

2023

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO





BANTRAB

Contenido

1.	Gobierno Corporativo del Grupo Financiero de los Trabajadores	**4**
2.	Principales acciones enfocadas en fortalecer el Gobierno Corporativo	**6**
3.	Logros estratégicos	**9**
4.	Objetivos	**11**
5.	Alcance	**13**
6.	Estructura de la organización	**15**
7.	Asamblea General de Accionistas del Banco de los Trabajadores	**17**
8.	Miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según corresponda)	**19**
9.	Consejos de Administración de las demás empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores	**25**
10.	Gerentes generales y funcionarios que reportan a las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores	**29**
11.	Comités de Apoyo de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores y Consejo de Administración de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores	**33**
12.	Principales normas, políticas y prácticas que regulan las relaciones entre accionistas, Junta Directiva, Consejos de Administración, funcionarios superiores y otros grupos de interés	**39**
13.	Operaciones y contratos de servicios con personas vinculadas a las empresas del Grupo Financiero	**41**
14.	Obligaciones derivadas de operaciones, productos financieros y contratos de servicios entre empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores	**43**
15.	Sistema de Control Interno - SCI	**45**
16.	Áreas de control	**47**
17.	Sistema de indicadores de gestión	**56**
18.	Sostenibilidad	**58**



01

GOBIERNO CORPORATIVO

DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

01 GOBIERNO CORPORATIVO

Las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores reconocen la importancia de mantener altos estándares éticos en todas sus operaciones, y siempre han demostrado su compromiso y coherencia con los valores institucionales; por lo que, este informe refleja ese compromiso continuo con la integridad, la transparencia y la responsabilidad, la mejora continua, la creación de valor a largo plazo para accionistas, trabajadores, clientes y demás partes interesadas.

Durante 2023, el Grupo Financiero de los Trabajadores centró sus esfuerzos en seguir fortaleciendo la estructura de Gobierno Corporativo, siempre enfocado en regular las relaciones entre los diferentes grupos de interés y la administración. Este enfoque no solo ha permitido asegurar el cumplimiento de los planes estratégicos, sino también garantizar la sostenibilidad de los negocios a través de una prudente asunción de riesgos.

La Junta Directiva y los Consejos de Administración han desempeñado un papel fundamental en la orientación estratégica y supervisión de la gestión de cada una de las empresas, garantizando la toma de decisiones con responsabilidad, asegurando así la confianza de las partes interesadas.

El Banco de los Trabajadores y las demás empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores, llevaron a cabo distintas acciones con el fin de fortalecer el Gobierno Corporativo, entre las que se pueden destacar las siguientes:

A. Ordenamiento de los órganos colegiados

B. Fortalecimiento de la cultura ética

C. Implementación de la Arquitectura Empresarial

D. Fortalecimiento de la capacidad operativa de nuestro sistema bancario a través de la plataforma Exadata

E. Robustecimiento de la protección de la información y la respuesta ante incidentes cibernéticos

F. Implementación de lineamientos de Arquitectura Documental

Las empresas del Grupo Financiero reafirman el compromiso con la sostenibilidad, apoyando iniciativas que promueven un impacto positivo; también reconocen la importancia de la creación de un entorno laboral sano con las mejores experiencias, perspectivas, talentos diversos y creen que la verdadera sostenibilidad no solo implica prácticas ambientales responsables, sino también la promoción de una cultura inclusiva que respeta y valora la singularidad de cada individuo.

Por otro lado, implementaron programas integrales de bienestar para los trabajadores, que van más allá de las prácticas laborales tradicionales. Estos programas buscan no solo satisfacer las necesidades básicas, sino también promover su desarrollo personal y profesional, desde la creación de productos enfocados en los trabajadores, hasta programas de nutrición, deporte y salud emocional.

Los funcionarios superiores mantienen firme su compromiso y reconocen el rol crucial que tienen en los temas de Gobierno Corporativo, así como, el impacto de su liderazgo, al ser el ejemplo para los trabajadores, promoviendo una cultura basada en la responsabilidad y transparencia.



02

PRINCIPALES ACIONES ENFOCADAS EN FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO

02 PRINCIPALES ACIONES ENFOCADAS EN FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO

A. Ordenamiento de los órganos colegiados

Con el propósito de verificar que cada órgano cumpla con lo requerido por la normativa aplicable, así como, la eficacia de la contribución de cada comité y comisión a los objetivos del Banco y las demás empresas del Grupo Financiero, se evaluó el alcance, las responsabilidades y demás indicaciones que determina la legislación o disposición aplicable para cada uno, verificando que cada órgano cumpla con lo requerido. Además, se trabajó en la estandarización de los siguientes aspectos:

a. Reglamentos y estatutos
b. Centralización de convocatorias
c. Estandarización de asistencia y formato de presentación
d. Estandarización de redacción en actas
e. Centralización de actas

B. Fortalecimiento de la cultura ética

Para cultivar un entorno laboral que promueve la integridad y la responsabilidad, previniendo comportamientos indebidos, mejora la toma de decisiones éticas y fortalece la reputación de las empresas del Grupo Financiero, se desarrolló un programa de concientización diseñado en fortalecer la cultura ética entre los trabajadores, que incluyó:

a. Campaña de comunicación
b. Cursos de e-learning
c. Capacitaciones focalizadas

Celebración del "Día de la Ética"

Con el objetivo de concientizar sobre la importancia de la ética, en nuestras decisiones y acciones, así como para promover los valores institucionales para garantizar las buenas relaciones, la transparencia e integridad dentro de las empresas del Grupo Financiero, se estableció una fecha para celebrar el Día de la Ética.

C. Implementación de la Arquitectura Empresarial

La arquitectura empresarial permite la alineación efectiva de la infraestructura tecnológica con los objetivos y procesos comerciales de las empresas, abordando aspectos como, la arquitectura de sistemas, de datos, aplicaciones y de procesos. Este enfoque es esencial para proporcionar una visión coherente y alineada de la tecnología dentro de una organización, asegurando que los sistemas y procesos trabajen de manera sinérgica.

D. Plataforma Exadata

La adquisición de la plataforma Exadata representa un paso significativo en el fortalecimiento de la capacidad operativa del sistema bancario, permitiendo optimizar la gestión de datos, mejorar la eficiencia de las transacciones y elevar los estándares de rendimiento. Esta adopción estratégica no solo apunta a la modernización tecnológica, sino también a una alineación más efectiva de los recursos tecnológicos con los objetivos comerciales, contribuyendo así a la excelencia operativa y a la capacidad de adaptación en un entorno financiero dinámico.

02 PRINCIPALES ACIONES ENFOCADAS EN FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO

E. Robustecimiento de la protección de la información y la respuesta ante incidentes cibernéticos

Este robustecimiento es esencial en la era digital actual y se ha convertido en una prioridad estratégica. La implementación de nuevas tecnologías de detección y prevención de amenazas, junto con la mejora de los protocolos de respuesta a incidentes, permitirá una identificación más rápida y una mitigación efectiva frente a posibles ataques cibernéticos. Este enfoque proactivo no solo refuerza la seguridad de la información, sino que también demuestra la capacidad de la organización para adaptarse a un panorama de ciberamenazas en constante evolución, protegiendo así la integridad de los activos digitales y la continuidad operativa.

F. Implementación de lineamientos de Arquitectura Documental

Se implementaron lineamientos con el objetivo de optimizar la administración y el aprovechamiento de la información, asegurando su relevancia y accesibilidad. Para ello se clasificó la información de manera sistemática, esta nueva forma de trabajo permite mantener la integridad, preservación a largo plazo de los documentos con un orden adecuado y jerárquico, actividades y procedimientos, promoviendo la gestión y mitigación de riesgos, fortaleciendo los controles internos y cumplimiento normativo.

Además, con la revisión continua de los manuales, políticas y procedimientos existentes, junto con la identificación de áreas de oportunidad, permite ajustar y robustecer los controles, alinearlos con las buenas prácticas y cambios requeridos por la normativa, así como atender las recomendaciones de los entes supervisores.

Algunos de los manuales y políticas actualizados en 2023 son:

- **a.** Manual para la Prevención del Lavado de Dinero y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo
- **b.** Manuales para la Administración de Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Crédito
- **c.** Política y Procedimiento de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas
- **d.** Estatuto de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones entre otros





03

LOGROS ESTRATÉGICOS

03 LOGROS ESTRATÉGICOS

PILAR FINANCIERO:

a. Líderes en créditos de consumo a nivel de sistema bancario
b. Duplicamos la colocación en tarjeta de crédito
c. Crecimiento en más de 38 mil clientes nuevos en depósitos a la vista

PILAR SOCIAL Y DE DESARROLLO

a. Crecimiento en saldo de cartera de vivienda
b. Bienestar Mayor: Innovación en soluciones especializadas en adultos mayores
c. Duplicamos las remesas familiares depositadas directamente en cuentas
d. Lanzamiento de la plataforma educativa GuateAprende
e. Lanzamiento del primer Congreso Deportivo Bantrab

PILAR DIGITAL

a. Nuevos puntos de contacto: asesores de bienestar financiero, agentes bancarios y Centros de Negocios
b. Duplicamos el número de agentes bancarios

HABILITADORES Y SOPORTE

a. Reconocimiento como referente en materia de inclusión laboral y habilitador de espacios para el adulto mayor
b. Creación y despliegue de cultura de Bienestar Genuino

NUESTRAS MEDALLAS

a. Great Place To Work: 8.° lugar en mejores empresas para trabajar en Guatemala, 6.° posición de mejores empresas centroamericanas de servicios financieros , 9.° lugar en mejores empresas centroamericanas para trabajar para mujeres y 32.° puesto de grandes organizaciones latinoamericanas para trabajar
b. Centrarse: 1.° lugar en la categoría innovación del concurso Empresa Inclusiva por el programa Mundo sin Barreras
c. Incae Busines School y Award of Happiness: Top 20 en Líderes del Sector Financiero Marcando el Rumbo
d. 5.° posición en el ranking de empresas con mejor reputación en el ámbito digital, de Merco Empresas y Líderes 2023
e. 4.° lugar en el ranking empresas sector financiero, de Merco Empresas y Líderes 2023
f. Fintech Américas: Premio Platino por el Programa Bienestar

04

OBJETIVO



04 OBJETIVO

Proporcionar a los grupos de interés, tanto internos como externos, una visión integral y transparente sobre los avances en materia de Gobierno Corporativo, reafirmando el compromiso con la transparencia y la responsabilidad. Además, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de Gobierno Corporativo Resolución JM-62-2016 de la Junta Monetaria, se elabora el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Banco de los Trabajadores y las demás empresas del Grupo Financiero.


BUSINESS ANALYTICS 101
Estimated Upscale Revenue
25 : 1
Opportunities 2152
Leads 860
Negotiations 254
Proposal
Sales department
Binding Agreements
Business accelerator
Cost per transaction

05

ALCANCE

05 ALCANCE

Este informe es aplicable a las siguientes empresas que forman parte del Grupo Financiero de los Trabajadores:

A. Banco de los Trabajadores
B. Financiera de los Trabajadores, Sociedad Anónima
C. Casa de Bolsa de los Trabajadores, Sociedad Anónima

El período de tiempo que comprende la información que se reporta, corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Derivado de lo establecido en el artículo 31 del Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, Resolución JM-03-2018, toda la información requerida de Aseguradora de los Trabajadores, Sociedad Anónima, se encuentra en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la empresa antes indicada.





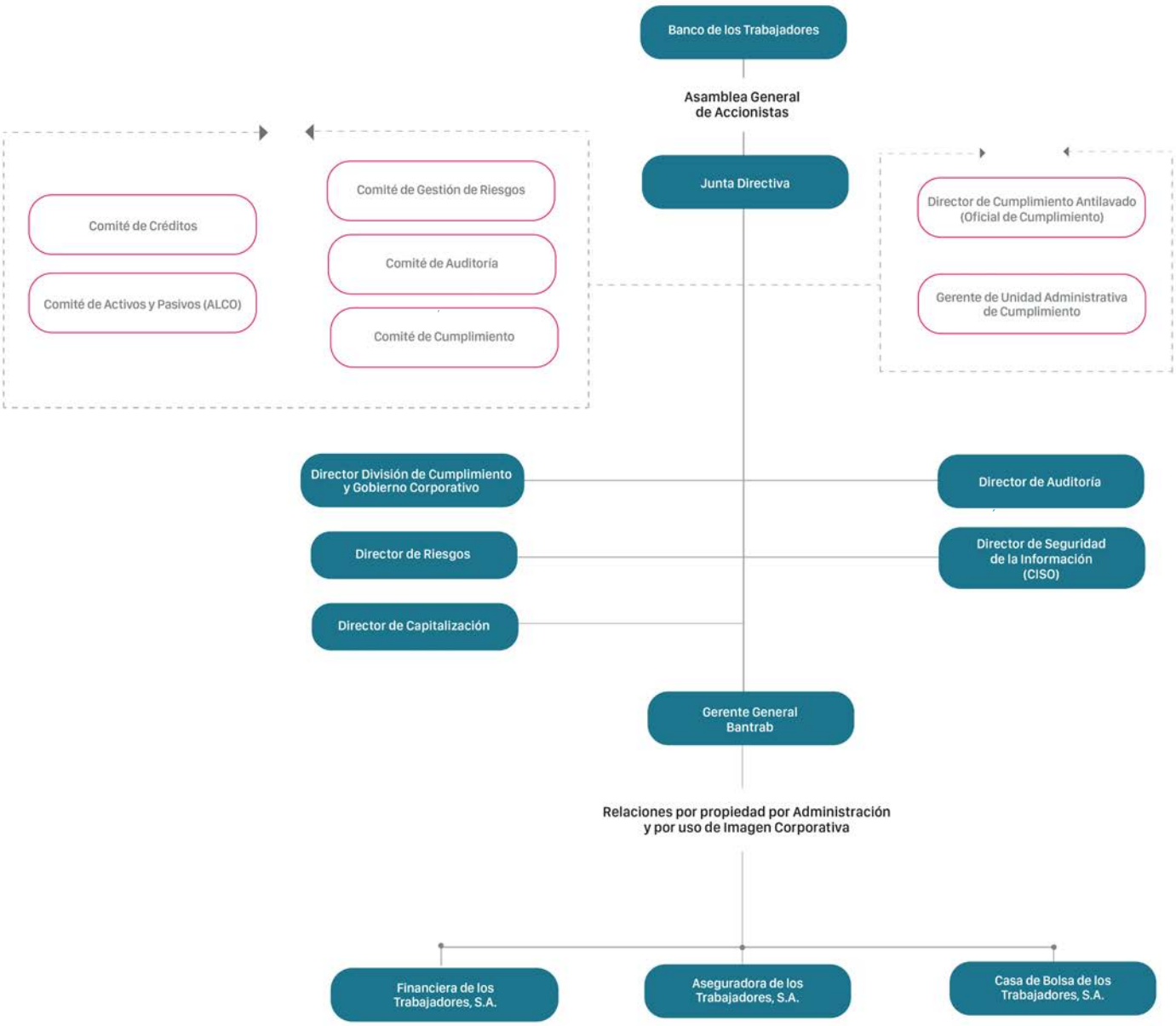
06

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

06 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Grupo Financiero de los Trabajadores

Las empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores guardan una relación entre sí por razones de administración, propiedad e imagen; prestan servicios y productos relacionados a la banca, finanzas, seguros y bolsa, con el fin de promover el bienestar de los trabajadores guatemaltecos. La empresa responsable del Grupo Financiero de los Trabajadores es el Banco de los Trabajadores.





07

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES

07 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES

La Asamblea General de Accionistas es la autoridad suprema del Banco de los Trabajadores, que representa y salvaguarda los intereses de los accionistas y proporciona las bases para la toma de decisiones relevantes y la supervisión efectiva de la gestión.

En la Quincuagésima Quinta (LV) Asamblea General Ordinaria de Accionistas, llevada a cabo en 2023, se tuvo un incremento del 86% en la participación de accionistas.

La Dirección de Capitalización, cada año, está innovando y realizando los esfuerzos necesarios para poder dar la mejor atención a los accionistas en cada una de las Asambleas; algunas de las iniciativas más importantes realizadas durante el 2023 fueron:

a. Certificación de 12 Centros de Negocios en diferentes temas: atención, procesos y beneficios, especializados en la atención a los accionistas

b. Implementación de plataformas tecnológicas que han revolucionado la atención a los accionistas

c. Entrega de 3,747 títulos de acciones, para que los accionistas cuenten con un documento que respalda la inversión realizada

d. Implementación del pago de dividendos en cuenta, con el fin de modernizar y hacer más fácil el proceso

e. Creación del Portal del Accionista, habilitado en la página web del Banco, para que puedan hacer el proceso de acreditación y entrega del expediente vía electrónica

f. Actualización de datos de 11,619 accionistas

g. Mejora en los tiempos de atención en los procesos de: registro de asistencia, votación, escrutinio, entrega de alimentos, entre otros, durante la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas

08

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



08 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

BANCO DE LOS TRABAJADORES

La Junta Directiva del Banco de los Trabajadores se integra por un Presidente y su respectivo Suplente, designados por el Presidente de la República de Guatemala, así como por cuatro Directores Propietarios y sus respectivos Suplentes, electos por la Asamblea General de Accionistas.

Presidente



PRESIDENTE

ING. JORGE ADOLFO MONDAL CHEW

15/04/2021 al 31/07/2026

El Ing. Mondal Chew fue nombrado Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores mediante el Acuerdo Gubernativo No. 2 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de febrero de 2021, y el Acuerdo Gubernativo No. 27 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de julio de 2022.

08 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Suplente del Presidente



SUPLENTE DEL PRESIDENTE
ING. ENRIQUE COSSICH MÉRIDA

02/12/2021 al 14/08/2023



SUPLENTE DEL PRESIDENTE
LIC. LUIS ANTONIO SUAREZ ROLDAN

04/09/2023 al 31/07/2026

El Ing. Cossich Mérida fue nombrado con el cargo de Suplente del Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores mediante el Acuerdo Gubernativo No. 22 de Ministerio de Economía, de fecha 11 de noviembre de 2021, y el Acuerdo Gubernativo No. 28 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de julio de 2022, presentando su renuncia, la cual fue aceptada mediante del Acuerdo Gubernativo No. 6 del Ministerio de Economía, de fecha 14 de agosto del 2023, retirándose del cargo el 16 de agosto de 2023.

El Lic. Luis Suarez fue nombrado con el cargo de Suplente del Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores mediante el Acuerdo Gubernativo No. 9 de Ministerio de Economía, de fecha 25 de agosto del 2023.

08 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Directores propietarios



DIRECTOR PROPIETARIO
LIC. SERGIO EDUARDO ROMANO MONZÓN

Vigencia del cargo del
01/08/2018 al 31/07/2026



DIRECTOR PROPIETARIO
ING. JULIO CÉSAR ORDÓÑEZ MONTENEGRO

Vigencia del cargo del
01/08/2018 al 31/07/2026



DIRECTOR PROPIETARIO
LIC. EDIN HOMERO VELÁSQUEZ ESCOBEDO

Vigencia del cargo del
12/02/2021 al 31/07/2024



DIRECTOR PROPIETARIO
LIC. ESTUARDO MARIO GAMALERO CORDERO

Vigencia del cargo del
12/02/2021 al 31/07/2024

08 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Directores suplentes



DIRECTOR SUPLENTE
LIC. EDGAR ESTUARDO RAMÍREZ SÁNCHEZ

Vigencia del cargo del
01/08/2018 al 31/07/2026



DIRECTOR SUPLENTE
LIC. OSCAR FRANCISCO PINEDA GARAY

Vigencia del cargo del
01/08/2018 al 31/07/2026



DIRECTOR SUPLENTE
LIC. EDWIN RAFAEL MÉNDEZ TELLO

Vigencia del cargo del
12/02/2021 al 31/07/2024



DIRECTOR SUPLENTE
LIC. ERBIN DANILO SAGASTUME PORTILLO

Vigencia del cargo del
12/02/2021 al 31/07/2024

08 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los directores Propietarios y Suplentes que ejercen sus cargos desde el 12 de febrero de 2021 tienen vigencia hasta el 31/07/2024, estos fueron electos mediante la Vigésima Séptima Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores.

Los directores que ocupan sus cargos desde el 01/08/2018, ejercerán funciones hasta el 31/07/2026, dado que, fueron electos en la Vigésima Sexta Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores y reelectos el 04/02/2022, mediante la Vigésima Octava Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores.

La Junta Directiva del Banco de los Trabajadores mantuvo una gestión continua en sus labores reuniéndose en 119 sesiones; iniciando con la primera el 09 de enero de 2023 y finalizando con la última el 20 de diciembre de 2023.





09

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS DEMÁS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

09 CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS DEMÁS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Los miembros que conforman los Consejos de Administración de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores son electos por las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de ellas.

FINANCIERA DE LOS TABAJADORES, S.A.

PRESIDENTE
LIC. ESTUARDO MARIO GAMALERO CORDERO

Vigencia del cargo del	
22/01/2021	plazo de 3 años

VICEPRESIDENTE
ING. JULIO CÉSAR ORDÓÑEZ MONTENEGRO

Vigencia del cargo del	
01/08/2021	plazo de 3 años

SECRETARIO
LIC. RAÚL ESTUARDO ZAPATA ZELAYA

Vigencia del cargo del	
22/01/2021	plazo de 3 años

VOCAL I
LIC. EDIN HOMERO VELÁSQUEZ ESCOBEDO

Vigencia del cargo del	
01/08/2021	plazo de 3 años

VOCAL II
LIC. SERGIO EDUARDO ROMANO MONZÓN

Vigencia del cargo del	
16/11/2023	plazo de 3 años

09 CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS DEMÁS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

El Ing. Ordóñez Montenegro y el Lic. Velásquez Escobedo fueron reelectos como Vicepresidente y Vocal I, respectivamente, mediante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Financiera de los Trabajadores, S. A., celebrada el 29 de julio de 2021.

Los licenciados Gamalero Cordero y Zapata Zelaya fueron electos como Presidente y Secretario, respectivamente, del Consejo de Administración por medio de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Financiera de los Trabajadores, S. A., celebrada el 22 de enero de 2021.

El Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón, fue reelecto como Vocal II, mediante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Financiera de los Trabajadores, S. A., celebrada el 9 de noviembre de 2023.

El Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores reuniéndose en 15 sesiones; iniciando con la primera el 24 de enero de 2023 y finalizando con la última el 18 de diciembre de 2023.

09 CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS DEMÁS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

CASA DE BOLSA DE LOS TRABAJADORES, S.A.

PRESIDENTE
LIC. ESTUARDO MARIO GAMALERO CORDERO

Vigencia del cargo del	
27/01/2021	plazo de 3 años

VICEPRESIDENTE
LIC. EDIN HOMERO VELÁSQUEZ ESCOBEDO

Vigencia del cargo	
01/08/2021	plazo de 3 años

SECRETARIO
LIC. RAÚL ESTUARDO ZAPATA ZELAYA

Vigencia del cargo	
27/01/2021	plazo de 3 años

VOCAL I
LIC. SERGIO EDUARDO ROMANO MONZÓN

Vigencia del cargo	
01/08/2021	plazo de 3 años

VOCAL II
ING. JULIO CÉSAR ORDÓÑEZ MONTENEGRO

Vigencia del cargo	
01/08/2021	plazo de 3 años

Los licenciados Velásquez Escobedo, Romano Monzón y el Ing. Ordoñez Montenegro fueron reelectos como Vicepresidente, Vocal I y Vocal II, respectivamente, mediante la Asamblea General Ordinaria Totalitaria de Accionistas de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A., celebrada el 29 de julio de 2021.

Los licenciados Gamalero Cordero y Zapata Zelaya fueron electos como Presidente y Secretario, respectivamente, del Consejo de Administración por medio de la Asamblea General Ordinaria Totalitaria de Accionistas de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A., celebrada el 27 de enero de 2021.

El Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores reuniéndose en 13 sesiones; iniciando con la primera el 17 de enero de 2023 y finalizando con la última el 12 de diciembre 2023.



10

GERENTES GENERALES Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

10 GERENTES GENERALES Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

BANCO DE LOS TRABAJADORES

BANTRAB
TU BIENESTAR ES NUESTRO TRABAJO

Puesto	Nombre del funcionario
Gerente General Banco de los Trabajadores	Herbert Oswaldo Hernández Castellanos
Director División Comercial	Fernando García Coronado
Director División de Operaciones y Cartera	José Antonio Roca Canet
Director División Finanzas y Administración	Felipe Alberto Duarte Morales
Director División Tecnología	Vacante
Director Visión y Estrategia Digital	Iris Eglee Guerrero Alvarado
Director de Capitalización	Mario René Sánchez Pérez
Director de Gestión Humana	Juan Pablo De León Cifuentes
Director Gestion de la Información, Estrategia y PMO	José Miguel Gómez Tirado
Director Jurídico	Carlos Enrique Reynoso Poitevin
Director de Seguridad de la Información (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo

10 GERENTES GENERALES Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES, S.A.

Puesto	Nombre del funcionario
Gerente General	Mario René Sánchez Pérez
Analista de Contabilidad Experto Financiera (ATII)	Selwin Paúl Morales Guevara
Analista de Contabilidad Senior Financiera (AII)	Vacante
Supervisor Comercial	Vacante

CASA DE BOLSA DE LOS TRABAJADORES, S.A.

Puesto	Nombre del funcionario
Gerente General de Casa de Bolsa	Felipe Alberto Duarte Morales
Corredor de Bolsa	José Antonio Rodas Arreaga
Corredor de Bolsa	Cintia Pamela Garrido Iriarte
Analista de Contabilidad Experto (ATII)	Douglas Emilio Rabanales Velásquez
Analista Técnico I	Vacante

Las áreas de control reportan directamente a la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores y atienden de forma transversal a las demás instituciones del Grupo Financiero.

10 GERENTES GENERALES Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

A. ÁREAS DE CONTROL

Área	Nombre del funcionario
Dirección de Auditoría	Rony Alfonso de la Roca García
Dirección División Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Lesbia Lisseth Lemus López
Dirección de Riesgos (interino)	Mario Ramón Godoy Quijada
Gerencia Unidad Administrativa de Cumplimiento	Jorge Mario Mejía Asencio
Oficial Seguridad de la Información (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo

B. OFICIALES DE CUMPLIMIENTO

Puesto	Nombre del funcionario
Oficial de Cumplimiento Titular	Francisco Armando Martínez Aldana
Oficial de Cumplimiento Suplente	Mario Francisco Montúfar Ramírez

Los funcionarios superiores del Banco de los Trabajadores apoyan la gestión de las demás empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores; atendiendo a una estructura corporativa de negocio y control.



11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Los Comités de apoyo a la administración, gestión y control de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores y Consejo de Administración de las empresas del Grupo Financiero que buscan aumentar la eficacia y profundizar en determinadas áreas, están representados por miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración y por funcionarios superiores, lo que garantiza un análisis y gestión objetiva, así como fortalece la toma de decisiones.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Es un órgano encargado del Sistema de Control Interno, de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y de dar seguimiento permanente de la auditoría interna y externa de las empresas del Grupo Financiero. Cuando le sea requerido asesorar, dar apoyo y supervisar, en nombre de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración según corresponda, en materia financiero-contable, incluidos los sistemas de cumplimiento de la normativa aplicable, la integridad del reporte financiero, controles y procedimientos implementados por la Auditoría Interna en protección de los intereses de las empresas del Grupo Financiero.

MIEMBROS / INTEGRANTES

El Comité de Auditoría lo integran ocho miembros, de ellos, tres miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, según corresponda, elegidos por la Asamblea General de Accionistas y que no ejerzan cargos administrativos dentro de la empresa (uno preside).

SESIÓN

Deberá celebrarse, al menos, de forma trimestral o cuando la situación lo amerite; a excepción de Casa de Bolsa de Los Trabajadores, S.A., la cual se celebrará cuando se estime pertinente.

El Comité de Auditoría, durante el transcurso de 2023, tuvo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 10 sesiones

Primera	Última
19 de enero	07 de diciembre

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 11 sesiones

Primera	Última
19 de enero	07 de diciembre

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.: 11 sesiones

Primera	Última
19 de enero	07 de diciembre

11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS

Este órgano está a cargo de la Administración Integral de Riesgos, para lo cual deberá encargarse de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito, y dependerá de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración según corresponda.

Este Comité está en coordinación con el Comité de Auditoría, para facilitar el intercambio de información y la cobertura de los riesgos a los que se puedan enfrentar las empresas del Grupo Financiero.

MIEMBROS / INTEGRANTES

El Comité de Gestión de Riesgos se encuentra integrado por 12 miembros, de ellos, tres miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, según corresponda, que hayan sido electos por la Asamblea General de Accionistas y que no ejerzan cargos administrativos dentro de la empresa (uno preside).

SESIÓN

Para Banco de los Trabajadores deberá celebrarse, al menos, de forma mensual o cuando la situación lo amerite; para Financiera de los Trabajadores, S.A. se celebrará como mínimo trimestralmente y para Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. conforme se estime pertinente.

El Comité de Gestión de Riesgos, durante el transcurso del 2023, tuvo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 22 sesiones

Primera	Última
12 de enero	14 de diciembre

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 15 sesiones

Primera	Última
31 de enero	12 de diciembre

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.: 5 sesiones

Primera	Última
22 de junio	12 de diciembre

11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Como parte del involucramiento de la administración en la prevención de LD/FT, el principal objetivo del Comité de Cumplimiento es asegurarse de que las empresas del Grupo Financiero cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para la prevención de LD/FT, con la finalidad de controlar y/o mitigar los riesgos asociados que representa derivado del uso indebido de los productos y servicios de las empresas.

MIEMBROS / INTEGRANTES

El Comité de Cumplimiento se encuentra integrado por 10 miembros, de ellos, tres miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, según corresponda, que hayan sido electos por la Asamblea General de Accionistas y que no ejerzan cargos administrativos dentro de la empresa (uno preside).

SESIÓN

Para Banco de los Trabajadores deberá celebrarse, al menos, de forma trimestral o cuando la situación lo amerite. Para las demás instituciones del Grupo Financiero, conforme se estime pertinente.

El Comité de Cumplimiento, durante el transcurso del 2023, tuvo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 7 sesiones

Primera	Última
12 de enero	28 de noviembre

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 8 sesiones

Primera	Última
12 de enero	28 de noviembre

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.: 7 sesiones

Primera	Última
12 de enero	28 de noviembre

11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Este órgano es de apoyo a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración para la adopción, implementación, seguimiento y control de las políticas generales encaminados a la óptima gestión de Activos y Pasivos, y de las operaciones de tesorería e inversiones que se realicen; asegurando que sea dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos por la Junta Directiva y/o Consejo de Administración que corresponda, y el Comité de Gestión de Riesgos.

MIEMBROS / INTEGRANTES

El Comité de Activos y Pasivos se encuentra integrado por 11 miembros, de ellos, dos miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, según corresponda, que hayan sido electos por la Asamblea General de Accionistas y que no ejerzan cargos administrativos dentro de la empresa (uno preside).

SESIÓN

Deberá celebrarse, al menos, de forma trimestral o cuando la situación lo amerite; a excepción de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., la cual se celebrará cuando se estime pertinente.

El Comité de Activos y Pasivos, durante el transcurso del 2023, tuvo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 21 sesiones

Primera	Última
17 de enero	19 de diciembre

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 01 sesión

23 de mayo de 2023

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.: 02 sesiones

Primera	Última
17 de enero	29 de agosto

11

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

COMITÉ DE CRÉDITOS

Es un órgano de apoyo a Junta Directiva y/o Consejo de Administración, delegado para dar seguimiento a las actividades, funciones, atribuciones, políticas, aprobación y procedimientos que se deben de realizar para la efectiva evaluación y gestión del otorgamiento de créditos mayores de conformidad con los niveles de aprobación descritos en las políticas internas y en apego a la normativa aplicable, su propio reglamento, alineado a las estrategias y límites prudenciales de riesgos definidos en la empresa del Grupo Financiero y en las leyes bancarias correspondientes.

MIEMBROS / INTEGRANTES

El Comité de Créditos se encuentra integrado por nueve miembros, de ellos, dos miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, según corresponda, que hayan sido electos por la Asamblea General de Accionistas y que no ejerzan cargos administrativos dentro de la empresa (uno preside).

SESIÓN

Para Banco de Los Trabajadores se celebrará como mínimo mensualmente, y para la Financiera de los Trabajadores, S.A., conforme se estime pertinente.

El Comité de Créditos, durante el transcurso del 2023, tuvo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 21 sesiones

Primera	Última
17 de enero	19 de diciembre

Financiera de los Trabajadores, S.A.:

No realizó sesiones durante el 2023



12

PRINCIPALES NORMAS, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS QUE REGULAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, FUNCIONARIOS SUPERIORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

12 PRINCIPALES NORMAS, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS QUE REGULAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, FUNCIONARIOS SUPERIORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

El Manual de Gobierno Corporativo de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores es un marco detallado de lineamientos fundamentales que rigen las prácticas de gobierno, proporcionando transparencia y claridad en la toma de decisiones; este tiene como objetivo establecer principios, normas, estándares de conducta y prácticas correctivas para regular las relaciones con:

- **a.** Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique)
- **b.** Funcionarios superiores: Auditor Interno y los funcionarios que le reportan directamente a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración
- **c.** El Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente
- **d.** Trabajadores de las empresas del Grupo Financiero, en la realización de sus actividades y en la prestación de productos y servicios
- **e.** Accionistas y otros grupos de interés

Asimismo, establece la estructura adecuada del Gobierno Corporativo, que permita gestionar el negocio y los mecanismos de control para verificar su cumplimiento y asegurar que los negocios a realizar sean sostenibles.

Entre las principales políticas y procedimientos establecidos para las empresas del Grupo Financiero se encuentran:

- **a.** Código de Ética y Conducta
- **b.** Política de Gestión de Conflicto de Interés
- **c.** Política de Anticorrupción y Soborno
- **d.** Política de Patrocinios y Donaciones
- **e.** Política para la evaluación de las calidades de los miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración, el Gerente General, o quienes hagan sus veces, y los funcionarios que les reportan directamente a ellos, así como del Auditor Interno
- **f.** Política de Remuneraciones y Evaluación de la Alta Dirección
- **g.** Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas
- **h.** Políticas sobre perfiles del Gerente General y de los funcionarios que le reportan directamente, así como del Auditor Interno, y sobre sucesión de los referidos cargos



13

OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO

13 OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO

A. Operaciones y contratos de servicios de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores con legítimos tenedores de acciones comunes, cuya participación accionaria es mayor a la del 5%

Durante el año 2023, las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores no registraron operaciones y contratos de servicios con legítimos tenedores de acciones comunes, que de forma individual o por unidades de riesgo identificadas, que posean una participación accionaria del 5% o más, dentro de las empresas.

B. Operaciones y contratos de servicios de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores con personas vinculadas por administración

Durante 2023, las operaciones realizadas entre las personas vinculadas por administración a las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores y sus vinculados, fueron relacionadas al giro del negocio de carácter bancario, optando a la adquisición y contratación de los diferentes productos que Banco de los Trabajadores ofrece; en forma, condiciones y características similares a las que se ofrecen en el mercado a personas no vinculadas. Lo anterior también atendió a las normas establecidas dentro de la Política de Gestión de Conflicto de Interés y Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas.

Asimismo, se indica que no hay contratos de servicios entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores con personas vinculadas por administración.

C. Operaciones y contratos de servicios entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores

Las principales relaciones entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores se enmarcan en la prestación de servicios financieros tales como el manejo de cuentas de depósitos monetarios, de ahorro y a plazo fijo, contratación de pólizas, así como otras operaciones del giro normal de cada una de las empresas.

14

OBLIGACIONES DERIVADAS DE OPERACIONES, PRODUCTOS FINANCIEROS Y CONTRATOS DE SERVICIOS ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES



14 OBLIGACIONES DERIVADAS DE OPERACIONES, PRODUCTOS FINANCIEROS Y CONTRATOS DE SERVICIOS ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Contraparte	Cliente	Tipo de operación y servicio	Moneda
Banco de los Trabajadores	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Monetarias	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Ahorro	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Reportos por colocación	MN
Banco de los Trabajadores	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Monetarias	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Reportos por captación	MN
Banco de los Trabajadores	Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Monetarias	MN/ME

Contraparte	Cliente	Tipo de operación y servicio	Moneda
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Banco de los Trabajadores	Intermediación bursátil / Custodia de valores	MN/ME
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Intermediación bursátil / Custodia de valores	MN
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Intermediación bursátil / Custodia de valores	MN

Contraparte	Cliente / Beneficiario	Tipo de operación y servicio	Moneda
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco de los Trabajadores	Fideicomiso	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco de los Trabajadores	Reportos por colocación	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco de los Trabajadores	Pagarés financieros	MN



15

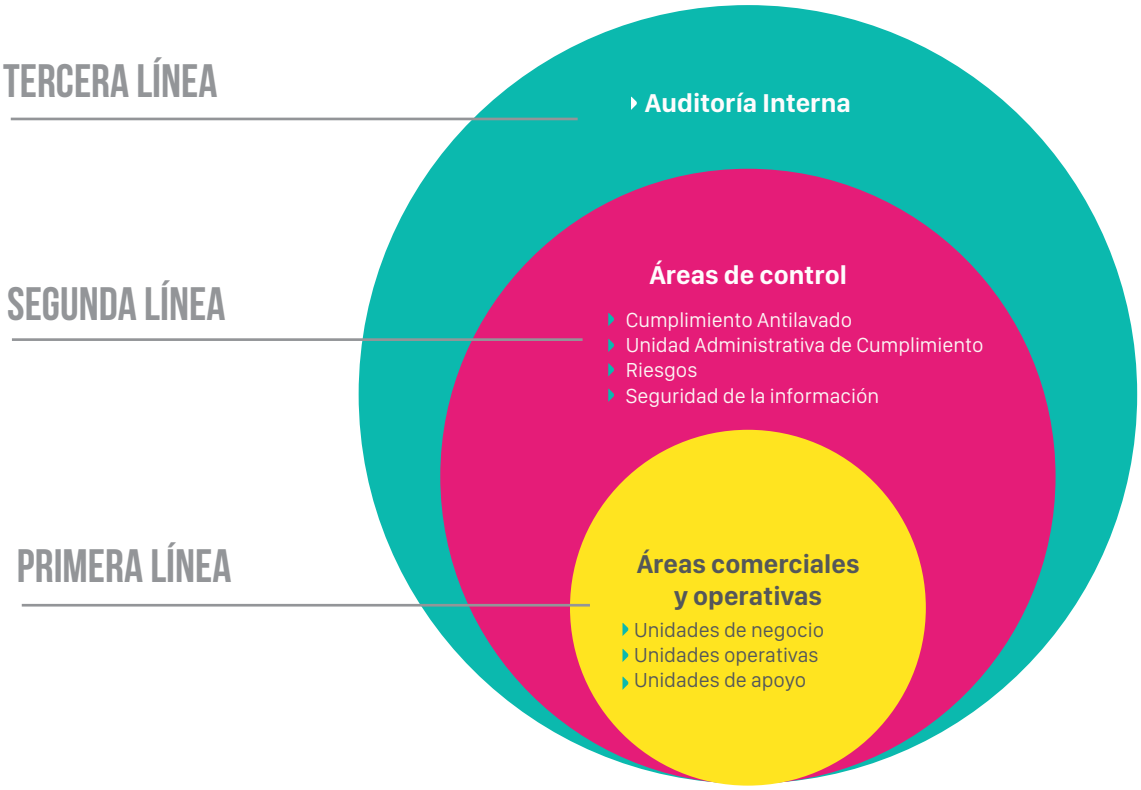
SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI -

15 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Las empresas que conforman el Grupo Financiero, siguiendo la normativa y las mejores prácticas internacionales, tienen un esquema del Sistema de Control Interno con base en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, cuyo objetivo es garantizar una gestión efectiva de los riesgos a los que se enfrentan al realizar sus operaciones.

Durante 2023, con el objetivo de seguir fortaleciendo el Sistema de Control Interno en las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, se desarrolló una Política que establece los lineamientos para la evaluación del Sistema de Control Interno, reflejando los elementos mencionados por la normativa (Resolución JM-62-2016 y sus modificaciones), así como un anexo con el detalle de los documentos que contienen los controles que se han implementado en las empresas del Grupo Financiero, fortaleciendo así su evaluación y ejecución.

MODELO DE TRES LÍNEAS DE DEFENSA





16

ÁREAS DE CONTROL

16 ÁREAS DE CONTROL

A. Cumplimiento Antilavado

Nuestras políticas, procedimientos y controles están en constante desarrollo, alineándose con la evolución de las unidades de negocio y la dinámica del mercado, además de cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales, así como, las directrices emitidas por el ente regulador.

Con el apoyo de la Junta Directiva/Consejo de Administración, durante 2023 continuamos fortaleciendo las políticas de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo dentro de la que se encuentran actualizaciones significativas al Manual de Prevención del Lavado de Dinero y para Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, incluyendo la Política de Conocimiento del Cliente, mejoras a nuestros controles de detección, y la aplicación de mejores prácticas en temas de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. La implementación, cambios y actualizaciones en nuestros controles están enfocados en mejoras a la política de conocimiento del cliente y de sus operaciones. Entre los cambios realizados, destacamos:

a. La implementación del Formulario Electrónico de Identificación de Cliente -FEIC- para personas jurídicas.
b. Actualización a nuestra metodología para la Administración del Riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, misma que incorpora métodos matemáticos, estadísticos y analíticos, que permitirá la modernización de nuestros controles y sistemas de monitoreo basados en riesgo de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
c. Revisión y fortalecimiento de políticas de identificación del cliente y debida diligencia.

Hay que destacar las actividades que se han realizado para fortalecer la cultura de concientización y sensibilización en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo a nuestros trabajadores como una de las acciones estratégicas llevadas a cabo. En octubre de 2023 se llevó a cabo la Semana Antilavado, que tiene por objetivo concientizar sobre la importancia de combatir esta amenaza económica y social en la Institución. Durante la semana se publicaron mailings, videos y se entregaron promocionales a todos los trabajadores, promoviendo así una cultura de cumplimiento. Esta iniciativa ha permitido mejorar la comprensión de los riesgos asociados al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como la importancia de su prevención y detección temprana.

B. Unidad Administrativa de Cumplimiento -UAC-

Es la encargada de evaluar y gestionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables a las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (conforme lo establece el artículo 21 del Reglamento de Gobierno Corporativo, contenido en el anexo de la Resolución JM-62-2016 y sus modificaciones de la Junta Monetaria y alineados con las directrices de Junta Directiva y Consejos de Administración) y es independiente de las áreas de negocios y áreas operativas.

Durante 2023, la Unidad Administrativa de Cumplimiento con el objetivo de seguir fortaleciendo el cumplimiento regulatorio en las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, ha mantenido y ampliado la evaluación de normativas, estableciendo las obligaciones regulatorias correspondientes que le permita identificar oportunidades de mejora e implementar los controles internos que sean necesarios.

Los resultados de la gestión y acciones realizadas por la Unidad Administrativa de Cumplimiento son informados al Comité de Auditoría de forma trimestral, para velar por el cumplimiento normativo aplicable a las empresas del Grupo Financiero.

16 ÁREAS DE CONTROL

Por lo anterior, la Unidad ha realizado modificaciones en las metodologías y procedimientos establecidos, fortaleciendo los siguientes temas:

a. El desarrollo de certificaciones normativas, realizadas en conjunto con las áreas involucradas sobre las leyes y disposiciones aplicables.
b. La verificación de plazos y características de los reportes regulatorios enviados a entes externos.
c. Implementación de planes de acción con las áreas involucradas estableciendo las actividades necesarias para solucionar las deficiencias identificadas.
d. Los programas de conocimiento para los trabajadores sobre las leyes y disposiciones aplicables.

C. Administración Integral de Riesgos

La Dirección de Riesgos enfocó sus esfuerzos durante 2023 en mantener un esquema de mejora continua en materia de gestión de riesgos. Tanto las direcciones y gerencias, así como las áreas de control, colaboraron en fortalecer de manera integral la cultura de riesgos reforzando sus controles y procedimientos.

Por otra parte, para la segunda línea de defensa, la Dirección de Riesgos robusteció tres pilares importantes, en cuanto a sus objetivos para apoyar en el fortalecimiento de la disciplina y colaborar con el desarrollo de negocios nuevos y existentes. Dichos pilares, se resumen en:

a. Redefinición estructural del área, fortaleciendo disciplinas con la conformación de nuevos equipos especializados que se adecúan a las tendencias de la industria.
b. Aseguramiento, fortalecimiento de controles y seguimiento de los compromisos regulatorios de la institución.
c. Implementación de herramientas de gestión de riesgos, que permiten una administración más automatizada.

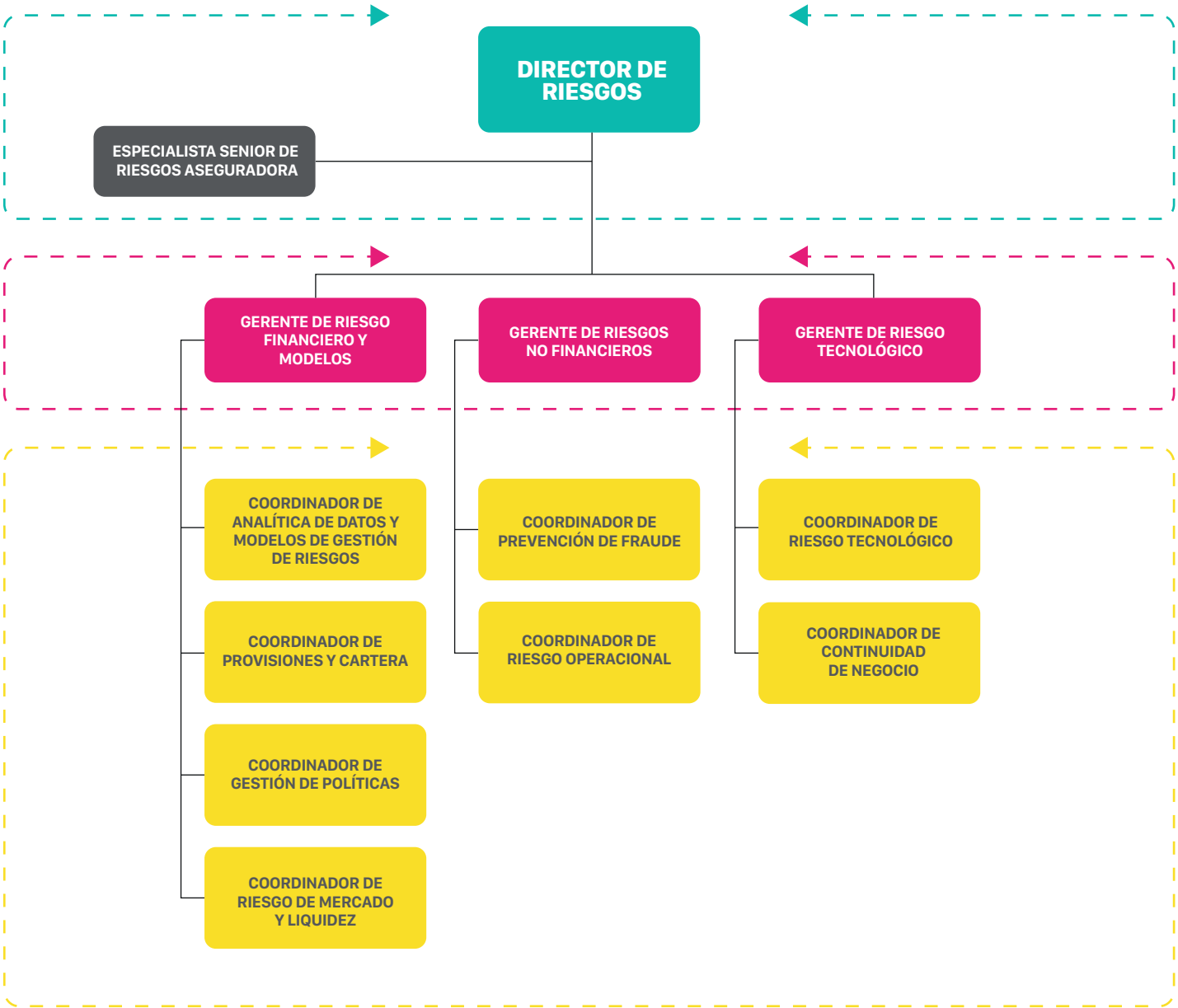
La definición e implementación de los planes de trabajo en materia de riesgos se adecúan, tanto al plan estratégico como financiero de la institución, con el objetivo de generar valor y apoyar en la toma de decisiones. Por lo que, se continuó con el fortalecimiento de los monitoreos, mecanismos de alerta y seguimiento de las principales variables que definen el apetito de riesgo de la institución, en cada línea de negocio.

D. Estructura organizacional

Durante 2023, la Dirección de Riesgos mantuvo el rediseño estructural que se realizó el año anterior, enfocado en fortalecer mandos medios hacia areas especializadas.

.

16 ÁREAS DE CONTROL



16 ÁREAS DE CONTROL

OBJETIVOS Y ACCIONES EN LA GESTIÓN DE CADA UNO DE LOS RIESGOS, ATENDIENDO LOS LÍMITES DE TOLERANCIA DURANTE EL 2023

A. Riesgo de Crédito, Liquidez y de Mercado

Estos fueron los principales objetivos de la planificación 2023 para riesgos financieros que se alinearon a la Planeación Estratégica de la Institución y el cumplimiento de la normativa interna y externa:

a. Reforzar la medición del riesgo de crédito y promover la mejora continua en los procesos de otorgamiento, automatización y ciclo de vida del portafolio de créditos.
b. Actualizar las políticas, sistemas, lineamientos y procedimientos apropiados para la administración del Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Riesgo de Liquidez.
c. Formar los pilares para la adecuación de Basilea III fortaleciendo la gestión de modelos de riesgos basados en requerimiento de capital, modelos predictivos, modelos de estrés y pruebas de tensión integral.
d. Actualizar los manuales para la Administración del Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez, Manual de Crédito y otros relacionados a la gestión.
e. Gestionar los cambios en cumplimiento al Reglamento para la administración de Riesgo de Crédito derivado de la Resolución JM-47-2022 y sus modificaciones.
f. Presentar informes relacionados con la gestión de riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo de liquidez.

Los riesgos gestionados se enfocaron en:

a. Elaborar propuestas y ajustes de políticas para los riesgos gestionados que aportan al logro de los objetivos y estrategias establecidas por la institución.
b. Gestionar planes de acción emitidos por entes reguladores, mediante supervisión basada en riesgos.
c. Calibrar políticas según evolución y comportamiento en calidad de cartera.
d. Seguimiento a la actualización de las políticas, sistemas, lineamientos y procedimientos alineados al cumplimiento normativo, plan estratégico y planes de acción emitidos por el ente regulador.
e. Establecimiento de los pilares para la adecuación de Basilea III mediante la gestión de analítica de datos y modelos de riesgos.
f Analizar y proponer la actualización de los manuales relacionados con la administración de los riesgos financieros gestionados.
g. Medir y monitorear el cumplimiento del apetito de riesgo y los límites prudenciales de los principales indicadores de los riesgos financieros enfocados en el análisis y alertas tempranas.

Además, también se logró la incorporación de las bases técnicas para la medición y análisis de las pruebas de tensión en escenarios de liquidez en condiciones moderada y severa; para el fortalecimiento de la metodología de éstas utilizando el método de simulación Monte Carlo.

En conjunto, las actividades aseguraron que se tuviera al alcance información clara para calibrar o asegurar los distintos indicadores claves de apetito de riesgo en materia crediticia, de liquidez y mercado. Lo que, además, dio como resultado la actualización de los manuales que reflejan dicha información.

16 ÁREAS DE CONTROL

El seguimiento de los indicadores de alertas tempranas por producto permitió fortalecer el monitoreo de la calidad de portafolios, que cobraron mayor relevancia y participaron mayormente en la mezcla de la cartera activa. Esto ha permitido distribuir el riesgo en más productos y calibrar indicadores globales. Asimismo, el monitoreo constante de los factores de liquidez permitió el análisis y evaluación de los límites prudenciales de los indicadores, los cuales son consistentes con la estrategia de crecimiento de la cartera de créditos.

Como resultado, la organización atravesó de manera ordenada y controlada un proceso de transformación exitoso, tanto en el crecimiento de su cartera activa como en la modificación de la mezcla entre esta y la estrategia de fondeo. Esto, mediante la implementación de herramientas adecuadas para el seguimiento, monitoreo e identificación temprana de los distintos riesgos financieros.

B. Riesgo Operacional

El Riesgo Operacional es inherente a todas las actividades y procesos de las Direcciones que conforman el Grupo Financiero, por lo que es importante definir dicho riesgo con la mayor precisión posible, mediante la implementación de metodologías que permitan conocerlo, controlarlo y mitigar su impacto. Es importante que los responsables de su implementación deben ser capaces de identificar sus procesos, documentarlos adecuadamente, buscando garantizar la eficiencia de las operaciones y mitigar el efecto de aquellas que puedan llegar a afectar el normal desarrollo de sus actividades, así como el logro de los objetivos estratégicos establecidos.

La gestión de Riesgo Operacional ha alcanzado los siguientes objetivos:

a. Revisión de diseño de procesos y controles en los manuales operativos del Grupo Financiero.

b. Fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgo Operacional que incluye Legal y Fraude:

- Capacitando a todos los trabajadores de nuevo ingreso
- Capacitaciones presenciales a Centros de Atención al Asesor de Bienestar Financiero, Centros de Negocios y Coordinación de Tarjeta de Crédito

c. Lanzamiento de campañas de comunicación interna y externas reforzando temas de prevención del riesgo de fraude.

d. Implementación de mejoras en la estrategia de alertamiento para la prevención de fraudes en canales digitales.

e. Implementación de la metodología de evaluación de procesos a través de la Matriz de Identificación de Riesgo y Controles, en los Centros de Negocio a nivel nacional.

f. Desarrollo, prueba e implementación del modelo de Pérdidas Esperadas por eventos materializados por Riesgo Operacional.

g. Revisión anual del Manual para la Administración de Riesgo Operacional del Grupo Financiero.

h. Asesoría y acompañamiento para la solución de eventos materializados y potenciales de Riesgo Operacional, incluyendo la gestión de diseño, responsables y vencimientos de las acciones.

C. Riesgo Tecnológico

En cuanto a la administración del riesgo tecnológico, los esfuerzos del 2023 se enfocaron en garantizar el cumplimiento de las nuevas normativas sobre la administración del riesgo tecnológico, apoyar la implementación del pilar digital definido a través de la "Ruta tecnológica 2023" y avanzar en el proceso de certificación ISO 22301, los objetivos alcanzados en el presente año fueron:

a. Se finalizó el proyecto de implementación de la normativa JM-104-2021, específicamente en lo relacionado a la regularización de proveedores que procesan y/o almacenan información, así como mejoras en el proceso de evaluación de proveedores a quienes les aplica dicha normativa; se definieron los nuevos procesos, manuales y formularios a ser utilizados por las áreas de Compras, Juridico y Gobierno TI en la adquisición de tecnología afectada por la nueva normativa.

b. Se revisaron e implementaron mejoras a las herramientas tecnológicas utilizadas para la automatización de la gestión del riesgo tecnológico, mejorando la calidad de la información utilizada en la metodología Magerit.

c. Se evaluaron las amenazas de los proyectos de apoyo a la innovación tecnológica definidos en la "Ruta tecnológica", definiendo sus riesgos, probabilidad e impacto en conjunto con el equipo que administra el proyecto; se calculó el riesgo inherente, se definieron los mitigadores necesarios para mejorar la probabilidad de éxito y los responsables en implementarlos.

d. Se dio un monitoreo permanente a la exposición del riesgo tecnológico a través de la gestión que se hace quincenalmente en la Mesa Técnica de Riesgo Tecnológico, para esto se presentan los riesgos más importantes en el corto y mediano plazo, definiendo las rutas de mitigación por medio de las direcciones del área.

e. Se implementaron herramientas automatizadas para la carga de los eventos materializados de tecnología, para la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de acuerdo con la estadística de registros históricos y el impacto del evento de acuerdo con la importancia del activo.

f. Se evaluó el nivel de cumplimiento de las políticas de riesgo tecnológico, seguridad de la información, respuesta a emergencia y continuidad del negocio, a través de visitas a las áreas administrativas y centros de negocios, donde de forma detallada se revisa el cumplimiento de éstas.

g. Se realizaron mejoras al Plan de Continuidad de Negocios (BCP por sus siglas en inglés) a través de la Mesa Técnica de continuidad del negocio, en la cual se promovió solución a los problemas presentados y se le dio seguimiento al cumplimiento en el mismo foro.

h. Se realizó una Auditoría externa sobre el cumplimiento de la ISO 22301 para la identificación de brechas, gestionar el cierre de estas y optar en el 2024 a la certificación en el sistema de gestión de continuidad del negocio.

i. Se creó una conciencia y cultura institucional con respecto al manejo adecuado de la información, identificación y tratamiento del riesgo tecnológico. Asimismo, se fomentó la participación de cada trabajador en los planes de contingencia y continuidad del negocio.

Considerando estos elementos, se logró avanzar en la optimización de las metodologías, herramientas y proceso de gestión del riesgo tecnológico y continuidad del negocio.

16 ÁREAS DE CONTROL

E. Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría realiza actividades de forma independiente y objetiva en las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, cumpliendo con su función de Tercera Línea y velando por la ejecución de una adecuada gestión del riesgo, así como, contribuir en alcanzar los objetivos estratégicos.

Las principales acciones y logros en 2023 son:

- Creación de la figura de auditores especializados en los procesos más relevantes
- Auditorías de aseguramiento que generaron mejoras a los procesos, fortaleciendo el control interno en créditos, cobros, captaciones, entre otros
- Creación de 9 nuevos proyectos de automatización de procesos de auditoría y dashboard para análisis de datos (64% de crecimiento)
- 38% de reducción de tiempo invertido en auditorías en sitio en Centros de Negocios
- Mitigación de vulnerabilidades por monitoreos de ciberseguridad, infraestructura y servicios críticos de la institución como canales electrónicos

F. Seguridad de la Información

En 2023, la Dirección de Seguridad de la Información implementó una serie de mejoras significativas para fortalecer la protección de la información y la respuesta ante incidentes cibernéticos. Estas mejoras incluyeron la creación de dos nuevas áreas de especialización:

- La Coordinación de Arquitectura de Seguridad de la Información, y
- La Coordinación de Ciber-Resiliencia

Estas dos áreas desempeñan roles clave en la estrategia general de seguridad de la información en la organización. La primera se encarga de definir y diseñar la estrategia y gobernanza de seguridad de la información, mientras que la segunda se enfoca en garantizar la capacidad de la organización para detectar y recuperarse de manera efectiva de los ciberincidentes.

Además de la creación de estas nuevas coordinaciones, la Dirección llevó a cabo ejercicios de simulación de ciberincidentes. Estos ejercicios permitieron evaluar la eficiencia en la detección y la respuesta de la organización ante amenazas cibernéticas. Esta medida es fundamental para identificar debilidades y áreas de mejora en la preparación y respuesta ante ciberincidentes.

Para fortalecer aún más la preparación del personal en materia de seguridad de la información, la Dirección amplió y reforzó su programa de capacitaciones. Estas capacitaciones tienen como objetivo mejorar las habilidades del personal en el ámbito de la seguridad de la información, lo que contribuye significativamente a la protección de la organización contra amenazas cibernéticas.

En noviembre de 2023, la Dirección celebró por primera vez la semana de seguridad de la información, la cual fue marcada por una serie de actividades enriquecedoras. Entre estas destacaron los foros con expertos de la industria, capacitaciones especializadas y dinámicas de aprendizaje destinadas a fortalecer el entendimiento sobre ciberseguridad entre los trabajadores. El cierre de esta semana fue una charla dirigida a los clientes y aliados estratégicos, una oportunidad invaluable para compartir conocimientos y concienciar a la población en general sobre la importancia de la ciberseguridad.

Como resultado de estas acciones estratégicas, la organización logró mantener su calificación de ciber-riesgo en el nivel avanzado. Este éxito es un testimonio de la colaboración efectiva entre las áreas de Tecnología, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría, quienes trabajaron de manera conjunta para fortalecer la ciberseguridad y mejorar la capacidad de respuesta de la organización.

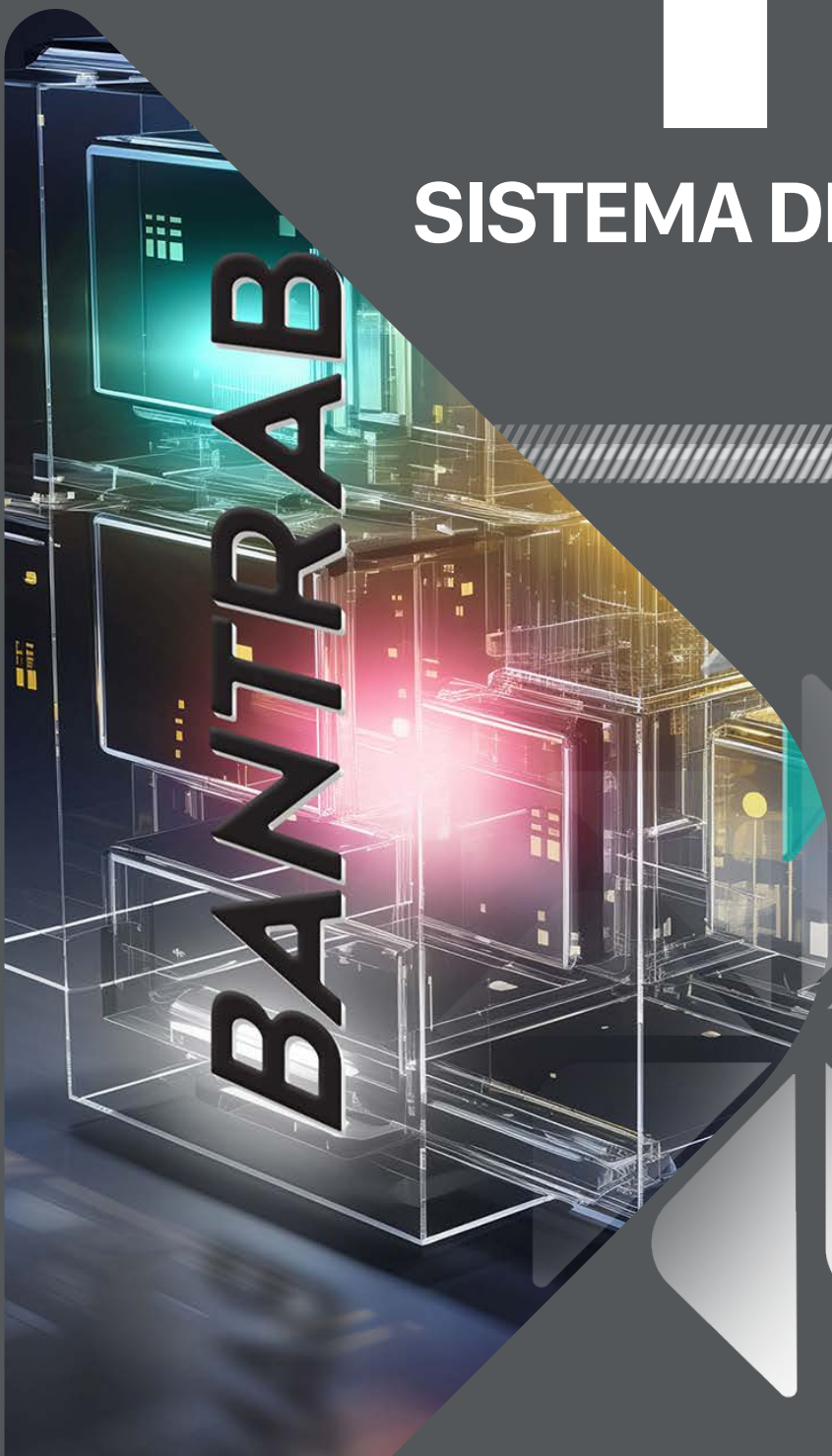
16 ÁREAS DE CONTROL

Además, la colaboración con BanCERT, una comunidad de ciberseguridad dedicada al sector financiero desempeñó un papel fundamental. Esta colaboración se centró en la promoción de iniciativas de cooperación y coordinación interinstitucional en el ámbito de la ciberseguridad. El objetivo principal fue aumentar la ciber-resiliencia del sector financiero guatemalteco, lo que benefició no solo a la organización, sino también a la industria en su conjunto.

En resumen, las acciones implementadas en 2023 representaron un importante paso adelante en la mejora de la seguridad de la información y la preparación para enfrentar ciberincidentes. La creación de nuevas áreas especializadas, los ejercicios de simulación, las capacitaciones a clientes, trabajadores y la colaboración interinstitucional son elementos clave que contribuyeron al éxito de estos esfuerzos.

17

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN



17 SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Durante 2023, las empresas del Grupo Financiero han demostrado un compromiso continuo con la excelencia operativa y la alineación estratégica, alcanzando logros significativos en todas las perspectivas del Balance Scorecard. El rendimiento financiero ha sido sólido, reflejando la efectividad de las estrategias comerciales, por ende, el cumplimiento de las metas individuales.

Por otro lado, los trabajadores han demostrado un mejor rendimiento en diversas áreas, destacando no solo sus logros, sino también su contribución a la cultura de colaboración y la innovación. Los puntos fuertes identificados son reconocidos y reforzados, mientras que las áreas de desarrollo serán abordadas mediante programas de formación y desarrollo personalizados. Este proceso de evaluación no solo ha servido como una herramienta para medir el desempeño individual y colectivo, sino también como un catalizador para el crecimiento y la evolución organizativa.



18

SOSTENIBILIDAD

18 SOSTENIBILIDAD

Las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores están comprometidas en promover prácticas empresariales socialmente responsables y respetuosas con el medio ambiente, y son conscientes de que las decisiones estratégicas enfocadas en sostenibilidad contribuyen al bienestar general de los trabajadores guatemaltecos y las comunidades. Por lo que, buscan contribuir activamente para cerrar las brechas sociales, económicas, tecnológicas y ambientales, y tienen la convicción de que la sostenibilidad no es solo una meta, es un proceso continuo.

Además, para las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores la diversidad y la inclusión son pilares esenciales que forman parte de la cultura institucional, dado que permiten atraer y retener de mejor forma el talento humano y como resultado de incentivar las diferentes cualidades y habilidades de todos los trabajadores que forman parte del Grupo Financiero, quienes se convierten en agentes de cambio, son más productivos y aportan a la sociedad guatemalteca.

La Estrategia de Sostenibilidad prioriza la atención de 4 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS); dos de primer nivel y dos de segundo nivel:

a. Primer Nivel:
- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)
- Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11)

b. Segundo Nivel:
- Educación de calidad (ODS 4)
- Industria, innovación e infraestructura (ODS 9)

Principales iniciativas de la estrategia de sostenibilidad

A. Centro de Negocios Vista Hermosa

En 2023, Banco de los Trabajadores inaugura el primer Centro de Negocios con una visión sostenible, el Centro de Negocios Vista Hermosa que cuenta con espacios diseñados para brindar comodidad a los clientes. Entre ellos: zona para niños, café, salas de estar y coworking, parqueo para carros eléctricos y área para mascotas. Asimismo, ofrece servicio gratuito de Wifi.

Las instalaciones también incluyen soluciones innovadoras para aprovechar mejor el uso de los recursos naturales y reducir el consumo de agua y energía eléctrica, tales como:



- Reutilización de las aguas pluviales captadas mediante adoquines ecológicos, que llegan a pozos de captación y retornan al sistema de riego y sistema hidráulico para uso en los servicios sanitarios
- Amplia fachada de vidrio protegida con aislantes térmicos que permite el ingreso de luz natural y reduce el uso de iluminación artificial
- Ventilación natural para disminuir el uso de aires acondicionados
- Paneles solares que disminuyen en 20% el consumo de electricidad

18 SOSTENIBILIDAD

B. Mundo sin Barreras

Es el programa institucional que promueve la inclusión laboral de jóvenes y personas con discapacidad, sin distinción de edad y género a la fuerza laboral; se brindan espacios de inclusión que dignifican y mejoran la condición de vida, promoviendo una cultura inclusiva con igualdad, equidad, respeto y valor a la diversidad.

Este programa responde a la iniciativa de sostenibilidad en el eje del compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible enfocado específicamente en el objetivo No. 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y específicamente la meta 8.5 donde nos permitirá "lograr el empleo pleno y el trabajo decente de los jóvenes y las personas con discapacidad".

Durante el 2023, con el objetivo de contribuir en el desarrollo profesional y brindar la oportunidad de aplicar y consolidar conocimientos académicos en un entorno laboral real, en Banco de los Trabajadores se brindaron las siguientes pasantías y contrataciones:

- 18 personas con discapacidad Intelectual que forman parte del programa de pasantías laborales en alianza con el Instituto Neurológico de Guatemala
- 20 alumnos recién graduados que destacaron en la evaluación de matemática y lenguaje han sido contratados a través del convenio con el Ministerio de Educación
- 1 persona con discapacidad visual contratada como Analista en el área de Soporte Técnico, a través del apoyo y acompañamiento de la Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad -ASCATED- y Aulas de Gestión Ocupacional -AGORA-
- 56 contrataciones de jóvenes, a través del programa Beca Mi Primer Empleo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, por un plazo de 4 meses, en calidad de aprendices

C. Ferias de Empleo

Con el objetivo de impulsar las prácticas de inclusión del talento, en el año 2023 se llevaron a cabo 34 ferias de empleo, entre las cuales están incluidas las ferias dirigidas a jóvenes en busca de su primera experiencia laboral.

Para promover la inclusión laboral de personas con más de 60 años, en mayo, se llevó a cabo la Feria de Empleo de Bienestar Mayor; durante esta feria de empleo, los participantes tuvieron la oportunidad de vivir una experiencia única, debido a que se realizaron activaciones, convivencias, actividades recreativas y entrega de artículos conmemorativos de su participación en la feria. Se contó con la participación de 339 personas, incluyendo personas provenientes del interior de la república.

18 SOSTENIBILIDAD

D. Programa de Bienestar Mayor

Es el programa diseñado para brindar apoyo, acompañamiento y seguridad económica a las personas mayores de 60 años. Esta iniciativa, además de ofrecer condiciones especiales de crédito, ahorro, inversión y seguros, promueve la reinserción de los adultos mayores en el mercado laboral, así como su capacitación y participación en voluntariados. Además, tienen acceso a una bolsa de empleo, mediante la cual se otorgarán plazas de tiempo parcial y remuneradas a adultos mayores.

Este programa tiene 6 ejes, los cuales son:

- Asesoría
- Salud
- Finanzas
- Inclusión
- Capacitación, y Afiliación social

Actualmente, hay 63 trabajadores activos mayores de 60 años.

E. Voluntariado:

Esta es una iniciativa con accionistas y trabajadores para marcar una diferencia significativa en la calidad de vida de las personas mayores, a través de la dedicación de tiempo para interactuar y brindar compañía a los residentes de los asilos de ancianos, además se apoya con donación de artículos básicos, ropa y productos de cuidado personal. Así como, la organización de actividades recreativas, eventos especiales y programas educativos que contribuyen a crear un entorno enriquecedor y estimulante para cada uno de ellos.

Durante el 2023, se visitaron los siguientes asilos:

Asilo	Personas impactadas
Hogar de Ancianos Casa Maria	60
Asociación Mesón Buen Samaritano	40
Asilo San José Villa Nueva	30
Madre Teresa de Calcuta	80
Fundación Abuelitos Heladeros (alianza)	40
Total	**250**

18 SOSTENIBILIDAD

F. Programa Banconsejos y GuateAprende

Banco de los Trabajadores brinda educación financiera, temas de crecimiento personal y profesional de forma gratuita para generar un impacto positivo en las familias guatemaltecas, con el acompañamiento de profesionales de cada tema. Esto se logra a través de dos programas: BanConsejos y GuateAprende.

BanConsejos

Es una oficina de orientación y acompañamiento financiero gratuito para los trabajadores guatemaltecos, que tiene como objetivo, generar un impacto positivo en las familias guatemaltecas mediante el conocimiento y práctica de la cultura financiera, a fin de que en el futuro logren multiplicar su patrimonio y asegurar una mejor calidad de vida.

El bienestar de los guatemaltecos es fundamental para el desarrollo del país y Banco de los Trabajadores trabaja a diario para que lo alcancen. Desde BanConsejos, se contribuye a la creación de una cultura de bienestar financiero que impacta a todas las familias y comunidades de Guatemala.

Durante el 2023, se consolidaron 147 casos a través de una solución financiera; además, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 2,999 asesorías personalizadas
- 32 empresas impactadas
- 406 charlas impartidas
- 23,956 trabajadores impactados

GuateAprende

Es una plataforma de acceso gratuito con cursos y especializaciones para trabajadores y emprendedores, desarrollada en alianza con Crehana, empresa latinoamericana líder en aprendizaje en línea.

El objetivo es educar y reforzar por medio de una plataforma digital, conocimientos en distintas áreas para el crecimiento personal y profesional, teniendo un alcance de:

- 1,602 usuarios registrados
- 1,601 usuarios activos
- 302 usuarios estudiando
- 35 diplomas de aprobación
- 109 constancias de aprobación
- 11.12 horas promedio de estudio

Cursos disponibles:

- Negociación e influencia para lograr resultados
- Storytelling
- Cultura organizacional
- Coaching para personas y equipos
- Creatividad para emprender
- Fundamentos básicos de inglés
- Marketing digital desde cero
- Comunicación asertiva
- Cultura de liderazgo
- Introducción a la carpintería
- Branding e identidad visual startups
- Diseñador web freelance
- Fundamentos de la fotografía digital
- Corte y confección

Especializaciones disponibles: Marketing para emprendedores y Experiencia en el cliente

18 SOSTENIBILIDAD

G. Clúster deportivo

Para Banco de los Trabajadores promover el deporte es esencial para fomentar un ambiente saludable y productivo. La participación en actividades deportivas no solo contribuye a mejorar la condición física de las personas, sino que también fortalece el trabajo en equipo. Al facilitar oportunidades para la actividad física, el Grupo Financiero demuestra su compromiso con el bienestar integral de los trabajadores, lo que impacta positivamente la sociedad guatemalteca.

Formación de Selecciones deportivas

Como una muestra del compromiso por impulsar el bienestar de los trabajadores a través de los tres pilares institucionales, siendo uno de ellos el Pilar Social, en 2023, se formaron las selecciones deportivas.

149 trabajadores integran las diferentes selecciones, en las cuales se ha impulsado el bienestar físico, la disciplina, la resiliencia y el trabajo en equipo.

Selecciones Bantrab:

- Fútbol 5 (femenino)
- Fútbol 11 (masculino)
- Basquetbol (masculino y femenino)
- Atletismo
- Boliche
- Ciclismo
- Voleibol (masculino y femenino)

Desde el momento que se crearon las selecciones deportivas, se ha tenido un crecimiento en la participación de los trabajadores y una expansión en las diferentes disciplinas deportivas:

- 111% de crecimiento de participación de atletas en las selecciones deportivas
- Crecimiento del 235% en la selección de Atletismo
- Crecimiento del 7.8% en la selección de Boliche

La Vuelta a Guatemala

Del 17 al 26 de noviembre se realizó la 62 edición de la Vuelta de Ciclismo en Guatemala. Esta edición contó con 10 etapas, en la cual se recorrieron 1,371.7 kms. La vuelta tuvo su primera salida en San Benito, Petén y finalizó en la tradicional etapa del periférico, en la Ciudad de Guatemala.

Banco de los Trabajadores apoya este evento con el objetivo de:

- Posicionar la marca a nivel nacional
- Promover el bienestar multidimensional mediante iniciativas sociales
- Crear conexión con las personas a través del deporte

18 SOSTENIBILIDAD





H. Implementación de Cultura de Bienestar para trabajadores

Bienestar Financiero:

El Canal Empleados renovó su compromiso con los trabajadores a través de brindarles beneficios exclusivos en productos financieros y una atención diferenciada. A partir de febrero, se le conoce como Pasión Bantrab. El principal objetivo de este canal es apoyar a los trabajadores a mejorar sus finanzas y lograr el cumplimiento de sus metas y sueños.

Los resultados de Pasión Bantrab son:

5 AÑOS de historia
PASIÓN BANTRAB

+ 4,900 trabajadores
Segmento financiero atendido por Pasión Bantrab

Q308.5 MM
SALDO CARTERA DE CRÉDITO
Para trabajadores

Q40 MM
de crecimiento en el último año

Q157 MM
de desembolsos en el último año

Q124 MM en depósitos a Plazo Fijo de trabajadores

Q58 MM en cuenta Ahorro Trabajador

71%
de profundización del segmento en Ahorro Trabajador

60%
de profundización del segmento en Crédito Trabajador

4%
de profundización del segmento en Certificados de Plazo Fijo

66%
de profundización del segmento en Tarjetas de Crédito

18 SOSTENIBILIDAD

Nuevos Productos Pasión Bantrab

- En junio: se promovió la política tarjeta por tarjeta para los trabajadores, brindándoles mejores límites y categorías, logrando la colocación en 350 trabajadores
- En septiembre: se lanzó el plan de referidos Torneo de Cuentas a la Vista para trabajadores administrativos, esto con la finalidad de aportar a la meta de captación de recursos, logrando 1,999 referidos, una capación de 2.1 MM de saldo en cuentas
- En octubre, se lanzó el nuevo producto VIP Seguro Auto y Moto para trabajador, velando por el Bienestar Financiero, otorgándoles nuevos y mejores beneficios en los que se destacan:

a. Hasta el 23% de descuento en el precio de la prima
b. Cobertura hasta Q1 millón por responsabilidad civil (Seguro Auto)
c. Cobertura por lesiones a ocupantes hasta Q10 mil (Seguro Moto)
d. Asistencia en el hogar
e. Traslados a de casa a aeropuerto y viceversa

Bienestar Físico y Nutricional:

El bienestar físico y nutricional de los trabajadores es prioridad y es esencial para cultivar un entorno laboral saludable y sostenible, debido a que contribuye a un cuidado integral y mejora la calidad de vida de los trabajadores. El promover una alimentación equilibrada y opciones nutricionales conscientes no solo impacta positivamente en la salud individual, sino que también contribuye a un rendimiento laboral óptimo.

a. 87% de trabajadores físicamente activos
b. 61% de cobertura y 53% del cumplimiento del plan nutricional a través del seguimiento nutricional personalizado y aplicando la fórmula Bienestar + ADN Ganador, los casos de éxito han mejorado su estilo de vida repercutiendo de forma positiva en su composición corporal, alimentación, calidad de sueño, ejercicio físico, parámetros bioquímicos y salud emocional
c. Casos de éxito nutricional: 39 casos de éxito integral y 18 casos críticos de éxito

Los trabajadores que participan en las selecciones, por medio del seguimiento nutricional, han logrado mejorar su rendimiento, fuerza y agilidad siendo el resultado de mantener una adecuada alimentación enfocada en sus requerimientos y disciplina deportiva.

Bienestar emocional:

Es importante tener un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, esto contribuye a la salud mental y emocional de los trabajadores. Un equipo emocionalmente saludable se traduce en mayor resiliencia, empatía y colaboración, fortaleciendo las relaciones laborales y mejorando el clima organizacional.

18 SOSTENIBILIDAD

Es por ello que, el bienestar emocional forma parte del programa de bienestar integral para los trabajadores. En 2023 se tuvo un 34% de cobertura en los trabajadores y el 56% se adhirieron al plan psicoterapéutico.

Universidad Corporativa Bantrab

La Universidad Corporativa promueve la cultura institucional a través de programas de formación que conectan con la estrategia institucional, la filosofía de trabajo y las competencias, con el objetivo de brindar aprendizaje permanente, cercano y práctico para el desarrollo integral de los trabajadores, además de brindar la oportunidad de actualización profesional, segmentada por área, para el fortalecimiento de las competencias técnicas.

Durante el 2023, se capacitaron a 4,999 trabajadores del Grupo Financiero en diversos temas, como bienestar integral, metodologías ágiles y contenido regulatorio, a través de:

- 7 Escuelas de Formación
- 156 contenidos
- 435 certificaciones en metodologías ágiles
- 63 sesiones de simulación con realidad aumentada y virtual

La Universidad Corporativa tiene un programa de Desarrollo Profesional cuyo objetivo es apoyar a la continuidad de los estudios académicos de todos los trabajadores a través de alianzas con diversas universidades y escuelas de negocio nacionales e internacionales. Gracias a este programa, se ha logrado graduar a un 19.44% de trabajadores a nivel universitario.

Asimismo, se cuenta con una licenciatura comercial orientada al desarrollo de habilidades técnicas de los altos potenciales de la División Comercial, en donde se encuentran 350 trabajadores que han sido beneficiados con una beca completa para culminar sus estudios a nivel de pregrado.

Como parte del Plan de Carrera y Sucesión institucional, se diseñó un programa de Inmersión Total dirigido a los 304 trabajadores que forman parte del Grupo del Talento de sucesores de puestos clave y Administración, con el objetivo de desarrollar habilidades de liderazgo. Al igual, que un programa dirigido a los sucesores a los mandos medios en donde participaron 180 trabajadores identificados por su desempeño, récord laboral e impacto en la estrategia y cultura.

Formadores Bantrab

En 2023 el área de formadores impactó significativamente a más de 8,000 personas, generando más de 200 horas de trabajo arduo, metódico, estratégico y sobre todo comprometido con el crecimiento integral de los trabajadores y aliados externos.

18 SOSTENIBILIDAD

Nuestros principales logros fueron generar interés entre los trabajadores y aumentar el número de nuestro grupo de formación a 70 integrantes que apoyan y son esenciales para cubrir la alta demanda a nivel nacional. Así mismo, incrementó la atención de aliados externos, promoviendo el aporte para nuestra institución, siendo pioneros con muchos de los temas de formación para el área pública y privada.

Cada una de las ejecuciones son personalizadas y enfocadas en las necesidades de cada público con la finalidad de que puedan afianzar lo que ya poseen y poner en práctica los nuevos aprendizajes, generando así un cambio significativo desde la innovación progresivamente.