Informe de **Sostenibilidad**

2024

Banco Promerica

Índice

6 Acerca de este informe

8 Perfil
- 9 Visión, misión y valores
- 10 Productos y servicios
- 11 Cadena de valor
- 13 Alianzas y membresías

14 Estrategia de sostenibilidad
20 Principios de Banca Responsable
20 Relacionamiento con grupos de interés

24 Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

25 Gobierno corporativo
26 Estructura
31 Ética y cumplimiento

34 Gestión de Riesgos

35 Prevención y monitoreo
38 Resguardo de la información
40 Administración del riesgo ambiental, social y de gobernanza

42 Negocios Sostenibles

43 Experiencia del cliente
- 44 Canales de atención

45 Evolución de los productos y los servicios
- 45 Evolución de los productos: ahorro
- 47 Evolución de los productos: crédito
- 48 Productos sostenibles

50 Transformación digital

53 Inversión Social

54 Equipo Banco Promerica
- 55 Atracción y retención de talento
- 57 Diversidad e inclusión

58 Capacitación y desarrollo de carrera
59 Bienestar

60 Predicar con el ejemplo

61 Educación e inclusión financiera
- 61 Educación financiera
- 62 Inclusión financiera

63 Huella ecológica
- 65 Acción ambiental y lucha contra el cambio climático
- 65 Gestión ambiental
- 66 Inversión Social

67 Anexo I

68 Análisis de doble materialidad
70 Doble materialidad

71 Anexo II

72 Índice de contenidos GRI

75 Anexo III

75 Índice de parámetros SASB

Punto de **contacto**

(GRI 2-3)

Toda comunicación referente al Informe de sostenibilidad 2024, 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 **presidente**

Con gran satisfacción presentamos el Informe de Sostenibilidad 2024 de Banco Promerica, un documento que refleja, a través de esta primera edición, el firme compromiso que tenemos con la construcción de un futuro más próspero para Guatemala. A lo largo de este informe, detallamos las iniciativas que hemos emprendido para integrar la sostenibilidad en todas las operaciones, desde la gestión de riesgos y el análisis crediticio, hasta la innovación en productos y servicios financieros digitales.

En Grupo Promerica la sostenibilidad forma parte de nuestra cultura y de la estrategia corporativa, por ello trabajamos impulsando una banca que ofrezca productos y servicios que apoyen a las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

La sostenibilidad es nuestro compromiso estratégico, por eso involucra a la alta gerencia, se integra de manera transversal, además de en la esencia del negocio, los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). Consecuentemente, este se ha convertido en un eje transversal de trabajo del grupo financiero, que busca permanentemente evolucionar y estar preparado para enfrentar los nuevos retos y ayudar a nuestros clientes de forma responsable y sostenible.

En 2024, hemos alcanzado logros significativos en la ruta del Banco hacia la sostenibilidad. La emisión del primer Bono Sostenible, por un monto de US$50 millones, es un hito que nos permite canalizar recursos a proyectos con impacto ambiental y social positivo; además de un hito trascendental en el sistema financiero guatemalteco, ya que previamente, ningún banco había emitido este tipo de instrumento. Con esta iniciativa, impulsamos proyectos en áreas como energías renovables, eficiencia energética, construcciones sostenibles y financiamiento a Mipymes.

La transformación digital ha sido clave para acercar los servicios financieros a una mayor parte de la población guatemalteca, creciendo en inclusión financiera y bancarización. También fortalecimos los canales digitales, como la Banca Móvil y la Banca en Línea, para ofrecer una experiencia más eficiente, accesible y segura.

Reconocemos además la importancia de una gestión de riesgos integral y efectiva para asegurar la sostenibilidad de las operaciones bancarias. En consecuencia, contamos con 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 los clientes.

En Banco Promerica, la gestión responsable de nuestra cadena de suministro también es fundamental para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad. Trabajamos en estrecha colaboración con los proveedores, exigiéndoles altos estándares de calidad, una adherencia inquebrantable con la ética y la transparencia, y la adopción de prácticas sostenibles.

Además, estamos apegados a la legislación nacional e internacional aplicable al sector y a los más altos estándares éticos, previniendo la corrupción, el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.

La seguridad y privacidad de la información son primordiales en el entorno digital actual. Durante 2024 seguimos implementando medidas de seguridad robustas para proteger la información de los clientes y cumplir con la actualizada regulación nacional en materia de privacidad y ciberseguridad.

El compromiso con la sostenibilidad se extiende más allá de nuestra realidad organizacional e incluye la gestión de los riesgos ambientales y sociales en las operaciones de colocación crediticia. Para esto, analizamos el impacto potencial de las actividades de los clientes en el medio ambiente y la sociedad, promoviendo prácticas empresariales responsables y un desarrollo económico sostenible.

Nuestro equipo de colaboradores está convencido de que la sostenibilidad se potencia cuando favorecemos a todos los grupos de interés. En consecuencia, continuaremos trabajando para integrar la sostenibilidad en todas las acciones que emprendamos, impulsando así a Guatemala.

Atentamente,

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente
Grupo Promerica

Acerca de este informe

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

La Red Bancaria Promerica integró en 2017 a Guatemala como parte de sus operaciones. Este 2024, Banco Promerica ha dado un paso significativo al elaborar su primer informe anual de sostenibilidad, en línea con compromiso hacia la transparencia y la rendición de cuentas. En este informe, conocido por el máximo órgano de gobierno, se presentan los resultados clave de la institución en su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG), desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024. La información presentada corresponde al Banco Promerica Guatemala, formado por su matriz y sucursales en el país.

En 2024, el Banco llevó a cabo el análisis de doble materialidad, como se detalla en el Anexo I. Este proceso siguió las tendencias internacionales e incorporó metodologías tanto cualitativas como cuantitativas para abordar los enfoques de impacto y financiero.

Utilizando la información recopilada en el ejercicio de materialidad y los lineamientos del Grupo Financiero al que pertenece la institución, se fortaleció la Estrategia de Sostenibilidad de Banco Promerica, que establece la hoja de ruta multidisciplinaria para la implementación de iniciativas que abordan los requisitos identificados como más críticos. En consecuencia, este informe se ha estructurado siguiendo esas directrices, comunicando el progreso hacia el logro de los objetivos ASG determinados a través de la materialidad y utilizando marcos y estándares de reporte reconocidos internacionalmente para asegurar la calidad y comparabilidad de la información.

Los datos contenidos en este informe provienen de las diversas áreas del Banco y han sido revisados por los responsables de cada una de ellas y fueron validados internamente por la Coordinación de Sostenibilidad, por el presidente ejecutivo y el Directorio. Al ser el primer informe de sostenibilidad que publica la organización, no existen actualizaciones de información (reexpresiones).

Este informe:

- Considera los estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*, que responden a la materialidad de impacto y a los amplios grupos de interés de la institución.
- Incluye los estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para los sectores de banca de consumo, banca comercial y banca hipotecaria. Estos atienden la materialidad financiera y responden a los requerimientos de información de los inversionistas.
- Da cuenta de la contribución a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, hoja de ruta propuesta por las *Naciones Unidas (ONU)* para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- Como referente a cualquier tipo de información incluida en el presente reporte, recomendamos visitar la página web de la institución.

Medición de impacto

Este informe de sostenibilidad abarca el rendimiento, los resultados e impactos de Banco Promerica en diversos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Las acciones de la institución se estructuran en seis áreas estratégicas que conforman su modelo de sostenibilidad.

Focos	Cifras destacadas		
Medición de impacto	654,520 préstamos emitidos.	967 préstamos se otorgaron para impulsar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas.	+530 hipotecas residenciales originadas.
Comunicación interna y externa	Participación en el desarrollo de la Taxonomía Verde de Guatemala.	0 pérdidas por la materialización de riesgos de lavado de activos.	5 instituciones beneficiadas a través del programa de donación de Puntos verdes.
Negocios sostenibles	Primer Bono Sostenible emitido por un monto de US$50 millones.	80 puntos en NPS para los canales digitales. *	19% de incremento en el uso de Banca Móvil.
Administración del riesgo ambiental, social y de gobernanza	244 préstamos y 165 clientes analizados con criterios de riesgos socioambientales.	Desarrollo del SARAS 3.0 con asistencia técnica internacional.	Parte del proceso de colocación del Bono Sostenible.
Inversión social	4,373 colaboradores en total.	52.3% de los colaboradores son mujeres.	10,258 horas de capacitación impartidas.
Predicar con el ejemplo	150 colaboradores como participación promedio en conferencias.	+31,500 cuentas monetarias abiertas sin coste.	Lanzamiento del proceso de medición de la huella ecológica.

* Escala del Net Promoter Score de 0 al 10 donde NPS = % Promotores (9 y 10) - % Detractores (0 al 6)

Perfil y estrategia de sostenibilidad

Perfil

(GRI 2-1, 2-6)

Banco Promerica, ubicado en Guatemala, es una institución bancaria con 31 años de experiencia. Desde 1993, nos hemos dedicado a ofrecer productos y servicios financieros tanto para personas como para empresas. Nuestro propósito es impulsar el desarrollo económico del país mediante soluciones accesibles y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.

Formamos parte de Grupo Promerica, una de las redes financieras más destacadas de la región, con presencia en nueve países de América Latina y el Caribe. El Grupo cuenta con el respaldo de un equipo multinacional con vasta experiencia en el sector financiero, quienes dirigen sus operaciones con un enfoque estratégico y un firme compromiso hacia la sostenibilidad en cada mercado donde tiene presencia.

Visión, misión y valores

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

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

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.

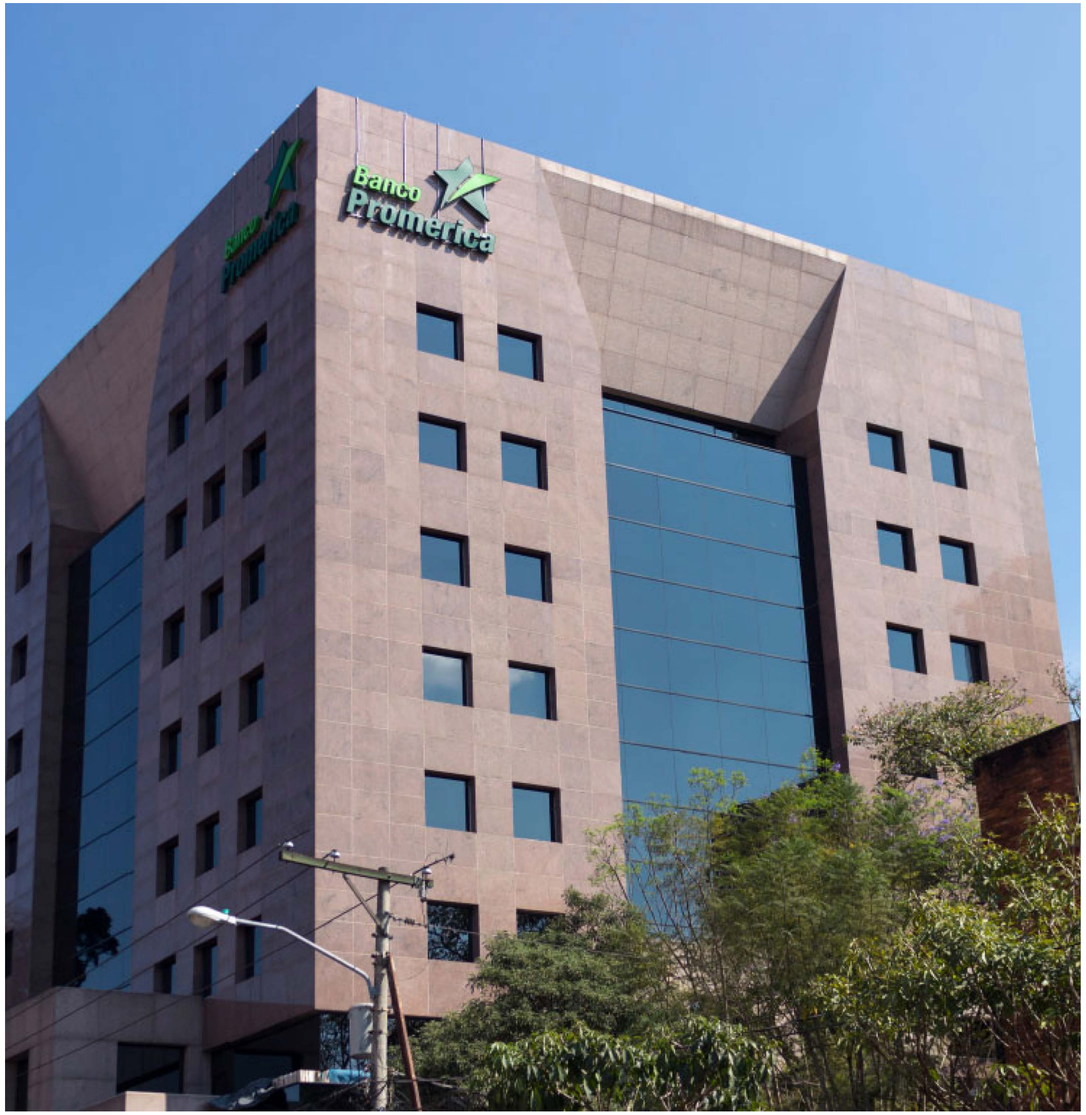
Emprendedores por naturaleza

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)

Banco Promerica ofrece una amplia gama de soluciones financieras diseñadas para satisfacer las necesidades de personas y empresas. Con un enfoque centrado en la accesibilidad, la personalización, la satisfacción del cliente, la transformación digital, además de la sostenibilidad, la entidad se posiciona como un socio estratégico en el desarrollo financiero de sus clientes.

Entre nuestras soluciones se encuentran cuentas corrientes o monetarias, de ahorro y depósitos a plazo, así como opciones de financiamiento a través de créditos y tarjetas de crédito. Además, brindamos seguros y asistencias, servicios de remesas, billeteras electrónicas y soluciones de adquirencia (proceso de pago con tarjetas) y captación para empresas, con el objetivo de facilitar la gestión financiera de nuestros clientes y contribuir a su crecimiento.

*Banco Promerica cuenta con más de **107 agencias**, **2,600 cajeros automáticos** y una amplia red de **4,000 agentes bancarios**.*

*La institución dispone también de canales digitales puntuados como los mejores del país, de acuerdo con las plataformas web en las que se encuentran alojados. Estos canales, como la **Banca Móvil** y la **Banca en Línea**, ofrecen atención permanente, garantizando así el acceso a sus servicios financieros en toda Guatemala.*

Cadena de valor

(GRI 2-6)

Banco Promerica reconoce la importancia de articular una sólida red de proveedores para el éxito de las operaciones. Para esto trabaja en estrecha colaboración con ellos, exigiéndoles altos estándares de calidad en sus productos y servicios, así como un compromiso inquebrantable con los principios éticos. Se considera a los proveedores como socios estratégicos y, en consecuencia, construye relaciones a largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el respeto mutuo a través de la comunicación constante y la identificación de áreas de mejora.

El Banco cuenta con un esquema de calificación de proveedores que comprende, además de una validación de información, la evaluación de antecedentes y listas de control internas y externas para garantizar que no estén involucrados en actividades ilícitas o que representen un riesgo para la reputación de la institución.

El enfoque de gestión de proveedores está comprendido en las Políticas de Tercerización y Contratación de Servicios Generales de Promerica Financial Corporation (PFC) y en el Manual de Procedimientos de Compras de Banco Promerica. Este marco se basa en los siguientes principios para la contratación de proveedores:

- Asegurar que cumplan con la legislación vigente y las regulaciones aplicables a su sector.
- Exigir que se adhieran a las leyes laborales, ambientales y de seguridad y salud ocupacional.
- Promover los más altos estándares éticos en las relaciones comerciales, para lo cual se dispone de un Código de Conducta para Proveedores que establece los principios que deben guiar su actuación, incluyendo la prohibición del soborno, la corrupción y la discriminación.
- Buscar que ofrezcan productos y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades del Banco y las de sus clientes.
- Privilegiar la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro, optimizando los procesos de compra y entrega para minimizar el desperdicio y el impacto ambiental.
- Alentar la adopción de prácticas sostenibles en sus operaciones, incluyendo la gestión responsable de los recursos naturales, la reducción de emisiones y la promoción de la responsabilidad social.
- Priorizar la contratación de proveedores locales que contribuyan al desarrollo económico y social de Guatemala.

Para aquellos proveedores que utilizan las instalaciones y sistemas de Banco Promerica, es indispensable que sus actividades también se ajusten completamente a las normativas internas.

Se cuenta además con un sistema de evaluación del desempeño de los proveedores que permite monitorear su cumplimiento con los estándares y expectativas del Banco.

En el transcurso del 2024 se destinó un total de **GTQ449,696,591.88** en pagos, alcanzando un número total de **784 proveedores**.

Asimismo, otro pilar de la cadena de valor de Banco Promerica es la fuerza comercial, el servicio al cliente y los esfuerzos de mercadeo, los cuales están centrados en la creación, comunicación y transmisión de valor hacia grupos de interés específicos como clientes y públicos objetivos a través de la oferta de productos y servicios financieros.

Para garantizar que los procesos sean seguros y transparentes, el Banco cuenta, además, con actividades de soporte como la gestión de riesgos, gobierno corporativo y cumplimiento, mismos que velan por la seguridad y confianza de todos los grupos de interés.

Para asegurar el buen funcionamiento y la optimización de las operaciones, Banco Promerica invierte en tecnologías que apoyan a la red de sucursales, agencias y otras dependencias. Otro elemento indispensable en su cadena de valor es la gestión de los recursos humanos, además de las áreas administrativa y financiera, que buscan que todas las actividades, en su conjunto, produzcan rentabilidad desde un balance económico, social y ambiental.

Actividades Primarias

Actividades de Soporte

Alianzas y membresías

(GRI 2-28)

Banco Promerica trabaja en articulación con múltiples actores del sector público y privado para impulsar iniciativas conjuntas que generen impacto social y ambiental.

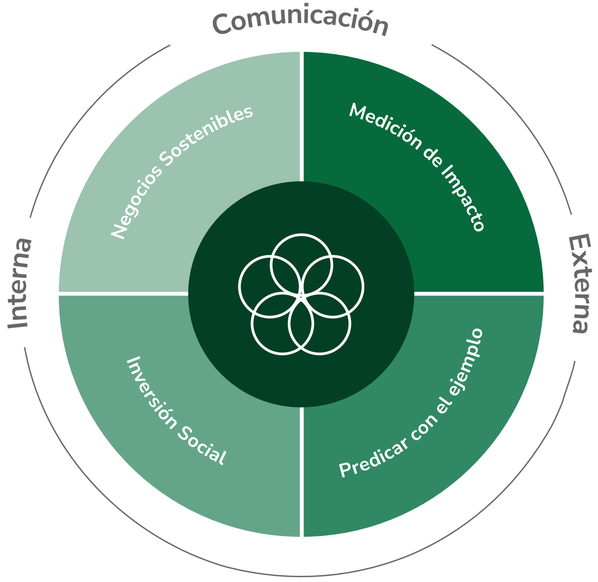
Las alianzas y membresías permiten el abordaje y la difusión de las mejores prácticas de sostenibilidad e iniciativas que contribuyen a la lucha contra el cambio climático. Asimismo, participa activamente en paneles de discusión y debate, además de otros foros especializados en temáticas sostenibles

Siglas de las asociaciones	Nombre de las asociaciones	Página web
ABG	Asociación Bancaria de Guatemala	https://abg.org.gt/es/
AGG	Asociación de Gerentes de Guatemala / Cámara de Comercio Filial Quetzaltenango	https://agg.org.gt/membresia/
AMCHAM	Cámara de Comercio Guatemalteco Americana	https://amchamguate.com/
CENTRARSE	Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala	https://centrarse.org/
Pacto Global	Pacto Global Guatemala	https://guatemala.un.org/es/259724-pacto-global-fortalece-trabajo-conjunto
UNEP FI (siglas en inglés)	Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	https://www.unepfi.org/

Estrategia de sostenibilidad

Consciente de su papel como agente de cambio, Banco Promerica asume el compromiso de impulsar el desarrollo sostenible en Guatemala, así como de contribuir al bienestar económico, social y ambiental del país mediante prácticas responsables en todas sus operaciones.

Esta visión la formaliza a través de una estrategia de sostenibilidad que se fundamenta en cuatro pilares estratégicos:



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

Negocios sostenibles

Banco Promerica ofrece productos y servicios diseñados para promover la sostenibilidad, incluyendo créditos verdes empresariales e inmobiliarios con certificación, orientados a financiar proyectos de inversión sostenible. Estos productos fomentan la oportunidad de que los negocios generen beneficios monetarios, reduzcan costos y logren un ahorro global mínimo del 20%.

Por otro lado, Banco Promerica ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados para respaldar el crecimiento y la eficiencia de las PYMES en el país. Entre las soluciones disponibles se encuentran líneas de crédito, préstamos empresariales, tarjetas de crédito para inversión y el Programa ‘Mejores Empresas Centroamericanas’ (MECA), entre otros.

Con estos recursos, el banco proporciona herramientas financieras y programas de apoyo que impulsan el crecimiento sostenible y la competitividad de las PYMES en el mercado.

Como parte de su estrategia de financiamiento, la institución también emite bonos sostenibles, sociales y verdes, desarrollados bajo altos estándares internacionales, como los de la Asociación Internacional del Mercado de Capitales (ICMA), para respaldar iniciativas que estimulen la descarbonización y la creación de una economía más limpia.

Predicar con el ejemplo

Banco Promerica busca liderar con el ejemplo y enfocar sus esfuerzos en tres Criterios: Ambiental, Social y Gobernanza. En el ámbito ambiental, la institución mide su huella ecológica y desarrolla acciones concretas para mitigar el impacto generado por sus operaciones. En el ámbito social, realiza iniciativas enfocadas en el bienestar y desarrollo de sus colaboradores, promoviendo un entorno laboral sano, seguro e inclusivo. Finalmente, en el ámbito de gobernanza, la institución desarrolla, adopta y promueve reglamentos y estándares con requisitos incluso superiores a la normativa local.

Inversión social

Banco Promerica cuenta con el programa de acumulación de puntos Promerica Verdes, los cuales pueden ser utilizados para realizar donaciones a distintas organizaciones sin fines de lucro, con el objetivo de generar un impacto positivo en proyectos ambientales, sociales y económicos que contribuyan al desarrollo del país.

Además, el banco organiza anualmente voluntariados ambientales y sociales, fomentando la participación de sus colaboradores en estas iniciativas.

Medición de impacto

Banco Promerica garantiza la disponibilidad de información completa y detallada que permita dar seguimiento a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los compromisos adquiridos con las distintas organizaciones. Esto incluye llevar un control riguroso de las fuentes de fondeo y de los usos de los fondos asignados a créditos, bonos verdes y bonos sostenibles.

Estos pilares están fundamentados en el Manual Metodológico de Riesgo Ambiental y Social y la Política del Sistema de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), así como en la comunicación interna y externa del Banco relacionada con la estrategia de sostenibilidad, lo que refuerza la transparencia y la rendición de cuentas de su gestión a través de reportes que incorporan criterios económicos, sociales y ambientales.

Además, las acciones que Banco Promerica pone en marcha, mediante esta estrategia, contribuyen a la Agenda 2030, los principios del Pacto Mundial, los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y los marcos regulatorios nacionales. Toda esta información se publica a través del apartado de Sostenibilidad de la página web institucional.

Objetivos de Desarrollo Sostenible
alineados con Banco Promerica Guatemala

Banco Promerica promueve la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades en Guatemala mediante la implementación de iniciativas que, alineadas con su estrategia, contribuyen directamente a cuatro de los 17 ODS. Estos son:

4.

Educación de calidad

Una de las responsabilidades de Banco Promerica es educar a sus clientes, proveedores y colaboradores sobre el uso adecuado de sus productos y servicios. De esta manera, fomenta mejores hábitos y valores, contribuye al desarrollo humano y profesional, y genera un crecimiento que añade valor, de manera prioritaria, a las personas y a las pymes.

8.

Trabajo decente y crecimiento económico

Banco Promerica impulsa y promueve acciones para fortalecer a las PYMES. A través de productos como líneas de crédito, préstamos empresariales y financiamiento verde, el banco apoya su crecimiento, fomentando la generación de empleo formal y el desarrollo económico inclusivo, al tiempo que contribuye a la transición hacia modelos de negocio sostenibles y desempeña un papel clave como motor del crecimiento económico.

13.

Acción por el clima

Como parte de su compromiso con las iniciativas internacionales de sostenibilidad, Banco Promerica ha comenzado a medir sus emisiones e incorporar acciones para adaptarse y mitigar el cambio climático, fomentando la ecoinnovación, la transformación digital y un sistema SARAS 3.0. Adicionalmente, están a disposición de los clientes, productos y servicios financieros que apoyan sus propios proyectos alineados con el cambio climático.

17.

Alianzas para lograr los objetivos

Reconociendo que la colaboración es esencial para alcanzar metas comunes y enfrentar los desafíos ambientales, sociales y económicos, Banco Promerica establece estratégicas alianzas con diversas entidades nacionales como el Consejo Consultivo de Finanzas Sostenibles e internacionales con UNEP FI y Pacto Global. Esto incluye, además, colaborar con bancos multilaterales, instituciones de desarrollo y fondos de inversión para impulsar el desarrollo sostenible de personas, empresas y pymes.

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. Periódicamente, 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 Guatemala

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

2015

Estrategia de sostenibilidad

Grupo Promerica cuenta con una estrategia de sostenibilidad que se alinea con los 17 ODS. La sostenibilidad se ha convertido en el eje transversal de trabajo del grupo financiero. Inicia el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS 1.0.).

2017

Créditos verdes

Banco Promerica impulsó créditos verdes basados principalmente en eficiencia energética, energía renovable, buscando un ahorro mínimo del 20%.

2021

Principios de Banca Responsable

Firmantes oficiales de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Son el marco para que la estrategia y práctica de los bancos se alinee con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo Climático de París.

2022

Pacto Global Guatemala

Adhesión a Pacto Global para alinear las operaciones y estrategias con los Diez Principios Universales en las áreas de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

2023

Primer reporte de Principios de Banca Responsable

A los 18 meses de ser firmante, se publicó el primer reporte con una hoja de ruta sólida para alinearse a sus seis principios.

Línea de tiempo de la sostenibilidad
en Banco Promerica Guatemala

2024

Cálculo de la huella ecológica y Política Ambiental

Medición de la huella de carbono y la huella hídrica para su integración en como base para el desarrollo de la Política Ambiental.

2024

Análisis de doble materialidad

Matriz que permite identificar los temas más relevantes para la empresa en materia de sostenibilidad y finanzas y como priorizarlos. Los temas materiales sirven de base para la gestión y comunicación de la sostenibilidad.

2024

Segundo reporte de Principios de Banca Responsable

Segundo reporte publicado de los Principios de Banca Responsable.

2024

Primera emisión de Bono Sostenible

Instrumento financiero diseñado para promover proyectos que generen un impacto ambiental y social positivo en Guatemala.

2024

Asistencias técnicas

Mecanismos de soporte en el avance de la trayectoria en sostenibilidad.

- Cálculo de huella ecológica.
- Política ambiental
- Sistema de Administración de Riesgos
- Ambientales y Sociales (SARAS 3.0.).

Principios de Banca Responsable

Con el objetivo de reiterar su compromiso de promover el bienestar social y proteger el planeta, en septiembre de 2021, Banco Promerica se convirtió en el primer firmante oficial de los Principios de Banca Responsable (PBR) de las Naciones Unidas en Guatemala. Este hito demuestra un liderazgo temprano en el sector bancario hacia las finanzas sostenibles.

Estos principios proporcionan un marco público para que las entidades bancarias puedan comprender sistemáticamente los riesgos y aprovechar las oportunidades que surgen de la transición a economías más sostenibles.

Los bancos signatarios miden el impacto ambiental y social resultante de sus actividades comerciales, establecen e implementan objetivos donde tendrán un impacto más significativo e informan anualmente. En consecuencia, Banco Promerica no financia actividades que no cumplen con los Principios de Banca Responsable como referencia de financiamiento. Para comunicar los avances obtenidos en 2024, paralelamente a este Informe de Sostenibilidad, se lanza también el tercer informe de Principios de Banca Responsable de Banco Promerica.

Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 2-29)

Banco Promerica mantiene un diálogo constante y cercano con todos sus grupos de interés, con el objetivo de comprender y atender sus necesidades y expectativas. A través de diversos mecanismos de creación de valor y canales de comunicación específicos para cada grupo, articulados sobre la base de la normativa aplicable al sector financiero, el Banco promueve relaciones de confianza y cooperación.

Identificación de grupos de interés y mecanismos de relacionamiento

Grupo de Interés	Creación de valor	Canales
Consejo de Administración	Alineación con las mejores prácticas en gobernanza que protejan los intereses de los accionistas y generen valor compartido. Información clara y accesible para la toma de decisiones responsable. Mecanismos de monitoreo y evaluación que aseguren que las estrategias y decisiones del consejo se ejecuten de manera efectiva, cumpliendo con los objetivos establecidos.	• Juntas del Consejo de Administración. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales.
Accionistas, inversionistas y otros proveedores de capital	Solidez de los resultados operativos y financieros, con una gestión apegada al plan estratégico, así como a los niveles de riesgo autorizados por el Directorio. Gobernanza corporativa basada en las mejores prácticas nacionales e internacionales, la misma resguarda los intereses institucionales y la continuidad de las operaciones. Oportunidad atractiva para poder canalizar recursos financieros que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental de Guatemala.	• Junta de Accionistas y acta. • Apartado específico en la web. • Instancias de atención particulares en función de solicitudes. • Memoria de labores. • Ejercicio de materialidad. • Informe de sostenibilidad. • Reporte de los Principios de Banca Responsable.
Colaboradores	Oportunidades de desarrollo profesional y fomento del trabajo en equipos de alto desempeño. Creación de un ambiente de trabajo positivo, seguro y motivador que contribuye al bienestar. Fomento de un entorno laboral inclusivo y diverso que valora las diferencias y promueve la igualdad de oportunidades.	• Evaluación del clima laboral. • Canal de denuncia. • Intranet y comunicaciones internas regulares. • Sesiones formativas. • Estudio de materialidad. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales.
Proveedores (locales y regionales)	Oportunidades de negocio, en relaciones de largo plazo, con condiciones justas y mutuamente beneficiosas. Altos estándares de calidad y transparencia, que refuerzan la eficiencia y excelencia del proveedor.	• Reuniones de contratación y operación cotidiana de la prestación de servicios. • Procesos administrativos de calificación y evaluación.

Grupo de Interés	Creación de valor	Canales
Competidores	Fomento de la innovación y mejora continua en los productos y servicios ofrecidos por el sector. Cumplimiento con las regulaciones de competencia justa, promoviendo un entorno de igualdad para todos los participantes. Promoción de la educación financiera, elevando el nivel de conocimiento y la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores en el mercado.	• Eventos y conferencias del sector. • Participación en mesas de trabajo sectoriales para la definición de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Guatemala. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales.
Clientes	Atención de sus diferentes necesidades, a través de productos y servicios pertinentes con condiciones claras y asesoría personalizada de los colaboradores. En la Banca Empresas y Pyme, oportunidad de disponer de financiamiento para hacer crecer el negocio, junto con un portafolio amplio de servicios de gestión empresarial. En la Banca Personas, incorporación de factores diferenciales en la personalización de los productos, el trato y la asesoría cercana y personalizada.	• Agencias, sucursales y ventanillas de extensión. • Corresponsales no bancarios. • Canales remotos (web, aplicación móvil, atención telefónica). • Ejercicio de materialidad. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales. • Campañas de comunicación externas.
Gobiernos, autoridades y reguladores	Apego fiel a la normativa, con una sólida cultura de cumplimiento en los diferentes equipos del Banco. Fortalecimiento del sistema financiero, con una gestión ejemplar.	• Informes y documentación requeridas. • Relación directa con comités institucionales (Riesgos, Cumplimiento y Auditoría). • Relación indirecta también desde las asociaciones y cámaras, a través de comités sectoriales.
Asociaciones / cámaras	Contribución al desarrollo de prácticas y estándares que fortalezcan la industria bancaria y financiera. Promoción de prácticas empresariales responsables y sostenibles dentro de la industria. Aporte de datos y análisis que ayuden a las asociaciones a comprender mejor el mercado, identificar oportunidades y abordar desafíos comunes.	• Participación en foros y comités dentro de las asociaciones y cámaras. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales.

Grupo de Interés	Creación de valor	Canales
Comunidad	Contribución al desarrollo económico y social, a través de clientes y proveedores, que se extiende al resto de la sociedad. Compromiso con altos estándares en los temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Transparencia en el desempeño y resultados, como fundamento de la confianza en la institución bancaria.	• Desempeño de los programas de educación financiera. • Iniciativas de inversión social y colaboración con organizaciones. • Comunicados de prensa y otras notificaciones públicas. • Informe de sostenibilidad y otras publicaciones institucionales.
Medios de comunicación	Provisión de datos financieros clave, informes de desempeño y análisis de tendencias del mercado que faciliten la cobertura precisa y actualizada de la situación financiera del Banco. Participación en foros públicos sobre temas económicos, financieros, sociales, ambientales y sostenibles, ofreciendo la perspectiva del sector y contribuyendo a una discusión informada. Acceso a expertos internos del Banco, como economistas o especialistas en finanzas, para proporcionar su visión en artículos, reportajes o análisis sobre el mercado financiero.	• Comunicados y conferencias de prensa. • Eventos institucionales. • Publicaciones institucionales (por ejemplo, el Informe de sostenibilidad).

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)

Comprometido con los más altos estándares de gobierno corporativo, Banco Promerica promueve una gestión ética, transparente y responsable en todas sus operaciones, asegurando que se desarrollen conforme a la legislación local vigente y contribuyan al fomento de las actividades productivas del país.

La estructura y las prácticas de gobernanza de la entidad (las cuales incluyen la publicación anual de un informe de gobierno corporativo), junto con las directrices para la toma de decisiones y la ejecución de acciones, están definidas en el Manual de Gobierno Corporativo y en el Código de Ética y Conducta. Estos documentos son fundamentales para garantizar que las operaciones y decisiones de Banco Promerica se alineen con los principios éticos, legales y estratégicos establecidos, promoviendo una gestión coherente y responsable, siempre en beneficio de sus grupos de interés; por esa razón se tiene consistencia con los estatutos de la institución y las recomendaciones de organismos internacionales.

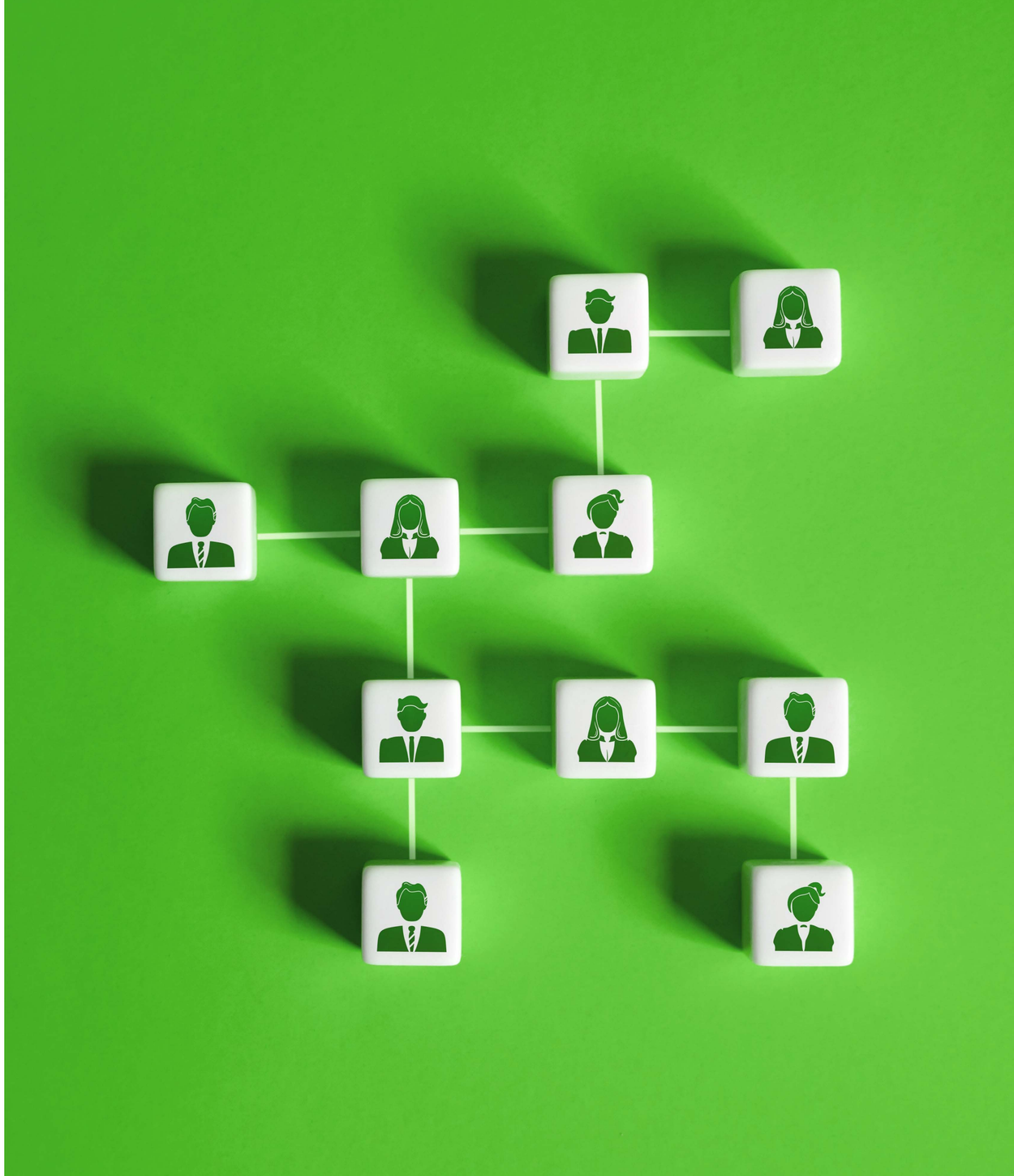
Estructura

El objeto principal del Banco es la realización de toda clase de operaciones activas, pasivas y contingentes, además de los servicios propios de un banco múltiple, tendientes a fomentar el desarrollo de las actividades productivas del país. Como parte de Grupo Promerica, el patrimonio del Banco es propiedad del Holding Promerica Financial Corporation (PFC).

Los órganos de gobierno corporativo son los responsables de definir los lineamientos institucionales, establecer las estrategias y realizar el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos dentro de un marco legal.

La estructura de gobernanza de Banco Promerica establece una clara distribución de roles y responsabilidades entre los órganos de gobierno, que incluyen la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración, los diversos comités especializados, las direcciones, gerencias y otros cargos de nivel táctico.

Se busca mantener relaciones armónicas entre los directivos y los accionistas, por lo que se han establecido mecanismos periódicos de rendición de cuentas, lo que ha llevado a que la toma de decisiones sea totalmente transparente.



Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es la máxima instancia del gobierno corporativo de Banco Promerica, conformada por los accionistas de la entidad. Está liderada por el presidente de la Asamblea. Su principal responsabilidad es aprobar y supervisar el cumplimiento del Reglamento Interno del Consejo de Administración, el cual regula su funcionamiento, la toma de decisiones, el nombramiento y cese de sus miembros, así como la frecuencia de las reuniones, y establece los derechos y obligaciones correspondientes.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano responsable de dirigir los negocios de Banco Promerica y asegurar el cumplimiento de los objetivos y políticas de la organización. Su labor incluye la toma de decisiones estratégicas, la gestión eficiente de los recursos y el fomento de un crecimiento sostenible alineado con los intereses de los accionistas y los principios éticos de la institución. Está integrado por cinco vocales principales y sus suplentes, que son elegidos por la Asamblea General de Accionistas.

El Consejo de Administración de Banco Promerica está compuesto por un equipo en el que no se hacen distinciones de género, pero en el que sí resalta la amplia experiencia y capacitación en los sectores bancario y empresarial, así como en la administración de riesgos; por lo que, desde su especialidad, cada miembro contribuye al buen funcionamiento de la institución. Para efectos de la evaluación y verificación de calidades, ellos han sido debidamente calificados por la Superintendencia de Bancos y son nombrados para ejercer sus cargos por períodos de dos años, de acuerdo con la normativa local.

Cuatro de los cinco miembros titulares (80%) del Consejo de Administración son independientes, con excepción del presidente. Asimismo, su promedio de edad está en los 53 años y ninguno pertenece a grupos vulnerables. A continuación, se detalla su estructura:

Nombre	Cargo
Ramiro Norberto Ortiz Gurdián	**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 es no independiente (funge simultáneamente como un alto ejecutivo de la institución).

Gracias a las decisiones estratégicas y bien fundamentadas del Consejo de Administración, las cuales se toman por consenso, Banco Promerica ha logrado un crecimiento sostenible y continuo.

Anualmente, los miembros del Consejo de Administración se capacitan en temáticas que son tendencia para el sector financiero. En 2024 revisaron temas relacionados con: gestión de riesgos, prevención del lavado de activos, ciberseguridad, robotización de procesos (RPA), inteligencia artificial (IA), economía de las habilidades, factores ASG y riesgos climáticos.

Para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia del Consejo de Administración, específicamente en materia de desarrollo sostenible, los miembros han participado en capacitaciones abordadas a través de metodologías de evaluación de casos.

Banco Promerica cuenta con los siguientes Comités Ejecutivos, los cuales brindan soporte a la Alta Gerencia:

- Comité de Negocios
- Comité de Gerencia
- Comité de Ética
- Comité de Activos y Pasivos ALCO (por sus siglas en inglés).

Por otro lado, los órganos de control del Banco, en los que participan activamente miembros del Consejo de Administración que no tienen actividades gerenciales dentro de la Institución, son:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Cumplimiento.

Banco Promerica gestiona sus riesgos de acuerdo con la experiencia empresarial, los lineamientos de las normativas locales emitidas por la Superintendencia de Bancos y las mejores prácticas. De igual forma, cuenta con una estructura de control interno que va desde los funcionarios frontales de atención al cliente, los de soporte hasta los equipos de control que velan por el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos de la entidad.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría apoya al Consejo de Administración en la supervisión de la gobernanza corporativa de Banco Promerica. Tiene la responsabilidad de implementar y dar seguimiento a las políticas y procedimientos relacionados con el gobierno corporativo, el sistema de control interno y el adecuado funcionamiento de la auditoría, tanto interna como externa. Este comité sesiona de manera bimensual. Además, existe internamente un departamento afín a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna.

Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es responsable de implementar, velar por el adecuado funcionamiento y ejecutar las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos en Banco Promerica. Se enfoca en identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con las operaciones de la entidad, con el fin de asegurar su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Este comité sesiona de forma mensual y orienta la gestión de la Gerencia de Riesgos.

Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento se encarga de administrar las políticas y procedimientos relacionados con la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo en Banco Promerica. Su labor incluye la adopción, desarrollo y ejecución de programas, procedimientos y controles internos diseñados para prevenir el uso indebido de los servicios y actividades de la organización.

Este comité sesiona de manera bimensual. Además, en apoyo al Comité de Cumplimiento, existe internamente una unidad administrativa a cargo de una gerencia afín.

Comité de Ética

El Comité de Ética promueve una cultura ética que guía las decisiones y acciones de la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración y los colaboradores de Banco Promerica. Además, garantiza que todas las operaciones se realicen conforme a los principios y valores corporativos, lo que fortalece la integridad organizacional, así como la transparencia y la responsabilidad. En cumplimiento del marco legal y reglamentario de Guatemala, reporta directamente al Comité de Auditoría.

Alta Gerencia

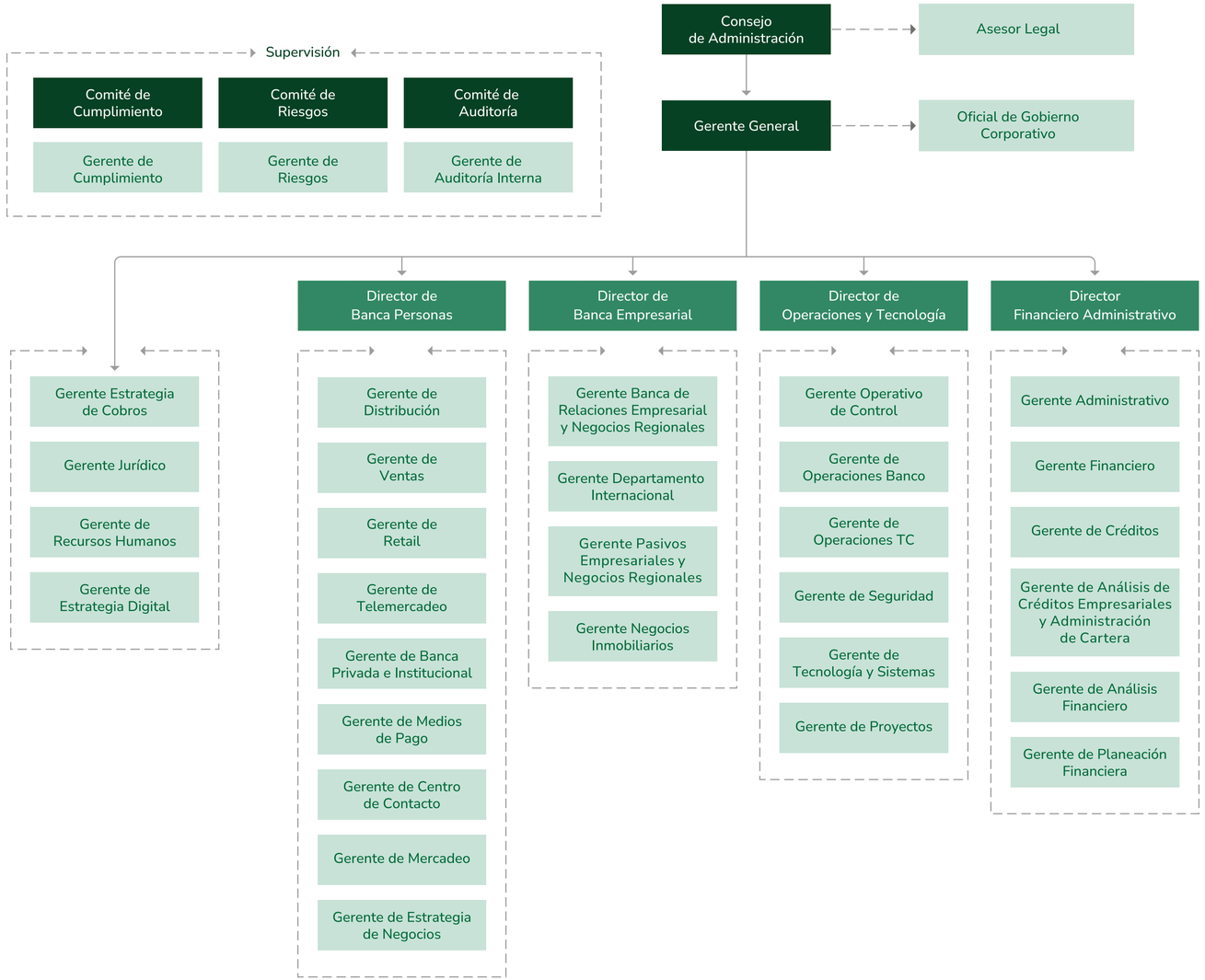
La Alta Gerencia de Banco Promerica desempeña sus funciones conforme a las políticas y procedimientos de gobierno corporativo, así como a las directrices emitidas por el Consejo de Administración y los distintos comités. Entre sus principales responsabilidades se encuentran promover una cultura organizacional enfocada en la adecuada gestión de riesgos y llevar a cabo las acciones necesarias para gestionar y controlar los procesos, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Control interno

Los órganos que constituyen el sistema de control interno tienen a su cargo la supervisión del apego institucional al conjunto de directrices, normas, políticas y procesos establecidos por el Consejo de Administración para que sea llevado a cabo por la Alta Gerencia y el resto del personal de la entidad. Tiene por objeto proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento.

Está constituido por las áreas internas de: Auditoría interna, Cumplimiento, Riesgos, Jurídico y Gobierno corporativo.

Organigrama Organizacional
de Banco Promerica Guatemala



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)

Para Banco Promerica, mantener la confianza de sus grupos de interés es fundamental. Por ello, promueve prácticas éticas en todas sus actividades e interacciones. Su prioridad es conducir sus negocios dentro de un marco de integridad, para dar cumplimiento a las leyes y regulaciones vigentes emitidas por las autoridades en materia financiera, tributaria y en cualquier otro ámbito relacionado con sus operaciones.

El Código de Ética y Conducta establece el marco normativo y los principios que guían la conducta de sus accionistas, miembros del Consejo de Administración y colaboradores. Este Código refleja el compromiso de la institución con la transparencia, la honestidad y el respeto en todas sus interacciones, para que cada decisión y acción esté alineada con los principios corporativos.

Con el propósito de asegurar que todos sus integrantes comprendan y adopten estos valores, el Código de Ética y Conducta se difunde desde el proceso de inducción, en conjunto con las políticas y procedimientos internos de anticorrupción. Su conocimiento y aplicación se refuerzan a través de la firma de adherencia y, de manera periódica, a través de campañas, circulares y actividades internas. Como resultado de esta iniciativa, la totalidad de colaboradores y miembros de los órganos de gobierno corporativo del Banco han recibido, tanto comunicados, así como formación en anticorrupción.

Todas las inquietudes críticas con respecto a la ética y el cumplimiento de los diversos grupos de interés son comunicadas al Consejo de Administración, como máximo órgano de gobierno, a través de su análisis en los distintos comités.

Adicionalmente, Banco Promerica cuenta con una política sobre conflictos de interés, que establece los lineamientos para identificar, prevenir y gestionar posibles conflictos, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Esta política es aplicable a todas las operaciones y relaciones (dentro y fuera de la entidad) y prohíbe a los colaboradores aceptar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de su función.

Como parte de los procesos de prevención de los conflictos de interés, de forma anual, los colaboradores proporcionan información acerca de los posibles conflictos de interés que mantengan, producto de sus relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o por cualquier otra causa justificada. Esta información tiene un tratamiento de confidencialidad al interior de la institución.

Línea Ética

A disposición del personal de Banco Promerica se encuentra la Línea Ética, un canal seguro y confidencial que permite reportar cualquier situación que contravenga los valores de la empresa o los principios establecidos en el Código de Ética. Esta herramienta asegura que las inquietudes de los colaboradores sean escuchadas y atendidas sin temor a represalias.

Todas las denuncias que son recibidas a través de la Línea Ética pueden realizarse de manera anónima. Estas son analizadas, investigadas y abordadas por el Comité de Ética, órgano que puede trasladarlas inclusive al Consejo de Administración. Este comité evalúa cada caso y determina las medidas y sanciones correspondientes cuando se requieren. Conforme a las políticas correspondientes y en caso de que cualquier inquietud llegase a ser comprobada o verificada, luego de la ejecución de los procesos de investigación pertinentes, la institución cuenta con diferentes tipos de sanciones y penalizaciones, estipuladas de acuerdo con la falta.

De manera adicional, para quejas y reclamaciones de tipo comercial, frente a una no conformidad, se cuenta con canales de comunicación abiertos (se exponen en el capítulo de Negocios sostenibles). A través de las diligencias correspondientes, estas reclamaciones son atendidas y resueltas por una unidad especializada de la Gerencia de Servicio al Cliente.

Cumplimiento

El cumplimiento normativo y ético es la base de la confianza que los clientes depositan en Banco Promerica, además de un pilar fundamental de la estrategia institucional.

Para Banco Promerica, la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (PLD/FT) es una prioridad, por esto cuenta con un programa que se ajusta a la legislación nacional y a las mejores prácticas internacionales y que se basa en:

- **Política Conozca a su Cliente:** estricta política de identificación y reconocimiento de clientes para prevenir el uso de los servicios bancarios para actividades ilícitas.

- **Monitoreo:** análisis de las transacciones de los clientes para detectar operaciones inusuales o sospechosas que puedan estar relacionadas con el lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo.

- **Capacitación:** formación a los colaboradores en la prevención del PLD/FT para que puedan detectar y reportar cualquier actividad sospechosa.

- **Reporte de transacciones inusuales o sospechosas:** luego del reporte de los colaboradores o de los sistemas frente a movimientos que se alejen del perfil del cliente, se informa sobre cualquier transacción sospechosa a la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la Superintendencia de Bancos para que se inicien investigaciones sobre potenciales operaciones relacionadas con ilícitos como el lavado de activos.

El cumplimiento de las sanciones impuestas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos también es crucial para la adherencia institucional a las regulaciones internacionales y la contribución a la seguridad del sistema financiero global. El programa interno de cumplimiento OFAC prohíbe cualquier relación comercial con personas, empresas o países sancionados. Este programa incluye: prohibición de relaciones comerciales: comerciales con personas, empresas o países sancionados, análisis periódicos de las listas de sancionados para asegurar que no se estén realizando transacciones, bloqueos de cualquier activo o propiedad que se encuentre en posesión o control del Banco y que pertenezca a una persona o entidad sancionada, rechazo de cualquier transacción que esté prohibida por las sanciones.

La transparencia y la comunicación efectiva también son componentes esenciales del compromiso de Banco Promerica con el cumplimiento. La institución brinda información clara y precisa en todos sus grupos de interés a través de sus operaciones, relaciones comerciales y comunicación constante.

Adicionalmente, en el contexto de la inversión, para los procesos de valuación de garantías, Banco Promerica se basa en los avalúos de profesionales autorizados. Tanto los valuadores externos, así como el nuevo verificador interno del Banco, atienden al Manual de Valuación de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles (DICABI), del Ministerio de Finanzas Públicas. El valor de las hipotecas se basa en la aplicación de estos mecanismos técnicos y autorizados de valuación sobre los bienes, lo que garantiza que no exista la incidencia de factores discriminatorios.

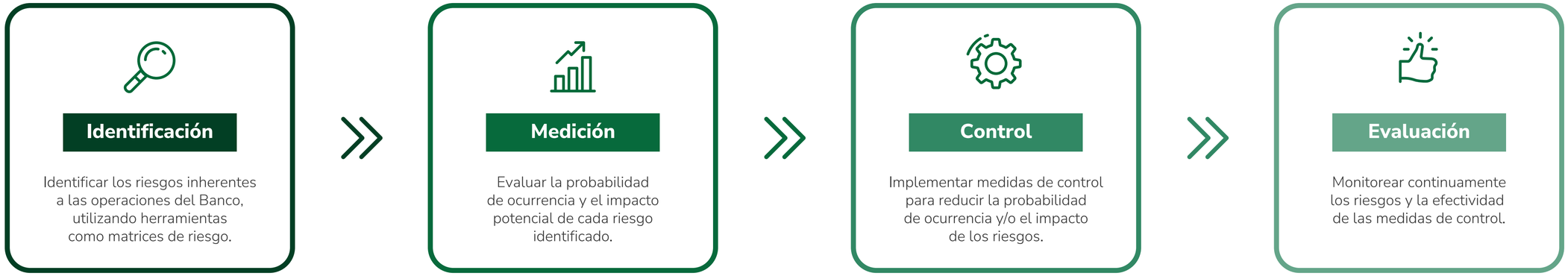
Como resultado de estos esfuerzos, durante 2024 no se han presentado casos significativos de corrupción, discriminación, fraude, uso de información privilegiada, mala praxis, generación de préstamos hipotecarios discriminatorios, ni de incumplimiento de la legislación y las normativas aplicables al sector financiero. En consecuencia, tampoco se han tomado medidas disciplinarias al respecto, ni se han generado multas relacionadas, reincidencias, ni casos jurídicos interpuestos contra la institución. En 2024, tampoco se recibieron, finalizaron, ni se mantienen pendientes acciones jurídicas con respecto a competencia desleal, prácticas monopólicas, manipulación de mercado, ni en contra de la libre competencia.

Gestión
de Riesgos

Prevención y Monitoreo

(GRI 2-12, 2-13)

Banco Promerica reconoce la importancia de una gestión de riesgos integral y efectiva para asegurar la sostenibilidad de sus operaciones y la confianza de sus clientes. El Banco se ha comprometido con un proceso de identificación, medición, control y evaluación de los riesgos a los que está expuesto, incluyendo los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operativos, tecnológicos y reputacionales.



La gestión de riesgos del Banco se rige por la Ley Orgánica de Bancos y Grupos Financieros (JM-19-2002) y sus reglamentos relacionados. Además, cumple con los estándares internacionales de Basilea II y III para la gestión de riesgos bancarios.

En Guatemala, Banco Promerica cuenta con una estructura de gestión de riesgos que involucra a todos los niveles de la organización. El Consejo de Administración supervisa la gestión integral de riesgos, delegando la responsabilidad de su implementación y ejecución al Comité de Riesgos. Este comité se reúne mensualmente y está integrado por cuatro directores del Consejo de Administración y el vicepresidente regional de riesgos.

La Gerencia de Riesgos, se encarga de la implementación y el funcionamiento de las políticas, procedimientos y sistemas de gestión de riesgos. Cuenta con un Manual de Administración Integral de Riesgos y con un equipo de profesionales especializados en la gestión de diferentes tipos de riesgos.

Principales riesgos de Banco Promerica Guatemala

Riesgo de crédito	Riesgo de liquidez	Riesgo de mercado	Riesgo operacional	Riesgo tecnológico y de seguridad de la información	Riesgo reputacional
• El Banco gestiona el riesgo de crédito mediante un proceso riguroso que incluye la evaluación de la capacidad de pago de los deudores, la diversificación de la cartera crediticia y la constitución de reservas para cubrir posibles pérdidas.	• El Banco gestiona el riesgo de liquidez mediante el monitoreo constante de sus indicadores de liquidez, el mantenimiento de activos líquidos disponibles y el acceso a líneas de crédito contingentes.	• El Banco gestiona el riesgo de mercado mediante la identificación y el control de su exposición a las fluctuaciones en las tasas de interés, los tipos de cambio y los precios de los instrumentos financieros.	• El Banco implementa una gestión integral del riesgo operacional que abarca la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos inherentes a sus operaciones.	• El Banco reconoce la importancia de la privacidad y la seguridad de la información, además de la continuidad de sus sistemas tecnológicos.	• El Banco gestiona el riesgo reputacional mediante el monitoreo de su imagen pública y la implementación de estrategias de comunicación efectivas.
• Se adhiere a las mejores prácticas internacionales y a la normativa local para la administración del riesgo de crédito, asegurando la calidad de la cartera y la estabilidad financiera.	• Cumple con los requerimientos regulatorios y mantiene una posición holgada de liquidez para hacer frente a sus obligaciones y garantizar la continuidad de sus operaciones.	• Utiliza modelos y herramientas para medir y monitorear el riesgo de mercado, y se asegura de que su exposición se mantenga dentro de los límites de tolerancia establecidos.	• Utiliza herramientas como matrices de proceso, riesgo y control (PRC) y visitas de evaluación en sitio para asegurar la eficiencia de los controles y la mitigación de riesgos	• Implementa medidas de privacidad y ciberseguridad para proteger la información de sus clientes y prevenir fraudes, y cuenta con un plan de continuidad del negocio para asegurar la disponibilidad de sus servicios en caso de eventos disruptivos	• Cuenta con un equipo de gestión de crisis y un sistema de monitoreo y atención de quejas para responder a situaciones que puedan afectar su reputación.

Banco Promerica no se limita a reaccionar ante los riesgos, sino que analiza proactivamente sus procesos para identificar posibles riesgos futuros e implementa medidas preventivas para minimizar su probabilidad de ocurrencia o mitigar su impacto potencial.

Este enfoque se basa en el fortalecimiento de la cultura de riesgos en toda la organización, la capacitación continua de sus colaboradores y la implementación de controles robustos en todas las áreas de operación. El Banco promueve una cultura de riesgos en la que cada colaborador es responsable de identificar y mitigar los riesgos en su área de acción.

Además, el Banco fomenta la transparencia, la comunicación efectiva y la mejora continua en la gestión de riesgos. De esta manera, busca anticiparse a los desafíos y proteger sus activos, su reputación y la confianza de sus clientes.

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)

Para Banco Promerica, la seguridad y privacidad de la información son pilares fundamentales para mantener la confianza de sus clientes y operaciones de calidad en el entorno digital. Por tal motivo, dentro de los sistemas de gestión de riesgos tecnológicos, ha incluido la protección de la información de sus clientes y otros grupos de interés, cumpliendo con los lineamientos regionales del Comité de Riesgos de Promerica Financial Corporation (PFC), además de la legislación aplicable.

En ese sentido, el Banco, a través de medidas de seguridad robustas y la constante actualización sobre las últimas amenazas, cumple con la recientemente renovada, regulación local en materia de protección de datos personales y ciberseguridad. La Institución además se encuentra en un proceso de adecuación frente a la normativa para seguir asegurando su cumplimiento, de manera de que la información esté protegida en todo momento.

Actualmente, el enfoque general de Banco Promerica para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos incluye la combinación de estrategias de: Identificación de activos críticos, evaluación de riesgos, escaneo y análisis de vulnerabilidades, además de capacitaciones y simulaciones.

Para garantizar la seguridad de la información, Banco Promerica ha implementado hasta el momento en Guatemala una serie de medidas específicas que incluyen:

- Controles de acceso para asegurar que solo el personal autorizado tenga acceso a la información confidencial de los clientes.
- Cifrado de datos para proteger la información crítica durante su transmisión y almacenamiento.
- Aplicación de sistemas de prevención de robo de información (DLP, por sus siglas en inglés) que evitan el filtrado de información a través de canales y plataformas digitales.
- Firewalls y sistemas de detección de intrusos para proteger la red de accesos no autorizados y ataques cibernéticos.
- Bloqueo dinámico de páginas web, con capacidad de almacenar datos, que resulten desconocidas para la red.
- Pruebas de penetración, aplicadas de forma regular para identificar vulnerabilidades en los sistemas y tomar medidas correctivas.
- Monitoreo continuo para detectar cualquier tipo de actividad sospechosa.
- Capacitación del personal en materia de seguridad de la información para que puedan identificar y responder a posibles amenazas.

En cuanto a la privacidad de la información, Banco Promerica protege los datos personales de sus clientes, en cumplimiento de la ley, a través de buenas prácticas internacionales en la materia:

- Solo recaba la información necesaria para la prestación de sus servicios.
- Obtiene apropiadamente consentimientos para la recopilación, almacenamiento y, en general, para el tratamiento de datos personales.
- No comparte la información con terceros sin el consentimiento del cliente.

Para garantizar que los clientes puedan realizar sus transacciones con tranquilidad y confianza, las plataformas digitales:

- Protegen la información de sus clientes mediante el cifrado de datos y la autenticación multifactorial.
- Utilizan la biometría facial para la autenticación de los usuarios, proporcionando una capa adicional de seguridad.
- Se actualizan de forma regular para incluir las últimas medidas de seguridad.

Para fortalecer aún más la seguridad y privacidad de la información, Banco Promerica ha realizado procesos de evaluación y consultorías, a nivel regional, con importantes firmas internacionales para verificar el riesgo tecnológico y mejorar sus medidas ya implementadas. Alcanzar niveles óptimos requiere un proceso de mejora continua.

Gracias a las medidas implementadas en cuanto a seguridad y privacidad de la información durante 2024, no han existido reclamaciones relacionadas con eventos desfavorables como vulneraciones a los sistemas ni fugas de datos. Durante todo el año, únicamente se dio un intento de filtración de datos, el cual fue oportunamente detectado y mitigado. Este no tuvo afectación sobre titulares de cuentas bancarias, ni información de identificación personal.

En un esfuerzo por mantener la transparencia, se informa también sobre los incidentes de fraude relacionados con el uso de tarjetas de crédito. Si bien, como entidad financiera, Banco Promerica enfrenta este tipo riesgo, se cuenta con una estructura de protección robusta.

Monto total (GTQ)	**2,097,945**	**3,479,584**	**1,466,114**
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente (GTQ)	**1,885,184**	**3,228,502**	**1,311,116**
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente (GTQ)	**212,761**	**251,082**	**154,998**

Administración de Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

(2.12, SASB FN-CB-410a.2, FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4 FN-MF-450a.3)

En seguimiento a su compromiso con el fortalecimiento de la gestión ambiental y social, Banco Promerica ha actualizado su Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), basado en las mejores prácticas internacionales, y que incluye políticas, herramientas, programas y planes de acción para gestionar impactos y riesgos de esta índole.

Dentro de este contexto, la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) ha conducido a vincular de mejor manera estos riesgos en las decisiones de financiamiento, con lo que se asegura que estas sean financieramente responsables y sostenibles.

De esta manera, Banco Promerica integra el análisis de riesgos ambientales y sociales en sus procesos de evaluación crediticia, reconociendo la importancia de la sostenibilidad en sus operaciones, la responsabilidad que tiene como institución financiera de promover prácticas empresariales responsables y que minimicen en lo posible los impactos negativos.

Durante el último año, se contó con diferentes asistencias técnicas que han permitido estructurar y mejorar los procesos relacionados con el SARAS, así como capacitaciones a los equipos de trabajo, en relación con el proceso de evaluación del impacto ambiental y social, tanto para los equipos comerciales, como para los equipos de análisis.

Como parte de este proceso, se dio la actualización de la política, el manual metodológico y la definición del alcance de las transacciones que cumplen un análisis bajo las ocho Normas de Desempeño de IFC y los Principios de Banca Responsable (PBR). Así también, se socializó el proceso, los formularios de análisis de crédito y la lista de exclusión para contar con un criterio ambiental y social más efectivo.

El actualizado Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales considera diversos factores para evaluar de manera integral el impacto potencial de las operaciones de un cliente. Entre estos factores se encuentran el sector económico al que pertenece (contexto dentro del cual se contempla una lista de exclusión), el tamaño del proyecto y el monto de la inversión, el impacto ambiental de sus operaciones (incluyendo las emisiones, los residuos y el consumo de recursos naturales), el impacto social (considerando las condiciones laborales, la salud y seguridad ocupacional y el impacto en las comunidades locales), además del cumplimiento de la legislación (marco que sustancia los procesos de debida diligencia que son aplicados).

Los procesos del SARAS parten de la aplicación de criterios por los ejecutivos de negocios, y se encuentran a cargo del departamento de análisis de créditos empresariales, a través del que cada caso es evaluado, previo al otorgamiento del crédito. Estos procedimientos se refuerzan a través de una cultura de prevención, de tal forma que toda actividad de crédito es evaluada previo a su presentación a los Comités de Crédito o al Consejo de Administración (como máximo órgano de supervisión).

Este compromiso del Banco con la gestión de riesgos ambientales y sociales no se limita a la evaluación inicial. Banco Promerica realiza un monitoreo de los riesgos durante la vida del crédito, lo que puede incluir la revisión de informes y la realización de inspecciones.

El nuevo SARAS ha resultado de vital importancia como requisito funcional para la colocación del bono sostenible de Banco Promerica en Guatemala. Esta propuesta de valor es parte de los nuevos mecanismos de financiamiento a través de bonos que tienen relación con el desempeño socioambiental de los proyectos de inversión mediante la aplicación de criterios de elegibilidad claros y verificables. Los proyectos seleccionados deben cumplir con estándares internacionales, como los Principios de Bonos Verdes y los Principios de Bonos Sociales, establecidos por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA). Más información al respecto puede encontrarse en la sección de Evolución de los productos y servicios.

Durante 2024, se han aplicado los criterios de revisión de riesgo socioambiental a un total de 244 préstamos distribuidos en 165 clientes. Estos resultados se han generado atendiendo a la Política del SARAS, que requiere la aplicación de estos criterios a préstamos empresariales a partir de US$500 mil.

Asimismo, en 2024 se han implementado acciones concretas que contribuyen a mitigar el cambio climático y promover la ecoeficiencia en el portafolio de crédito. Dentro de estas iniciativas resaltan la mejora en la valuación ambiental de hipotecas, como parte del SARAS, y el inicio del proceso de estimación de emisiones financiadas (se contará con los resultados de esta métrica a partir de 2025).

Para 2025, el SARAS de Banco Promerica evaluará, además de los aspectos sociales y ambientales en los sitios de desarrollo de las actividades o proyectos, aspectos territoriales. Estos están relacionados con fenómenos naturales como el estrés hídrico y la cercanía a áreas protegidas, y con fenómenos culturales como la cercanía a pueblos indígenas y lugares de patrimonio; además de los usos previos y actuales del terreno. Otros aspectos importantes para incorporar a futuro son la aplicación de datos de ubicación espacial mediante coordenadas geográficas y la evaluación de los riesgos climáticos, aspectos que todavía no son parte integral del sistema.

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)

En línea con el eje de creación de negocios sostenibles para los clientes, Banco Promerica se enfoca en comprender sus necesidades y en escucharlos activamente, con la intención de desarrollar productos y servicios que representen oportunidades de negocio para el banco y, para ellos, verdaderas soluciones de alto valor agregado, tanto para sus actividades personales como para las profesionales.

Durante 2024, Banco Promerica:

- Mantuvo una vez más la excelencia en el servicio personalizado, creó una conexión única para lograr fidelidad y recomendaciones positivas de los clientes a través de relaciones sólidas y duraderas.
- Desarrolló productos y servicios financieros innovadores adaptados a las necesidades de sus distintos segmentos de clientes.
- Fortaleció su ya amplia gama de canales de atención, desde agencias bancarias hasta plataformas digitales accesibles de forma cómoda y segura.
- Sostuvo una comunicación transparente con sus clientes, informándoles sobre los productos, servicios y políticas de la Institución.

Canales de atención

Banco Promerica combina el trabajo comprometido de su equipo de profesionales en su red de agencias departamentales y en la capital, la operación de corresponsalías y agentes bancarios externos que completan la gestión institucional, además de una variedad de canales de atención y medios de pago a disposición de los clientes a través de tecnologías de vanguardia.

Además de la Banca Móvil y la Banca en Línea (las cuales se abordan en la sección de Transformación digital de este mismo capítulo), los canales de atención de Banco Promerica son:

En 2024, la institución recibió un total de 518 quejas presentadas por clientes ante agencias regulatorias como la Superintendencia de Bancos (SIB) y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO). Del total de casos, el 41% dio como resultado una compensación monetaria para los clientes, mientras que el 58% no implicó compensación económica.

Asimismo, durante el año no se registraron pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de productos, ni comunicaciones a clientes o la remuneración de originadores de préstamos hipotecarios.

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)

Evolución de los productos: **ahorro**

Se presenta una tabla detallada que muestra la evolución de las cuentas de ahorro y corrientes (o monetarias) en los segmentos de clientes de personas y pequeñas empresas en los últimos tres años.

Segmento	Tipo de cuenta	2022		2023		2024*	
		Número de cuentas	Valor total (GTQ)	Número de cuentas	Valor total (GTQ)	Número de cuentas	Valor total (GTQ)
Personales	Cuentas corrientes (monetarias)	155,875	782,374,960	176,578	860,736,004	133,712	991,467,049
	Cuentas de ahorro	326,908	1,251,483,948	443,896	1,479,943,249	528,751	1,910,484,961
Pequeñas empresas	Cuentas corrientes (monetarias)	6,289	1,072,146,456	6,642	1,255,787,787	6,762	1,504,216,365
	Cuentas de ahorro	808	311,894,471	926	343,757,884	1,058	391,138,657

* Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2024.

Asimismo, se divulga, bajo el mismo formato longitudinal, el número de clientes únicos y el número total de cuentas relacionadas con tarjetas de débito y crédito.

Indicador	2022	2023	2024
Número de clientes con cuentas activas de tarjetas de crédito	368,077	437,377	**452,007**
Número de clientes únicos con cuentas activas de tarjetas de crédito	293,668	345,046	**355,362**
Número de cuentas relacionadas con tarjetas de débito	121,147	175,326	**217,579**
Número de clientes únicos con cuentas activas de tarjetas de débito	99,734	150,888	**187,319**

* Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2024.

Evolución de los productos: **crédito**

Banco Promerica busca proporcionar una oferta completa de alternativas de crédito que atiendan las necesidades de los clientes, cuyos segmentos abarcan desde grandes corporaciones hasta individuos.

Este enfoque integral le permite al Banco contribuir de manera efectiva al desarrollo económico del país, al tiempo que fortalece su posicionamiento como una alternativa holística en el mercado.

Segmento	2022		2023		2024*	
	Número de préstamos	Valor total de préstamos (GTQ)	Número de préstamos	Valor total de préstamos (GTQ)	Número de cuentas	Valor total de préstamos (GTQ)
Personales	514,678	10,205,460,388	603,922	13,903,436,873	643,472	16,533,703,403
Pequeñas empresas	1,392	1,424,330,913	1,525	1,496,876,398	1,598	1,643,070,873
Corporativos	223	5,025,632,779	264	5,654,112,980	297	6,098,950,637

* Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2024.

El Banco apoya además la inversión a través del otorgamiento de créditos hipotecarios. A continuación, se presentan los indicadores de colocación referentes a los créditos hipotecarios generados anualmente.

Tipo de hipoteca		Número			Valor (GTQ)		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Hipotecas originadas	Residenciales	466	505	546	71,739,613	77,530,280	85,550,601
	Comerciales	755	799	883	421,220,356	568,421,169	621,117,295

*Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2024.

Productos sostenibles

Bono Sostenible

Banco Promerica ha dado un paso significativo al emitir su primer Bono Sostenible en mayo de 2024. Este bono, por un monto de US$50 millones, es una herramienta financiera innovadora que permite al Banco canalizar recursos a proyectos con impacto ambiental y social positivo, contribuyendo así al desarrollo sostenible de Guatemala.

Esta constituye una experiencia adicional dentro del contexto actual de financiamiento sostenible de Banco Promerica en Guatemala; país en el que la institución cuenta con la aprobación de los diferentes reguladores para un programa de emisión de Bonos Bancarios de hasta $500 millones de la cual se emitió esta primera serie. Las actuales categorías de este mecanismo de financiamiento incluyen:

Social	Verde
• Financiamiento a MIPYMEs • Financiamiento productivo a personas en condición de vulnerabilidad socioeconómica	• Energías renovables • Eficiencia energética • Construcciones sostenibles • Productos, procesos y tecnologías adaptados a la economía circular • Transporte limpio • Producción agrícola, acuícola y pesca sostenible

Este Bono Sostenible se caracteriza por:

- Ser el primero con incentivos vinculados a objetivos emitido por BID Invest con un total de US$30 millones y con movilización de US$20 millones provenientes de LAGreen.
- Financiar proyectos que cumplan con criterios de elegibilidad verdes y sociales, definidos en su marco de emisión con base en los Principios de Bonos Verdes y Sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA).
- Promover el financiamiento de proyectos en áreas como energías renovables, eficiencia energética, construcciones sostenibles, MiPymes, y créditos productivos para personas en condición de vulnerabilidad socioeconómica.
- Reportar anualmente el uso de los fondos y el impacto de los proyectos financiados, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas.
- Destinar el 25% de los fondos a proyectos sociales, como el apoyo a MiPymes lideradas por mujeres, en departamentos vulnerables y a personas de bajos ingresos.
- Destinar el 25% de los fondos a proyectos verdes, como la generación de energía renovable, la eficiencia energética y las construcciones sostenibles.

En este proceso, Banco Promerica ha contado con el apoyo de BID Invest para la estructuración y colocación del Bono Sostenible. El soporte de esta organización ha sido fundamental para el éxito de la emisión, ya que, el Banco también recibió asistencia técnica de BID Invest para fortalecer sus estrategias de financiamiento sostenible. Asimismo, LA Green, órgano que también participó en la movilización del bono, brindó un soporte posterior a la emisión para destinar, de mejor manera, el financiamiento hacia MiPymes, MiPymes lideradas por mujeres y créditos para un portafolio de proyectos verdes de Banco Promerica.

El Bono Sostenible de Banco Promerica incluye incentivos vinculados al cumplimiento de metas de sostenibilidad. Es decir, que existe una meta en el porcentaje de mujeres emprendedoras que reciben financiamiento y en la reducción de las emisiones financiadas a proyectos verdes a través del bono. La tasa de interés del bono es variable en función del cumplimiento de estos objetivos.

Créditos Verdes

Son créditos orientados a financiar proyectos de inversión amigables con el medio ambiente (por ejemplo, a través de eficiencia energética, energías renovables, entre otros). Permiten a sus beneficiarios obtener beneficios adicionales como: una mejor imagen, reducción de costos y ahorros de gastos.

Construcción con Propósito

Se apoyan proyectos inmobiliarios que buscan el bienestar de la comunidad guatemalteca y facilitan el equilibrio entre el progreso económico, la inversión responsable y la reducción del impacto ambiental. Es decir, que, a través del financiamiento a la industria de la construcción, el Banco fomenta la optimización de recursos como una práctica esencial para preservar las riquezas naturales.

Además, Banco Promerica ofrece una guía en la obtención de la certificación EDGE de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) a través de una alianza estratégica con el Global Climate Partnership Fund (GCPF, administrado por responsAbility), entidad que cuenta con amplia experiencia y reconocimiento en el campo de la sostenibilidad a nivel mundial. Dentro de ese contexto, se hizo entrega de la primera Certificación EDGE a un edificio de oficinas corporativas en Guatemala; se trata de las instalaciones de Verum, ubicadas en la zona 15 de la ciudad capital.

Puntos Promerica Verdes

Constituye el primer producto financiero en Guatemala que promueve el desarrollo sostenible a través de los hábitos de consumo de los clientes. Mediante la tarjeta de crédito Jade de Banco Promerica, ellos acumulan Puntos Promerica Verdes, que se destinan a programas ambientales y educativos. Más información acerca de los programas beneficiarios se encuentra en la sección Acción ambiental y contra el cambio climático.

Cuenta Verde

Esta cuenta corriente (o monetaria) que permite a los clientes a apoyar la transformación sostenible de Guatemala. Los saldos de estas cuentas se utilizan para financiar proyectos sostenibles, alineando el fondeo con la colocación. Sus beneficios incluyen:

- Apoyo a proyectos del cuidado del medio ambiente
- Disponible en quetzales y dólares
- Acceso a Banca en Línea y Banca Móvil para realizar consultas, pagos, transferencias y solicitudes desde cualquier lugar
- Estado de cuenta digital
- Tarjeta de débito Visa Internacional
- Beneficios y promociones en establecimientos a través de Club Promerica

Transformación digital

(GRI 3-3)

Banco Promerica, reconoce que la transformación digital es un pilar relevante para alcanzar sus objetivos. No se trata solo de optimizar las operaciones del Banco y reducir el impacto ambiental, sino también de facilitar el acceso a servicios financieros a una mayor parte de la población, impulsando la inclusión financiera y el desarrollo sostenible del país.

La digitalización permite ofrecer servicios más eficientes, accesibles y personalizados, al tiempo que contribuye a la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Este enfoque que ha sido fundamental para fomentar relaciones sólidas y duraderas con los usuarios de la banca electrónica, al mismo tiempo que demuestra la capacidad institucional de adaptación a las cambiantes demandas del entorno financiero actual.

Actualmente, en Banco Promerica también se fomenta la participación de los colaboradores para proponer ideas que puedan generar el desarrollo de un nuevo producto o la mejora de un flujo de trabajo existente. Se trabaja también en la optimización de los procesos para enriquecerlos mediante nuevas iniciativas que parten de las áreas correspondientes.

Durante el 2024, se continuó fortaleciendo la experiencia de usuario y las alternativas de los canales digitales, con un enfoque especial en la Banca Móvil, la mejor y más completa del mercado guatemalteco, de acuerdo con las calificaciones de App Store y Play Store.

Esta plataforma, que ofrece más de 90 funcionalidades, se ha convertido en una herramienta esencial para los clientes del Banco, permitiéndoles realizar una amplia gama de operaciones bancarias desde la comodidad de sus dispositivos personales.

Se implementaron mejoras significativas, como:

- **Apple Wallet Extensión:** para una mejor experiencia de usuario con dispositivos Apple. En un minuto, en la Banca Móvil o en la Apple Wallet se pueden registrar tarjetas para utilizarlas por medio de la billetera Promerica Pay o con Apple Pay.
- **Promerica Pay - QR ICG transferencia P2P:** facilitando las transferencias entre personas mediante códigos QR.
- **Traslado de compras a cuotas:** brindando flexibilidad en el manejo de las finanzas personales.
- **Seguimiento para entrega de tarjetas:** mayor transparencia y seguimiento en tiempo real de los clientes que esperan renovaciones o nuevas tarjetas de débito y crédito, las cuales también pueden ser solicitadas digitalmente.
- **Click to Pay:** agilizando las compras en línea.
- **Habilitadores de pago Promerica:** integración con Garmin Pay y Fitbit para pagos sin contacto.
- **Operaciones programadas:** automatización de pagos y transferencias, además de ahorros, brindando mayor control y flexibilidad en la gestión de las finanzas personales.

Junto con estas acciones en la Banca Móvil, se ha optimizado la Banca en Línea a través de mejoras continuas en la experiencia de usuario y la seguridad. Actualmente, la Banca en Línea ofrece una amplia gama de servicios para personas y empresas, lo que ha generado resultados positivos en 2024:

- Incremento del 19% en el uso de la Banca Móvil.
- Disminución del costo por clic en campañas digitales.
- Mayor adopción de canales digitales por parte de los clientes.

Al ampliar y mejorar constantemente el portafolio de servicios digitales, se confirma el compromiso de Banco Promerica con la accesibilidad, la comodidad y la seguridad de sus clientes.

El promedio de satisfacción de los clientes en los canales digitales, medido a través del indicador del Net Promoter Score (NPS) fue de 80 puntos en 2024.

La transformación digital también juega un papel clave en la inclusión financiera. A través de los canales digitales, se busca llegar a una mayor parte de la población guatemalteca, especialmente a aquellos que tradicionalmente han tenido un acceso limitado a los servicios financieros.

La transformación de productos y servicios, como la apertura de cuentas a través del Onboarding digital, permite que más personas puedan acceder a servicios bancarios de forma rápida y sencilla, sin importar su ubicación o situación socioeconómica. En menos de tres minutos, una persona puede convertirse en cliente obteniendo su cuenta de ahorro o corriente (monetaria) manera 100% digital. Asimismo, en menos de cuatro minutos una persona puede tener su tarjeta de crédito aprobada.

Además del Onboarding digital para la creación de cuentas y la obtención de tarjetas de crédito, otros productos y servicios lanzados durante 2024 incluyen:

Productos	Descripción
ProBusiness	Plataforma de apoyo al cliente empresarial para entender el comportamiento de su empresa con el mercado, administración de adicionales, canje de puntos y estadísticas en el sector guatemalteco.
Onboarding de préstamos (clientes nuevos)	Flujo digital para la precalificación de clientes y desembolso de préstamos.
ProPay	Plataforma enfocada en afiliados que brinda diferentes soluciones de métodos de pago, administración de inventario y tienda en línea.

Servicios	Descripción
Google Pay	Billetera digital para pagos con tarjeta de crédito o débito con dispositivos Android que tienen antena NFC.
Ecosistema Cuik	Sistema integral que contiene cobros y pagos con QR y transferencias con enfoque de empresa a persona (B2P) y entre personas (P2P).
Autogestiones de tarjetas de crédito y débito	Gestiones específicas para administrar el estado del producto, límite de crédito, entre otras.
Transferencias Envía (MC Crossborder)	Envío de dinero a otros países utilizando los rieles de Mastercard.

En Banco Promerica, la seguridad y la confianza de los clientes son primordiales. Por ello, se ha implementado la biometría facial en la Banca Móvil, reforzando la seguridad y brindando mayor confianza a los usuarios. Para la Banca en Línea se ha implementado un nuevo método de autenticación de doble factor. Además, se continúa trabajando en la mejora de otros sistemas de seguridad para proteger la información y prevenir fraudes.

La transformación digital es a su vez clave para la sostenibilidad del Banco. Al digitalizar las operaciones financieras, se reduce el consumo interno de papel y la necesidad de desplazamientos de los clientes, contribuyendo a la protección del medio ambiente.

En 2024 Banco Promerica contó con una adopción digital del 62% de los clientes totales; esto ha logrado gracias a la migración de operaciones que antes se podían realizar solo en agencias bancarias o a través de la banca telefónica. Estas tendencias han permitido ampliar la cantidad de clientes y el volumen de transacciones, al mismo tiempo que se vuelven más eficientes los costos operativos.

Algunas de las herramientas digitales y nuevas tecnologías implementadas durante 2024 incluyen:

Herramienta	Descripción
Clevertap	Plataforma integral para mejorar el engagement y la retención de clientes a través del análisis de su ciclo de vida.
SDK Facebook	Sistema de analítica que permite la medición de eventos del tráfico generado a través de las campañas realizadas.
Avatar co AI	Software que facilita la creación de videos de soporte que son dirigidos a los usuarios (inclusive a aquellos pertenecientes a grupos vulnerables) para guiarlos a través de diferentes flujos.

De manera transversal, también se ha comenzado con la adopción de la inteligencia artificial (IA) para mejorar la eficiencia operativa y personalización del servicio al cliente.

Para 2025 se tiene previsto continuar impulsando la transformación digital en todas las áreas del Banco. Se ha planeado:

- Implementar inteligencia artificial (IA) conversacional avanzada para una atención al cliente más eficiente y personalizada.
- Desarrollar una Banca Móvil para centennials, que se adapte a las necesidades de las nuevas generaciones.
- Incorporar la gamificación en la Banca Móvil para promover la interacción y el uso responsable de los servicios financieros.
- Fortalecer la salud financiera de los clientes a través de herramientas de análisis y gestión de finanzas personales.

Inversión
Social

Equipo Banco Promerica Guatemala

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

Banco Promerica se distingue por contar con un equipo de colaboradores cuyo talento y compromiso impulsan su crecimiento continuo y posicionamiento. Cada miembro de la empresa aporta su experiencia y habilidades para ofrecer soluciones innovadoras y un servicio de excelencia a los clientes.

Al cierre de 2024, la fuerza laboral de Banco Promerica alcanzó a **4,373 integrantes**, distribuidos de la siguiente manera:

Número de colaboradores por género y región

Región	No. Hombres	No. Mujeres	Total
Región 0	10	2	12
Región I	34	81	115
Región II	53	54	107
Región III	52	82	134
Región IV	38	45	83
Región V	22	28	50
Región VI	45	78	123
Región VII	16	30	46
Región VIII	55	55	110
Región IX	0	0	0
Edificio Céntrica Plaza	443	436	879
Edificio Campus	1,196	1292	2488
Edificio Unicentro	90	69	159
Total	**2,054**	**2,252**	**4,306**

*Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre de 2024.

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

La empresa cuenta con 227 no empleados, quienes desempeñan trabajos para la organización sin tener una relación laboral directa. Este grupo incluye contratistas, trabajadores de proveedores, así como voluntarios y becarios que colaboran en distintas actividades.

Atracción y Retención de talento

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

Como parte de su compromiso con una gestión eficiente del talento, Banco Promerica realiza un seguimiento constante de los procesos de nuevas contrataciones y rotación. A continuación, se presentan los datos correspondientes al año 2024.

Contrataciones por región

Región	No. de nuevos colaboradores	Porcentaje (%) de nuevos colaboradores	Tasa de contratación
Región 0	41	2%	342%
Región I	90	4%	78%
Región II	84	4%	79%
Región III	93	5%	69%
Región IV	23	1%	28%
Región V	24	1%	48%
Región VI	91	4%	74%
Región VII	33	2%	72%
Región VIII	101	5%	92%
Región IX	0	0%	0%
Edificio Céntrica Plaza	143	7%	16%
Edificio Campus	1236	61%	50%
Edificio Unicentro	83	4%	52%
Total	**2042**	**100%**	**47%**

Contrataciones por edad y género

Categoría	Hombres	Mujeres	Total de contrataciones	Tasa de contratación
<30 años	683	836	1519	**66%**
Entre 30 y 50 años	252	258	510	**27%**
>50 años	13	0	13	**11%**
Total contrataciones	**948**	**1094**	**2042**	**47%**
Tasa de contratación	**45%**	**48%**	**47%**	

Rotación por región

Región	No. de bajas	% bajas por regional	Tasa de rotación
Región 0	20	1%	167%
Región I	117	6%	102%
Región II	72	3%	67%
Región III	93	4%	69%
Región IV	20	1%	24%

Rotación por región

Región	No. de bajas	% bajas por regional	Tasa de rotación
Región 0	20	1%	167%
Región I	117	6%	102%
Región II	72	3%	67%
Región III	93	4%	69%
Región IV	20	1%	24%
Región V	29	1%	58%
Región VI	76	4%	62%
Región VII	37	2%	80%
Región VIII	81	4%	74%
Región IX	0	0%	0%
Edificio Céntrica Plaza	145	7%	16%
Edificio Campus	1310	63%	53%
Edificio Unicentro	77	4%	48%
Total	**2077**	**100%**	**48%**

Rotación por edad y género

Categoría	Hombres	Mujeres	Total de bajas	Tasa de rotación
<30 años	659	742	1401	**61%**
Entre 30 y 50 años	341	311	652	**34%**
>50 años	19	5	24	**20%**
Total de bajas	**1019**	**1058**	**2077**	**48%**
Tasa de contratación	**45%**	**42%**	**43%**	

2,042 colaboradores se integraron a nuestro equipo en 2024.
La tasa de contratación de Banco Promerica en 2024 fue de **47%,**
mientras que la tasa de rotación alcanzó **48%.**

La estrategia de atracción y retención de talento de Banco Promerica se basa en un enfoque integral que prioriza la identificación y selección de profesionales que contribuyan al éxito de la organización. Para conseguir la permanencia de este equipo, se ofrece una compensación competitiva y un entorno laboral favorable que promueve el bienestar general de los colaboradores.

Cabe destacar que los procesos de reclutamiento y contratación de Banco Promerica se basan en principios de equidad e inclusión, con el objetivo de garantizar que se lleven a cabo sin ningún tipo de discriminación. Se valora la diversidad y cada candidato es evaluado en función de su experiencia y potencial, independientemente de cualquier característica personal.

Diversidad e inclusión

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

Banco Promerica reconoce que contar con un equipo diverso y talentoso es fundamental para fortalecer su desempeño organizacional y aumentar su competitividad en el mercado. Promueve la diversidad e inclusión como principios cruciales en su cultura organizacional, a través de su Código de Ética y su Política de Recursos Humanos. Estos documentos incluyen lineamientos para garantizar un entorno laboral donde se valora la diferencia y se fomenta la igualdad de oportunidades.

Como parte de sus esfuerzos en materia de diversidad e inclusión, la institución lleva a cabo acciones enfocadas en la equidad de género. Un ejemplo de ello es el programa Protagonistas, diseñado para identificar y potenciar el talento femenino, proporcionando herramientas que fortalecen su liderazgo y fomentan su desarrollo profesional.

La diversidad e inclusión en Banco Promerica también se refleja en la composición de su plantilla laboral. A continuación, se presenta una tabla que detalla esta composición según género, categoría laboral y rangos de edad.

Plantilla laboral por categoría laboral, edad y género

Órganos de gobierno	Unidad	> 30 años		30 ≤ años ≤ 50		> 50 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Reportes Directos Gerencia General	Número	0	0	9	1	1	2
	Porcentaje	0%	0%	90%	10%	33%	67%
Total	Número	**0**	**0**	**9**	**1**	**1**	**2**
	Porcentaje	**0%**	**0%**	**90%**	**10%**	**33%**	**67%**

Órganos de gobierno	Unidad	> 30 años		30 ≤ años ≤ 50		> 50 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos*	Número	679	897	431	450	20	23
	Porcentaje	43%	57%	49%	51%	47%	53%
Directores y gerentes	Número	0	0	21	11	5	3
	Porcentaje	0%	0%	66%	34%	63%	38%
Mandos medios	Número	91	91	249	239	21	11
	Porcentaje	50%	50%	51%	49%	66%	34%
Analistas y asistentes	Número	137	147	169	188	15	6
	Porcentaje	48%	52%	47%	53%	71%	29%
Total	Número	**158**	**166**	**78**	**55**	**10**	**2**
	Porcentaje	**49%**	**51%**	**59%**	**41%**	**83%**	**17%**

En Banco Promerica se realizan campañas de difusión de los lineamientos internos de no discriminación y acoso. Por lo que, en 2024, **no se registraron casos de discriminación**.

Capacitación y desarrollo de carrera

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

El programa de capacitación de Banco Promerica tiene como objetivo proporcionar a cada miembro las herramientas necesarias para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la institución y al propio crecimiento profesional. Se incluye de forma integral tanto la formación técnica como el desarrollo de habilidades blandas. Entre los diferentes temas que se impartieron destacan los siguientes:

Nombre del programa	Tipo	Alcance y descripción
Women Ready	Workshop	Dirigido a 10 colaboradores de distintas áreas para apoyarlos en la transición a nuevas posiciones.
Workshop “Equipos ágiles ocupan gente con alto rendimiento”	Workshop	Impartido a 2,585 colaboradores de todas las áreas del Banco para introducir conceptos ágiles y mejorar la eficiencia en el trabajo.
Simuladores de equipos ágiles	Taller	Dirigido a 166 directores, gerentes, subgerentes y coordinadores para aplicar principios ágiles en un entorno controlado.
Educación financiera	Webinar	Jornadas de Educación Financiera impartidas por la Superintendencia de Bancos, dirigidas a colaboradores para fortalecer sus conocimientos en la gestión financiera personal.
Pasos hacia el éxito	Taller	Participación de 194 colaboradores de todas las categorías de puesto. Enfocado en el desarrollo y crecimiento personal.
Educación vial	Webinar	Dirigido a 150 colaboradores del área de Cobro Domiciliar, con el objetivo de fomentar la seguridad vial.
Dress for Success	Seminario	Destinado a 400 colaboradoras de las áreas de ventas, agencias y operaciones del Banco. Proporciona pautas sobre imagen profesional.

Capacitación por categoría laboral y género

Categoría laboral	Cantidad de colaboradores formados			Horas totales de formación			Promedio de horas de formación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivo	940	1280	**2,220**	5022	5316	**10,338**	5	4	**5**
Directivos y gerentes	72	35	**107**	388	193	**581**	5	6	**5**
Mandos medios	523	580	**1,103**	3594	3690	**7,284**	7	6	**7**
Analistas y Asistentes	493	523	**1,016**	3865	3690	**7,495**	8	7	**7**
Auxiliares y Técnicos	266	277	**543**	2358	2456	**4,814**	9	9	**9**
Total	**2,294**	**2,695**	**4,989**	**15,227**	**15,285**	**30,512**	**7**	**6**	**6**

10,338 horas de capacitación fueron impartidas en 2024, logrando una participación del **81.1%** de la plantilla laboral. Esto se tradujo en un promedio de 9 horas de formación por colaborador.

Con el propósito de medir el progreso y rendimiento de sus colaboradores, Banco Promerica lleva a cabo evaluaciones de desempeño de manera periódica, para así identificar fortalezas, áreas de oportunidad y necesidades de capacitación, información que sirven como base para el desarrollo de planes de mejora y programas de formación.

Capacitación por categoría laboral y género

Categoría del empleado	No. Colaboradores evaluados		
	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos*	1094	1335	2429
Directores y gerentes	26	14	40
Mandos medios	353	326	679
Analistas y asistentes	334	352	686
Auxiliares y técnicos	247	225	472
Total	**2054**	**2252**	**4306**

100% de los colaboradores participaron en la evaluación de desempeño en 2024.

Bienestar

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

Un entorno laboral sano, seguro y motivador es fundamental para el bienestar de los colaboradores. Por esta razón, Banco Promerica promueve iniciativas y acciones orientadas a garantizar condiciones laborales justas y ofrecer beneficios a su equipo, contribuyendo tanto a su desarrollo profesional como a la mejora de su calidad de vida. Para ello, se pone a disposición de los colaboradores (a través de la intranet) las siguientes políticas de uso interno, aprobadas por la gerencia general, alineadas con los derechos humanos y el Código de Ética institucional:

- Políticas generales de recursos humanos.
- Políticas de salud y seguridad ocupacional.

En cuanto a la compensación, la escala salarial está estructurada por niveles, grados y categorías. Este sistema permite reconocer de manera equitativa las funciones y el desempeño de cada colaborador, alineándose con las tendencias del mercado para ofrecer una retribución acorde con su contribución a los resultados de la organización.

Banco Promerica garantiza el cumplimiento de los derechos laborales de su fuerza de trabajo. **A esto se suman beneficios complementarios diseñados para contribuir al bienestar general de los colaboradores, que incluyen:**

- Suspensión por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)
- Suspensión por médico particular
- Seguro médico, vida y dental
- Clínica médica
- Seguro de vehículos
- Asociación solidarista donde los colaboradores, al hacerse socios, ahorran mensualmente y obtienen intereses anuales con una tasa superior a la del sistema financiero. También ofrece planes de financiamiento y tiendas de conveniencia dentro del Banco.
- Espacios de esparcimiento
- Sala de lactancia
- Acceso a descuentos en alimentos, accesorios, salud y belleza, y educación a través de una red de afiliados.

Para mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, el banco brinda apoyo a los miembros de su equipo, por ejemplo, licencias familiares y días libres por nacimiento de hijos. De acuerdo con la regulación, en 2024, un total de 154 colaboradores tomaron licencia parental, lo que se detalla a continuación:

Indicador	Métrica total
No. de colaboradores que han tenido derecho al permiso parental	163
No. de colaboradores que se acogieron al permiso parental*	163
No. de colaboradores que regresaron al trabajo después del permiso parental	163
No. de colaboradores que regresaron al trabajo después del permiso parental y que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	104
Tasa de regreso al trabajo	100%
Tasa de retención	64%

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.

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 filosofía de Grupo Promerica es contribuir para que todas las personas y empresas de sus comunidades superen sus límites para alcanzar el éxito que se merecen. Como parte del Grupo, el Banco se enfoca en mantener una empatía permanente con las comunidades a las que sirve, desarrollando así relaciones duraderas basadas en la confianza mutua.

Dentro de ese contexto, la Institución está convencida de que la educación e inclusión financiera son pilares fundamentales para el desarrollo sostenible y asume el desafío de empoderar a las personas a través del conocimiento, brindándoles las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas y mejorar su bienestar económico. El acceso a servicios financieros y la capacidad de utilizarlos de manera responsable son esenciales para el progreso, tanto individual como colectivo, y por ello, también se esfuerza por acercarlos a todos los guatemaltecos.

Educación financiera

Para fomentar la educación financiera, Banco Promerica implementa diversas iniciativas dirigidas tanto a sus colaboradores como a sus clientes. En el caso de su plantilla, ofrece una amplia variedad de cursos sobre temas como presupuesto personal, ahorro, inversión, crédito y seguridad financiera. Además, establece alianzas con organizaciones como la Superintendencia de Bancos, la Asociación Bancaria de Guatemala y CentraRSE, con el objetivo de invitar a sus colaboradores a participar en los talleres y jornadas de formación financiera que estas entidades organizan.

En promedio, **150 colaboradores** participaron en cada una de las conferencias impartidas por la Superintendencia de Bancos.

Por otro lado, para sus clientes, el Banco difunde comunicados a través de su sitio web y redes sociales con el objetivo de sensibilizarlos sobre el manejo adecuado, responsable y seguro de los productos y servicios que adquieren. Estas comunicaciones incluyen guías, artículos y videos.

Inclusión financiera

Con una estrategia centrada en la accesibilidad digital, Banco Promerica tiene el objetivo de garantizar que todos los segmentos de la población tengan acceso a servicios financieros. Para ello, ofrece productos y servicios diseñados para ser fáciles de usar y accesibles desde cualquier dispositivo móvil, a través de plataformas digitales intuitivas que permiten a los clientes gestionar sus finanzas de forma cómoda y segura.

En línea con esta estrategia, el Banco también se enfoca en el desarrollo de productos y servicios dirigidos a la generación centennial, adaptando su oferta a las necesidades de conexión digital de este segmento. Además, Banco Promerica trabaja en la implementación de iniciativas para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), enfocándose en facilitar las transacciones y el acceso a financiamiento.

Adicionalmente, Banco Promerica dispone de una extensa red de agencias, cajeros automáticos y agentes bancarios que brindan atención tanto presencial como telefónica, permitiendo que los clientes puedan acceder a los servicios de manera ágil y personalizada, según sus necesidades.

En la siguiente tabla se detalla el total de cuentas corrientes (o monetarias) sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.

Indicador	Año		
	2022	2023	2024
No. Total de cuentas corrientes (monetarias) **sin coste**	170,272	194,246	222,080
Número de cuentas abiertas	16,763	22,486	31,538
Número de cuentas cerradas	4,690	7,002	8,312

A continuación, se presenta la cantidad y el valor de préstamos que el Banco otorgó para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad durante 2024.

Indicador	Métrica total
Número de préstamos	1,157
Cuantía de préstamos (GTQ)	950,074,806

*Los datos presentados en la tabla anterior abarcan hasta diciembre 2024.

Huella ecológica

(GRI 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

(SASB FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4)

En Banco Promerica reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático mediante la gestión responsable de nuestros impactos ambientales. En 2024, consolidamos nuestro enfoque en la eficiencia del consumo de agua y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), estableciendo este año como la línea base para medir y mejorar nuestro desempeño ambiental a futuro.

Consumo de Agua

El cálculo del consumo total de agua abarca tanto las actividades administrativas como el uso por parte de nuestros colaboradores.

Consumo total de agua (mega litros; Ml)	
Consumo	2024
Total	**8.22**

El análisis incluye agencias y centros de servicio en Ciudad de Guatemala y Escuintla, abarcando nuestras principales operaciones.

El cálculo de las emisiones incluye información de las operaciones de todas las agencias, Súper Sencillos y oficinas administrativas de Banco Promerica.

Emisiones GEI (tonCO2)	
Alcance	**2024**
A1	275.34 t CO2e
A2	2,838.41 t CO2e
A3	979.52 t CO2e
Total	**4,093.27** t CO2e

La medición se realizó conforme a la norma ISO 14064-1:2018 y el Protocolo GHG, clasificando las emisiones de la siguiente manera:

- **Alcance 1:** Emisiones directas generadas por equipos propios, como generadores eléctricos, vehículos, extintores y tratamiento de aguas residuales.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas relacionadas con mensajería, consumo de agua, insumos (papel, tinta, tóner) y pérdidas en la transmisión y distribución de energía.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, a partir de 2025 incorporaremos las emisiones financiadas dentro del Alcance 3 (categoría 15), reflejando en el Informe de Sostenibilidad el impacto ambiental de nuestras actividades de financiamiento.

Para este cálculo, implementaremos la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), un estándar internacional que permite cuantificar las emisiones del portafolio financiero.

Por otro lado, como demuestra la variación anual, en 2024, Banco Promerica se enfocó en reducir su huella ecológica, especialmente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Se implementaron medidas ambientales como el fortalecimiento del programa institucional de reciclaje, el desarrollo de capacitaciones sobre el ahorro de recursos e insumos, la siembra de árboles a través del voluntariado corporativo, entre otras incluidas en la Política Ambiental. También, la digitalización de productos y procesos, además de la promoción del teletrabajo, contribuyeron a disminuir el uso del papel y los traslados de colaboradores. En el futuro, se implementarán nuevas medidas para seguir reduciendo las emisiones totales, incluyendo la exploración de energías renovables y mecanismos de compensación.

De manera complementaria, se presentan también los análisis de intensidad de emisiones (emisiones unitarias) de GEI por colaborador. Esta métrica facilita la comparación de las emisiones de una organización con otras.

Intensidad (kg CO2eq/colaborador)	**2024**
Emisiones unitarias de GEI directas Categoría 1 (A1)	62.96 kg CO2eq
Emisiones unitarias de GEI indirectas Categoría 2 (A2)	649.08 kg CO2eq
Emisiones unitarias de GEI indirectas Categorías 3,4,5 y 6 (A3)	223.99 kg CO2eq
Emisiones unitarias de GEI totales (A1+A2 + A3)	**936.03 kg CO2eq**

En el año 2024, Banco Promerica, S.A. contó con 4,373 colaboradores, lo cual implicó una generación de **4,093.27** toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO2e). Sin embargo, gracias a las buenas prácticas implementadas por la entidad, se logró disminuir su huella total a **3,718.27 toneladas de CO2e**. Esta reducción es el resultado de los proyectos de reforestación realizados durante el año 2023, respaldados por el reconocimiento **Green Footprint® Carbono Reducido** GD-2025-1118, otorgado por GreenDevelopment durante el proceso de medición de la huella ecológica.

Acción ambiental y lucha contra el cambio climático

Como parte de su Estrategia de sostenibilidad, Banco Promerica reconoce la importancia de la acción ambiental y la lucha contra el cambio climático. Su objetivo es minimizar el impacto ambiental y contribuir a la protección del planeta a través de la implementación y promoción de prácticas responsables. Frente a la amenaza del cambio climático y la necesidad de proteger los recursos naturales, el Banco ha asumido un rol activo en la búsqueda de soluciones, tanto en sus operaciones internas como en su relación con clientes y la comunidad. Más información al respecto puede ser encontrada en la sección de Administración del riesgo ambiental, social y de gobernanza del capítulo de Gestión de Riesgos.

Gestión ambiental

Para guiar sus acciones en materia ambiental, Banco Promerica posee una Política Ambiental que establece lineamientos ambientalmente responsables. Este documento se basa en el cumplimiento legal, la conservación de los recursos naturales, la mitigación del cambio climático, la transparencia y la mejora continua. Con esta política como marco de referencia, el Banco busca integrar la sostenibilidad en todas sus decisiones y acciones, promoviendo un modelo de negocio responsable y comprometido con el cuidado del medio ambiente.

Banco Promerica inició en 2024, a través de una asistencia técnica, el proceso de medición de su huella ecológica, incluyendo la huella de carbono y la huella hídrica. Esta medición permite identificar sus principales fuentes de emisiones y desarrollar tácticas para reducirlos. Estas iniciativas incluyen la optimización de sus operaciones internas, medidas de eficiencia energética, gestión de residuos y conservación del agua.

Las principales prácticas de gestión ambiental interna de 2024 incluyen:

- La reducción del consumo de energía en las oficinas e instalaciones a través de tecnologías eficientes y la sensibilización del personal.
- Un programa de circularidad y gestión de residuos que incluye la separación, el reciclaje y la disposición adecuada de los desechos generados en las operaciones.
- La promoción del uso responsable del agua a través de tecnologías de ahorro de agua y la capacitación de los colaboradores.
- El fomento de la adquisición de productos y servicios sostenibles, priorizando a proveedores que cumplan con criterios ambientales.
- La promoción de la movilidad sostenible entre los colaboradores, incentivando el uso de la bicicleta, el transporte público y el teletrabajo.
- La continuidad del programa de voluntariado ambiental para la reforestación y recuperación de bosques, el cual es de libre participación para los colaboradores y sus familias.

Inversión Social

La tarjeta de crédito Jade de Banco Promerica es la primera tarjeta en Guatemala comprometida con el desarrollo; **más información al respecto puede encontrarse en la sección Productos sostenibles**. Con esta, los tarjetahabientes acumulan Puntos Promerica y, adicionalmente, Puntos Promerica Verdes, que se destinan a **programas educativos y ambientales**.

Durante 2024, en su tercer año de ejecución, El programa de Banco Promerica ha beneficiado a cinco instituciones, a través de la donación de alrededor de GTQ 100,000 a cada una.

1. Fundación Junior Achievement

Tiene como objetivo proporcionar apoyo a más de 8,500 estudiantes a través de programas enmarcados en temáticas de educación financiera, habilidades para la vida productiva y espíritu emprendedor.

2. Puente Guatemala

El programa de Puente, que se denomina Centros Nútreme, entrelaza dos grandes componentes: atención y educación inicial e intervención comunitaria y familiar, que incluye estrategias de saneamiento, higiene, economía familiar y actividades agropecuarias. Todo con el objetivo de prevenir la desnutrición crónica en las comunidades atendidas.

3. Amigos del lago de Atitlán

Este es un programa dedicado a la conservación del lago de Atitlán y al mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores. Los proyectos son: Atitlán recicla, Reforestación y siembra de tul (una planta acuática nativa que filtra el agua), y el financiamiento de un diplomado juvenil denominado Educando para conservar.

4. Fundación AYUVI

Se dedica a proporcionar tratamiento integral sin costo a niños y adolescentes con cáncer, permitiéndoles enfrentar la enfermedad con dignidad. A través de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP) y una clínica ambulatoria en Quetzaltenango, brindan atención a aproximadamente 150 pacientes diariamente. Su compromiso es trabajar para atender al 100% de los pacientes diagnosticados en el país.

5. Club Rotario del Sur: Proyecto Recuperando el río Motagua

Se dedica a proporcionar tratamiento integral sin costo a niños y adolescentes con cáncer, permitiéndoles enfrentar la enfermedad con dignidad. A través de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP) y una clínica ambulatoria en Quetzaltenango, brindan atención a aproximadamente 150 pacientes diariamente. Su compromiso es trabajar para atender al 100% de los pacientes diagnosticados en el país.

Anexo I

Análisis de doble materialidad

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

Bajo el ejercicio de materialidad, Banco Promerica busca identificar las expectativas de los grupos de interés y mantenerse alineado con las tendencias internacionales en materia ASG.

El Banco ha adoptado el enfoque de doble materialidad que analiza dos aspectos importantes: cómo las acciones de la institución impactan en el entorno y la sociedad (materialidad de impacto), y cómo los factores ambientales, sociales y de gobernanza afectan sus resultados financieros (materialidad financiera). Durante 2024, el Banco realizó su primer análisis de materialidad tomando en cuenta ambas perspectivas.

Materialidad de impacto (socioambiental): refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior, en la economía, el medio ambiente y las personas. Estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas. Sirve para la aplicación de los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Este proceso permitió:

- Mantener un diálogo con los grupos de interés del Banco, facilitando la comprensión de sus inquietudes y expectativas en relación con la sostenibilidad.
- Incorporar, en la perspectiva interna de toma de decisiones, las nuevas tendencias en el sector bancario, incluyendo cambios en el contexto operacional, además de la valoración de impactos ASG que genera el negocio.

Materialidad financiera: refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la compañía. Sirve para la aplicación de los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

Este proceso permitió:

- Alinear los objetivos organizacionales con las necesidades emergentes.
- Valorar los riegos y oportunidades de sostenibilidad relacionados con los temas más recurrentes en la industria bancaria.

A continuación, se detalla el proceso participativo y los asuntos abordados en la doble materialidad:

1 Contextualización	2 Identificación	3 Priorización	4 Validación
• Se delimitaron las prioridades estratégicas y mecanismos de consulta relevantes. • Se identificaron a los grupos de interés claves para las consultas.	• Se construyeron listados de temas potencialmente relevantes, impactos positivos y negativos de la organización, riesgos y oportunidades del entorno. • Estos se desarrollaron a partir del análisis de documentos sectoriales y referentes en materia ASG, así como de consultas preexistentes.	• Se llevó a cabo una priorización de los temas ASG, los impactos, riesgos y oportunidades más importantes. • Se elaboraron matrices de materialidad de impacto, materialidad financiera y doble materialidad con la significancia de los diferentes temas incluidos en el análisis.	• Se incorporó la percepción de los grupos de interés, así como las prioridades del negocio obtenidas de los ejecutivos del Banco. • La alta dirección estuvo involucrada estrechamente en el proceso.

Listado de temas abordados

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 datos
	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.

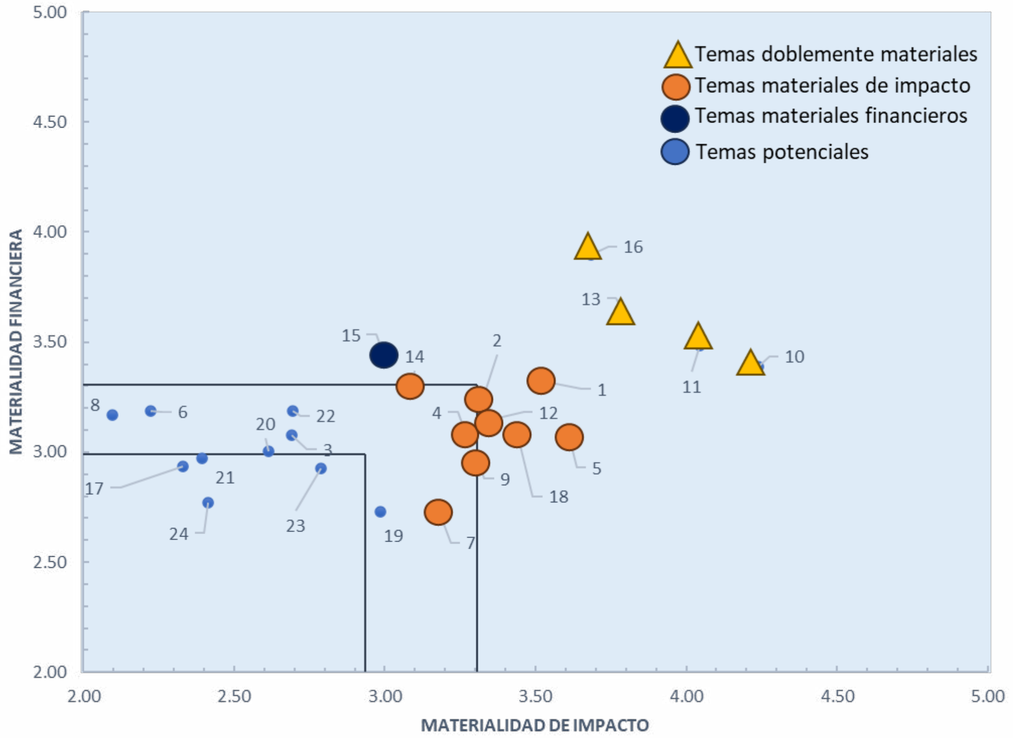
Doble materialidad

Los resultados de la materialidad de impacto permiten la identificación las temáticas ASG a través de las cuales el Banco genera mayores efectos sobre el entorno y la sociedad.

Los resultados de ese análisis fueron contrastados con aquellos obtenidos de la materialidad financiera. Esto con el propósito de integrar al estudio los factores ASG pueden afectar el desempeño económico del Banco desde el entorno externo de la Institución.

Se presenta un diagrama que combina los resultados de la materialidad de impacto y la materialidad financiera. Esta visión conjunta es conocida como doble materialidad y facilita la toma de decisiones estratégicas.

Resultados de la doble materialidad



Anexo II

Indicadores GRI Universales				
Sección	**Contenido**	**Descripción**	**Omisión**	**Página (s) / Respuesta directa**
GRI 1: Fundamentos 2021. Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		“Portada / Contraportada. Perfil y estrategia de sostenibilidad: Perfil”
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		Cómo leer este informe
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		Cómo leer el reporte
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		Cómo leer el reporte
	GRI 2-5	Verificación externa		El presente informe no cuenta con la verificación de un externo.
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Perfil y estrategia de sostenibilidad: Perfil
	GRI 2-7	Empleados		Inversión social: Equipo Banco Promérica
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		Inversión social: Equipo Banco Promérica
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Cómo leer este informe
	GRI 2-15	Conflictos de interés		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		A nivel Consejo de Administración no se realizan evaluaciones de desempeño.
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	No aplica
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Mensaje del presidente
	GRI 2-23	Compromiso de politica		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		Gobierno corporativo y ética empresarial: Gobierno corporativo
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		Gobierno corporativo y ética empresarial: Ética y cumplimiento
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		Perfil y estrategia de sostenibilidad: Perfil
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		Perfil y estrategia de sostenibilidad: Relacionamiento con grupos de interés
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		Inversión social: Equipo Banco Promérica
	GRI 3: temas materiales 2021			
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		Anexo I: Detalle de gestión ASG
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		Anexo I: Detalle de gestión ASG
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.	

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

Indicadores GRI específicos por tema material					
Temas materiales	**Estándar GRI**	**Contenido GRI**	**Descripción**	**Omisión**	**Página (s) / Respuesta directa**
Privacidad y seguridad de los datos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Gestión de riesgos: Resguardo de la información
	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 siguentes 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	Intensisdad 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 lineas 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 señalando aquella información personalmente 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 sobresalientes para programas diseñados para 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-bancarizados o clientes desatendidos		Predicar con el ejemplo: Educación e inclusión financiera

Índice de parámetros SASB					
Estándar	**Tópico**	**Código**	**Parámetro de contabilidad o de actividad**	**Omisión/Detalle respuesta**	**Página (s) / Respuesta directa**
Banca comercial 2023	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobier-no 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
	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 Predicar con el ejemplo: Huella ecológica
		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		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

Índice de parámetros SASB					
Estándar	**Tópico**	**Código**	**Parámetro de contabilidad o de actividad**	**Omisión/Detalle respuesta**	**Página (s) / Respuesta directa**
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 descriminatorios	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 catástrofesnaturales, 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

www.bancopromerica.com.gt