Zona 10, Edificio Céntrica Plaza, Guatemala,
Guatemala, Centroamérica.



Mensaje del CEO

(GRI 2-22)

Banco Promerica presenta su segundo Informe de Sostenibilidad 2025, un documento que nos llena de orgullo y que refleja, con transparencia, el compromiso que hemos asumido en avanzar hacia una banca más responsable, innovadora y orientada al desarrollo de nuestro país. En este informe consolidamos las acciones que hemos venido impulsando a lo largo del tiempo: la integración de una estrategia corporativa de sostenibilidad, el desarrollo y fortalecimiento de productos sostenibles, la incorporación sistemática de criterios de riesgo y análisis crediticio responsable, y la evolución constante de nuestros servicios digitales.

Para Grupo Promerica, la sostenibilidad es un pilar estratégico que nos guía para cumplir nuestra visión: apoyar a las comunidades para que se desarrollen, generar oportunidades y ser apoyo en el camino de las empresas y personas que deciden avanzar hacia modelos sostenibles y de impacto en el largo plazo. Este enfoque se ha convertido en un eje transversal para el Banco, que nos permite evolucionar y enfrentar los retos con solidez, manteniendo nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes.

Durante 2025 fuimos reconocidos con el Premio a la Sostenibilidad, Innovación e Impacto, en la categoría Ejecución de instrumentos financieros sostenibles, otorgado por FELABAN y ABA en el III Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva. Este reconocimiento representa un hito para el sistema financiero guatemalteco y para nuestra organización.

También realizamos nuestra segunda emisión de Bonos Sostenibles, desmaterializados y con temática social, por un monto de US\$15 millones. Al emitirse de forma totalmente electrónica, estos bonos representan un avance importante hacia un mercado de capitales más moderno, ágil y accesible para impulsar instrumentos sostenibles en el país.

En temas de transformación digital seguimos avanzando y fuimos reconocidos por tercer año consecutivo con el Premio Oro en la categoría de Transformación Digital, otorgado por Innovadores Financieros de las Américas. Hemos incorporado nuevas formas de pago como billeteras digitales, códigos QR y la posibilidad de aceptar tarjetas desde el celular, sin necesidad de equipos adicionales.

Hemos fortalecido nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales para una gestión integral y efectiva, orientada a asegurar la sostenibilidad de las operaciones bancarias. Mantenemos un enfoque preventivo que permite identificar y mitigar proactivamente los riesgos a los que estamos expuestos, protegiendo los activos, la reputación y la confianza de nuestros clientes.

Cada avance logrado este año es el resultado del compromiso de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes y el acompañamiento de nuestros aliados estratégicos. Sabemos que aún tenemos desafíos importantes por delante, pero también contamos con la convicción, la capacidad y el rumbo claro para seguir construyendo una banca que genere valor económico, social y ambiental, con el cliente al centro de nuestras decisiones. Continuaremos trabajando con responsabilidad y disciplina para seguir consolidando un Banco Promerica más cercano y sostenible para Guatemala.

Atentamente,
Edgar Bran
Gerente General

Acerca de este informe

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Este documento constituye el segundo Informe de Sostenibilidad anual de Banco Promerica, abarcando el desempeño de nuestras operaciones del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Tras establecer nuestra línea base en la edición 2024, este reporte se fundamenta en nuestro eje de medición de impacto y da continuidad a nuestro ejercicio de transparencia corporativa, así como a la evolución de nuestra gestión en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG).

La información presentada corresponde a las operaciones del banco y sus sucursales en el país, consolidando datos de diversas áreas de la institución.

Para este informe, los datos del informe de 2024 funcionan como nuestra base comparativa, lo que permite analizar la evolución de nuestros indicadores clave y evidenciar el avance continuo de nuestras iniciativas.

Para asegurar la coherencia, comparabilidad y relevancia de la información comunicada, la estructura de este documento toma en consideración marcos y estándares reconocidos internacionalmente:



Global Reporting Initiative (GRI)

El reporte se desarrolla tomando como referencia los estándares GRI aplicables a nuestra industria, para dar respuesta a la materialidad de impacto de la organización.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Se incorporan indicadores oportunos a los sectores de banca comercial, banca de consumo y banca hipotecaria, orientados a atender los requerimientos de información sobre nuestra materia financiera.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Vinculamos nuestras iniciativas y resultados con los objetivos globales propuestos por las Naciones Unidas, reflejando la contribución de nuestras operaciones al desarrollo económico social y ambiental de las comunidades a las que servimos.

Los contenidos aquí expuestos responden a la gestión de nuestra matriz de doble materialidad, un ejercicio que nos permite enfocar nuestra comunicación en aquellos asuntos ASG que resultan prioritarios tanto para la estrategia del negocio como para las expectativas de nuestros grupos de interés.

Los datos consolidados en este informe han sido recopilados y revisados por los responsables de cada área de gestión. Posteriormente, han atravesado un proceso de validación interna coordinado por el área de Sostenibilidad, contando con el conocimiento y aprobación de la gerencia y el directorio.

Integración de estándares y Alineación de impacto

GRI	SABS	ODS	Indicador asociado
GRI 203	FN-CB-240a	ODS 1, 8, 10	Financiamiento a MIPYMES y productos de inclusión financiera.
GRI 302	FN-CB-410b.1	ODS 7 y 13	Gestión de energía y eficiencia operativa (medición y mejora)
GRI 303	FN-CB-410b.4	ODS 6	Monitoreo de consumo de agua y huella de agua
GRI 305	FN-CB-410b.1	ODS 13	Huella de carbono en Alcances 1, 2 y 3
GRI 413	FN-CB-240a	ODS 3, 4, 11	Inversión social y apoyo a comunidades (donaciones y programas)
GRI 404	FN-CB-240a	ODS 4	Educación financiera (ferias y formación a público objetivo)
GRI 405	-	ODS 5 y 10	Diversidad e inclusión (equidad y desarrollo interno)
GRI 418	FN-CB-22a.2 / FN-CB-230a.1 FN-CB-230a.2 / FN-CB-230a.3	ODS 16	Resguardo de la información y privacidad del cliente
GRI 205 / GRI 206	FN-CB-510a.1 / FN-CB-510a.2	ODS 16	Ética, cumplimiento y controles de integridad
GRI 3-3	Aplicable a indicadores SABS reportados	ODS priorizados del informe	Gestión transversal de temas materiales y trazabilidad de resultados

La matriz muestra la integración operativa entre marcos de reporte y contribución a ODS

Resumen Ejecutivo

Durante 2025, Banco Promerica consolidó su segundo ejercicio anual de reporte de sostenibilidad, fortaleciendo la transparencia corporativa y la trazabilidad de su gestión ambiental, social y de gobernanza en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre. En coherencia con su estrategia institucional, el informe integra marcos internacionales de divulgación (GRI y SASB) y vincula los resultados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, priorizados a partir de su matriz de doble materialidad y de las expectativas de sus grupos de interés.

El desempeño del año se caracterizó por la profundización de la banca sostenible desde el núcleo del negocio, combinando movilización de capital, fortalecimiento de capacidades internas, digitalización de la oferta y enfoque en inclusión. En el frente de financiamiento sostenible, el Banco avanzó con instrumentos temáticos que refuerzan su capacidad de canalizar recursos hacia segmentos productivos, especialmente MIPYMES, con un énfasis particular en iniciativas de alcance social.

En paralelo, se fortalecieron procesos de gestión de riesgos y debida diligencia ambiental y social en la originación crediticia, consolidando un enfoque preventivo alineado con el modelo de administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza.

En transformación digital, el Banco mantuvo la evolución de sus canales y soluciones de pago, reforzando su propuesta de valor para distintos segmentos, incluyendo productos orientados a generaciones jóvenes y herramientas que facilitan la aceptación de pagos desde dispositivos móviles. La gestión del talento también se posicionó como un habilitador del desempeño: se impulsaron iniciativas de capacitación y desarrollo, y se fortalecieron mecanismos de bienestar y experiencia interna para sostener una cultura organizacional orientada a resultados y servicio.

En el eje ambiental, el Banco avanzó en la medición de su huella ecológica, incorporando resultados de huella de carbono y huella de agua como base para orientar acciones de eficiencia y mejora continua, junto con iniciativas de participación ambiental mediante voluntariado y reforestación. En inversión social, se dio continuidad a programas con propósito que canalizan apoyo a organizaciones y proyectos con enfoque social y ambiental, integrando a clientes y colaboradores en una lógica de valor compartido.



Resumen de Desempeño

ASG 2025

Este segundo informe de sostenibilidad presenta la evolución del rendimiento, los resultados y los impactos de Banco Promerica en diversos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza durante el 2025.

Las acciones de la institución continúan estructuradas en diferentes áreas estratégicas que conforman nuestro modelo de sostenibilidad, lo que nos permite comparar y evaluar nuestro progreso frente al año base.



Medición de impacto

+1,100

Préstamos MiPymes

+500

Hipotecas Residenciales

+600k

Préstamos Emitidos



Negocios Sostenibles

+\$83.55MM

Portafolio Sostenible

+\$27MM*

Portafolio Bono Sostenible

+\$15MM

1er emisión de Bono Social

+200

Pymes Bono Sostenible



Inversión Social

Q375k

3er donativo Puntos Verdes Promerica

53.32%

Colaboradoras Mujeres

+3,000

Árboles Plantados



Predicar con el Ejemplo

5,924

Colaboradores que recibieron capacitación

16,278

Horas de capacitación empleadas

+600k

Clientes beneficiados en actividades no financieras

*Fondos reportados a nuestro bono sostenible: <https://www.bancopromerica.com.gt/media/aghps03/primer-informe-bono-sostenible-promerica-guatemala.pdf>
** El número de colaboradores capacitados, incluye a personas que recibieron más de una capacitación durante el año.



Perfil y Estrategia de Sostenibilidad



Perfil

(GRI 2-1, 2-6)

En más de tres décadas de trayectoria en el mercado guatemalteco, Banco Promerica se ha consolidado como un actor relevante en el impulso del desarrollo económico del país. Desde el inicio de nuestras operaciones en 1993, hemos trabajado con el propósito de ir más allá de la oferta bancaria tradicional, posicionándonos como un aliado estratégico que brinda soluciones financieras tanto a personas como a empresas.

Nuestra operación en Guatemala se fortalece al formar parte de Grupo Promerica, una red con presencia en nueve países de América Latina y el Caribe. Esta integración nos aporta una visión más amplia del entorno financiero y nos conecta con una organización que impulsa la sostenibilidad de forma consistente en todos los mercados donde opera.

Esta perspectiva regional, junto con un compromiso sólido con la gestión responsable, nos permite asegurar que, en Guatemala, cada decisión de negocio esté orientada a generar valor y contribuir de manera concreta al desarrollo de las comunidades a las que servimos.



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.



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.



Empatía permanente

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.



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.



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.



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.

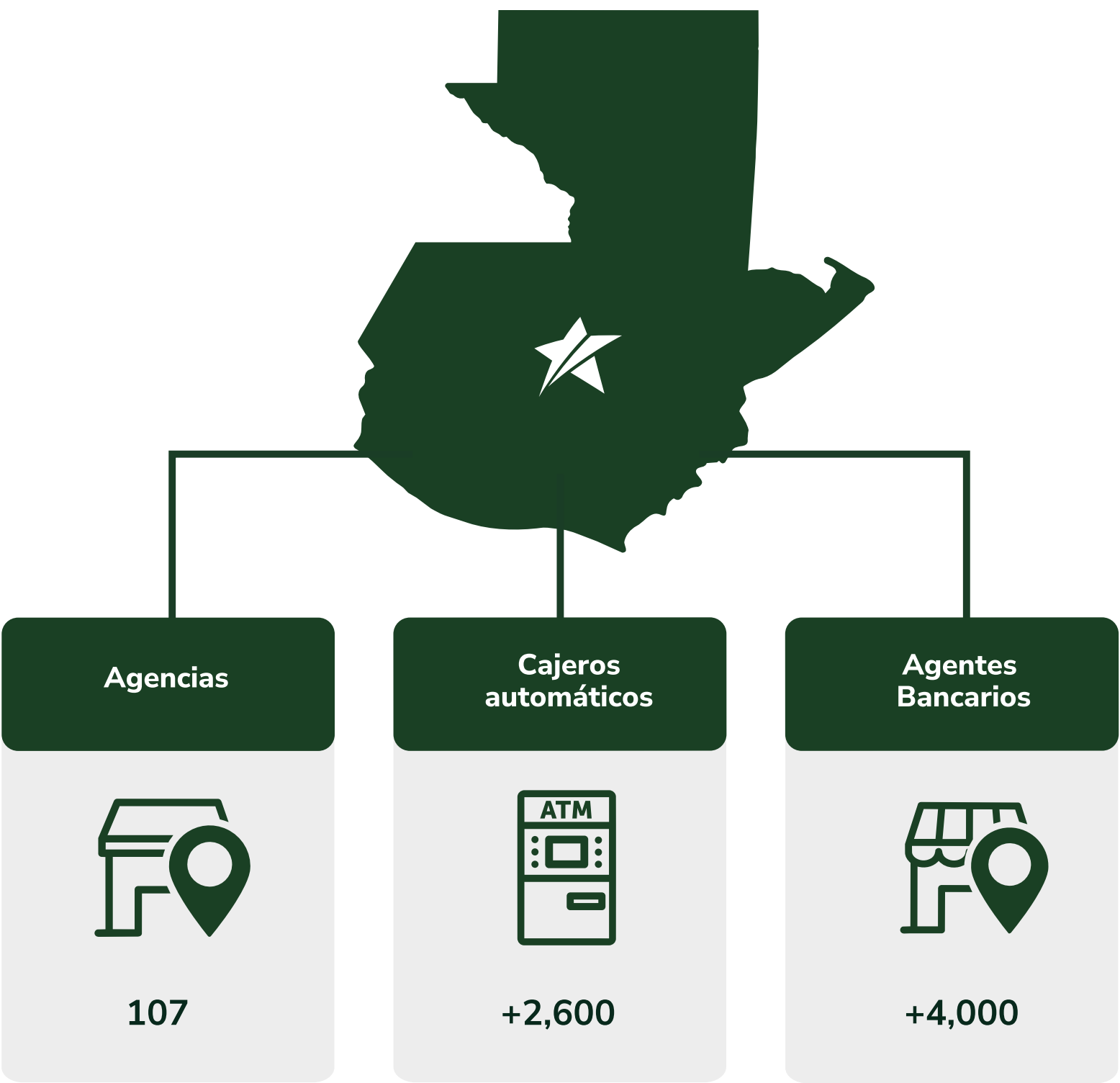
Productos y Servicios

(GRI 2-1, 2-6)

En Banco Promerica ofrecemos un portafolio integral de soluciones financieras diseñadas para responder a las dinámicas actuales de personas y empresas. Nuestro modelo de servicio se fundamenta en la accesibilidad, la transformación digital y la sostenibilidad, pilares que nos posicionan como un aliado estratégico para el crecimiento y la competitividad de nuestros clientes.

Durante 2025, nuestra oferta de valor se expandió, fortaleciendo la estructura integral de nuestros servicios. Tomando como base la trayectoria y relevancia de nuestros productos de ahorro, monetario, financiamiento y tarjetas de crédito. continuamos impulsando nuestro portafolio de créditos con enfoque social y ambiental. Para escalar este impacto, diversificamos nuestras fuentes de fondeo mediante nuevas alianzas estratégicas con entidades multilaterales.

Esta inyección de capital nos permitió ampliar el alcance del financiamiento destinado al empoderamiento de Pymes lideradas por mujeres, el fomento a la vivienda y los proyectos verdes, hitos que se desarrollan a detalle en nuestro capítulo de Negocios Sostenibles.



Cadena de Valor

(GRI 2-6) (GRI 204-1)

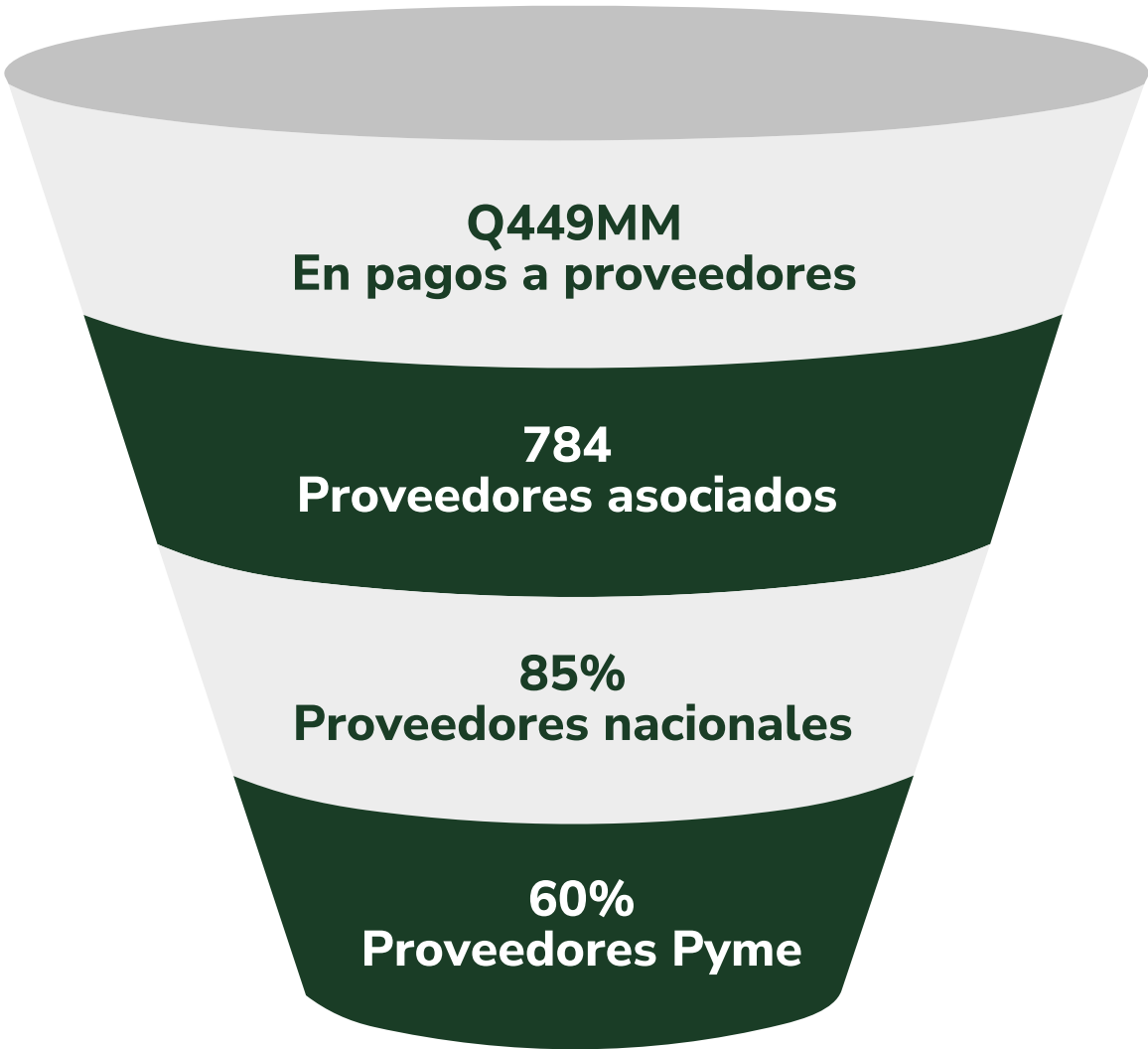
Para Banco Promerica, la creación de valor trasciende la intermediación financiera. Entendemos nuestra cadena de valor como un ecosistema dinámico e interconectado, donde cada eslabón está estructurado para generar beneficios económicos, sociales y ambientales.

Esta visión estratégica nos permite asegurar que nuestro impacto positivo se multiplique en cada fase de nuestra operación comercial.

Cadena de Suministro

Nuestra gestión responsable inicia con las empresas y profesionales que nos proveen bienes, tecnología y servicios. Para blindar nuestra operación y garantizar una red de abastecimientos resiliente, ejecutamos rigurosos procesos de selección y calificación de nuestros proveedores. Todo aliado estratégico debe adherirse a nuestro marco normativo y ético, lo que exige el cumplimiento estricto de nuestras políticas anticorrupción, antisoborno, prevención de lavado de activos, seguridad de la información y cero tolerancias a cualquier forma de discriminación y el respeto a los derechos humanos y laborales.

Mas allá de la mitigación de riesgos y el cumplimiento normativo, concebimos nuestra cadena de suministro como una plataforma de influencia positiva. Por ello, fomentamos la participación de proveedores locales y los alentamos a adoptar prácticas de sostenibilidad en sus operaciones, buscando que nuestra red de aliados crezca, se profesionalice y comparta nuestra visión de negocios responsables.



Gestión Operativa y Estructuración financiera

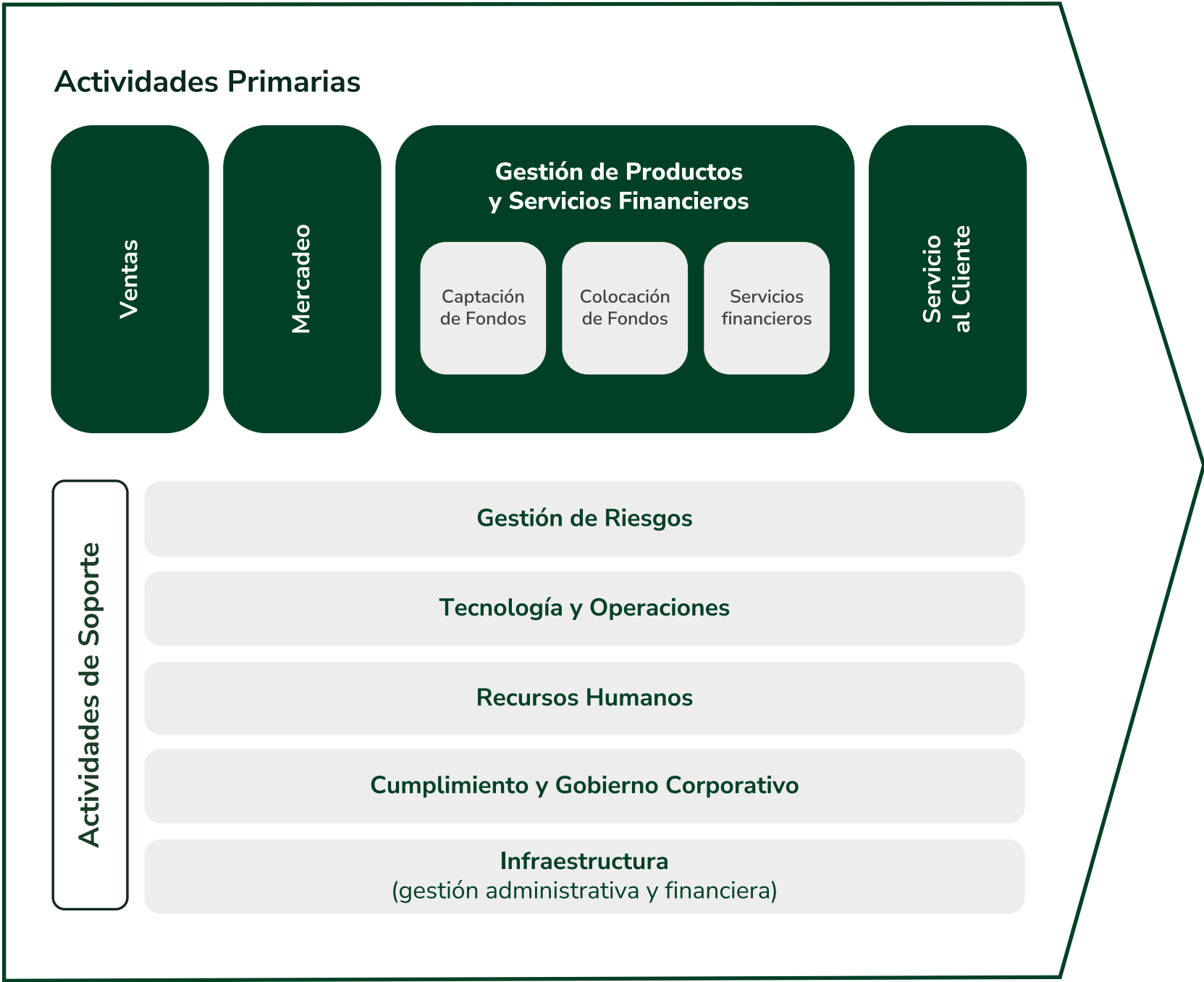
El núcleo de nuestra cadena radica en la captación responsable de recursos y en el diseño de soluciones financieras adaptadas al mercado. En esta fase central, la experiencia de nuestro talento humano y la eficiencia de nuestra infraestructura tecnológica operan en conjunto.

Es aquí donde aplicamos de forma rigurosa nuestros modelos de debida diligencia, como el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, garantizando que el desarrollo de productos y la administración de nuestro portafolio mantengan un equilibrio entre la rentabilidad corporativa y la mitigación de impactos negativos.

Distribución y Generación de Valor

La consolidación de nuestra cadena de valor se refleja en la entrega de servicios y en la colocación estratégica de fondos. Al canalizar financiamiento hacia sectores productivos, pequeñas y medianas empresas, proyectos de vivienda y finanzas sostenibles, contribuimos activamente al desarrollo económico del país.

El resultado de este ciclo operativo va más allá del retorno financiero: impulsa la competitividad empresarial, promueve la inclusión económica y fortalece un entorno más resiliente.



Alianzas y Membresías

GRI 2-28)

En Banco Promerica entendemos el desarrollo económico y la sostenibilidad como objetivos compartidos que requieren la colaboración entre distintos sectores. Por ello, participamos activamente en asociaciones gremiales, cámaras empresariales e iniciativas de responsabilidad corporativa.

Estas alianzas nos permiten incorporar mejores prácticas a nivel nacional e internacional, contribuir al fortalecimiento del sistema financiero y potenciar el alcance de nuestras iniciativas ambientales y sociales a través del trabajo conjunto.

Durante 2025, mantuvimos una participación activa en las siguientes organizaciones clave, que fortalecen nuestra visión de una banca responsable:



Liderazgo y Participación en el Dialogo ASG.

En Banco Promerica consideramos fundamental participar activamente en el ecosistema de sostenibilidad. Durante 2025, mantuvimos una presencia constante en los principales congresos, foros y mesas de diálogo sobre finanzas sostenibles, finanzas responsables y desarrollo sostenible.

Nuestra participación en estos espacios tuvo un doble propósito. Por un lado, asumir un rol de liderazgo y compartir conocimiento, participando como ponentes para presentar nuestras mejores prácticas, retos y casos de éxito en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza dentro del sector financiero guatemalteco.



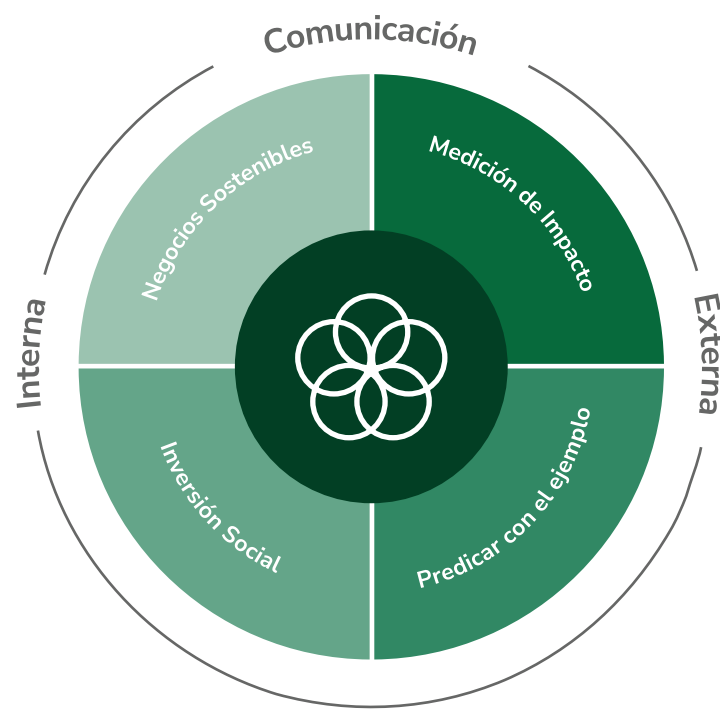
Para conocer más sobre los eventos en los que participamos durante el año, puede consultar nuestra Memoria de Labores 2025 (páginas 42 a 50); Memoria de Labores 2025

Estrategia de Sostenibilidad

Respaldados por una sólida trayectoria regional, nuestro modelo de negocio opera bajo una visión, la sostenibilidad es la estrategia, pues es la base de la cual gestionamos el riesgo, diseñamos soluciones financieras y acompañamos a nuestros clientes, adaptando la experiencia del grupo a las necesidades y retos en Guatemala.

Durante este año esta convicción se tradujo en una ejecución dinámica, en nuestra operación diaria demostró que canalizar el financiamiento hacia sectores clave y mantener una evaluación integral en cada proceso comercia agiliza el mercado local y fortalece la rentabilidad. Al operar de esta manera, aseguramos que el crecimiento del banco y la generación del valor a largo plazo para el país ocurran al mismo tiempo.

Los resultados de este modelo de acción se reflejan en el avance de nuestras principales áreas estratégicas:



Administración de Riesgo Ambiental,
Social y Gobernanza (ARAS-G)



Negocios Sostenibles

Nuestra estrategia regional consolida la sostenibilidad como el eje central de la operación comercial, asumiéndola como un motor de desarrollo. Bajo esta visión, estructuramos un portafolio que prioriza el empoderamiento económico de las pequeñas y medianas empresas. Al canalizar recursos hacia negocios liderados por mujeres, ampliamos el acceso al financiamiento y favorecemos un desarrollo económico más inclusivo a nivel local.

Para potenciar este alcance, fortalecemos nuestras alianzas con entidades clave como BID Invest, KfW, Proparco, responsAbility, Finance in Motion, eco.business Fund, FMO, Norfund, DFC, IFC y el BCIE. El respaldo de estos aliados aporta experiencia y valor regional, permitiéndonos escalar el financiamiento social y asegurar que el crecimiento corporativo genere un impacto tangible.

En esta misma línea, durante el periodo consolidamos nuestra estrategia de financiamiento sostenible a través de la segunda emisión de nuestro bono sostenible por US\$15 millones, fortaleciendo nuestra capacidad para canalizar recursos hacia iniciativas con impacto ambiental y social.

En sintonía con este enfoque, la dimensión ambiental del negocio promueve la acción climática mediante un portafolio integral. Este ecosistema abarca soluciones de uso diario como nuestra Cuenta Verde y la Tarjeta de Crédito Jade, y se expande a nivel empresarial a través de nuestros Créditos Verdes. La canalización de estos recursos impulsa proyectos enfocados en energías renovables, eficiencia energética, construcción sostenible, economía circular y agricultura sostenible.

Por último, para ampliar el alcance de nuestros servicios, la banca móvil funciona como una herramienta inclusiva que impulsa a pequeños empresarios y negocios individuales. A través de cuentas 100% digitales, habilitamos la opción de transformar un dispositivo móvil con tecnología NFC en un receptor de pagos (POS) a un costo accesible, facilitando la inclusión financiera y la formalización de negocios.





Predicar con el Ejemplo

Nuestra gestión se basa en la consistencia entre lo que promovemos y lo que hacemos. Bajo este enfoque, trabajamos para gestionar de forma responsable el impacto de nuestras operaciones. En paralelo, fortalecemos la gestión de nuestra cadena de valor mediante procesos de selección y evaluación de proveedores que nos permiten reducir riesgos y asegurar estándares alineados con nuestros principios de sostenibilidad.

Nuestro equipo es el motor de la institución. Promovemos un entorno inclusivo que se refleja en una fuerza laboral compuesta en un 53.34% por mujeres, lo que evidencia avances en la generación de oportunidades equitativas. Asimismo, impulsamos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de nuestra bolsa de estudios, un programa orientado a fortalecer su crecimiento académico y profesional.

Esta cultura interna también se extiende a la comunidad a través de nuestro voluntariado. A través de estas iniciativas, nuestros colaboradores aportan su tiempo y capacidades, reforzando el compromiso con el bienestar social y fortaleciendo el vínculo con nuestro entorno.

Inversión Social

El impacto hacia la comunidad se impulsa mediante acciones de recaudación y apoyo a causas sociales, en conjunto con aliados estratégicos. A través de los aportes vinculados al uso de la tarjeta Jade, por tercer año consecutivo apoyamos a cinco instituciones, canalizando recursos hacia la atención de necesidades sociales prioritarias. Asimismo, mediante la participación en eventos de alta convocatoria, se movilizan fondos en beneficio de comunidades locales.

De manera complementaria, la vinculación con el entorno se fortalece a través del desarrollo de capacidades en la sociedad guatemalteca, priorizando iniciativas que generen resultados sostenibles en el tiempo. Durante este periodo, la educación financiera se consolidó como una línea de acción clave, alcanzando a cerca de mil personas mediante foros como Perspectivas Económicas y espacios académicos en Expo Landívar.

Este esfuerzo también se extiende a niños, a través de programas de formación temprana que promueven la inclusión financiera desde edades tempranas. De esta forma, el banco aporta al fortalecimiento de conocimientos prácticos y fomenta hábitos como el ahorro y la planificación financiera en distintos segmentos.

Medición de Impacto

La rendición de cuentas se respalda mediante un informe público que permite dar seguimiento a nuestros indicadores de desempeño bajo estándares internacionales. Este documento se elabora en cumplimiento con los estándares GRI y SASB, el Reporte de Principios de Banca Responsable (PRB) y la Comunicación de Progreso (COP) de la ONU.

Además, se complementa con el Reporte de Gobierno Corporativo y la Memoria de Labores 2025, lo que permite tener una visión completa de nuestras operaciones y del avance en el cumplimiento de nuestras metas institucionales.

La presentación conjunta de esta información facilita la evaluación de nuestros resultados financieros y no financieros, así como de nuestros principales impactos.

Este enfoque se refuerza con el Reporte de Asignación e Impacto del Bono Sostenible y la medición de nuestra huella ambiental. Esto incluye la cuantificación de la huella de carbono en sus alcances 1, 2 y 3, así como el seguimiento del consumo de agua en sedes administrativas y agencias.

El monitoreo de estos indicadores nos permite identificar oportunidades de mejora y definir acciones para optimizar el uso de recursos y reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones. La divulgación de estas métricas aporta información clara sobre la gestión de emisiones y el uso eficiente de recursos naturales.



Objetivos de Desarrollo Sostenible Alineados con Banco Promerica

La integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible orienta el desempeño institucional hacia metas de impacto reconocidas a nivel global. A través de un análisis de nuestra operación, se seleccionan los objetivos vinculados al giro del negocio, asegurando que el financiamiento y las acciones internas contribuyen al cumplimiento de la agenda internacional.

Esta alineación facilita la definición de indicadores para cuantificar el aporte la institución al entorno, proporcionando una base la para la transparencia de los resultados publicados. Al centralizar la información bajo este marco técnico, se facilita el reporte de métricas y la toma de decisiones basada en el desempleo ambiental y social obtenido:



Comité de Sostenibilidad

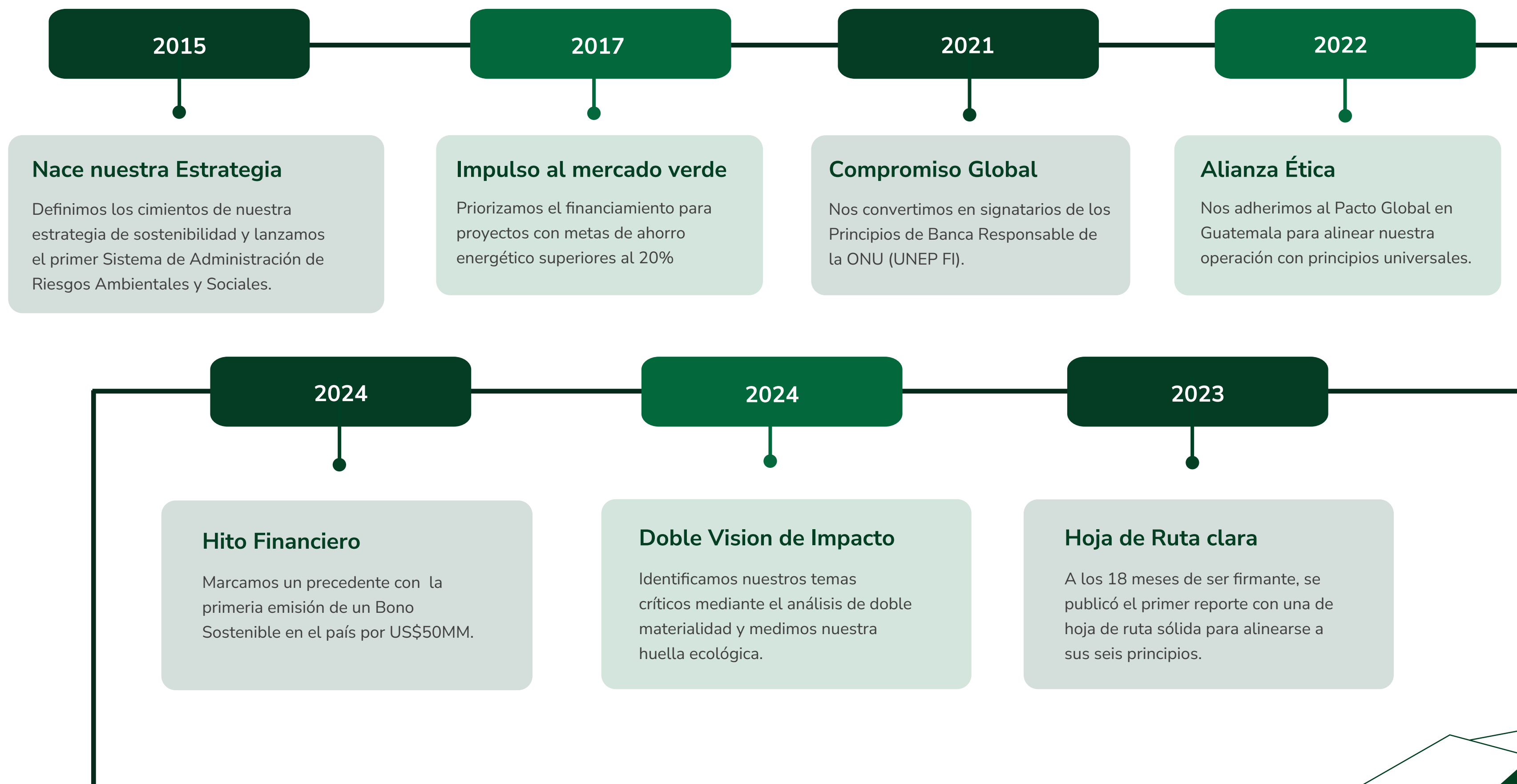
La sostenibilidad se integra de manera transversal en las distintas áreas estratégicas del banco, lo que permite una colaboración conjunta en los temas clave. Muchas de estas áreas participan en el comité de sostenibilidad, asegurando una coordinación eficaz y una gestión integrada de las iniciativas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

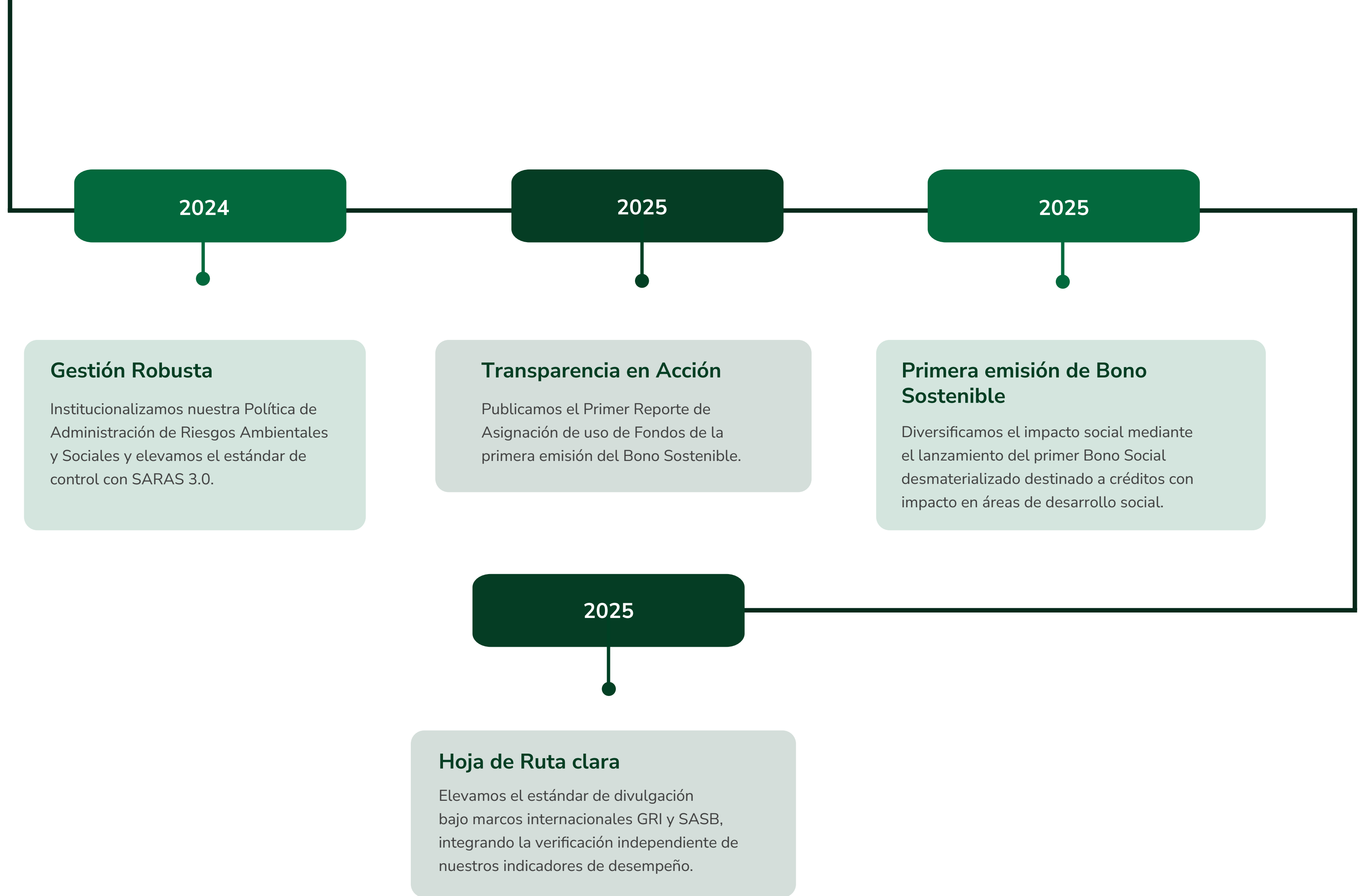
El Comité Local de Sostenibilidad del Banco Promerica recopila información sobre las actividades y operaciones en Guatemala. trimestralmente, este órgano reporta sus avances al Comité Regional de Sostenibilidad, del cual participan todas las instituciones que son parte del Grupo Promerica. Este ente regional es el responsable de establecer la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Adicionalmente, el Comité Regional desarrolla iniciativas, fija directrices y da seguimiento a los resultados obtenidos en cada país, asegurando así una estrategia unificada y el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad en toda la región.



Línea de tiempo de la Sostenibilidad en Banco Promerica

El progreso experimentado por Banco Promerica para consolidarse como una institución social y ambientalmente responsable en Guatemala se refleja en los hitos alcanzados.





Principios de Banca Responsable

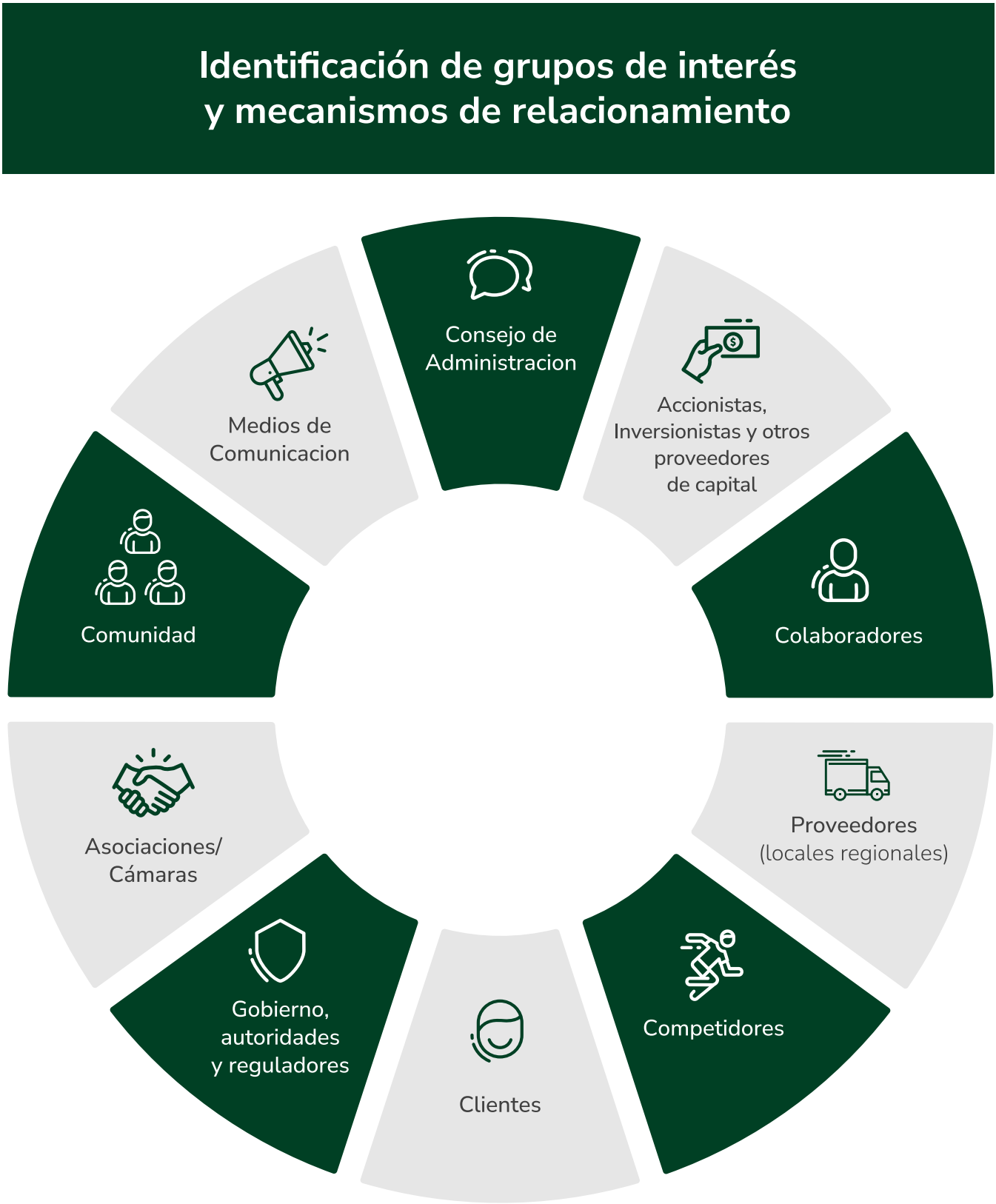
La implementación de los Principios de Banca Responsable durante el periodo 2025 se centró en la escala de los indicadores de inclusión y la diversificación de la cartera de impacto. Un eje fundamental de esta evolución es la adopción de canales digitales, que tuvo un alcance del 67% en la base de clientes activos. Este indicador permite una gestión de servicios financieros con menor dependencia de la infraestructura física, facilitando el acceso a productos de ahorro y crédito en los diversos segmentos geográficos. Al integrar la tecnología como servicio, la institución cumple con el compromiso de acompañar a los clientes en su desarrollo económico, alineando la operativa interna con el objetivo de reducir las brechas de acceso en el sistema financiero nacional.

En el ámbito de la movilización de capital, la estrategia se consolidó mediante la ejecución de la segunda emisión de nuestro bono con un enfoque social por un monto de US\$ 15 millones, destinada específicamente al fortalecimiento de los sectores productivos y el liderazgo femenino. Complementariamente la gobernanza climática avanzó la cuantificación de emisiones financiadas bajo un alcance regional del Grupo. Este proceso proporciona la base de datos necesaria para identificar la intensidad de carbono en el portafolio de inversión, asegurando que la rendición de cuentas cumpla con los estándares de rigor y comparabilidad exigidos por los marcos internacionales de sostenibilidad.

Relacionamiento con Grupos de Interés

(GRI 2-29)

Banco Promerica gestiona la relación con sus grupos de interés mediante protocolos de consulta técnica y canales de comunicación segmentados bajo la normativa del sistema financiero nacional. Este proceso constituye un insumo para la actualización de la matriz de doble materialidad y el refinanciamiento de los criterios de elegibilidad en activos de financiamiento sostenible. La integración de estos requerimientos técnicos permitió escalar la trazabilidad del impacto y consolidar los mecanismos de rendición de cuentas, garantizando que la estrategia operativa responda a estándares internacionales de transparencia y al desempeño socioambiental del portafolio.



Estructura de Relacionamiento y Creación de valor

Grupos de interés Consolidados	Creación de valor	Canales de Relacionamiento
- Consejo de Administración - Accionistas, Inversionistas y proveedores de capital	- Ejecución de la estrategia operativa y financiera - Evaluación del portafolio sostenible, incluyendo la emisión de US\$15 millones en bonos sociales desmaterializados y la medición regional de emisiones financiadas	Juntas directivas, asambleas anuales, reportes de materialidad e informes de sostenibilidad
- Colaboradores	- Continuidad de la bolsa de estudio, políticas de equidad aplicadas a una fuerza laboral conformada por un 53.34% por mujeres, educación financiera y voluntariados corporativos	Evaluaciones de desempeño, comunicaciones internas y canales de sugerencias
- Clientes	- Previsión de soluciones financieras con un 67% de alcance digital - Facilitación de tecnología para recepción de pagos en dispositivos móviles y canalización de fondos para financiamiento de pymes ubicadas en categorías vulnerables	Red de agencias, canales digitales y plataformas de atención
- Proveedores locales y regionales	- Integración a la cadena de valor mediante procesos de calificación basados en altos estándares éticos - Apoyo por medio de contratación de proveedores locales	Evaluaciones de desempeño, auditorias de cumplimiento y reuniones operativas
- Gobierno, autoridades y reguladores - Competidores - Asociaciones y cámaras	- Cumplimiento de la normativa financiera, prevención de lavado de dinero y liderazgo en el dialogo técnico mediante la participación en mesas de finanzas sostenibles	Comités de cumplimiento, plataformas de la SIB
- Comunidades - Medios de comunicación	- Ejecución de programas de educación financiera impactando a +1,000 personas, despliegue de inversión comunitaria mediante los donativos de los Puntos Verdes Promerica y la difusión del impacto de nuestros bonos sostenibles	Proyecto de desarrollo local, eventos de recaudación, comunicaciones oficiales y conferencias de prensa



Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

Gobierno Corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 405-1)

La gestión institucional se fundamenta en un modelo de gobierno corporativo diseñado para garantizar la transparencia, la responsabilidad y la creación de valor a largo plazo. Este marco opera bajo el cumplimiento estricto de la legislación financiera nacional y las mejores prácticas internacionales, asegurando que cada decisión estratégica responda a criterios de prudencia y ética empresarial. Es por esto por lo que la gobernanza institucional consolidó la integración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el núcleo de la dirección, permitiendo que la sostenibilidad actúe sea un factor de competitividad en el mercado guatemalteco.

La cultura de gobernanza en la institución se sustenta en los pilares de integridad y rendición de cuentas, asegurando que la sostenibilidad sea un elemento transversal y no un componente aislado de la operación. Este enfoque se complementó con una adaptación rigurosa ante los desafíos regulatorios del periodo, específicamente en materia de administración de riesgo de crédito y riesgo tecnológico, ratificando el compromiso de la alta dirección con la estabilidad del sistema financiero.



Estructura

La estructura organizacional de la institución se basa en una clara separación de funciones, lo que permite mantener la independencia de los órganos de control y una gestión operativa eficiente. Este modelo facilita una supervisión a distintos niveles, que inicia con la Asamblea General de Accionistas y el Consejo de Administración, y se extiende a comités especializados y áreas de apoyo.

La estructura incluye la figura del Oficial de Gobierno Corporativo, responsable de velar por el cumplimiento de los estatutos y de asegurar que la información que llega a la alta dirección sea oportuna y confiable, fortaleciendo así la toma de decisiones.

Este esquema también refuerza la independencia de las áreas de auditoría, riesgos y cumplimiento, que reportan directamente a los comités del Consejo de Administración, reduciendo posibles conflictos de interés. Durante el periodo, esta estructura facilitó la implementación de la estrategia de banca sostenible, permitiendo trasladar los lineamientos regionales a acciones concretas a nivel local. La coordinación entre las áreas comerciales y de control permitió impulsar el crecimiento del portafolio y la adopción de nuevas tecnologías bajo criterios adecuados de seguridad de la información y cumplimiento regulatorio.

Asimismo, esta estructura se alinea con la visión regional del grupo, lo que permite incorporar buenas prácticas y metodologías para la gestión de riesgos. Esta alineación también fortalece los estándares de ética y conducta, y respalda la relación con corresponsales internacionales y organismos multilaterales.

En conjunto, este modelo organizacional permite al banco responder de manera ágil a los desafíos de la transformación digital y a los requerimientos regulatorios, manteniendo la confianza de clientes, depositantes y accionistas a través de una gestión transparente.



Asamblea General de Accionistas

Como órgano supremo de la entidad, la Asamblea General de Accionistas define el rumbo estratégico y supervisa la solidez de la estructura de capital. Durante las sesiones del año, dio seguimiento al cumplimiento de los objetivos de rentabilidad y sostenibilidad, y ratificó la política de capitalización que respalda el crecimiento de las operaciones crediticias.

Asimismo, aprobó los estados financieros auditados y avaló la gestión de la administración, asegurando que los niveles de solvencia se mantengan por encima de los requerimientos regulatorios. Con ello, se refuerza la estabilidad institucional y la confianza en el sistema financiero.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad fiduciaria de la institución, asumiendo la dirección estratégica de los negocios y garantizando el cumplimiento de los objetivos y políticas de la organización. Su labor incluye la toma de decisiones críticas para la sostenibilidad financiera, la gestión eficiente de los recursos y el fomento de un crecimiento responsable alineado con los intereses de los accionistas y los principios éticos de la entidad. Este órgano colegiado basa su funcionamiento en el Reglamento Interno aprobado por la Asamblea General de Accionistas, el cual regula la frecuencia de sus reuniones, los procesos de nombramiento y las facultades de supervisión sobre la Alta Gerencia.

Durante el ejercicio 2025, el Consejo ratificó su compromiso con la transparencia y la independencia, manteniendo una estructura donde cuatro de los cinco miembros titulares poseen carácter independiente. En este ciclo, el directorio centró sus capacidades técnicas en la supervisión de la resiliencia tecnológica y la evolución de la estrategia de finanzas sostenibles.

Asimismo, los miembros del Consejo participaron en programas de capacitación especializada sobre riesgos climáticos y sociales (ASG) y seguridad de la información, asegurando que la dirección del banco cuente con los conocimientos necesarios para gestionar los desafíos de un entorno financiero en constante transformación digital.

La composición ratificada para el periodo 2025-2027 es la siguiente:

Nombre	Cargo
Ramiro Norberto Ortiz Gurdíán	Presidente
Jean Paul Rigalt Campollo	Vicepresidente
Luis Fernando Rivera Gallardo	Secretario
Karla Dolores Icaza Meneses	Director Titular
Juan Walter Widmann Roquer	Director Titular
Ramiro José Ortiz Mayorga	Director suplente
Óscar Delgadillo Chávez	Director suplente
Enrique Javier Gutiérrez Quezada	Director suplente
Alejandro Arenales Farner	Asesor legal

*El presidente del Consejo de Administración no tiene la condición de independiente, debido a que desempeña simultáneamente funciones ejecutivas dentro de la institución.

Comités de Apoyo a la Gestión

Comité de Auditoría

Este órgano tiene la función principal de supervisar la integridad de los estados financieros, la efectividad del sistema de control interno y la independencia de los procesos de auditoría interna y externa. Durante el presente ciclo, el comité ejecutó siete sesiones de trabajo donde se evaluó la razonabilidad de la información financiera y se dio seguimiento a los hallazgos de control, priorizando la fiscalización de la infraestructura tecnológica y la adhesión a las políticas de gobierno corporativo para mitigar riesgos operativos.

Comité de Riesgos

Responsable de proponer y vigilar las políticas de administración de riesgos, este comité analiza la exposición de la entidad ante factores de crédito, mercado, liquidez y operativos. A lo largo del año, sesionó de forma mensual en doce ocasiones, liderando la transición hacia modelos de gestión anticipativa e integrando el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en las evaluaciones de crédito. Su gestión fue determinante para monitorear la calidad de la cartera frente a la volatilidad económica y asegurar que la toma de riesgos se mantuviera dentro de los límites de tolerancia aprobados.

Comité de Cumplimiento

Su propósito técnico es velar por la observancia de las normativas de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como el cumplimiento de los requerimientos de organismos internacionales. En el transcurso de las seis sesiones realizadas en el periodo, el comité fortaleció los procesos de debida diligencia y verificó la aplicación de los controles internos, asegurando que la conducta institucional se mantenga en estricto apego a los estándares legales y de la red regional.

Comité de Ética y Recursos Humanos

Este comité actúa como el ente rector de la cultura organizacional, supervisando el cumplimiento del Código de Ética y gestionando el desarrollo del talento humano bajo principios de igualdad y transparencia. Durante el ejercicio operativo, documentó su gestión mediante la presentación de seis informes bimensuales dirigidos al Comité de Auditoría. Su labor se centró en la resolución técnica de casos reportados a través de la línea ética y en la promoción de programas de capacitación que refuerzan la integridad en todos los niveles del banco.

Comité de Activos y Pasivos ALCO

Este órgano ejecutivo tiene la responsabilidad de gestionar la estructura del balance, administrando la liquidez, el riesgo de tasa de interés y el margen financiero. En el periodo reportado, sus decisiones estratégicas aseguraron que la entidad mantuviera niveles de solvencia óptimos, coordinando las políticas de captación y colocación de fondos para responder con agilidad a las condiciones del mercado y garantizar la estabilidad financiera de la institución.

Comités de Negocios y Gerencia

Estos comités operativos brindan soporte a la Alta Gerencia en la ejecución diaria de la estrategia comercial y la administración eficiente de las divisiones del banco. Su gestión en 2025 se enfocó en la escalabilidad de la transformación digital, logrando que un 67% de los usuarios activos migraran satisfactoriamente hacia canales electrónicos. Asimismo, fueron los responsables de ejecutar la estrategia de banca responsable, logrando la canalización técnica de Q943,912,313.18 destinados al financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas, consolidando el apoyo al sector productivo nacional.



Alta Gerencia

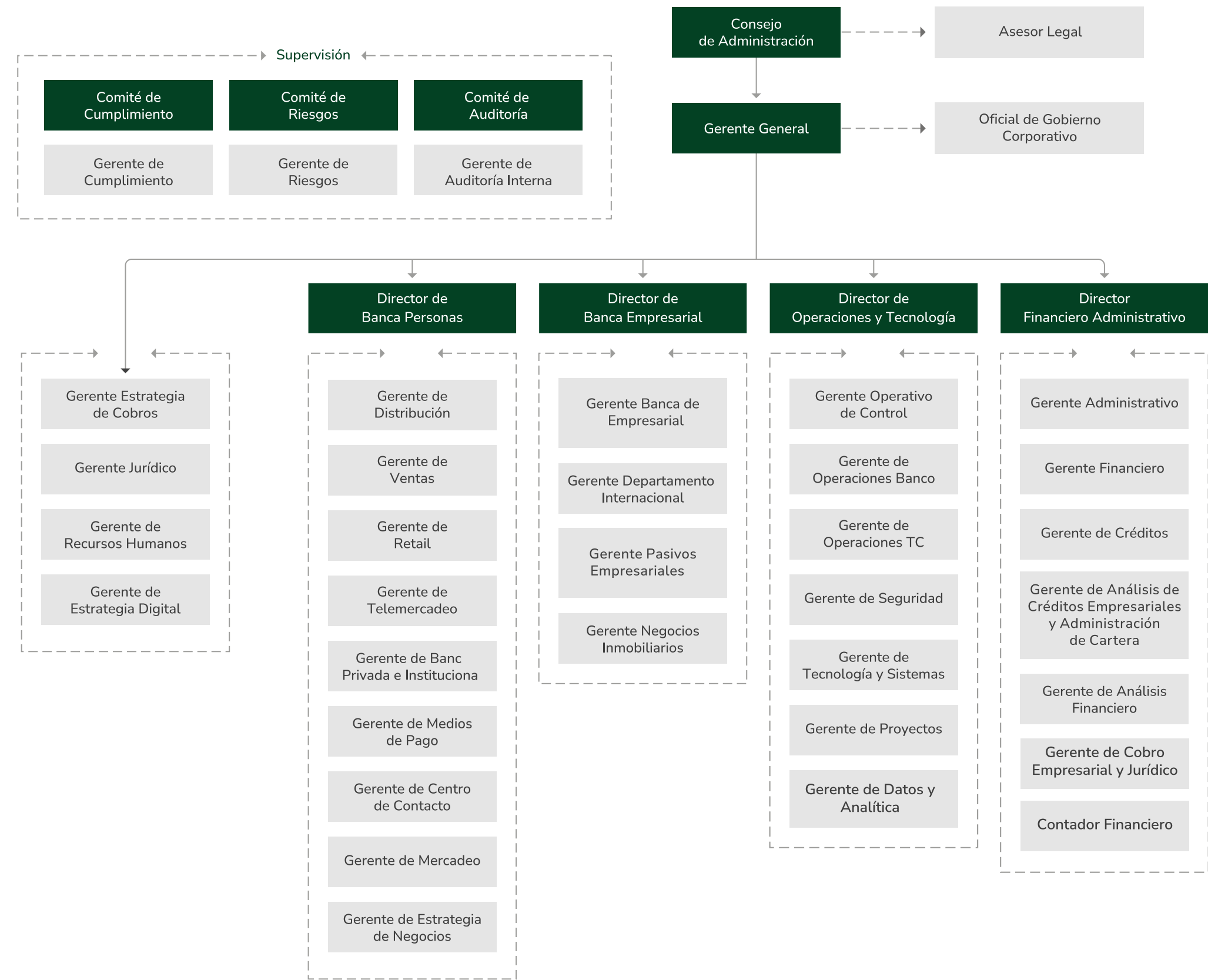
La Alta Gerencia de Banco Promerica tuvo un rol activo en la ejecución de las directrices aprobadas por el Consejo de Administración y en el seguimiento de los principales frentes estratégicos de la institución. Su gestión se enfocó en fortalecer la solvencia, liquidez y calidad de cartera, así como en acompañar la implementación de nueva normativa relacionada con riesgo de crédito, riesgo tecnológico, tarjetas de crédito y medidas de seguridad en canales electrónicos. Asimismo, impulsó acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura de control interno, la ciberseguridad y la consolidación de una estructura alineada a criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Durante el período también se mantuvo el proceso anual de evaluación del desempeño de la Gerencia General y de los funcionarios de Alta Gerencia, con base en objetivos estratégicos, gestión prudente de riesgos y alineación con la estrategia institucional.

Control Interno

Durante el período, las áreas que conforman el sistema de control interno fortalecieron la supervisión del cumplimiento normativo, la gestión de riesgos, la auditoría interna y el seguimiento de políticas institucionales. Entre las acciones más relevantes se encuentra la autoevaluación anual de control interno, realizada bajo parámetros regionales y validada de forma independiente por Auditoría Interna, sin identificarse asuntos materiales que fuera necesario revelar. Adicionalmente, la Unidad Administrativa de Cumplimiento ejecutó el 100% de su plan de trabajo aprobado por el Consejo de Administración y coordinó acciones con Auditoría Interna, Riesgos, Cumplimiento y Gobierno Corporativo. Durante 2025 también se atendieron requerimientos de la Superintendencia de Bancos relacionados con riesgos, gobierno corporativo, seguridad en canales electrónicos, prevención de fraude, continuidad del negocio, auditoría y planes de acción, reforzando así la capacidad institucional para prevenir, detectar y corregir desviaciones en los procesos clave.

Estructura Corporativa

Organigrama y colaboradores



Ética y Cumplimiento

(GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1)
(SASB FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2, FN-MF-270b.2, FN-MF-270b.3)

La gestión de ética y cumplimiento se fortaleció mediante acciones orientadas a prevenir riesgos de conducta, reforzar el conocimiento normativo de los colaboradores y asegurar la atención oportuna de situaciones relacionadas con integridad, control y cumplimiento regulatorio. Este enfoque integró mecanismos de formación, canales de reporte, seguimiento de casos, monitoreo de obligaciones normativas y coordinación entre las áreas responsables, permitiendo consolidar una cultura institucional basada en transparencia, responsabilidad y apego a la normativa aplicable.

La ejecución de esta gestión se reflejó en procesos concretos como la difusión de lineamientos éticos, el seguimiento de casos reportados por la Línea Ética, la presentación periódica de informes sobre temas éticos al Comité de Auditoría, la gestión del Comité de Cumplimiento y el desarrollo de actividades formativas en prevención de fraudes, cumplimiento, mitigación de riesgos, salud y seguridad ocupacional, ética y conducta. Estas acciones permitieron reforzar la capacidad institucional para prevenir, identificar y atender posibles desviaciones de conducta o incumplimientos normativos.

Línea Ética

La ética institucional se gestiona a partir del Código de Ética y Conducta, el cual orienta la actuación de accionistas, miembros del Consejo de Administración y colaboradores en sus relaciones internas y externas. Su difusión inicia desde los procesos de inducción y se refuerza mediante comunicaciones internas, campañas, actividades formativas y procesos de adherencia, promoviendo una conducta alineada con los valores de transparencia, respeto, responsabilidad e integridad.

La cultura ética también se fortaleció desde la gestión del talento humano.

Como parte del programa de formación anual, se priorizaron temas relacionados con prevención de fraudes, cumplimiento, mitigación de riesgos, salud y seguridad ocupacional, así como la aplicación de normas de ética y conducta. Estas acciones contribuyen a que los colaboradores mantengan conocimiento actualizado sobre sus responsabilidades y sobre los lineamientos que deben guiar su actuación dentro de la organización.

La Línea Ética se mantiene como un canal seguro y confidencial para reportar posibles incumplimientos al Código de Ética y Conducta o situaciones contrarias a los valores institucionales. Las denuncias pueden realizarse de forma anónima y son atendidas mediante procesos internos de análisis, investigación y seguimiento, lo que permite canalizar inquietudes legítimas y promover una cultura de transparencia sin temor a represalias.

Los casos relacionados con temas éticos son conocidos por el Comité de Ética, instancia responsable de analizar posibles incumplimientos, resolver dudas sobre la aplicación del Código y determinar acciones o sanciones cuando corresponde. Como parte del seguimiento formal, se presentaron seis informes bimestrales al Comité de Auditoría, permitiendo documentar la gestión de los casos, mantener trazabilidad sobre su tratamiento y asegurar que los asuntos relevantes fueran conocidos por una instancia de supervisión vinculada al Consejo de Administración.

La prevención de conflictos de interés forma parte de los mecanismos que resguardan la objetividad en la toma de decisiones. Los colaboradores deben informar situaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o de cualquier otra naturaleza que puedan interferir con el cumplimiento imparcial de sus funciones. Esta información es tratada bajo criterios de confidencialidad y permite activar los procesos internos de análisis y gestión cuando corresponde.



Cumplimiento

El cumplimiento normativo se gestiona como un componente esencial para proteger la integridad de las operaciones y prevenir el uso indebido de los productos y servicios financieros. La institución mantiene procesos orientados a la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, debida diligencia, monitoreo de operaciones, cumplimiento de sanciones internacionales, prevención de fraude y atención de requerimientos regulatorios.

El programa de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo se ejecuta mediante procesos de conocimiento del cliente, monitoreo transaccional, análisis de operaciones inusuales o sospechosas, capacitación interna y comunicación con las autoridades competentes cuando corresponde. Estos mecanismos permiten identificar señales de alerta, evaluar riesgos y aplicar medidas de control conforme a la legislación nacional y a las disposiciones de la Intendencia de Verificación Especial.

La gestión del Comité de Cumplimiento permitió dar seguimiento a planes de trabajo, hallazgos, informes de áreas y temas específicos relacionados con prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, OFAC y FATCA. Este comité se reunió en seis oportunidades y presentó sus resultados al Consejo de Administración, asegurando que los temas críticos de cumplimiento fueran conocidos por las instancias correspondientes y que se mantuviera una gestión documentada de avances, controles y medidas adoptadas.

La cultura de cumplimiento se reforzó mediante comunicaciones internas, circulares, videos informativos y evaluaciones dirigidas a los colaboradores. Como parte de este proceso formativo, se realizaron las primeras Olimpiadas de Cumplimiento¹, orientadas a promover un aprendizaje dinámico sobre prevención de fraudes, cumplimiento, mitigación de riesgos, salud y seguridad ocupacional, ética y conducta.

La atención a requerimientos regulatorios constituyó uno de los frentes relevantes de gestión. La institución atendió solicitudes y consultas de la Superintendencia de Bancos relacionadas con gobierno corporativo, cumplimiento, prevención de fraude, atención de inconformidades de usuarios, valuación de cartera, activos extraordinarios y seguimiento a planes de acción vinculados con auditoría de la IVE. Esta atención se realizó mediante coordinación entre las áreas responsables, fortaleciendo la trazabilidad de la información presentada y el seguimiento de compromisos derivados de la supervisión.

El cumplimiento de sanciones internacionales se mantiene como parte del sistema preventivo de la institución. Los controles asociados a OFAC buscan evitar relaciones comerciales o transacciones con personas, entidades o jurisdicciones sancionadas, así como aplicar revisiones, bloqueos o rechazos de operaciones cuando corresponde.

Esta gestión contribuye a preservar la integridad de las operaciones y a mantener la alineación institucional con estándares internacionales de prevención de delitos financieros.

En los procesos de valuación de garantías, Banco Promerica mantiene criterios técnicos sustentados en avalúos elaborados por profesionales autorizados y mecanismos reconocidos para determinar el valor de los bienes. Esta práctica permite respaldar las decisiones crediticias con información objetiva, reducir la incidencia de factores ajenos al análisis técnico y fortalecer la transparencia en la gestión de garantías hipotecarias.

Las quejas y reclamaciones comerciales se atienden mediante canales especializados de servicio al cliente, diferenciándolas de los reportes éticos o de cumplimiento. Esta separación permite que cada tipo de inquietud sea gestionada por la instancia correspondiente y que las respuestas se brinden conforme a la naturaleza del caso y los procedimientos establecidos.

Como resultado de este sistema de prevención, monitoreo y respuesta, Banco Promerica mantiene mecanismos para identificar, atender y escalar posibles eventos relacionados con corrupción, discriminación, fraude, uso indebido de información, incumplimientos normativos o prácticas contrarias a la libre competencia. Los resultados específicos sobre casos, sanciones, multas, reincidencias o acciones jurídicas deberán validarse con las áreas responsables antes de su divulgación, asegurando que la información reportada sea verificable, trazable y consistente con los registros internos de la institución.

Como resultado de los mecanismos de prevención, monitoreo y respuesta implementados, Banco Promerica no registró casos confirmados de corrupción, discriminación, competencia desleal, prácticas monopólicas o incumplimientos significativos de la legislación y normativa aplicable. En consecuencia, no se reportaron medidas disciplinarias asociadas a corrupción, fraude, discriminación o incumplimientos normativos; tampoco se generaron multas, sanciones significativas, reincidencias o acciones jurídicas relacionadas con estos temas. Este resultado refleja la continuidad de los controles internos, la gestión ética institucional y el seguimiento permanente a los canales de reporte y cumplimiento.



Gestión de Riesgos

Prevención y Monitoreo

(GRI 2-12, 2-13)

La gestión integral de riesgos es un componente clave para la estabilidad financiera y la sostenibilidad de Banco Promerica. A través de un enfoque preventivo, la institución identifica, mide, monitorea y controla los riesgos asociados a su operación, incorporando estos análisis como parte del proceso de toma de decisiones y del seguimiento continuo del desempeño institucional.

El modelo de gestión se desarrolla conforme a la regulación del sistema financiero guatemalteco y a buenas prácticas internacionales, y se implementa mediante una estructura que involucra al Consejo de Administración, el Comité de Riesgos y la Gerencia de Riesgos. Esta estructura permite definir políticas, establecer límites de tolerancia y dar seguimiento periódico a los principales indicadores, asegurando que la exposición del Banco se mantenga dentro del apetito de riesgo aprobado.

El monitoreo de riesgos se realiza de forma continua a través del análisis de indicadores clave y la evaluación del entorno económico. Este seguimiento incluye la revisión de la calidad de cartera, la disponibilidad de liquidez, la exposición a variables de mercado, la efectividad de los controles operativos y la gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información, permitiendo anticipar posibles desviaciones y definir acciones oportunas.

Durante el período, los indicadores se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos, reflejando una gestión prudente de la exposición a riesgos. En riesgo de crédito, la cartera presentó niveles controlados y por debajo de los límites internos definidos. En riesgo de liquidez y mercado, las métricas se mantuvieron dentro de los rangos establecidos y las pruebas de estrés evidenciaron una adecuada capacidad de respuesta ante escenarios adversos. En riesgo operacional, los controles evaluados se mantuvieron dentro de los niveles de tolerancia, mientras que los eventos registrados representaron una proporción limitada frente al volumen de operación.

La gestión del riesgo tecnológico y la seguridad de la información se fortaleció en línea con el crecimiento de los canales digitales, mediante el monitoreo continuo, la actualización de controles y la implementación de medidas orientadas a prevenir y responder ante amenazas cibernéticas y riesgos asociados a la operación digital. Este enfoque se complementa con el fortalecimiento de la cultura de riesgos a nivel organizacional, promoviendo la participación de los colaboradores en la identificación y mitigación de riesgos dentro de sus áreas de trabajo. De esta manera, Banco Promerica mantiene un sistema orientado a la prevención, la mejora continua y la adaptación a un entorno dinámico.

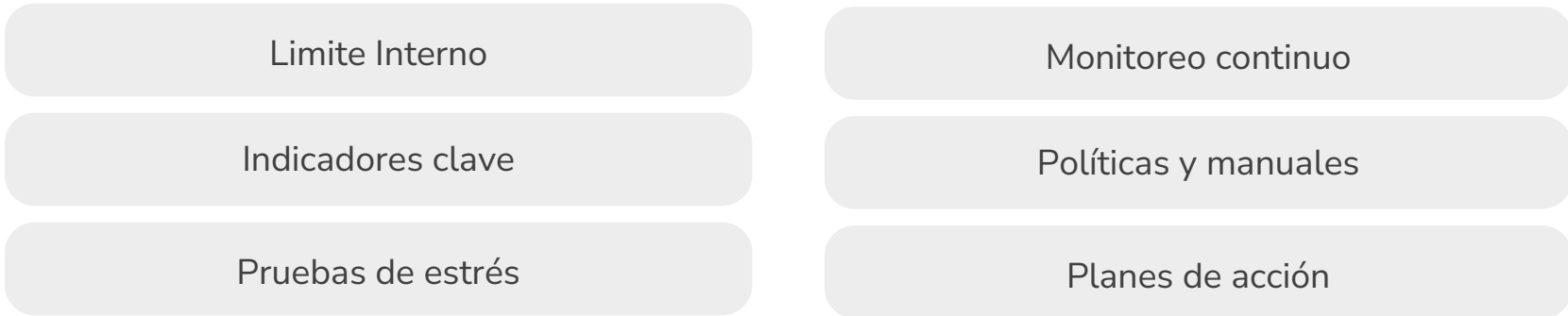
Riesgos evaluados



Enfoque de monitoreo

Crédito	Calidad de cartera, morosidad y concentración.
Liquidez	Indicadores de disponibilidd y flujo de efectivo.
Mercado	Tasas de interés y tipo de cambio.
Operacional	Controles en procesos críticos
Tecnológico	Seguridad de sistemas y monitoreo de amenazas
Reputacional	Percepción del cliente y cumplimiento normativo

Gestión y control



Resguardo de la Información

(GRI 3-3, 418-1)

(SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3; FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2)

La protección de la información es un componente estratégico para la continuidad operativa, la confianza de los clientes y la seguridad de los canales digitales de Banco Promerica. A medida que la interacción financiera migra hacia entornos más digitales, la institución fortalece sus capacidades para prevenir accesos no autorizados, proteger datos sensibles, mitigar amenazas tecnológicas y responder oportunamente ante posibles eventos que puedan comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

La gestión de seguridad de la información se desarrolla bajo un enfoque preventivo y de mejora continua, alineado con buenas prácticas internacionales y con los lineamientos aplicables al sistema financiero. Este modelo integra procesos de identificación de activos críticos, clasificación de información sensible, evaluación de riesgos, monitoreo de amenazas, análisis de vulnerabilidades y fortalecimiento de controles tecnológicos. De esta manera, el Banco mantiene una estructura orientada a anticipar riesgos, reducir exposiciones y proteger la información de clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

El fortalecimiento de estos mecanismos adquiere mayor relevancia ante el crecimiento sostenido de los canales digitales. Al cierre del período, el Banco alcanzó una adopción digital del 67% de sus clientes, mientras que el 85% de las transacciones se realizaron a través de Banca Móvil y Banca en Línea. Asimismo, la transaccionalidad digital registró un incremento interanual del 24% y los usuarios digitales activos aumentaron 12%, reflejando la importancia de mantener plataformas seguras, confiables y disponibles para acompañar la evolución de los hábitos financieros de los clientes.

Como parte de este enfoque, Banco Promerica mantiene mecanismos de protección asociados al control de accesos, cifrado de información, prevención de fuga de datos, autenticación multifactorial, biometría facial, monitoreo continuo y actualización periódica de sus sistemas. Estas medidas permiten reforzar la seguridad de las operaciones digitales y proteger la información utilizada en los distintos procesos comerciales, transaccionales y administrativos.



La capacidad de respuesta institucional también se fortalece mediante pruebas, ejercicios y revisiones técnicas orientadas a validar la efectividad de los controles implementados. Entre estas acciones se incluyen pruebas de penetración, simulaciones de incidentes, escaneos automatizados de vulnerabilidades y fortalecimiento de planes de respuesta y recuperación. Estos procesos contribuyen a elevar la resiliencia operativa frente a escenarios de ciberataques, fraude digital o fallas de proveedores críticos.

En materia de privacidad, el Banco mantiene prácticas orientadas a resguardar los datos personales y asegurar que su tratamiento responda a finalidades legítimas, controles internos y autorizaciones correspondientes. La protección de la información se complementa con procesos de capacitación y sensibilización dirigidos a los colaboradores, con el objetivo de reforzar su capacidad para identificar amenazas, aplicar buenas prácticas y actuar conforme a los lineamientos internos de seguridad.

Como parte de este proceso formativo, los colaboradores reciben contenidos de capacitación al menos una vez al mes, principalmente mediante archivos de video, enfocados en fortalecer buenas prácticas de seguridad de la información, prevención de fraudes digitales y uso responsable de los sistemas institucionales. Adicionalmente, se realizan simulaciones controladas de phishing, las cuales permiten evaluar el criterio de los colaboradores frente a posibles intentos de ingeniería social y reforzar la cultura preventiva ante amenazas digitales.

La supervisión de estos temas forma parte del seguimiento institucional al perfil de riesgo tecnológico. La alta dirección y los órganos de gobierno reciben información relevante para apoyar la toma de decisiones, priorizar medidas de protección y mantener la gestión de seguridad alineada con el apetito de riesgo definido por la institución. Este seguimiento permite que la seguridad de la información sea gestionada como un elemento integral de la operación bancaria y no únicamente como un componente tecnológico.

Como parte de la transparencia en la divulgación de resultados, Banco Promerica reporta las pérdidas monetarias asociadas a fraude en tarjeta de crédito, diferenciando los eventos donde la tarjeta no estuvo presente y aquellos relacionados con tarjeta presente u otros fraudes. Para el período reportado, las pérdidas monetarias identificadas corresponden únicamente a fraude en tarjeta de crédito, bajo la misma clasificación utilizada para efectos de comparabilidad anual.

Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas

	2023	2024	2025
Monto total (GTQ)	Q3,479,584	Q1,466,114	Q2,001,159
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente (GTQ)	Q3,228,502	Q1,311,116	Q1,219,159
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente (GTQ)	Q251,082	Q154,998	Q782,000

Como parte del seguimiento a los indicadores de seguridad de la información y privacidad, Banco Promerica no registró filtraciones de información, reclamaciones fundamentadas relacionadas con privacidad o pérdida de datos, ni cuentahabientes afectados por incidentes de seguridad de datos.

Asimismo, no se presentaron pérdidas monetarias asociadas a procedimientos legales vinculados con privacidad del cliente. Las pérdidas monetarias reportadas para el período corresponden únicamente a eventos de fraude relacionados con tarjeta de crédito, conforme a la clasificación utilizada para efectos de comparabilidad anual.

Administración del Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

Banco Promerica continúa fortaleciendo la incorporación de criterios ambientales y sociales en el análisis de créditos empresariales a través del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Esta herramienta permite evaluar las operaciones desde una perspectiva preventiva, identificando riesgos potenciales desde la etapa de originación y definiendo el nivel de debida diligencia requerido según la naturaleza, exposición y características de cada financiamiento.

El sistema inicia con la revisión de la Lista de Exclusión institucional y se integra al flujo de crédito empresarial, permitiendo que las áreas comerciales, de análisis, aprobación, legal y riesgos incorporen estos criterios dentro del proceso de evaluación. Esta integración facilita que los factores ambientales y sociales formen parte de la toma de decisiones crediticias, así como de la documentación, condiciones o medidas de gestión que correspondan en cada caso.

La evolución del SARAS se enfocó en mejorar la calidad del análisis y ampliar la lectura del contexto territorial donde operan los clientes. Además de variables como sector productivo, actividad económica, monto, plazo y destino del financiamiento, el sistema considera factores vinculados con la ubicación de las actividades o proyectos, incluyendo cercanía a pueblos indígenas, áreas naturales protegidas, sitios de patrimonio cultural, zonas con estrés hídrico y exposición a fenómenos naturales. Este enfoque permite identificar riesgos con mayor precisión y fortalecer la gestión preventiva de posibles impactos ambientales y sociales.

Como parte de la mejora continua, se avanzó en la actualización de instrumentos clave de gestión, incluyendo la Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, el Manual SARAS, la Guía, el Formato SARAS y herramientas complementarias. Estas mejoras permiten consolidar criterios de análisis más homogéneos, fortalecer la trazabilidad de las evaluaciones y preparar al equipo interno para una aplicación más consistente del sistema dentro de la cartera empresarial. La implementación del Formato SARAS 4.0 fue acompañada por procesos de formación dirigidos a las áreas que participan en la originación, análisis y gestión de créditos empresariales. Estas capacitaciones reforzaron las capacidades de colaboradores de crédito, negocios, sostenibilidad, finanzas y riesgos, promoviendo una comprensión común sobre la aplicación de criterios ambientales y sociales, la documentación de resultados y el acompañamiento a clientes en la identificación de oportunidades de mejora.

Como complemento al análisis documental y a la categorización de operaciones, se realizaron procesos de debida diligencia en campo para profundizar en la revisión de actividades seleccionadas y trasladar recomendaciones a los clientes visitados. Este componente forma parte de la evolución del SARAS hacia una gestión más cercana y verificable, y se fortalecerá progresivamente en los siguientes ciclos, especialmente en operaciones con debida diligencia ampliada o con mayor exposición ambiental y social.

Este enfoque permite que Banco Promerica continúe integrando factores ambientales y sociales en la evaluación crediticia empresarial, fortaleciendo la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones y promoviendo una gestión más preventiva, documentada y alineada con estándares internacionales.



4 procesos debida diligencia en campo realizados en actividades seleccionadas, como parte del fortalecimiento progresivo del seguimiento ambiental y social. El SARAS fortalece la evaluación preventiva, la trazabilidad de las operaciones y la incorporación de criterios.



Negocios Sostenibles

Experiencia del Cliente

(GRI 3-3, 416-1, 416-2)

(SASB FN-CF-270a.1, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5; FN-MF-270a.3)

La experiencia del cliente constituye un componente clave en la forma en que Banco Promerica gestiona su relación con los distintos segmentos que atiende. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio no se limita únicamente a la disponibilidad de productos financieros, sino también a la capacidad de escuchar, orientar, responder y dar seguimiento a las necesidades expresadas por los clientes en los distintos momentos de interacción con el Banco.

Este enfoque permite fortalecer la confianza, identificar oportunidades de mejora y mantener una gestión más cercana de los requerimientos recibidos. A través de sus procesos de atención y respuesta, el Banco busca que las consultas, solicitudes, quejas y reclamos sean canalizados de manera ordenada, procurando brindar soluciones oportunas y mantener trazabilidad sobre los casos que requieren revisión o seguimiento adicional.

Como parte de esta gestión, se registraron 862 quejas ante entidades regulatorias, de las cuales 708 correspondieron a DIACO y 154 a la SIB. Del total de casos reportados, el 17% derivó en compensación monetaria y el 83% en compensación no monetaria. En complemento, el Banco no registró pérdidas monetarias por procesos judiciales relacionados con la forma en que se ofrecen, administran o comunican sus productos financieros, incluyendo aquellos asociados a la originación de préstamos hipotecarios.



Canales de Atención

Banco Promerica pone a disposición de sus clientes diversos canales de atención y comunicación, orientados a facilitar el acceso a información, servicios financieros y mecanismos de contacto institucional.

Estos medios permiten atender consultas, gestionar solicitudes y recibir quejas o reclamos, complementando la atención presencial que se desarrolla a través de la red física escrita previamente en el informe.

La disponibilidad de canales digitales, telefónicos y plataformas de interacción directa contribuye a fortalecer la accesibilidad del servicio y a brindar alternativas de contacto acordes con los hábitos de uso de los clientes.

Asimismo, los mecanismos habilitados para la recepción de quejas y reclamos permiten canalizar los casos hacia los procesos correspondientes de revisión y respuesta, reforzando la gestión de la experiencia del cliente y el compromiso del Banco con una atención clara, cercana y responsable:



Evolución de los Productos y los Servicios

(SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B; FN-CB-000.A, FN-CB-000.B; FN-MF-000.A, FN-MF-000.B)
(GRI203-2)

La evolución de productos y servicios permite dimensionar el alcance operativo del Banco y su contribución al desarrollo económico mediante soluciones de ahorro, medios de pago y crédito para personas, pequeñas empresas y clientes corporativos. Este comportamiento se presenta de forma longitudinal para reflejar tendencias de crecimiento, cambios en la base de clientes y profundización del relacionamiento financiero a través de saldos administrados y colocación crediticia.

Evolución de los productos: captación

Se presenta la evolución de las cuentas de ahorro y monetarias en los segmentos de personas y pequeñas empresas, mostrando el número de cuentas y el valor total administrado.

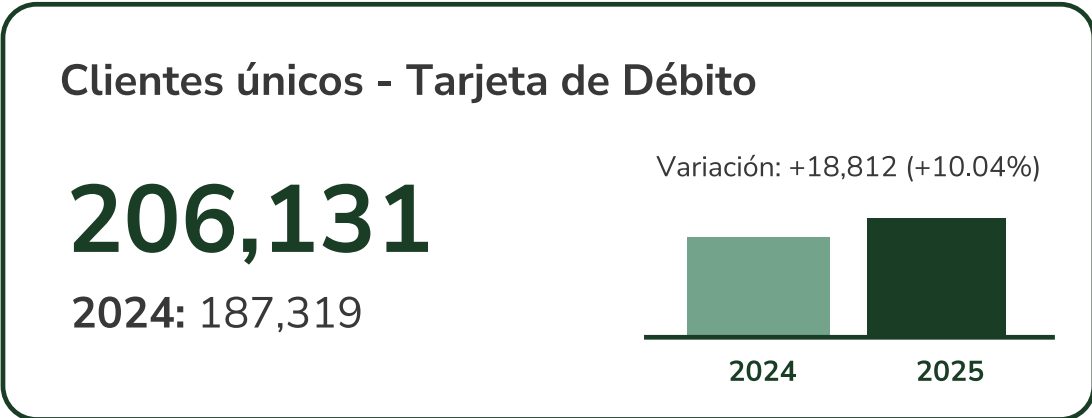
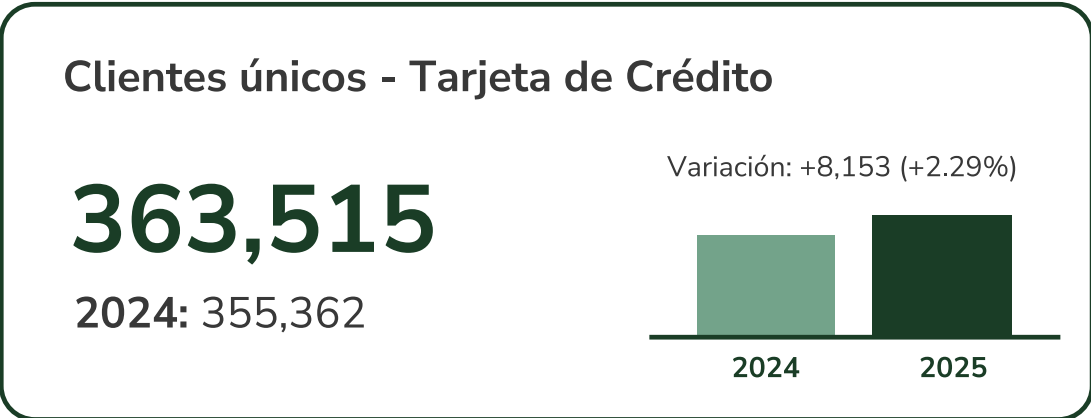
		2024		2025	
Segmento	Tipo de cuenta	Número de Cuentas	Valor Total	Número de Cuentas	Valor Total
Personales	Cuentas Corrientes	133,712	991,467,049	162,441	1,109,942,752
	Cuentas de Ahorro	534,811	8,491,397,111	715,807	9,536,831,170
Pequeñas Empresas	Cuentas Corrientes	11,302	1,678,822,836	12,155	1,918,871,005
	Cuentas de Ahorro	2,883	3,628,280,977	3,165	3,605,836,148

**Las cifras 2024 fueron reexpresadas por ajuste metodológico en el criterio de filtrado de clientes, con el fin de asegurar comparabilidad con 2025. Corte: diciembre 2025.

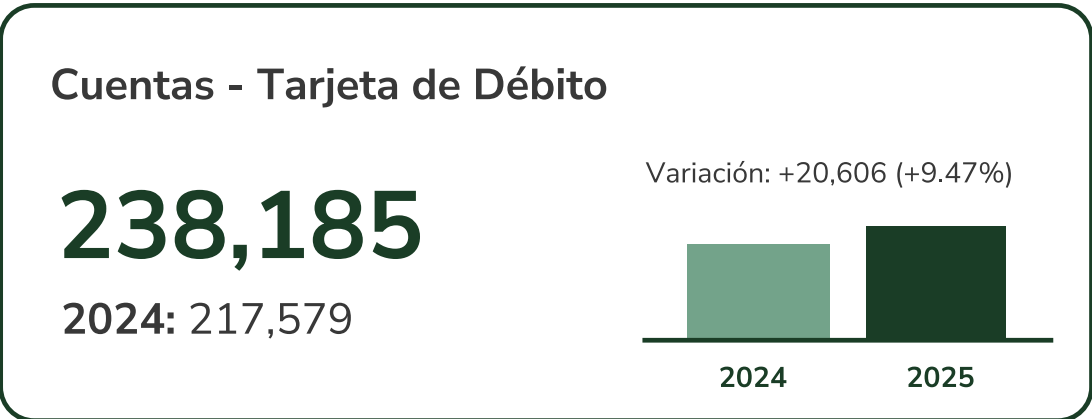
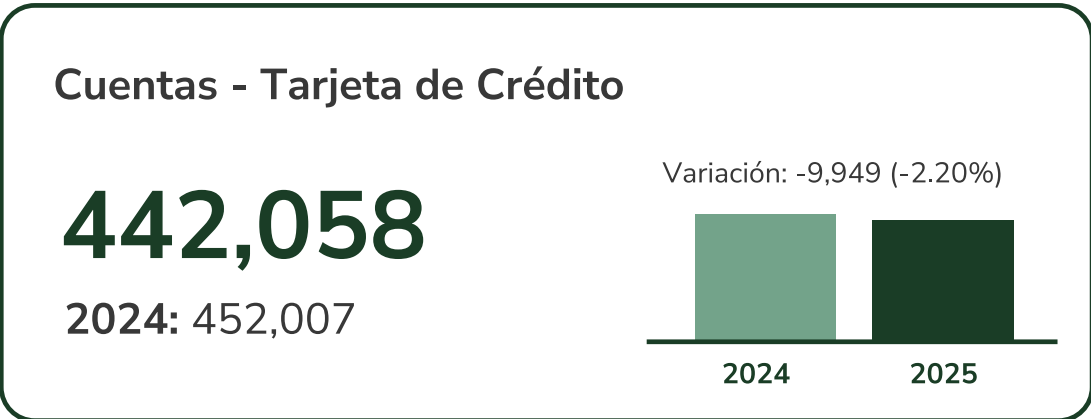
Bajo el mismo enfoque longitudinal, se divulga la evolución de cuentas y clientes únicos asociados a tarjetas de crédito y débito.

Tarjetas de Crédito y Débito 2024 - 2025

Cientes únicos con cuentas activas



Cuentas (principales)



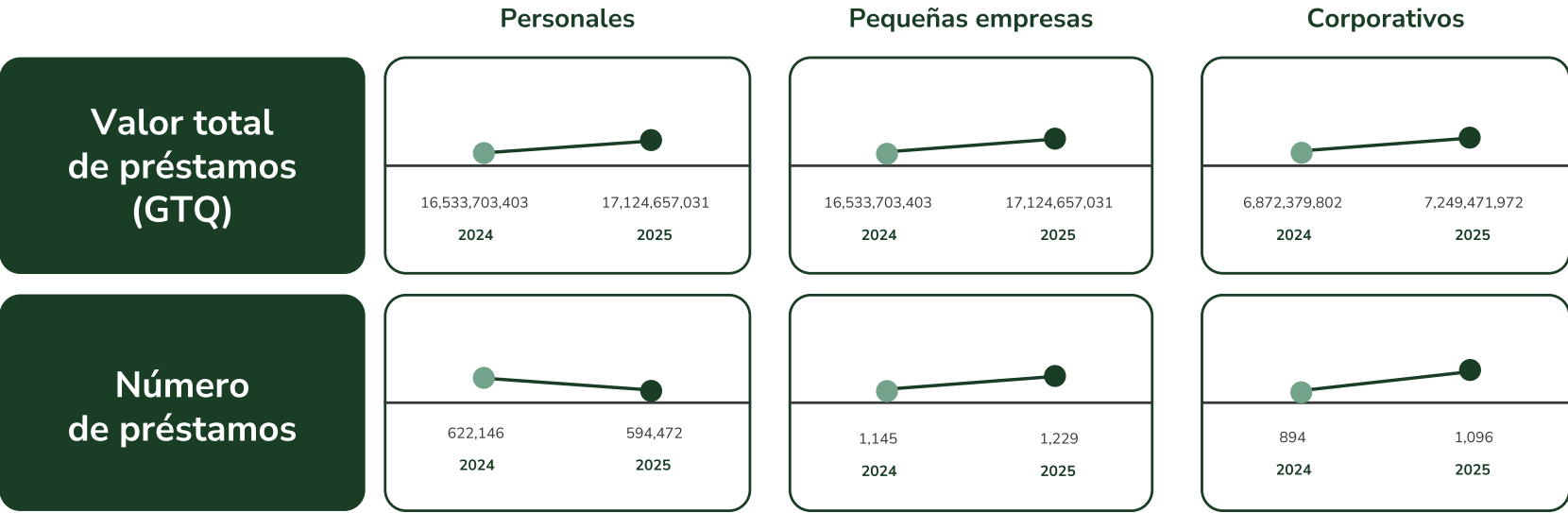
* Datos a diciembre del 2025.

Evolución de los productos: crédito

La oferta de crédito del Banco cubre necesidades de financiamiento de personas, pequeñas empresas y corporativos. La evolución se presenta por número de préstamos y valor total colocado, permitiendo observar el comportamiento del financiamiento productivo y de consumo.

Evolución de los productos: crédito 2024 - 2025

Número de préstamos y valor total colocado (GTQ)



* Datos a diciembre del 2025.

Se presentan los indicadores de colocación de hipotecas originadas, diferenciando por tipo.



* Datos a diciembre del 2025.

Productos Sostenibles

El portafolio de productos sostenibles de Banco Promerica se refleja en soluciones que movilizan financiamiento con propósito, amplían el acceso a servicios financieros a través de canales digitales y vinculan el uso de nuestros productos con aportes a iniciativas sociales y ambientales.

Este enfoque permite integrar la sostenibilidad tanto en nuestras operaciones como en la experiencia diaria de los clientes, combinando financiamiento, alianzas estratégicas y soluciones digitales que facilitan la inclusión financiera y el uso responsable de los recursos.

Movilización de Financiamiento con Propósito

Bonos Sostenibles: capital que se transforma en oportunidades

La emisión del Bono Sostenible por US\$50 millones en mayo 2024 se concibió como un mecanismo para convertir el fondeo en soluciones concretas para el tejido productivo y para iniciativas con beneficios ambientales verificables. Su estructura, plazo de cinco años y asignación de recursos a dos años, permite avanzar con disciplina en la canalización de fondos, al tiempo que sostiene la transparencia y la consistencia en la selección de categorías elegibles.

El avance reportado muestra ejecución trazable: **al 31 de marzo de 2025 se asignaron US\$28,303,522 (saldo asignado US\$27,973,659) en 242 créditos, distribuidos entre categorías sociales (US\$24,954,210 financiados; saldo asignado US\$24,930,973) y una categoría ambiental (US\$3,349,312 financiados; saldo asignado US\$3,042,686) vinculada a economía circular.** Esta asignación refleja una orientación clara hacia el impulso de MIPYMES y segmentos con vulnerabilidad socioeconómica, junto con un componente verde con trazabilidad operativa.

Segunda Emisión Social: continuidad con foco en MIPYMES

La estrategia de productos sostenibles se reforzó con una segunda emisión de bono sostenible desmaterializado con temática social por US\$15 millones, concebida como un vehículo de inclusión financiera y crecimiento productivo.

Los fondos se orientan principalmente al empoderamiento de MIPYMES, con énfasis en aquellas no bancarizadas, ubicadas en áreas vulnerables o lideradas por mujeres, fortaleciendo el acceso al crédito como herramienta de desarrollo.



Fondeo BCIE: escala para impulsar productividad y resiliencia

A esta ruta se suma la alianza con el BCIE, que aprobó una línea de crédito por US\$100 millones destinada a ampliar financiamiento a MIPYMES, apoyar el sector exportador y facilitar acceso a vivienda, priorizando proyectos de energía renovable, eficiencia energética, agricultura, turismo y adaptación al cambio climático, además de empresas lideradas por mujeres. Esta operación estima beneficiar a más de 260 empresas, fortaleciendo el alcance del Banco para acompañar crecimiento y empleo desde el financiamiento.

Transparencia: verificación post emisión

El avance del bono contó con un proceso de verificación post emisión que concluyó cumplimiento con uso de fondos, elegibilidad y requisitos de reporte definidos en el marco, sin excepciones identificadas en los criterios evaluados. Este tipo de aseguramiento refuerza la confianza en la ejecución y protege la integridad del portafolio sostenible ante fondeadores, inversionistas y partes interesadas.

Productos con Propósito

YSI: una propuesta financiera para nuevas generaciones

Como parte de la evolución del portafolio para atender necesidades diferenciadas de los clientes, Banco Promerica lanzó la tarjeta de crédito YSI, diseñada para la generación Z, entre 18 y 28 años.

Esta propuesta incorpora elementos de personalización, flexibilidad y beneficios adaptados a los hábitos de consumo de este segmento, permitiendo elegir el color y nombre de la tarjeta, así como decidir entre acumular Puntos Promerica o recibir CashBack, según las preferencias del usuario.

Además, integra beneficios en categorías relevantes como compras en línea, tecnología, comida rápida, pagos universitarios y ropa, fortaleciendo la conexión entre productos financieros y estilos de vida emergentes.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, YSI aporta al diseño de soluciones financieras más accesibles y pertinentes para nuevas generaciones, al facilitar una experiencia alineada con sus formas de consumo, interacción digital y toma de decisiones financieras. Este tipo de producto permite ampliar la relación del Banco con clientes jóvenes y promover una incorporación más temprana al sistema financiero formal, mediante una oferta adaptada a sus necesidades y expectativa.

Tarjeta Jade y Puntos Verdes: consumo que se transforma en aporte

Los productos con propósito fortalecen la conexión entre hábitos de consumo y contribución social y ambiental. Mediante la tarjeta Jade, los tarjetahabientes acumulan Puntos Promerica Verdes destinados a programas educativos, ambientales y sociales, manteniendo una trayectoria de donaciones que supera el millón de quetzales.

Dentro de ese esfuerzo, se registra un donativo específico por Q375,000 destinado a cinco organizaciones, asociado al programa de Puntos Verdes. Esta lógica fortalece una sostenibilidad cercana al cliente: cada transacción se convierte en una oportunidad de canalizar apoyo hacia iniciativas con impacto en educación financiera, salud infantil, conservación ambiental y desarrollo comunitario, articulando valor compartido desde un producto cotidiano.

Transformación Digital

(GRI 3-3)

Inclusión y Acceso Mediante Productos Digitales

La Sostenibilidad también se mide en acceso: cuando el banco llega a la mano del cliente

El portafolio sostenible no se limita al destino del crédito, también se expresa en la capacidad de ofrecer productos y servicios que reduzcan barreras, costos de transacción y tiempos de gestión.

En este sentido, la evolución digital del Banco constituye una palanca directa de inclusión financiera y eficiencia operativa: **se reporta 67% de adopción digital, con 85% de transacciones realizadas desde Banca Móvil y Banca en Línea, un incremento interanual del 24% en transaccionalidad y un aumento del 12% en usuarios digitales activos.**

Estos resultados muestran que la transformación digital no solo amplía el uso de canales, sino que también cambia la forma en que los clientes interactúan con el Banco.

La disponibilidad de funcionalidades dentro de Banca Móvil y Banca en Línea permite trasladar gestiones habituales hacia esquemas de autoservicio, reduciendo la dependencia de atención presencial y facilitando que más personas y negocios puedan operar desde sus propios dispositivos.

Ahorro e Inversión Sin Fricción: Plazo Fijo Digital

El lanzamiento de Plazo Fijo Digital permite que los clientes inviertan desde Banca Móvil con una experiencia simplificada, ampliando accesibilidad a productos de ahorro e inversión sin depender de una gestión presencial. Este tipo de solución fortalece la resiliencia financiera individual al facilitar planificación y disciplina de ahorro con herramientas digitales.

Esta funcionalidad incorpora productos de inversión al ecosistema digital del Banco, permitiendo que la contratación de alternativas de ahorro se realice desde un canal de uso cotidiano. Con ello, la transformación digital amplía el alcance de productos financieros que tradicionalmente requerían mayor interacción presencial, favoreciendo una experiencia más ágil y disponible para los clientes.

Remesas con Trazabilidad Inmediata: control y autonomía financiera

El servicio de cobro de remesas desde Banca Móvil permite consultar el estado y depositar remesas de forma inmediata en cuentas del Banco, reduciendo desplazamientos y mejorando el control sobre los ingresos. En un país donde el ingreso por remesas es estructural para muchos hogares, esta funcionalidad contribuye a una gestión financiera más práctica y segura. La habilitación de este servicio permite integrar la recepción de remesas al entorno financiero formal del cliente, facilitando que los fondos puedan ser administrados directamente desde una cuenta bancaria. Esta capacidad fortalece la relación entre canal digital, disponibilidad de fondos y gestión financiera diaria.

Acepta Tarjetas: pagos digitales sin POS tradicional

La herramienta Acepta Tarjetas habilita recibir pagos con tarjeta o billetera digital acercándola a un celular compatible, reduciendo barreras para comercios y emprendimientos que necesitan cobrar sin invertir en un POS tradicional. Este tipo de solución amplía la capacidad de formalización y digitalización de pequeños negocios, fortaleciendo la inclusión productiva desde el ecosistema de pagos.

Este desarrollo tiene una relevancia particular para comercios y emprendimientos que requieren opciones de cobro más accesibles. Al utilizar un celular compatible como medio de aceptación, la solución reduce requisitos de infraestructura y facilita la adopción de pagos digitales en actividades comerciales de menor escala.

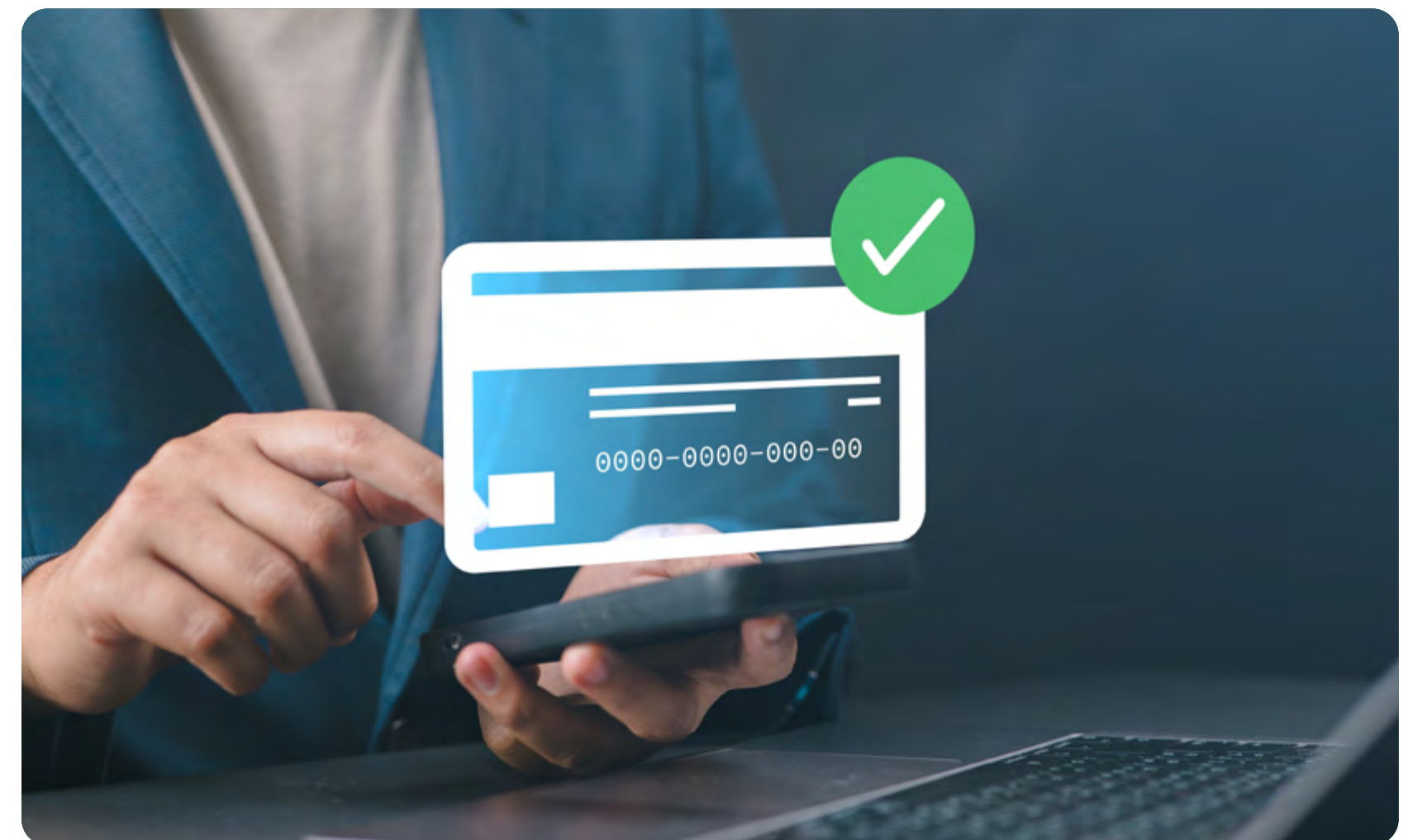
Ecosistema de pagos más seguro y fluido: Click to Pay

La integración de Click to Pay mejora la experiencia de compras en línea al reducir la necesidad de ingresar repetidamente datos de tarjeta, aportando eficiencia y reforzando una experiencia digital más segura y consistente, alineada con el crecimiento de la transaccionalidad digital.

La evolución del ecosistema de pagos se complementa con funcionalidades que simplifican el uso de medios digitales y fortalecen la confianza en las compras en línea.

Click to Pay aporta continuidad a esta línea de trabajo al mejorar la experiencia de pago y reducir fricciones en transacciones digitales recurrentes.

Como complemento a estos avances, el desempeño de la experiencia del cliente permite evaluar cómo la digitalización se integra al servicio. En el periodo se reporta un Índice de Satisfacción de Clientes de 91%, un Índice de Recomendación —NPS Transaccional— de 66% y un Índice de Experiencia Cliente Interno de 90%, indicadores que ayudan a relacionar la evolución digital con la calidad percibida y con los procesos internos que sostienen la atención





Inversión Social

Equipo Banco Promerica

(2-7, 2-8, 2-30)

El desarrollo sostenible de Banco Promerica inicia con las personas que hacen posible su operación. La gestión del talento se orienta a fortalecer una cultura organizacional basada en desempeño, bienestar, aprendizaje continuo y oportunidades de crecimiento, reconociendo que la experiencia del colaborador incide directamente en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la relación con los clientes.

Al cierre del período, Banco Promerica contó con 4239 colaboradores, **de los cuales el 53% son mujeres y el 47% son hombres.**

Esta composición refleja una fuerza laboral diversa que sostiene la operación del Banco en sus distintas áreas comerciales, administrativas, operativas, tecnológicas y de atención al cliente.

Número de colaboradores por género y región			
Región	No. Hombres	No. Mujeres	Total
Región 0	22	21	43
Región I	34	80	114
Región II	48	55	103
Región III	41	71	112
Región IV	17	48	65
Región V	30	32	62
Región VI	66	84	150
Región VII	22	27	49
Región VIII	68	68	136
Edificio Céntrica Plaza	439	432	871
Edificio Campus	1103	1264	2367
Edificio Unicentro	88	79	167
Total	1978	2,261	4,239

* La empresa no cuenta con colaboradores bajo contrato colectivo en su plantilla laboral.

100% de los colaboradores cuentan con contrato fijo y trabajan a tiempo completo.

Banco Promerica cuenta con 263 trabajadores que no son empleados directos de la institución, quienes prestan servicios a través de proveedores externos y contratistas especializados. Estas personas apoyan actividades específicas relacionadas con tecnología, logística y distribución, cobros, administración, servicios generales y asesorías freelance, sin mantener una relación laboral directa con el Banco.

Atracción y Retención de Talento

(3-3, 401-1)

Banco Promerica gestiona la atracción y retención de talento como un componente clave para asegurar la continuidad operativa, fortalecer la cultura organizacional y responder a las necesidades de un entorno bancario cada vez más dinámico. La institución da seguimiento a los procesos de contratación, movilidad y rotación, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la permanencia del talento y mantener equipos alineados con los objetivos estratégicos del Banco.

La estrategia de atracción de talento se enfoca en incorporar profesionales con las competencias, experiencia y potencial necesarios para contribuir al crecimiento de la organización.

Estos procesos se desarrollan bajo principios de equidad e inclusión, procurando que la evaluación de candidatos se realice con base en criterios objetivos y sin ningún tipo de discriminación.

Durante 2025, 1,979 colaboradores se integraron al equipo de Banco Promerica, lo que representó una tasa de contratación del 47%. En el mismo período, la institución registró 2,001 bajas, con una tasa de rotación del 47%. Estos indicadores permiten monitorear la dinámica laboral de la organización y orientar acciones relacionadas con fidelización, desarrollo, clima organizacional y fortalecimiento de la experiencia del colaborador.

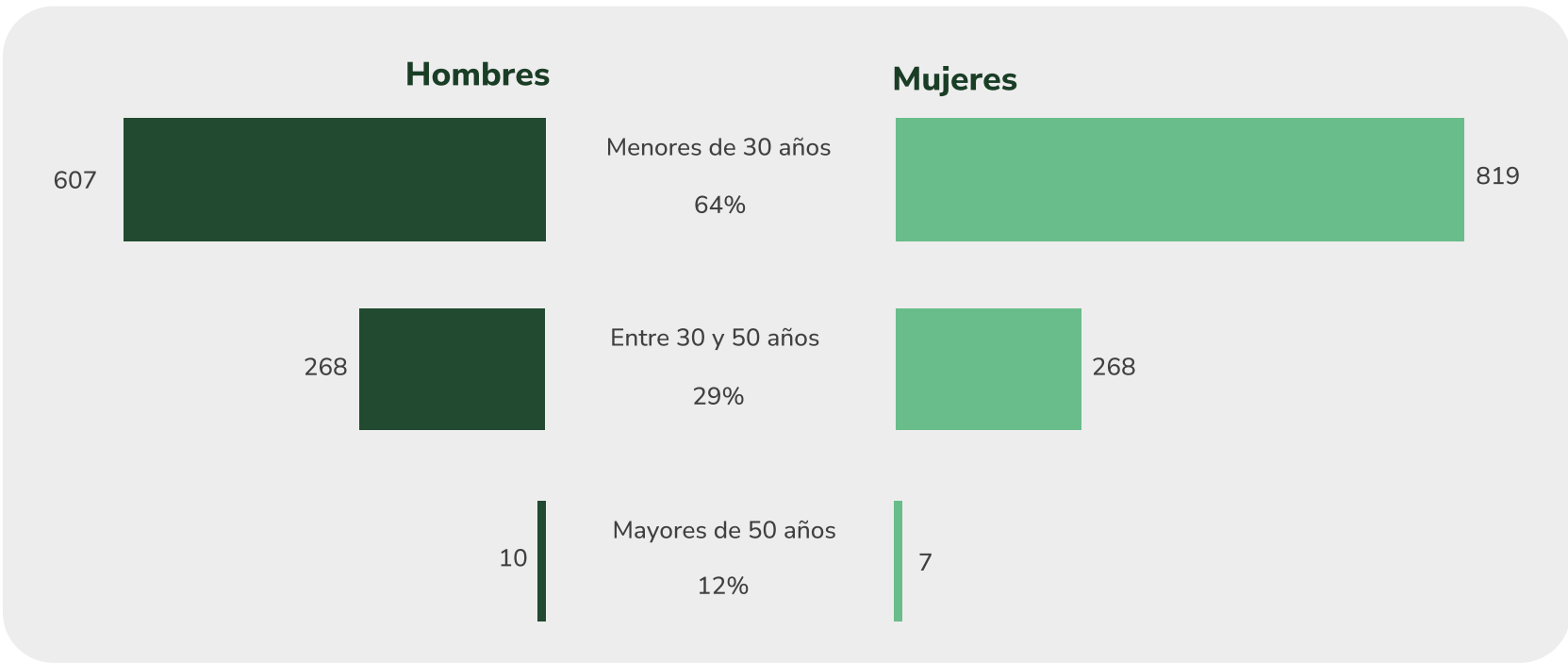
Contrataciones por región Edificio Campus

1,220 colaboradores | 62%

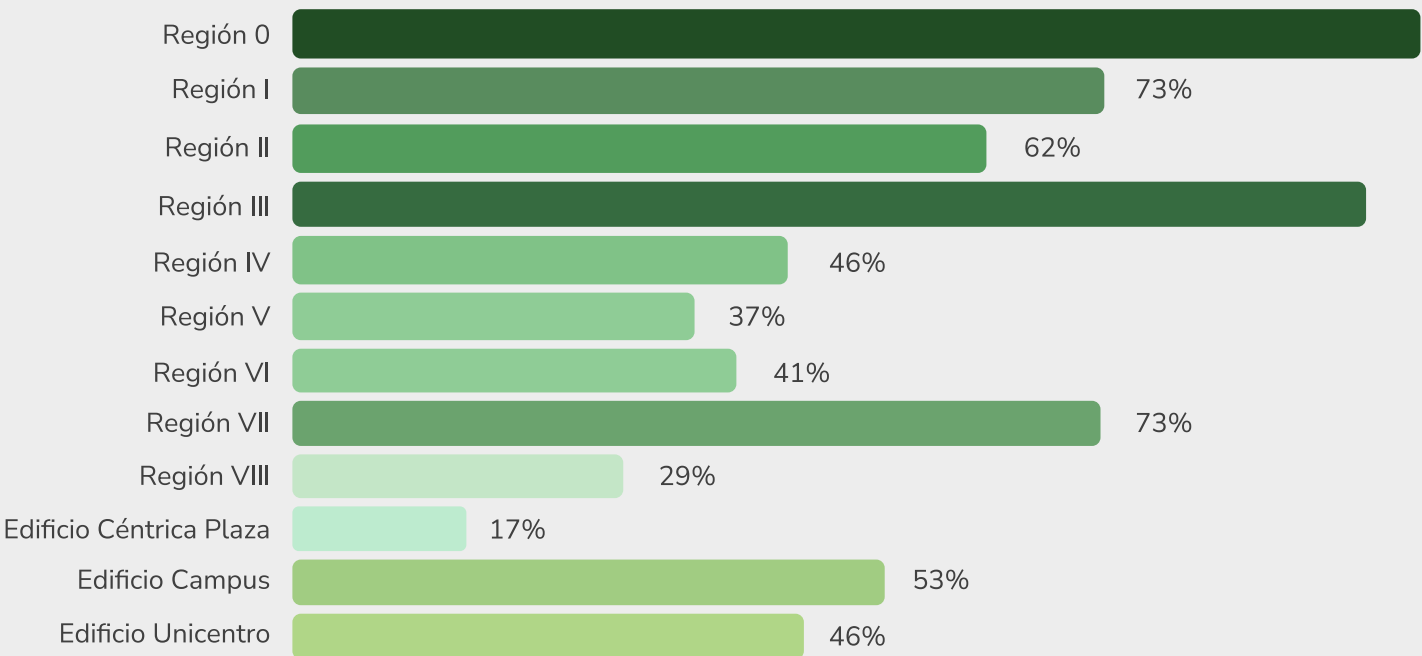


Contrataciones de personal

Total General: 1,979 Hombres: 885 Mujeres: 1,094

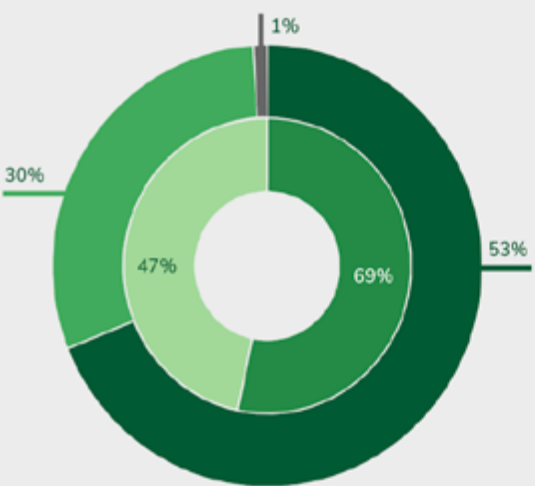


Contrataciones de personal



Composición de la rotación de Personal

Total General: 2,001 colaboradores



Por edad (anillo extremo)

- Menores de 30 años: 1,379 (68%)
- Entre 30 y 50 años: 601 (30.0%)
- Mayores de 50 años: 21 (1%)

Por género (anillo interno)

- Hombres: 1,067 (53.3%)
- Mujeres: 934 (46.7%)

La retención de talento se apoya en una propuesta integral que combina compensación competitiva, desarrollo profesional, movilidad interna, bienestar y fortalecimiento del clima organizacional.

A través de estos esfuerzos, Banco Promerica busca generar un entorno laboral favorable, donde los colaboradores puedan desarrollar sus capacidades, aportar al cumplimiento de los objetivos institucionales y proyectar una trayectoria de crecimiento dentro de la organización.

Cabe destacar que los procesos de reclutamiento y contratación se gestionan bajo principios de equidad e inclusión. Cada candidato es evaluado con base en su experiencia, competencias y potencial, procurando que las decisiones de atracción de talento respondan a criterios objetivos y estén alineadas con los valores institucionales.

Diversidad e Inclusión

(3-3, 405-1, 406-1)

Banco Promerica gestiona la diversidad y la inclusión como parte de su modelo de gestión del talento, incorporando estos principios en sus lineamientos internos, procesos de recursos humanos y prácticas de cultura organizacional. Este enfoque permite asegurar condiciones equitativas en el acceso a oportunidades, desarrollo profesional y participación dentro de la organización.

Durante el período, la gestión de diversidad e inclusión se orientó a consolidar mecanismos ya establecidos en la institucionalidad del Banco, fortaleciendo su aplicación en procesos de reclutamiento, desarrollo interno y convivencia laboral. Entre estas acciones se mantuvo la implementación del Código de Ética y la Política de Recursos Humanos, los cuales establecen lineamientos claros en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y respeto en el entorno de trabajo.

Como parte de este enfoque, se continuó impulsando el programa Protagonistas, una iniciativa dirigida al fortalecimiento del liderazgo femenino dentro de la organización. Este programa permite identificar talento con potencial y acompañar su desarrollo mediante herramientas orientadas a fortalecer habilidades de liderazgo y crecimiento profesional.

La gestión interna se complementó con acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a reforzar los lineamientos institucionales sobre conducta, respeto y no discriminación, promoviendo un entorno de trabajo alineado con los valores organizacionales y con los principios establecidos en la normativa interna. Como resultado de estos mecanismos, durante 2025 no se registraron casos de discriminación ni casos de acoso en la organización, lo cual refleja la aplicación de los controles

internos y la disponibilidad de canales para la gestión oportuna de este tipo de situaciones. La información sobre la composición de la plantilla laboral permite complementar esta gestión, proporcionando una lectura sobre la participación de hombres y mujeres en los distintos niveles organizativos y rangos de edad, lo cual constituye un insumo para la toma de decisiones en materia

Composición de órganos de Gobierno por edad y por género



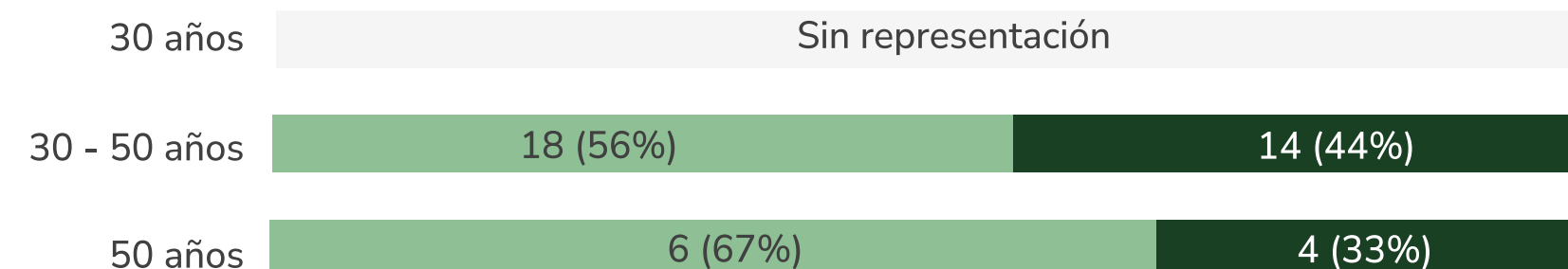
Ejecutivos

Hombres

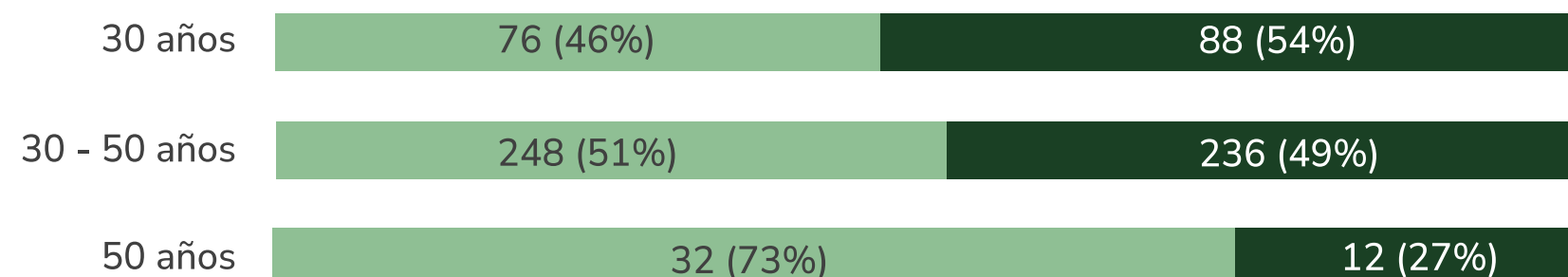
Mujeres



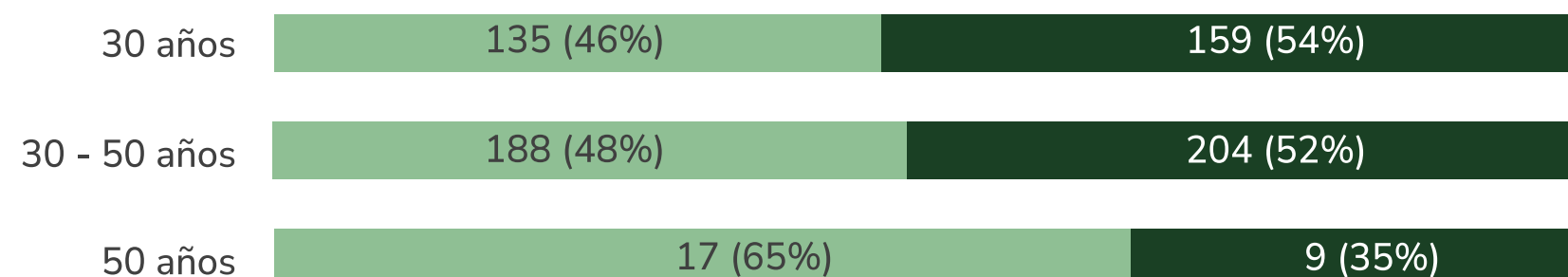
Directores y Gerentes



Mandos Medios



Analistas y Asistentes



Capacitación y Desarrollo de Carrera

(3-3, 404-1, 404-2, 404-3)

Banco Promerica gestiona la capacitación y el desarrollo de carrera como parte de su estrategia para fortalecer las capacidades del talento humano y acompañar el crecimiento profesional de sus colaboradores. Este enfoque integra formación, acompañamiento, retroalimentación y seguimiento del desempeño, permitiendo identificar necesidades de aprendizaje y orientar acciones de mejora alineadas con los objetivos institucionales.

La formación se desarrolla bajo una lógica de acompañamiento progresivo, considerando distintos momentos de la trayectoria laboral.

A través de programas internos, herramientas de asesoría y experiencias prácticas, la institución fortalece competencias técnicas, habilidades transversales y capacidades asociadas al desempeño de cada puesto, promoviendo que los colaboradores cuenten con recursos para crecer dentro de la organización.



Capacitación por categoría laboral y género

Durante el período, la capacitación alcanzó a colaboradores de distintos niveles organizativos y se distribuyó entre las principales categorías laborales. La información de formación se presenta desagregada por género y categoría, permitiendo observar la participació

Capacitación por categoría laboral y género

Ejecutivos			Directivos y Gerentes			Mandos medios			Analistas y Asistentes			Auxiliares y Técnicos		
Colaboradores formados			Colaboradores formados			Colaboradores formados			Colaboradores formados			Colaboradores formados		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
1,172	1,511	2,683	67	47	114	795	781	1,575	504	630	1,134	221	196	417
Horas de formación			Horas de formación			Horas de formación			Horas de formación			Horas de formación		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
3,047	3,685	6,732	262	195	457	2,143	2,105	4,248	1,616	2,264	3,880	485	476	961
Promedio de horas			Promedio de horas			Promedio de horas			Promedio de horas			Promedio de horas		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2.60	2.44	2.51	3.91	4.15	4.01	2.70	2.70	2.70	3,21	3.59	3.42	2.19	2.43	2.30
Total colaboradores formados: 5,924			Total horas de formación: 16,278			Promedio general de horas: 2.75								

*Se tomó en consideración a las personas que fueron capacitadas más de una vez.

El desarrollo profesional también se apoya en iniciativas de asesoría, acompañamiento y planes individuales de crecimiento, que permiten orientar el aprendizaje de acuerdo con las necesidades de cada colaborador y las oportunidades identificadas dentro de la organización. Este enfoque contribuye a vincular la formación con la movilidad interna, la mejora del desempeño y la construcción de trayectorias profesionales sostenibles.

Evaluación de desempeño por categoría laboral y género

La gestión del desempeño funciona como un insumo para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de formación. El proceso anual de evaluación permite dar seguimiento al cumplimiento de objetivos individuales y generar retroalimentación para orientar acciones de desarrollo.

La información de evaluación se presenta desagregada por categoría laboral y género, incluyendo la plantilla considerada, los colaboradores evaluados y la cobertura alcanzada. Esta lectura permite identificar niveles de participación por grupo, así como oportunidades para fortalecer la cobertura del proceso en las categorías que presentan menor avance relativo.

Los resultados de capacitación y evaluación permiten fortalecer la toma de decisiones en materia de desarrollo, movilidad interna y formación continua. De esta manera, Banco Promerica consolida un modelo de gestión del talento orientado a mejorar capacidades, acompañar el crecimiento profesional y responder a las necesidades de una operación bancaria en constante evolución.

Resumen general	Total Colaboradores 4,239	Total Evaluados 3,295	Cobertura total 78%	Cobertura hombres 79%	Cobertura mujeres 77%
Ejecutivos	Total colaboradores	Colaboradores evaluados		Porcentaje evaluado	
	2,410 Hombres 1,050 Mujeres 1,359	1,635 Hombres 728 Mujeres 907		68% Hombres 69% Mujeres 68%	
Directores y Gerentes	Total colaboradores	Colaboradores evaluados		Porcentaje evaluado	
	42 Hombres 24 Mujeres 17	40 Hombres 23 Mujeres 17		98% Hombres 96% Mujeres 100%	
Mandos Medios	Total colaboradores	Colaboradores evaluados		Porcentaje evaluado	
	692 Hombres 356 Mujeres 336	638 Hombres 322 Mujeres 316		92% Hombres 90% Mujeres 94%	
Analistas y Asistentes	Total colaboradores	Colaboradores evaluados		Porcentaje evaluado	
	712 Hombres 340 Mujeres 372	650 Hombres 313 Mujeres 337		91% Hombres 92% Mujeres 91%	
Auxiliares y Técnicos	Total colaboradores	Colaboradores evaluados		Porcentaje evaluado	
	384 Hombres 207 Mujeres 177	332 Hombres 176 Mujeres 156		86% Hombres 85% Mujeres 88%	

Bienestar

(2-23, 3-3, 401-2, 401-3)

Banco Promerica promueve el bienestar de sus colaboradores como parte de una gestión laboral orientada al desarrollo integral, la seguridad y la calidad de vida. Este enfoque se apoya en políticas internas de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional, así como en lineamientos de conducta institucional que buscan asegurar condiciones laborales justas, entornos seguros y relaciones basadas en el respeto. La gestión de bienestar se articula mediante beneficios laborales y complementarios que acompañan distintas necesidades de los colaboradores. Entre ellos se incluyen suspensión por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, suspensión por médico particular, seguro médico, seguro de vida, seguro dental, clínica médica, seguro de vehículos, asociación solidarista, espacios de esparcimiento, sala de lactancia y una red de descuentos en alimentación, salud, belleza, educación y otros servicios.

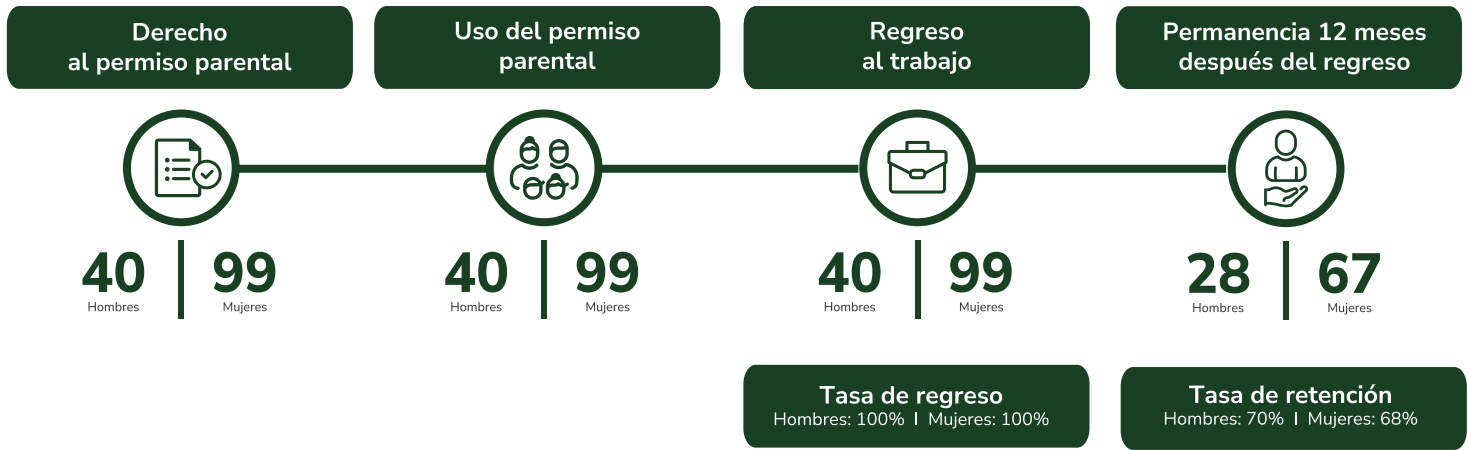
El Banco también fortalece el bienestar desde una perspectiva preventiva e integral. Durante el período se impulsaron iniciativas orientadas al autocuidado, la salud física, emocional, financiera y social de los colaboradores. Entre estas acciones destacó el programa Pro Bienestar, estructurado en siete pilares: mental, físico, emocional, espiritual, social, profesional y financiero. Esta iniciativa incorporó webinars especializados, contenidos prácticos y herramientas de acompañamiento para promover hábitos saludables y equilibrio entre la vida personal y laboral.

Las actividades de bienestar también incluyeron espacios de integración, deporte y reconocimiento, como clases de indoor cycling, zumba, actividades conmemorativas y beneficios asociados a fechas especiales. Estas iniciativas fortalecen el sentido de pertenencia, promueven la participación de los colaboradores y contribuyen a construir un entorno laboral más humano, saludable y cercano.

En materia de conciliación entre vida laboral y familiar, Banco Promerica mantiene beneficios asociados a licencias familiares y permisos por nacimiento de hijos, conforme a la regulación aplicable. Durante 2025, los colaboradores que hicieron uso del permiso parental retornaron al trabajo después del período correspondiente, manteniendo una tasa de regreso del 100%.

Permisos Parentales 2025

Banco Promerica da seguimiento al uso , retorno y permanencia de colaboradores que acceden al permiso parental.



La salud de los colaboradores también es una prioridad para Banco Promerica. Entre las acciones realizadas por la institución se incluyen campañas de vacunación, programas de prevención de riesgos y accidentes, y talleres educativos sobre salud. Asimismo, se organizan actividades deportivas como zumba y ciclismo, con el objetivo de fomentar la actividad física y reducir el estrés laboral, promoviendo así el bienestar integral del equipo.

Donativo Jade

La inversión social de Banco Promerica se fortalece mediante iniciativas que vinculan la participación de los clientes con causas de alto impacto para el país. A través de la Tarjeta De Crédito Jade y el programa de Puntos Promerica Verdes, los tarjetahabientes contribuyen a canalizar recursos hacia organizaciones que trabajan en educación, salud infantil, conservación ambiental y desarrollo comunitario.

Durante 2025, el programa realizó por tercer año consecutivo una donación a instituciones aliadas, consolidando una trayectoria de aportes acumulados que supera el millón de quetzales. Esta continuidad refleja la capacidad del Banco para transformar el uso cotidiano de un producto financiero en una herramienta de apoyo a iniciativas sociales y ambientales con alcance comunitario. En el período reportado, el donativo ascendió a Q375,000 y benefició a cinco organizaciones: Amigos del Lago de Atitlán, Club Rotario Guatemala Sur, Junior Achievement Guatemala, Fundación AYUVI y Fundación Puente. A través de estos aportes, Banco Promerica mantiene su compromiso con la generación de valor compartido, conectando a sus clientes con proyectos que contribuyen al bienestar de comunidades, la educación financiera, la atención médica infantil y la protección de los recursos naturales.

De esta manera, el programa de Puntos Promerica Verdes se consolida como una iniciativa de inversión social que integra productos con propósito, participación de clientes y alianzas con organizaciones especializadas, ampliando el alcance de la estrategia de sostenibilidad hacia acciones concretas en beneficio del desarrollo sostenible de Guatemala.





Predicar con el Ejemplo



Educación e Inclusión Financiera

(GRI 3-3)

(SASB FN-CB-240a.1; FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4)

La educación e inclusión financiera forman parte del compromiso de Banco Promerica con el desarrollo de las personas, empresas y comunidades a las que atiende. Este enfoque busca facilitar el acceso a servicios financieros y fortalecer las capacidades necesarias para que los clientes utilicen sus productos de manera informada, responsable y segura.

Desde esta perspectiva, el Banco integra acciones de formación, comunicación y acceso a soluciones financieras que permiten acompañar a distintos segmentos en su relación con el sistema financiero. La educación financiera aporta herramientas para una mejor toma de decisiones, mientras que la inclusión financiera permite acercar productos, canales y servicios a personas y empresas con diferentes necesidades, niveles de acceso y formas de interacción con la banca.

Educación Financiera

Banco Promerica impulsa la educación financiera mediante espacios de formación, comunicación y acompañamiento dirigidos a colaboradores, clientes y segmentos empresariales. Estas acciones buscan fortalecer conocimientos sobre administración de recursos, ahorro, crédito, seguridad financiera, uso responsable de productos bancarios y lectura del entorno económico, contribuyendo a que las personas y empresas tomen decisiones financieras con más información y criterio.

Como parte del acompañamiento al sector empresarial, se desarrollaron espacios de análisis económico orientados a brindar herramientas para la toma de decisiones. Durante el período se realizaron dos conferencias virtuales de Perspectivas Económicas, enfocadas en el panorama económico 2025 y en el impacto de los aranceles en Guatemala. Estos espacios permitieron abordar desafíos globales y locales, identificar oportunidades estratégicas y fortalecer el acceso de los clientes empresariales a información especializada para la gestión de sus negocios.

El Banco también promovió actividades dirigidas al segmento PYME, como la conferencia “El arte de reinventarse”, diseñada para inspirar y proporcionar herramientas prácticas a empresarios frente a los retos del entorno actual. Esta iniciativa reforzó el acompañamiento a pequeñas y medianas empresas desde una perspectiva integral, incorporando temas de resiliencia, liderazgo y adaptación empresarial como complemento al acceso a productos financieros.

Para colaboradores, la educación financiera se complementa con espacios de formación y sensibilización sobre presupuesto personal, ahorro, inversión, crédito y seguridad financiera.

Estas acciones permiten fortalecer capacidades internas y promover una cultura de uso responsable de los recursos, alineada con el bienestar financiero de los equipos. Para clientes y usuarios, Banco Promerica mantiene la difusión de contenidos informativos a través de canales digitales, sitio web y redes sociales, con el propósito de promover el uso adecuado, responsable y seguro de los productos y servicios financieros. Estas comunicaciones incluyen guías, artículos y videos que acercan información práctica a públicos más amplios y fortalecen la toma de decisiones financieras informadas.

Inclusión Financiera

La inclusión financiera se gestiona mediante productos y soluciones que facilitan el acceso de personas individuales y pequeñas empresas al sistema financiero formal. Este enfoque permite acercar servicios bancarios básicos, promover el uso de cuentas transaccionales y de ahorro, y ampliar oportunidades para que más clientes administren sus recursos, realicen operaciones y accedan a financiamiento en condiciones más accesibles.

Como parte de este seguimiento, Banco Promerica identifica cuentas de personas individuales que no generan costos recurrentes por mantenimiento, manejo de cuenta o saldo mínimo, diferenciando entre cuentas monetarias y cuentas de ahorro por su función transaccional o de resguardo de recursos.

Cuentas monetarias sin costos recurrentes	Cuentas de ahorro sin costos recurrentes	Total de cuentas sin costos recurrentes
 Personas individuales 1,165  Cuentas creadas 1,169	 Personas individuales 292,686  Cuentas creadas 382,796	 Personas individuales 293,851  Cuentas creadas 382,938

Se consideran cuentas sin costos recurrentes a aquellas sin cargos ordinarios por mantenimiento manejo de cuenta o saldo mínimo. Los gastos por inactividad prolongada se consideran condicionados.

La inclusión financiera también se refleja en el financiamiento otorgado a pequeñas empresas y actividades vinculadas con el desarrollo de la comunidad. Estos recursos contribuyen a fortalecer unidades productivas de menor escala, apoyar la continuidad de negocios, dinamizar economías locales y ampliar oportunidades de crecimiento para segmentos que requieren acceso a capital.

Número de préstamos	Cuantía de préstamos
 Préstamos otorgados 1,226	 Monto total financiado 123,140,330.69

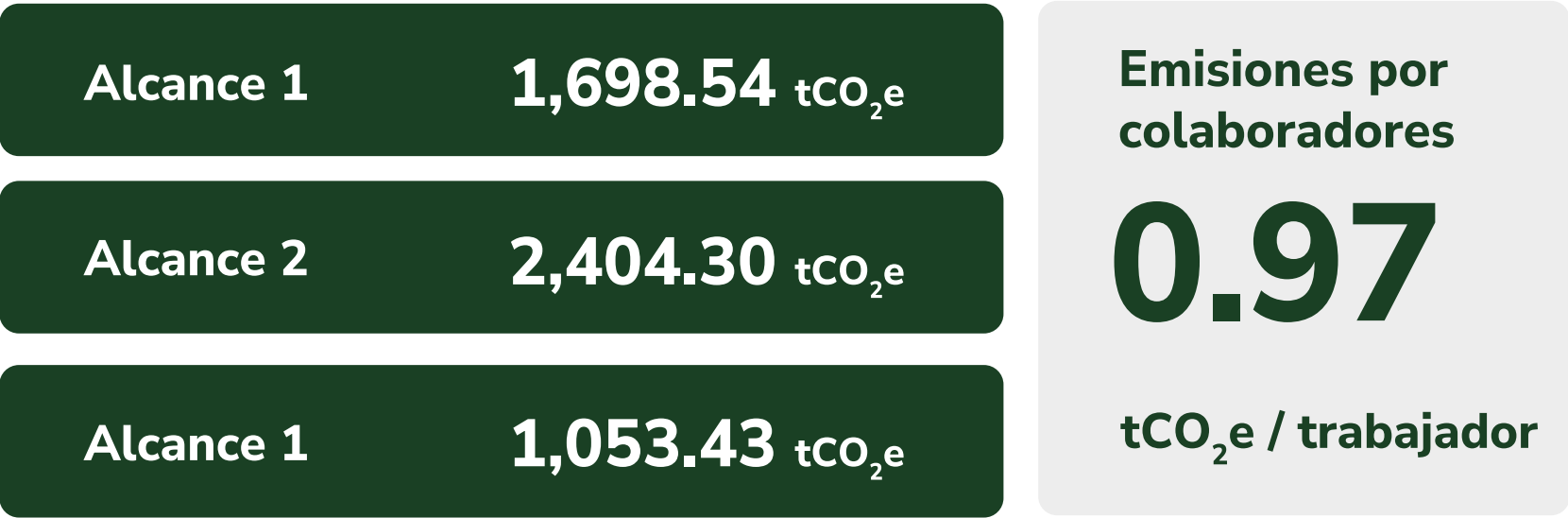
*Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2025.

Huella Ecológica

(GRI 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5) (SASB FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4)

Banco Promerica mantiene el compromiso de gestionar responsablemente los impactos ambientales derivados de su operación. Como parte de este enfoque, durante el período se dio continuidad a la medición de la huella ecológica, incorporando el análisis de emisiones de gases de efecto invernadero y variables asociadas al uso del agua, con el propósito de contar con información técnica que permita orientar acciones de eficiencia, reducción y mejora continua.

La medición de emisiones permite identificar las principales fuentes de gases de efecto invernadero generadas directa e indirectamente por la operación del Banco. Este análisis considera componentes asociados al consumo de energía, combustibles, refrigerantes, transporte, residuos, insumos y otros elementos propios de la actividad institucional, permitiendo una mejor comprensión del desempeño ambiental y de las oportunidades de gestión.



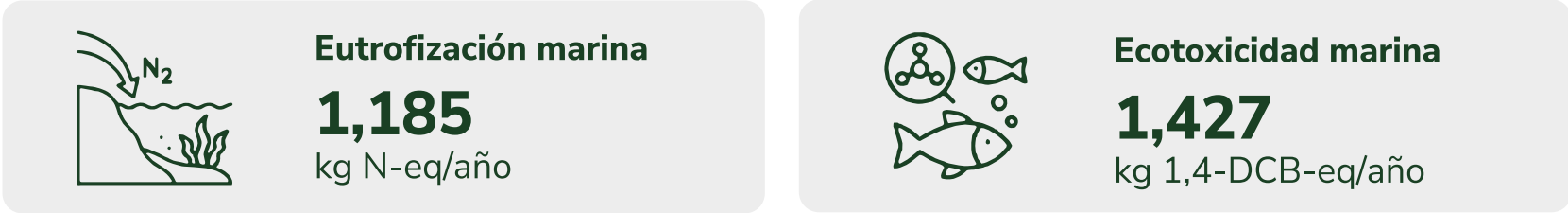
Los resultados obtenidos fortalecen la capacidad del Banco para dar seguimiento a su desempeño ambiental, priorizar acciones de reducción y evaluar medidas que contribuyan a una operación más eficiente. Asimismo, la información generada permite contar con una base técnica para orientar decisiones relacionadas con eficiencia energética, gestión de recursos, reducción de emisiones y compensación ambiental.

La huella de agua complementa esta lectura ambiental al incorporar indicadores relacionados con el uso, consumo, escasez y potenciales impactos sobre ecosistemas acuáticos. Esta información amplía el análisis más allá de las emisiones de carbono y fortalece la gestión de recursos hídricos desde una perspectiva preventiva y de mejora continua.

Indicadores principales de agua



Impactos asociados al agua



La gestión ambiental del Banco se complementa con acciones internas orientadas al uso eficiente de recursos, sensibilización de colaboradores, reducción de insumos, reciclaje y participación en iniciativas ambientales. Estas acciones contribuyen a fortalecer una cultura institucional más responsable con el ambiente y a identificar oportunidades para reducir progresivamente los impactos asociados a la operación.

Acción Ambiental y Lucha Contra el Cambio Climático

Banco Promerica promueve la acción ambiental como parte de su compromiso con la gestión responsable de los impactos asociados a su operación y con la protección de los recursos naturales. Este enfoque se materializa a través de iniciativas que fortalecen la participación de colaboradores y sus familias, integrando educación ambiental, voluntariado y acciones orientadas a la recuperación de ecosistemas.

Como parte de esta línea de trabajo, el Banco ha desarrollado tres ediciones de voluntariado ambiental enfocadas en reforestación, alcanzando más de 3,000 árboles plantados en sitios estratégicos. Estas jornadas se han realizado con el acompañamiento de consultoras expertas, priorizando espacios relevantes para la recuperación ambiental y la contribución a la capacidad de recarga de mantos acuíferos.

Durante 2025, se llevó a cabo una nueva jornada de reforestación en el Parque Ecológico Pinares del Norte, con la participación de más de 200 voluntarios, entre colaboradores y sus familias, quienes sembraron 1,000 árboles de distintas especies. La actividad incluyó un componente educativo sobre la importancia de la reforestación en microcuencas que abastecen de agua a la Región Metropolitana, reforzando la relación entre conservación ambiental, disponibilidad hídrica y participación ciudadana.

Estas acciones complementan la medición y gestión de la huella ecológica, al fortalecer una cultura ambiental interna y promover la corresponsabilidad de los colaboradores en iniciativas concretas de mitigación y restauración. A través del voluntariado ambiental, Banco Promerica impulsa una participación que conecta el compromiso institucional con acciones visibles en beneficio del entorno.



Participación en Eventos con Impacto Social y Educativo

Como parte de su estrategia de inversión social, Banco Promerica complementa sus programas de donación con la participación en espacios y actividades orientadas a la educación financiera y el apoyo social. Estas iniciativas permiten trasladar el compromiso institucional a entornos presenciales, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y acercando contenidos financieros de forma práctica y accesible.

Durante el período, el Banco participó en diferentes eventos dirigidos a públicos diversos, combinando educación, interacción y sensibilización. Entre estos se encuentra la Feria de Educación Financiera, desarrollada durante tres días en julio de 2025, en la cual se brindó asesoría a niños y jóvenes a través de un stand dinámico e interactivo, alcanzando la participación de más de 100 personas. Esta actividad permitió promover conceptos básicos sobre el manejo responsable del dinero y el uso adecuado de productos financieros desde edades tempranas.

Adicionalmente, el Banco participó en eventos de carácter social como Burger Fest, realizado en marzo de 2025, que reunió a más de 3,000 personas. En este espacio se impulsaron acciones de recaudación orientadas a apoyar a comunidades en situación de vulnerabilidad, integrando la participación del público con iniciativas de impacto social y fortaleciendo la interacción con clientes en entornos abiertos.

Estas actividades representaron una inversión conjunta orientada a promover la educación financiera y el apoyo social, complementando los programas institucionales de donación. A través de estos espacios, Banco Promerica amplía el alcance de su inversión social, integrando educación, participación comunitaria y generación de valor en contextos de alto contacto.





Medición de Impacto

Medición de Impacto

Como parte de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, Banco Promerica puso a disposición de sus grupos de interés una serie de documentos que permiten evaluar su desempeño ambiental, social y de gobernanza, así como dar seguimiento a la implementación de su estrategia de sostenibilidad. Este ejercicio voluntario refuerza la trazabilidad de sus acciones y facilita la evaluación de su contribución al desarrollo sostenible.

Durante 2025, el Banco publicó los siguientes documentos:

- Informe de Sostenibilidad (primera edición bajo estándares GRI y SASB)
- Marco de Bono Sostenible
- Informe de Segunda Opinión – PCS
- Reporte de Principios de Banca Responsable (PBR)
- Reporte de uso de fondos – Serie 1
- Memoria de Labores
- Informe Anual de Gobierno Corporativo
- Información financiera pública disponible para partes interesadas

La publicación de estos documentos permite fortalecer la transparencia institucional, al poner a disposición información clave sobre el desempeño del Banco, la gestión de sus productos sostenibles, el uso de recursos, la gobernanza y su alineación con estándares internacionales.

Asimismo, facilita la evaluación externa de sus prácticas y contribuye a consolidar la confianza de sus grupos de interés.



Anexo I

Análisis de doble materialida

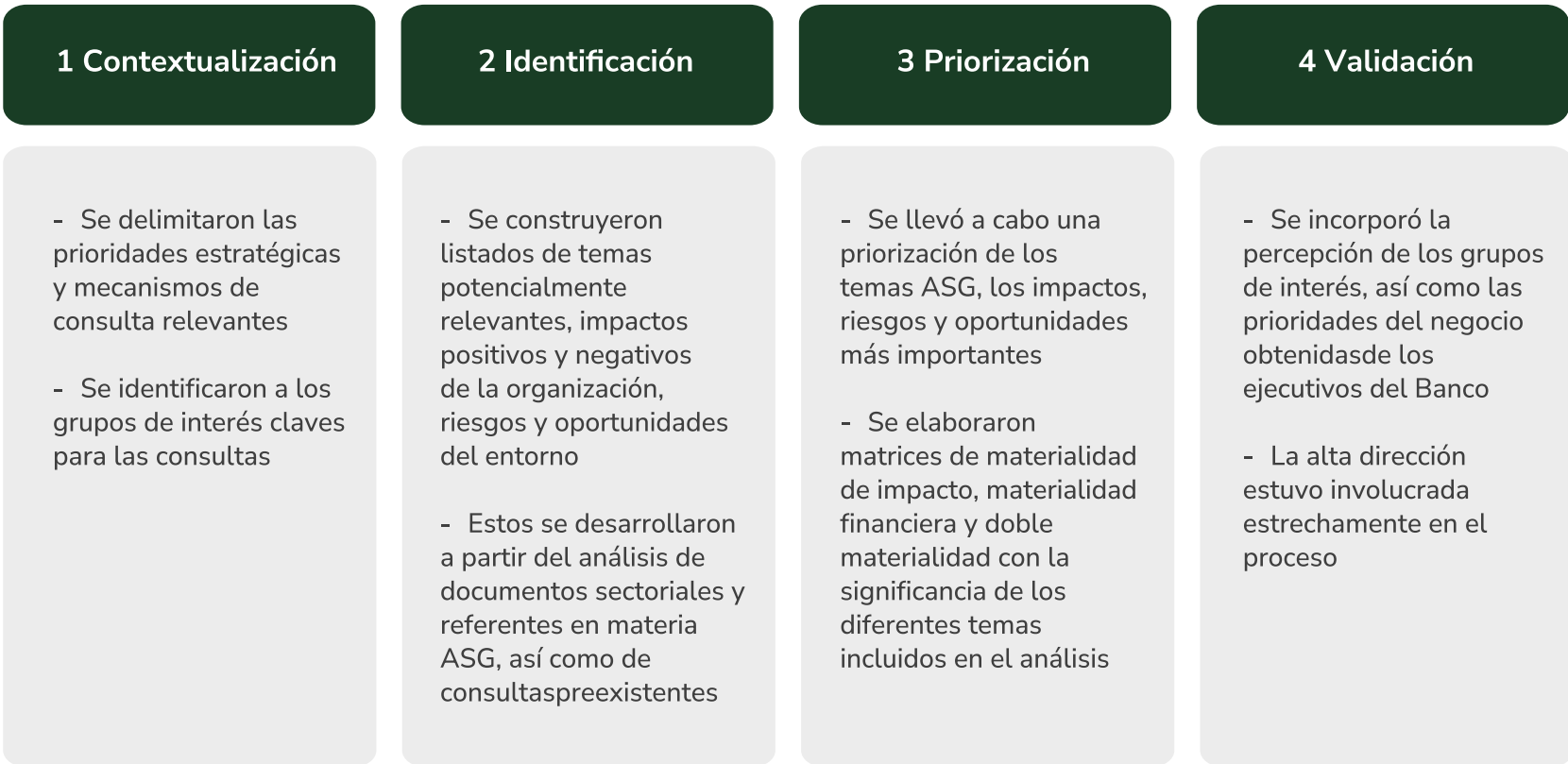
(GRI 3-1, 3-2, 3-3)

Banco Promerica Guatemala utiliza el análisis de doble materialidad para definir, con rigor y trazabilidad, los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza que requieren mayor enfoque de gestión y divulgación. Este ejercicio permite alinear la estrategia con las expectativas de los grupos de interés y con tendencias internacionales en materia ASG, asegurando que el reporte se concentre en los temas con mayor relevancia para la institución y para el entorno donde opera.

El enfoque de doble materialidad integra dos perspectivas complementarias. La primera es la materialidad de impacto, que identifica los impactos más significativos de la operación sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo efectos positivos y negativos. La segunda es la materialidad financiera, que identifica los factores ASG con probabilidad razonable de incidir en la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo. La lectura conjunta de ambas perspectivas fortalece la toma de decisiones y permite priorizar los asuntos que deben gestionarse con mayor intensidad y reportarse con mayor detalle.

El ejercicio se desarrolló mediante un proceso estructurado en cinco etapas. Primero se consolidó un listado de asuntos potenciales a partir de fuentes internas y externas, incorporando documentos institucionales, consultas preexistentes, referencias sectoriales y estándares aplicables. Luego se caracterizaron los temas, definiendo impactos, riesgos y oportunidades para facilitar una evaluación más precisa.

En la tercera etapa se realizó la valoración interna, asignando calificaciones de gravedad o magnitud y probabilidad según criterios técnicos. En la cuarta etapa se incorporaron consultas con grupos de interés para contrastar la visión interna con percepciones externas. Finalmente, se construyeron mapas de calor y la matriz final de doble materialidad, integrando ambas perspectivas para obtener el resultado consolidado.



Categoría	No.	Tema
Talento y Desarrollo	1	Atracción y retención del talento
	2	Desarrollo del talento
	3	Salud y seguridad ocupacional
	4	Diversidad e inclusión
Gobierno Corporativo y Ética	5	Gobierno corporativo
	6	Desempeño económico
	7	Ética y anticorrupción
	8	Debida diligencia en derechos humanos
	9	Cumplimiento regulatorio
Inclusión y Accesibilidad Financiera ASG	10	Financiamiento sostenible y responsable
	11	Inclusión financiera y accesibilidad
	12	Educación financiera y de previsión
	13	Desarrollo de productos y servicios con aspectos ambientales/sociales
Experiencia del cliente	14	Experiencia del cliente
	15	Ciberseguridad
	16	Privacidad y seguridad de datosMarketing responsable de productos y servicios
	17	Marketing responsable de productos y servicios
	18	Transformación tecnológica y digitalización
Gestión Ambiental	19	Gestión de energía y emisiones de GEI
	20	Circularidad y gestión de residuos
	21	Riesgos y oportunidades del cambio climático (físicos)
	22	Riesgos y oportunidades del cambio climático (transición)
Desarrollo social y cadena de suministro	23	Inversión social y relacionamiento comunitario
	24	Cadena de valor sostenible

Como punto de partida, se consolidó un universo de 24 temas potenciales agrupados en seis dimensiones: talento y desarrollo; gobierno corporativo y ética; inclusión y accesibilidad financiera ASG; experiencia del cliente; gestión ambiental; y desarrollo social y cadena de suministro. Este universo define el alcance total del análisis y garantiza que la priorización se construya desde una base amplia y representativa de los asuntos ASG relevantes para el sector y para la operación local. Para integrar la perspectiva interna y la externa, el ejercicio incorporó ponderaciones definidas.

En materialidad de impacto, la contribución se distribuyó entre grupos de interés y áreas internas, y en materialidad financiera se consideró el aporte de grupos de interés, alta gerencia, inversionistas y proveedores de capital, junto con la valoración interna correspondiente. Estas ponderaciones permiten que el resultado final refleje tanto la experiencia operativa del Banco como las expectativas del entorno.

La priorización final se construyó combinando los resultados de materialidad de impacto y materialidad financiera en un único diagrama. La matriz ubica los temas según su calificación en ambos ejes y permite distinguir entre temas doblemente materiales, temas materiales de impacto, temas materiales financieros y temas potenciales. Esta clasificación guía la estructura del informe y define el nivel de profundidad con el que cada asunto se aborda en los capítulos principales, manteniendo coherencia entre la gestión y la divulgación.

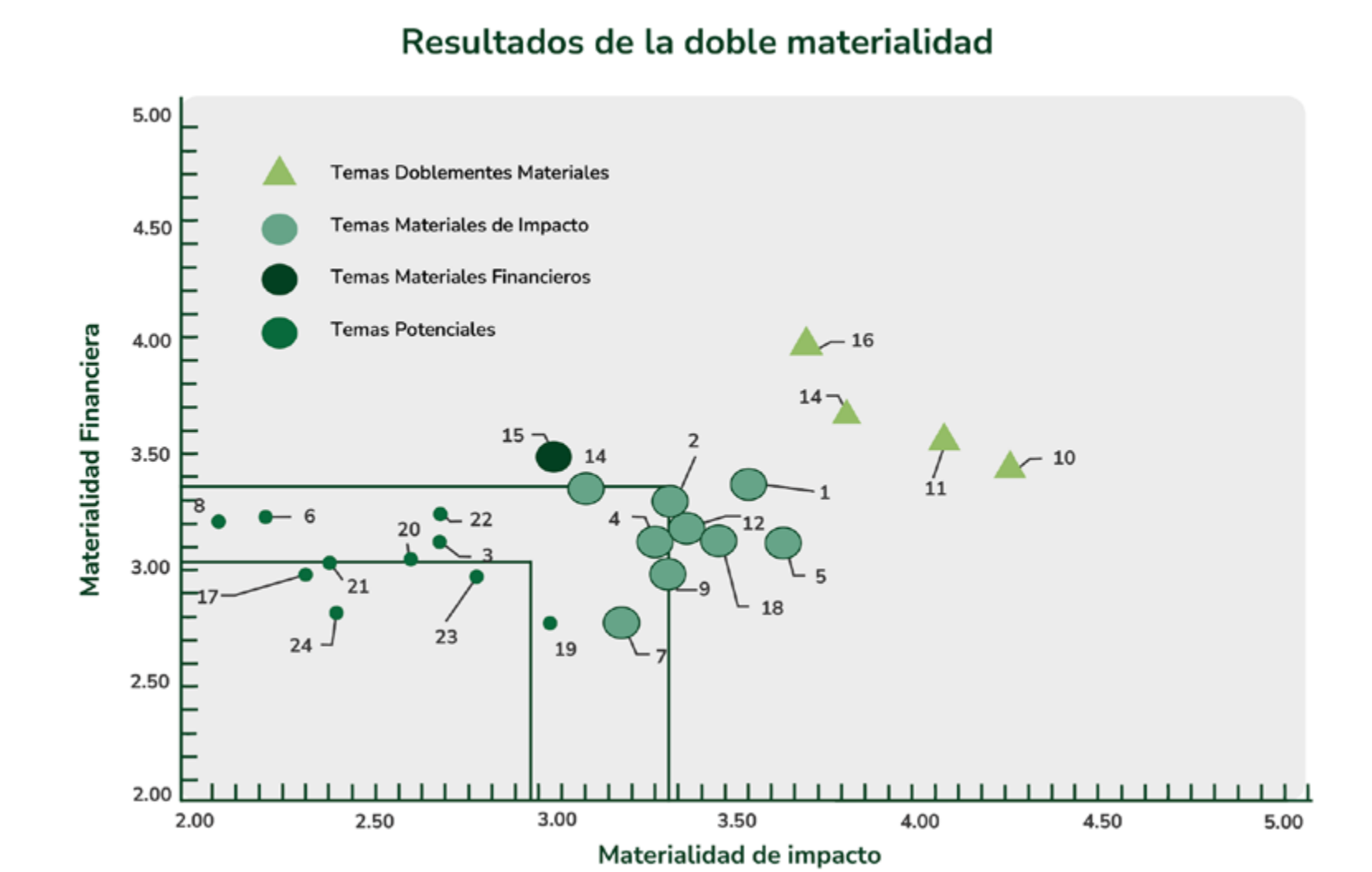
En este marco, el cambio climático fue incluido de forma explícita dentro de la dimensión de gestión ambiental, desagregado en dos temas para asegurar una evaluación completa: riesgos y oportunidades del cambio climático físicos, y riesgos y oportunidades del cambio climático de transición. Ambos temas fueron evaluados dentro del mismo universo de 24 asuntos y aparecen reflejados en el ordenamiento de resultados del ejercicio, lo que confirma que no fueron excluidos del análisis.

La razón por la que el cambio climático no aparece dentro del grupo de mayor priorización en el resultado final se explica por su calificación relativa frente a otros temas que obtuvieron puntajes combinados más altos en el ejercicio.

En el ordenamiento por calificación, riesgos y oportunidades del cambio climático de transición obtuvo 5.88 y riesgos y oportunidades del cambio climático físicos obtuvo 5.36, ubicándose por debajo de temas con mayor puntuación combinada como financiamiento sostenible y responsable 7.63, privacidad y seguridad de datos 7.58 e inclusión financiera y accesibilidad 7.53. Esta lectura indica una priorización comparativa, no una omisión del tema.

En consecuencia, el diagrama de resultados debe interpretarse como una herramienta para enfocar la gestión y la divulgación en los asuntos con mayor significancia relativa en el período evaluado, mientras que los temas que no quedan dentro del grupo superior se mantienen bajo seguimiento y monitoreo, dado que pueden evolucionar en el tiempo por cambios regulatorios, del mercado o del contexto de riesgo. Este enfoque permite sostener una estrategia dinámica, basada en evidencia y alineada con un proceso formal de priorización.

Resultados de la doble materialidad



Anexo II

Indicadores GRI específicos por tema material					
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página (s) / Respuesta directa
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		“Inversión social: Equipo Banco Promérica. Inversión social: Bienestar”
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		Inversión social: Equipo Banco Promérica
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		Inversión social: Bienestar
		401-3	Permiso parental		Inversión social: Bienestar
Actividades y trabajadores	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	3-3	Gestión de temas materiales		Inversión social: Capacitación y desarrollo de carrera
		404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		Inversión social: Capacitación y desarrollo de carrera
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		Inversión social: Capacitación y desarrollo de carrera
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		Inversión social: Capacitación y desarrollo de carrera
Diversidad e inclusión	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		“Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento Inversión social: Equipo Banco Promérica”
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		“Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo Inversión social: Equipo Banco Promérica”
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		No han sido evaluadas las operaciones en función de los riesgos relacionados con la corrupción.
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales 2021		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
Inclusión y accesibilidad financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
Educación Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
Desarrollo de productos y servicios con aspectos ambientales/sociales	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
Experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Negocios Sostenibles: Experiencia del cliente
Ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
Privacidad y seguridad de los datos	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
Transformación tecnológica y digitalización	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Negocios Sostenibles: Transformación digital

De manera complementaria a la gestión de los temas materiales se incluyen los siguientes contenidos GRI relacionados con el consumo de agua y las emisiones:

Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página (s) / Respuesta directa
Circularidad y gestión de residuos	Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
Gestión de energía y emisiones de GEI	Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica



Anexo III

Índice de parámetros SASB					
Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página (s) / Respuesta directa
Financiamiento al consumo 2023	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarias anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) Porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) Porcentaje disputado por consumidor, (4) Porcentaje que resultó en investigación por el CFPB		Negocios Sostenibles: Experiencia del cliente
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		Negocios Sostenibles: Experiencia del cliente
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios
Banca comercial 2023	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) Con porcentaje seãlando aquella informaciónpersonalmente identificable (3) Número de cuentahabientes afectados		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresaliente para programas diseñadospara promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad	No disponible	No aplica
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub ban carizados o clientes desatendidos		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		Gestión de riesgos: Administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza

Banca comercial 2023	Financiación de las emisiones	FN-CB-410b.1	“Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por 1) Alcance 1, (2) Alcance 2, (3) Alcance 3”		Gestión de riesgos: Administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza Predicar con el ejemplo: Huella ecológica Se ha iniciado el proceso y se tendrán resultados para 2025.
		FN-CB-410b.2	Exposición bruta de cada sector industrial por clase de activos	No disponible	No aplica
		FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	No disponible	No aplica
		FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas		Gestión de riesgos: Administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza
		FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras		Predicar con el ejemplo: Huella ecológica Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	Ética de negocio	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No aplica, Banco Promerica Guatemala no es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	No aplica
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	No aplica, Banco Promerica Guatemala o es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	No aplica
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios
Financiamiento hipotecario 2023	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	“(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660”	No disponible	No disponible
		FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones hipotecarias residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias, y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible	No disponible
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos		Negocios Sostenibles: Experiencia del cliente

Financiamiento hipotecario 2023	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los prestamos	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
	Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor, y (3) promedio ponderado del rango préstamo-valor (LTV) de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) otros prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible	No aplica
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociado con préstamos discriminatorios		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
		FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para asegurar que no se formen hipotecas discriminatorias	La evaluación para crédito vivienda está sometida a los mismos lineamientos éticos que el resto de productos, y basa en indicadores técnicos.	Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	Riesgos ambientales para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos hipotecarios en zona de inundación de 100 años	No disponible	No aplica
		FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida total dada por incumplimiento atribuible al préstamo hipotecario y morosidad debido a condiciones meteorológicas como catástrofes naturales, por región geográfica	No disponible	No aplica
		FN-MF-450a.3	Descripción de como son incorporados los riesgos de cambio climático u otros riesgos ambientales en la originación y modificación de hipotecas		Gestión de riesgos: Administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		Negocios sostenibles: Evolución de los productos y los servicios

Banco Promerica 