

INFORME ANUAL
GOBIERNO CORPORATIVO

- Banco de los Trabajadores
- Financiera de los Trabajadores, S.A.
- Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.

BANTRAB

Índice

01 Gobierno Corporativo 03

02 Principales acciones enfocadas al fortalecimiento de Gobierno Corporativo 05

03 Objetivos 08

04 Alcance 10

05 Estructura de la Organización 12

06 Asamblea de Accionistas de: Banco de los Trabajadores Casa de Bolsa de los Trabajadores S.A. Financiera de los Trabajadores, S.A. 14

07 Miembros de la Junta Directiva 17

08 Miembros de los Consejos de Administración de las empresas del Grupo Financiero 23

09 Gerentes Generales y Funcionarios Superiores que le reportan a Junta Directiva y Consejos de Administración 28

10 Comités de apoyo a Junta Directiva y Consejos de Administración 31

11 Principales Normas, Políticas y Prácticas que Regulan las Relaciones entre los Accionistas, Junta Directiva, Consejos de Administración, Funcionarios Superiores y otros Grupos de Interés 36

12 Operaciones y Contratos de Servicios con Personas Vinculadas a las empresas del Grupo Financiero 38

13 Obligaciones derivadas de Operaciones, Productos Financieros y Contratos de Servicios entre empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores 40

14 Sistema de Control Interno - SCI – 42

15 Áreas de Control 44

16 Sostenibilidad y RSE 57





01

Gobierno Corporativo

Durante el 2024, la Gerencia de Gobierno Corporativo implementó diversas iniciativas destinadas a asegurar que todas nuestras actividades se realicen con los más altos estándares de ética y transparencia. Gobierno Corporativo se entiende como el sistema por el cual las empresas que integran el Grupo Financiero de los Trabajadores son dirigidas y controladas, y su objetivo principal es garantizar que las decisiones se tomen de manera responsable, alineada con los intereses de los accionistas, empleados y demás grupos de interés, promoviendo la sostenibilidad y el cumplimiento de la normativa vigente.

En este sentido, se destaca la implementación de un sólido marco de Compliance, que se refiere al conjunto de políticas y prácticas adoptadas para asegurar el cumplimiento de todas las leyes, normativas y estándares aplicables, reduciendo riesgos y promoviendo una cultura ética. Todo lo que hemos implementado tiene un firme sustento en la normativa vigente.

Gracias al compromiso y la participación de la Junta Directiva, Consejos de Administración, Gerentes Generales y los Funcionarios Superiores, hemos desarrollado y fortalecido políticas y prácticas que refuerzan nuestra cultura organizacional, enfocada en el cumplimiento normativo y las mejores prácticas. Este enfoque integral no solo protege el bienestar institucional, sino que también fortalece la confianza de nuestros grupos de interés, incluyendo trabajadores, clientes y accionistas.
En este período, hemos llevado a cabo una serie de gestiones significativas que evidencian nuestro compromiso con una gobernanza adecuada y efectiva de las empresas que integran el Grupo Financiero de los Trabajadores, en adelante denominado simplemente como Grupo Financiero.

Entre las acciones más destacadas incluyen:

a. Revisión de políticas
b. Fortalecimiento de nuestra cultura ética y anticorrupción
c. Revisión y reestructuración de Comités de Apoyo a Junta Directiva y Consejos de Administración

Reconocemos que la confianza y la reputación son pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad del Grupo Financiero. La transparencia, como valor esencial, guía y motiva cada una de las decisiones que tomamos en el compromiso por contribuir al bienestar de los guatemaltecos. Este valor, además, nos permite establecer relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros grupos de interés, creando vínculos de confianza y generando una reputación corporativa positiva.
Conscientes de que la confianza es crucial en un entorno dinámico y cambiante, hemos destinado esfuerzos significativos para cuidar y fortalecer estos aspectos. Reconocemos que la confianza reduce la incertidumbre en nuestras relaciones comerciales y facilita la creación de alianzas estratégicas que son claves para el crecimiento y la sostenibilidad.
Con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con el buen gobierno corporativo, hemos establecido alianzas estratégicas con organizaciones dedicadas a la promoción, evaluación y reconocimiento de las mejores prácticas de cumplimiento, como la World Compliance Association. Asimismo, hemos participado activamente en eventos de alto nivel, entre ellos el primer Summit de Compliance y Gobierno Corporativo. Estas acciones reflejan nuestra determinación de adherirnos a los más altos estándares en materia de cumplimiento y gobernanza corporativa.



02

Principales acciones
enfocadas al fortalecimiento de Gobierno Corporativo

1. Revisión de políticas

Con el objetivo de fortalecer el Gobierno Corporativo y fomentar la confianza entre nuestros grupos de interés, revisamos las políticas y procedimientos vigentes, integrando las recomendaciones emitidas por los entes supervisores. Este proceso nos permitió identificar la oportunidad de fortalecer y/o crear nuevos documentos internos, entre los cuales destacamos:

a. Código de Ética y Conducta.
b. Política Anticorrupción.
c. Reglamentos de Órganos Colegiados de apoyo a la Junta Directiva y Consejos de Administración.
d. Entre otros.

2. Fortalecimiento de Nuestra Cultura Ética

Creemos firmemente que el fortalecimiento continuo de nuestra cultura organizacional es esencial para asegurar la sostenibilidad de nuestros negocios, mantener un entorno laboral saludable y establecer relaciones de confianza y transparencia con todos nuestros grupos de interés. Por ello, dedicamos esfuerzos significativos a consolidarla. Entre nuestras iniciativas, hemos implementado capacitaciones especializadas dirigidas al personal de nuevo ingreso; así como, a los equipos de nuestra red de Centros de Negocios y áreas administrativas. Estas formaciones buscan no solo que cada integrante del Grupo Financiero conozca nuestros valores éticos, sino también que los incorpore de forma consistente en su práctica diaria.

a. Día de la Ética

Por segundo año consecutivo, conmemoramos el Día de la Ética en el Grupo Financiero, una iniciativa que busca sensibilizar a todo nuestro equipo sobre la relevancia de actuar con integridad y transparencia, tanto en su vida personal como en el ámbito laboral. Al reconocer que cada trabajador proyecta nuestra reputación hacia el exterior, su conducta se convierte en un pilar fundamental para mantener y fortalecer la buena imagen del Grupo Financiero.

El compromiso y liderazgo de la Junta Directiva, Consejos de Administración, Gerentes Generales; así como, de los Funcionarios Superiores, han sido fundamentales para inspirar a todos los miembros del Grupo Financiero para realizar sus labores de forma profesional y eficiente.

b. Línea Ética

Brindamos a los trabajadores canales seguros para reportar conductas no éticas. Estos mecanismos les permiten realizar sus reportes sin temor a represalias, lo que promueve un ambiente de trabajo basado en el respeto, la transparencia y el trabajo en equipo.



3. Revisión y reestructuración de Órganos Colegiados de apoyo a Junta Directiva y Consejos de Administración

Hemos llevado a cabo una revisión y reestructuración de la conformación de los órganos colegiados que respaldan la labor de la Junta Directiva y Consejos de Administración. Esta medida busca optimizar su funcionamiento y asegurar el estricto cumplimiento de la normativa aplicable.

Consecuentemente, revisamos los reglamentos de estos órganos, lo cual nos permite un marco más claro para su operación y responsabilidades. Además, estamos estableciendo lineamientos para la creación, objeto, conformación, funcionamiento y disolución de los órganos colegiados, esto nos brinda un marco más claro para su adecuado funcionamiento y delegación de responsabilidades.

4. Reconocimientos y logros

a. En 2024, The Silicon Review, una revista digital de alcance internacional incluyó al Grupo Financiero de los Trabajadores en su edición "30 Most Reputable Companies of the Year 2024". Este reconocimiento nos destaca como una de las empresas más respetadas del sector. La inclusión en esta lista resalta nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobernanza y su enfoque en la sostenibilidad. Además, pone de manifiesto la importante contribución del Grupo Financiero al desarrollo económico de Guatemala. Este logro refleja, no solo la excelencia en nuestra gestión, sino también nuestra dedicación a crear un impacto positivo en la comunidad.

b. Merco, uno de los principales monitores de reputación corporativa en Latinoamérica, nos incluyó dentro del ranking de empresas con mejor reputación corporativa. Este logro es el resultado de nuestro compromiso demostrado con la excelencia, la integridad y la responsabilidad social.

c. Integrantes de la Junta Directiva y Consejos de Administración de las empresas del Grupo Financiero fueron reconocidos por Awards of Happiness como Líderes Financieros de la Región. Este reconocimiento resalta su capacidad para adaptarse y tomar decisiones éticas en un entorno empresarial en constante evolución.

Además, fortalece nuestra reputación corporativa, la innovación continua, la mejora del clima organizacional y el posicionamiento como Grupo Financiero socialmente responsable, ético y competitivo.



03

Objetivos

a. Brindar a nuestros grupos de interés información clara y detallada sobre la gestión del Grupo Financiero.

b. Reafirmar nuestro compromiso con la rendición de cuentas, la ética y la transparencia.

c. Garantizar el cumplimiento normativo, asegurando que nuestras prácticas estén alineadas con los requisitos regulatorios establecidos.

Con este enfoque, no solo fortalecemos nuestra gobernanza, sino que también contribuimos al desarrollo sostenible del Grupo Financiero.





04

Alcance

El presente informe es aplicable a las empresas que conforman el 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 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 31 del Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, Resolución JM-03-2018 de la Junta Monetaria, los datos requeridos sobre Aseguradora de los Trabajadores, S.A. se encuentran disponibles en su propio Informe Anual de Gobierno Corporativo.





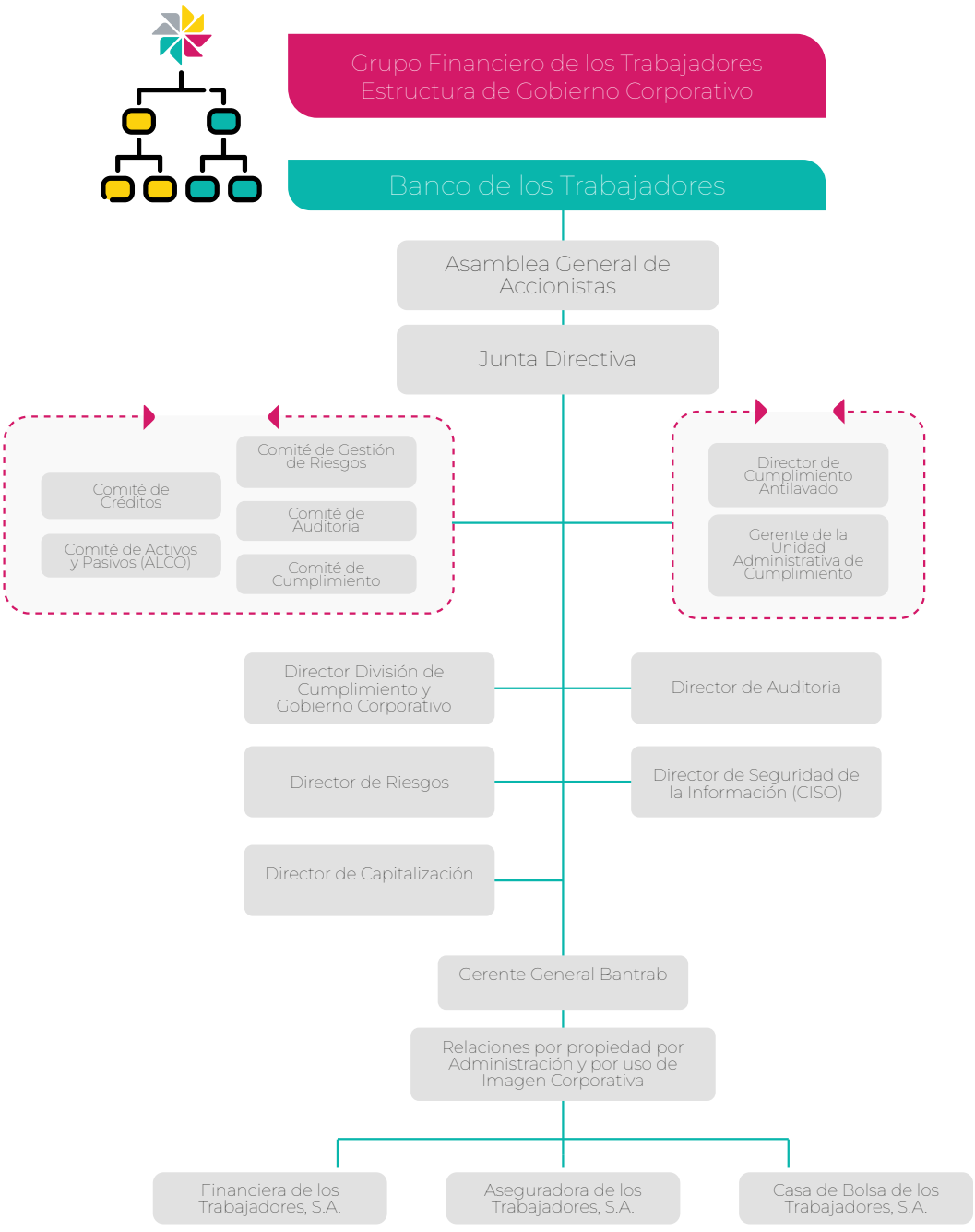
05

Estructura de la Organización

Las empresas que integran el Grupo Financiero de los Trabajadores están vinculadas entre sí por relación de administración, propiedad e imagen corporativa.

Estas empresas, alineadas con la misión del Grupo Financiero, ofrecen una variedad de servicios y productos en los sectores de banca, finanzas, seguros y bolsa, con el objetivo de promover el bienestar de los trabajadores guatemaltecos.

Banco de los Trabajadores, como empresa responsable del Grupo Financiero, es la encargada de coordinar y liderar la consecución de los objetivos de estas empresas.



El Comité de Créditos corresponde únicamente a Banco de los Trabajadores y Financiera de los Trabajadores, S.A.
La Dirección de Capitalización corresponde únicamente a Banco de los Trabajadores.



06

Asamblea de Accionistas de:

Banco de los Trabajadores
Casa de Bolsa de los Trabajadores S.A.
Financiera de los Trabajadores, S.A.

1. Asamblea General Ordinaria de Accionistas

Banco de los trabajadores, en febrero 2024, realizó con éxito la Quincuagésima Sexta (LVI) Asamblea General de Accionistas, con total transparencia, reflejando su firme compromiso con las mejores prácticas de gobierno corporativo. Durante la asamblea general, promovimos un ambiente de apertura y diálogo, donde brindamos a los accionistas una adecuada rendición de cuentas. En ella, los accionistas conocieron y aprobaron diversos temas fundamentales, entre ellos:

a. Memoria del Labores del período 2023
b. Informe del auditor externo del período 2023
c. Estados financieros del período 2023
d. Presupuesto de Ingresos y egresos para el período 2024, por partidas globales
e. Proyecto de distribución de utilidades del período 2023

Este enfoque garantiza que cada decisión esté fundamentada en la confianza y el interés colectivo, asegurando así que nuestras acciones estén alineadas con los valores institucionales.

En la Quincuagésima Sexta Asamblea General Ordinaria de Accionistas, realizada en 2024, se tuvo un incremento del 50% de participación de nuestros accionistas, en comparación con la Quincuagésima Quinta.

2. Asamblea General Extraordinaria de Accionistas

En junio 2024, Bantrab celebró la Vigésima Novena (XXIX) Asamblea General Extraordinaria de accionistas de Banco de los Trabajadores, donde los accionistas eligieron por planilla a dos (2) directores propietarios y dos (2) directores suplentes dentro de las dos (2) planillas que quedaron inscritas para participar. Este proceso lo llevamos a cabo de manera transparente y democrática, garantizando que todas las decisiones se tomaran conforme al debido proceso. La asamblea contó con la presencia asesores externos de reconocida trayectoria, personal jurídico, auditores y otros entes supervisores, lo que reforzó la confianza en la integridad del proceso. Cada accionista tuvo la oportunidad de participar, lo que contribuyó a una elección justa y representativa. Esta asamblea marca un paso significativo en el fortalecimiento de la gobernanza corporativa, asegurando que las decisiones reflejen los intereses de todos los accionistas.

En la Vigésima Novena (XXIX) Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 2024, tuvimos un incremento en la participación de nuestros accionistas de un 228%, en comparación con la participación en la Vigésima Octava (XXVIII) Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en el 2022.

Entre los principales logros implementados para mejorar el servicio a nuestros accionistas y cumplimiento a la normativa aplicable, destacamos los siguientes:

a. Actualización de la aplicación de la acreditación web, permitiendo ofrecer al accionista un ambiente más amigable para realizar el proceso de Solicitud de Acreditación de Participación o Representación en la Asamblea, desde el Portal del Accionista.

b. Actualización del sistema de Registro y Votación, con la perspectiva de ofrecer al accionista un mayor número de estaciones de votación, para agilizar el proceso de escrutinio.

c. Implementación de herramientas clave en la transformación digital, como el expediente electrónico del accionista y la automatización de pagos de dividendos por depósito en cuenta.

d. Como parte de nuestra filosofía de servicio, atendemos y gestionamos de forma eficiente las solicitudes en el Centro de Experiencia al Accionista, por lo que, en 2024 atendimos a más de 5,418 accionistas.

e. Actualización de 16,412 accionistas con base al cumplimiento de las normativas establecida y que, a través de los datos brindados por ellos, logramos tener un acercamiento e informar sobre temas de su interés.

f. Para mantener una atención cercana con nuestros accionistas, que residen en los departamentos o lugares aledaños a la ciudad, contamos con 27 Centros de Negocios a nivel nacional, certificados en temas de atención, procesos y beneficios hacia los accionistas.

g. Como resultado de nuestro compromiso con la transparencia, se han entregado 4,433 títulos de acciones, siendo el documento que respalda la inversión de cada uno de ellos.

h. Más de 500 endosos de acciones comunes realizados y, adicional a ello, se implementó el endoso condicionado como opción para trasladar las acciones con condiciones específicas.

3. Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.

Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. Constituyen un espacio fundamental para la toma de decisiones clave en Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. asegurando la participación de los accionistas y el cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas, fundamentales para el desarrollo sostenido de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.

Las asambleas se realizaron en las fechas siguientes:

1. Asamblea No. 1/2024 de fecha 23 de enero del año 2024
2. Asamblea No. 2/2024 de fecha 18 de abril del año 2024
3. Asamblea No. 3/2024 de fecha 30 de julio del año 2024

4. Financiera de los Trabajadores, S.A.

Constituyen un espacio fundamental para la toma de decisiones clave en Financiera de los Trabajadores, S.A. asegurando la participación de los accionistas y el cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas, fundamentales para el desarrollo sostenido de Financiera de los Trabajadores, S.A.

Las asambleas se realizaron en las fechas siguientes:

1. Asamblea No. 1/2024 de fecha 15 de enero del año 2024
2. Asamblea No. 2/2024 de fecha 25 de abril del año 2024
3. Asamblea No. 3/2024 de fecha 6 de agosto del año 2024



07

Miembros de la Junta Directiva



Presidente

Ing. Walter Arturo Armendariz Díaz

8/02/2024 | 31/07/2026

El Ingeniero Armendariz fue nombrado con el cargo de Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, mediante el Acuerdo Gubernativo No. 8, de la Presidencia de la República, de fecha 8 de febrero 2024;

Sin embargo, se suspende provisionalmente la sustitución del nombramiento, por medio del Expediente de Amparo en Única Instancia 798-2024, a cargo del oficial 5° de la Secretaría General de la Corte de Constitucionalidad, del 26 de febrero del 2024. Al 31 de diciembre 2024, no ha sido notificada la ejecutoria de la sentencia donde la Corte de Constitucionalidad resolvió revocar el amparo provisional otorgado en su momento.



Presidente

Ing. Jorge Adolfo Mondal Chew

15/04/2021 | 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.

Mediante Acuerdos Gubernativos No. 8 de fecha 8 de febrero 2024 y No. 23 de fecha 22 de mayo 2024 se removió al Ing. Mondal Chew del cargo.

Sin embargo, mediante el amparo No. 798-2024, de la Secretaría General de la Corte de Constitucionalidad, del 26 de febrero del 2024 y amparo 3156-2024 de la Secretaría General de la Corte de Constitucionalidad, del 11 julio 2024 respectivamente, continuó en funciones en diferentes momentos hasta el 25 de septiembre de 2024, derivado de la presentación de su renuncia al cargo.

Mediante Acuerdo Gubernativo 39 de fecha 27 de septiembre del 2024 del Presidente de la República por conducto del Ministerio de Economía, se acordó: Aceptar la renuncia del señor Jorge Adolfo Mondal Chew, del cargo de Presidente de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores.



Dra. Carol Angélica Quirós Ortiz de Mejía

20/06/2024 | 31/07/2026

La Dra. Quirós fue nombrada con el cargo de Suplente del Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, mediante el Acuerdo Gubernativo No. 47 de Ministerio de Economía, de fecha 20 de junio 2024.



Suplente del Presidente

Lic. Luis Antonio Suarez Roldan

4/09/2023 | 31/07/2026

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 del Ministerio de Economía, de fecha 25 de agosto del 2023.

Mediante Acuerdo Gubernativo No. 26, de fecha 20 de junio 2024, del Ministerio de Economía se removió al Lic. Suarez Roldan del cargo.

Sin embargo, mediante el amparo No. 799-2024, de la Secretaría General de la Corte de Constitucionalidad, del 26 de febrero del 2024 y amparo No. 3933-2024, de la Secretaría General de la Corte de Constitucionalidad de fecha 25 julio 2024, continuó en funciones en diferentes momentos hasta el 25 de septiembre de 2024, derivado de la presentación de su renuncia al cargo.

Mediante Acuerdo Gubernativo 40, del 27 de septiembre del 2024, del Presidente de la República, por conducto del Ministerio de Economía, se acordó: Aceptar la renuncia del señor Luis Antonio Suarez Roldan, del cargo de Suplente del Presidente de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores.

Directores Propietarios



Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón

01/08/2022 | 31/07/2026



Ing. Julio César Ordóñez Montenegro

01/08/2022 | 31/07/2026



Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero

08/08/2024 | 31/07/2028



Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos

08/08/2024 | 31/07/2028



Lic. Edin Homero Velásquez Escobedo

12/02/2021

Por un plazo de 3 años terminando su nombramiento el 07/08/2024

Directores Suplentes



Lic. Edgar Estuardo Ramírez Sánchez

01/08/2022 | 31/07/2026



Lic. Oscar Francisco Pineda Garay

01/08/2022 | 31/07/2026



Lic. Edwin Rafael Méndez Tello

08/08/2024 | 31/07/2028



Lic. Erbin Danilo Sagastume Portillo

08/08/2024 | 31/07/2028

Los Directores Propietarios y Suplentes, que ejercen sus cargos desde el 1 de agosto 2022, tienen vigencia hasta el 31 de julio 2026, fueron electos mediante la Vigésima Octava (XXVIII) Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores.

Los Directores Propietarios y Suplentes, que ejercen sus cargos desde el 8 de agosto 2024, tienen vigencia hasta el 31 de julio 2028, fueron electos mediante la Vigésima novena (XXIX) Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores.

Con base al expediente 01043-2024-001274 y lo resuelto por el tribunal de amparo, con fecha 8 de agosto 2024, se procedió a la toma de posesión de los directores electos por medio de la Vigésima novena (XXIX) 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 116 sesiones; la primera tuvo lugar el 8 de enero de 2024 y la última el 19 de diciembre de 2024.



08

Miembros de los Consejos de Administración

de las empresas del Grupo Financiero

Financiera de los Trabajadores, S.A.



Presidente

Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero

23/01/2024 | Por un plazo de 3 años



Vicepresidente

Ing. Julio Cesar Ordóñez Montenegro

08/08/2024 | Por un plazo de 3 años



Vocal I

Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos

08/08/2024 | Por un plazo de 3 años



Vocal I

Lic. Edin Homero Velásquez Escobedo

01/08/2021 | Por un plazo de 3 años terminando su nombramiento el 07/08/2024



Vocal II

Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón

16/11/2023 | Por un plazo de 3 años



Secretario

Lic. Raúl Estuardo Zapata Zelaya

23/01/2024 | Por un plazo de 3 años

El Lic. Gamalero Cordero y Lic. Zapata Zelaya fueron electos, como Presidente y Secretario, respectivamente, mediante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Financiera de los Trabajadores, S.A., celebrada el 15 de enero 2024.

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

El Ing. Ordóñez Montenegro y Lic. Hernández Castellanos fueron electos mediante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Financiera de los Trabajadores, S.A., celebrada el 6 de agosto 2024.

El Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores, reuniéndose en 14 sesiones; la primera tuvo lugar el 23 de enero de 2024 y la última el 18 de diciembre de 2024.

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.



Presidente

Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero

25/01/2024 | Por un plazo de 3 años



Vicepresidente

Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos

8/08/2024 | Por un plazo de 3 años



Vicepresidente

Lic. Edin Homero Velásquez Escobedo

01/08/2021 | Por un plazo de 3 años terminando su nombramiento el 07/08/2024



Vocal I

Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón

8/08/2024 | Por un plazo de 3 años



Vocal II

Ing. Julio Cesar Ordóñez Montenegro

8/08/2024 | Por un plazo de 3 años



Secretario

Lic. Raúl Estuardo Zapata Zelaya

25/01/2024 | Por un plazo de 3 años

El Lic. Gamalero Cordero y Lic. Zapata Zelaya fueron electos mediante la Asamblea General Ordinaria y Totalitaria de accionistas, de fecha 23 enero 2024.

El Lic. Hernández Castellanos, Ing. Ordóñez Montenegro y Lic. Romano Monzón fueron electos mediante la Asamblea General Ordinaria y Totalitaria de Accionistas, celebrada el 30 de julio 2024.

El Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores reuniéndose en 15 sesiones; la primera tuvo lugar el 18 de enero de 2024 y la última el 11 de diciembre de 2024.



09

Gerentes Generales y Funcionarios Superiores

que le reportan a Junta Directiva y Consejos de Administración

Banco de los Trabajadores

Banco de los Trabajadores	
Puesto	**Nombre del funcionario**
Gerentes General Banco de los Trabajadores	Jose Antonio Roca Canet
Director División Comercial	Fernando García Coronado
Director División de Operaciones y Cartera	Julio Alfredo Figueroa Solares
Director División Finanzas y Administración	Vacante
Director División Tecnología	Carlos Alberto Pirela Neuman
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 División Jurídica	Carlos Enrique Reynoso Poitevin
Director de Seguridad de la Información (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo

Financiera de los Trabajadores, S.A.

Financiera de los Trabajadores	
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 (ATII)	Vacante

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	
Puesto	**Nombre del funcionario**
Gerente General de Casa de Bolsa	Héctor René Najarro Xol
Analista de Contabilidad Experto (ATII)	Douglas Emilio Rabanales Velásquez
Analista Técnico II de Cumplimiento	Héctor Hugo Martínez Santos

a. Áreas de Control

Área	Nombre del funcionario
Dirección División Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Karla Mariela Martínez Marroquín
Dirección de Auditoría	Rony Alfonso De la Roca García
Dirección de Riesgos	Luis Leonel Carrillo Quán
Gerencia Unidad Administrativa de Cumplimiento	José Leonardo Reynoso Lorenzo
Oficial Seguridad de la Información (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo

b. Oficiales de Cumplimiento

Área	Nombre del funcionario
Oficial de Cumplimiento Titular	Francisco Armando Martínez Aldana
Oficial de Cumplimiento Suplente	Brenda Antonieta García Mejía

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.

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





10

Comités de apoyo
a Junta Directiva y Consejos de Administración

El Grupo Financiero de los Trabajadores, en cumplimiento con la normativa vigente y comprometido con las mejores prácticas internacionales en gobernanza, cuenta con comités y comisiones de apoyo a la Junta Directiva y Consejos de Administración. Estos órganos colegiados están integrados por profesionales expertos cuya experiencias y conocimientos contribuyen significativamente a su funcionamiento y eficacia. Las recomendaciones y opiniones emitidas por estos expertos no solo enriquecen el proceso decisional, sino que también garantizan que las acciones del Grupo Financiero estén alineadas con los más altos estándares de ética y responsabilidad. Esta estructura de apoyo es esencial para asegurar un gobierno corporativo robusto y transparente.

Durante el 2024, llevamos a cabo un trabajo exhaustivo y detallado, con el objetivo de optimizar el funcionamiento de los órganos colegiados. Las actividades realizadas han estado enfocadas en garantizar que estos órganos operen de manera eficiente, transparente y ética, para asegurar que se tomen las mejores decisiones en beneficio del Grupo Financiero.

Las principales acciones emprendidas incluyen:

a. Revisión de la estructura
   Realizamos un análisis de la estructura y funcionamiento de los órganos colegiados, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer su operatividad.

b. Análisis para la integración de los miembros
   Evaluamos la conformación de los miembros en cada órgano, buscando asegurar una integración equilibrada, con perfiles adecuados que garanticen una correcta toma de decisiones.

c. Actualización de los reglamentos internos
   Revisamos y actualizamos los reglamentos que rigen a los Órganos Colegiados, asegurando que éstos estén alineados con las mejores prácticas en términos de gobernanza, ética y transparencia.

.

Estos Órganos Colegiados son:

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Gestión de Riesgos
3. Comité de Cumplimiento
4. Comité de Créditos
5. Comité de Activos y Pasivos
6. Comisión de Nombramientos y Retribuciones



1. Comité de Auditoría

Es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y del sistema de control interno; así como, del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa. Proporciona seguridad, tanto a la Junta Directiva y Consejos de Administración, como a los accionistas y demás grupos de interés, que la información financiera del Grupo Financiero es veraz y está emitida con transparencia y responsabilidad.

Miembros

El Comité de Auditoría lo integran ocho (8) miembros, tres (3) de ellos son también miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, el Comité de Auditoría llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 8 Sesiones

Primera	Última
25/08/2024	28/11/2024

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 7 Sesiones

Primera	Última
30/01/2024	28/11/2024

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

Primera	Última
30/01/2024	28/11/2024

2. Comité de Gestión de Riesgos

Se encarga de la gestión integral de riesgos, supervisando la implementación y funcionamiento de políticas, procedimientos y sistemas aprobados. Esta labor es crucial para la administración de los diversos tipos de riesgos a los que están expuestas las empresas del Grupo Financiero. La mitigación y gestión de estos riesgos son temas de gran relevancia para la Junta Directiva y Consejos de Administración, accionistas y demás grupos de interés.

Miembros

El Comité de Riesgos lo integran doce (12) miembros, tres (3) de ellos son también miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, el Comité de Gestión de Riesgos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 32 Sesiones

Primera	Última
16/01/2024	17/12/2024

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 18 Sesiones

Primera	Última
23/01/2024	17/12/2024

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

Primera	Última
14/05/2024	17/12/2024

3. Comité de Cumplimiento

Asegura que las empresas del Grupo Financiero cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para la prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con la finalidad de controlar y/o mitigar los riesgos asociados del uso indebido de los productos y servicios de las empresas del Grupo Financiero.

Miembros

El Comité de Cumplimiento lo integran diez (10) miembros, tres (3) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, el Comité de Cumplimiento llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa

Banco de los Trabajadores: 9 Sesiones

Primera	Última
23/01/2024	24/11/2024

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

Primera	Última
23/01/2024	26/11/2024

Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.: 8 Sesiones

Primera	Última
23/01/2024	26/11/2024

4. Comité de Créditos

Órgano Colegiado encargado de supervisar y asegurar la correcta implementación de las políticas y procedimientos necesarios para la evaluación efectiva del otorgamiento de créditos. Su labor se realiza de acuerdo con los niveles de aprobación establecidos en la normativa interna, garantizando que estén alineados con las estrategias y límites prudenciales de riesgo, definidos por el Banco de los Trabajadores y Financiera de los Trabajadores, S.A.; así como, con las leyes bancarias aplicables.

Miembros

El Comité de Créditos lo integran nueve (9) miembros, dos (2) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, el Comité de Créditos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 18 Sesiones

Primera	Última
25/01/2024	17/12/2024

Financiera: No realizó sesiones

5. Comité de Activos y Pasivos

Apoya a la Junta Directiva y Consejos de Administración, en la fijación de los precios para los productos activos y pasivos, conforme el nivel de riesgo de cada producto, y en establecer la estructura proporcional del Balance General. Asimismo, apoya en la adopción, implementación, seguimiento y control de las políticas generales para la óptima gestión de activos y pasivos. Este comité también se encarga de supervisar las operaciones de tesorería e inversiones, realizando las acciones necesarias dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos. También, asegura que las decisiones financieras estén alineadas con los objetivos estratégicos de las empresas del Grupo Financiero, contribuyendo así con una gestión eficiente y prudente de los recursos financieros.

Miembros

El Comité de Activos y Pasivos lo integran once (11) miembros, dos (2) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, el Comité de Activos y Pasivos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 19 Sesiones

Primera	Última
30/01/2024	19/12/2024

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 2 Sesiones

Primera	Última
14/06/2024	05/11/2024

Casa de Bolsa: No realizó sesiones

6. Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Apoya a la Junta Directiva y Consejos de Administración en asuntos relacionados con la determinación de las políticas y normas para la selección, nombramiento, contratación y remuneración de los Funcionarios Superiores y en general, lo relacionado con el modelo de remuneración de las empresas del Grupo Financiero.

Miembros

La comisión de Nombramientos y Retribuciones la integran ocho (8) miembros, tres (3) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

Sesión

Durante el 2024, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresa:

Banco de los Trabajadores: 10 Sesiones

Primera	Última
06/02/2024	28/11/2024

Financiera de los Trabajadores, S.A.: 5 Sesiones

Primera	Última
11/01/2024	28/11/2024

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

Primera	Última
11/01/2024	28/11/2024



11

Principales Normas, Políticas y Prácticas

que regulan las relaciones entre los Accionistas, Junta Directiva, Consejos de Administración, Funcionarios Superiores y otros Grupos de Interés

11 Principales Normas, Políticas y Prácticas que regulan relaciones

En el Grupo Financiero de los Trabajadores, contamos con un Manual de Gobierno Corporativo, el cual brinda lineamientos fundamentales que describen y regulan las prácticas de gobierno corporativo dentro del grupo. Su objetivo es proporcionar un conjunto claro y transparente de principios, normas y estándares que aseguren una gestión responsable y eficiente; este manual fortalece la cultura organizacional basada en la transparencia, la equidad y la integridad, asegurando que cada acción y decisión esté alineada con los mejores estándares de gobernanza y las expectativas de los grupos de interés.

Poseemos una sólida estructura de políticas y procedimientos, diseñada para asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable en todas nuestras operaciones. Además, estas directrices están orientadas a garantizar el buen funcionamiento interno y la eficiencia operativa del Grupo Financiero. Este marco de trabajo refleja nuestro compromiso con la transparencia, el gobierno corporativo y las mejores prácticas en el sector.

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 Consejos 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 la sucesión de los referidos cargos





12

Operaciones y Contratos de Servicios

con Personas Vinculadas a las empresas del Grupo Financiero

12 Operaciones y Contratos de Servicios con Personas Vinculadas a las empresas del Grupo Financiero

1. **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 2024, 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.

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

   Durante 2024, 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..

3. **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 de seguro; así como, otras operaciones del giro normal de cada una de las empresas





13

Obligaciones derivadas de Operaciones,

Productos Financieros y Contratos de Servicios entre empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores

13 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	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Monetarias	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Reportos por Captación - Extra Bursátil	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	Tipo de Operación y Servicio	Moneda
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Fideicomisos	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Reportos por Colocación - Extra Bursátil	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Pagarés Financieros	MN



14

Sistema de Control Interno - SCI –

En el Grupo Financiero de los Trabajadores, estamos comprometidos con el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables. Contamos con un Sistema de Control Interno integral y crucial, que incluye un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para asegurar la eficiencia en el uso de los recursos, el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias, y el logro de nuestros objetivos institucionales.

Se fundamenta en un modelo robusto basado en las tres (3) líneas de defensa, el cual ha sido clave para garantizar la integridad operativa y el cumplimiento normativo en un entorno financiero dinámico y altamente regulado.

a. La primera línea

Está integrada por las áreas comerciales y operativas, las cuales son responsables de la ejecución diaria de las actividades y el manejo de los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes. Estas áreas aseguran que las operaciones se lleven a cabo, de acuerdo con los controles establecidos, promoviendo prácticas éticas y transparentes.

b. La segunda línea

Está constituida por las áreas de control, que incluyen Cumplimiento Antilavado, Unidad Administrativa de Cumplimiento (UAC), Riesgos, Control Interno y Seguridad de la Información, éstas se encargan de diseñar, implementar y monitorear políticas y procedimientos para mitigar riesgos financieros, operativos y regulatorios, garantizando que todas las actividades del Grupo Financiero se realicen conforme a la normativa vigente y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

c. La tercera línea de defensa

Auditoría Interna desempeña un papel fundamental en la identificación y evaluación de los riesgos inherentes del Grupo Financiero de los Trabajadores, asegurando la transparencia y la eficiencia en los procesos. Se encarga de realizar auditorías periódicas y de ofrecer recomendaciones para la mejora continua de las prácticas de control.

La efectiva cooperación y coordinación entre estas tres (3) líneas de defensa, sumada al firme compromiso de la Junta Directiva y Consejos de Administración, ha sido esencial para el desarrollo sostenido del Grupo Financiero de los Trabajadores, el establecimiento de relaciones comerciales duraderas y la consolidación de un entorno de control interno sólido y confiable.





15

Áreas de Control

1. Cumplimiento Antilavado

En el Grupo Financiero de los Trabajadores, destinamos esfuerzos y recursos significativos para cumplir con nuestro compromiso en la prevención del lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, reconociendo que éstas son prioridades fundamentales para garantizar la integridad y la reputación de nuestras operaciones. En este sentido, el compromiso de nuestra Junta Directiva y Consejos de Administración es clave, ya que lidera y apoya activamente la implementación de políticas y estrategias enfocadas en la prevención de estos delitos.

Además, entendemos que la capacitación continua de nuestros trabajadores es una herramienta crucial para fortalecer la prevención y detección de posibles actividades ilícitas. A través de programas de formación constante, nos aseguramos que todos los trabajadores estén debidamente preparados para identificar riesgos y prevenir el uso indebido de las empresas del Grupo Financiero, en actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Este enfoque integral, que combina liderazgo estratégico con educación constante, refuerza nuestro compromiso de operar de manera ética y en cumplimiento con la normativa vigente.

Durante el 2024, el área de Cumplimiento Antilavado ha dirigido esfuerzos para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. A lo largo de este periodo, hemos trabajado en mejorar la eficiencia y eficacia de nuestros procesos y controles, con el objetivo de minimizar el riesgo de que nuestros productos y servicios sean utilizados para actividades ilícitas.

Objetivos enfocados en:

a. Promover una cultura de cumplimiento en todos los niveles de las empresas del Grupo Financiero.

b. Adoptar las mejores prácticas en el cumplimiento de las regulaciones y recomendaciones emitidas por autoridades y organismos internacionales.

c. Adaptarnos a los cambios y desafíos del sector para garantizar la protección de las empresas del Grupo Financiero y de nuestros grupos de interés.

En cuanto a las actividades realizadas se destacan las siguientes:

a. Fortalecimiento de la gestión de monitoreo transaccional, a través de la implementación de nuevas técnicas de análisis de datos, que aporta al robustecimiento de la gestión, prevención, control y detección en materia de prevención Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

b. Programa de concientización y capacitación continua a los miembros del Grupo Financiero.

c. Revisión y actualización de políticas y procedimientos basados en estándares internacionales y mejores prácticas.

2. Unidad Administrativa de Cumplimiento -UAC

La Unidad Administrativa de Cumplimiento (UAC) es la encargada de evaluar y gestionar el cumplimiento de la 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 de la Junta Monetaria y alineados con las directrices de Junta Directiva y Consejos de Administración; así mismo, es independiente de las áreas de negocios y áreas operativas.

Durante el 2024, la Unidad Administrativa de Cumplimiento, con el objetivo de seguir fortaleciendo el cumplimiento regulatorio en las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (Banco de los Trabajadores, Financiera de los Trabajadores, S.A. y Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.), ha ampliado la evaluación de normativas, estableciendo las obligaciones regulatorias correspondientes que le permitan identificar oportunidades de mejora e implementar los controles que sean necesarios.

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

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

a. Certificaciones normativas

En coordinación con las áreas involucradas, hemos desarrollado procesos para garantizar el estricto cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables. Como parte de este esfuerzo, implementaremos un sistema de solicitud y revisión de documentación que respalde el cumplimiento normativo, optimizando así la evaluación de las obligaciones. Además, creamos una matriz de priorización basada en el método Delphi, la cual nos permitirá un enfoque más eficiente en la gestión de aquellas normativas cuyo incumplimiento representaría un alto impacto. Asimismo, se ha iniciado la implementación de la automatización de recordatorios dirigidos a las diversas áreas de la institución, para asegurar el seguimiento constante de las certificaciones.



b. Verificación de plazos y características de reportes regulatorios

Monitoreamos el cumplimiento de plazos y características de los informes enviados a entidades externas, asegurando precisión y cumplimiento con las normativas establecidas por los entes regulatorios. Asimismo, hemos iniciado la implementación de la automatización de recordatorios preventivos dirigidos a las diversas áreas del Grupo Financiero, para asegurar el seguimiento constante de las certificaciones.

c. Conocimiento normativo para los trabajadores sobre las leyes y disposiciones aplicables

Los programas de capacitación incluyen cápsulas informativas que abordan de manera directa y clara las disposiciones normativas aplicables. Estas cápsulas se distribuyen regularmente y están diseñadas para proporcionar información clave sobre la normativa vigente. Al mantener al personal informado sobre los cambios normativos, se promueve el cumplimiento y se reducen los riesgos operativos y reputacionales. Esta estrategia contribuye a fortalecer la cultura de cumplimiento dentro del Grupo Financiero.

3. Administración Integral de Riesgos

La Dirección de Riesgos ha centrado sus esfuerzos durante el 2024 en la implementación de un enfoque integral de gestión de riesgos, adaptándonos a las nuevas normativas y directrices emitidas. Este enfoque busca fomentar la cultura de riesgos dentro del Grupo Financiero, con un énfasis particular en la resolución JM-47-2022 y sus modificaciones, relacionadas con pérdidas esperadas, reestructuras y cambios en el reglamento de tarjetas de crédito.

A lo largo de este año, hemos realizado ajustes significativos en nuestros procedimientos y controles, contando con la colaboración activa de las diferentes direcciones y gerencias. Esto nos ha permitido mejorar continuamente nuestra gestión de riesgos, asegurando que nuestras prácticas estén alineadas con las tendencias actuales del sector financiero.

Dentro de los principios fundamentales de la administración de riesgos, detallamos los siguientes:

a. Adecuación a las regulaciones y procesos a la nueva normativa de Administración del Riesgo de Crédito

Hemos realizado adecuaciones a las políticas, manuales y controles con el fin de ajustarnos a las nuevas demandas del mercado y mejorar el cumplimiento normativo interno y externo.

- Reglamento para la Administración de Riesgo de Credito // JM 47-2022 Adherencia JM 67-2023
- Reglamento Tarjeta de Crédito // JM 56-2024
- Reglamento para la Administración Integral de Riesgos // JM 56-2011

b. Cumplimiento regulatorio

Hemos realizado un seguimiento, mejoras e implementaciones de controles de los compromisos normativos, asegurando que las empresas del Grupo Financiero se encuentren en el ámbito de cumplimiento.

c. Herramientas automatizadas

Utilizando herramientas analíticas de gestión de riesgos, se ha mejorado la administración y se ha mejorado el monitoreo continuo.

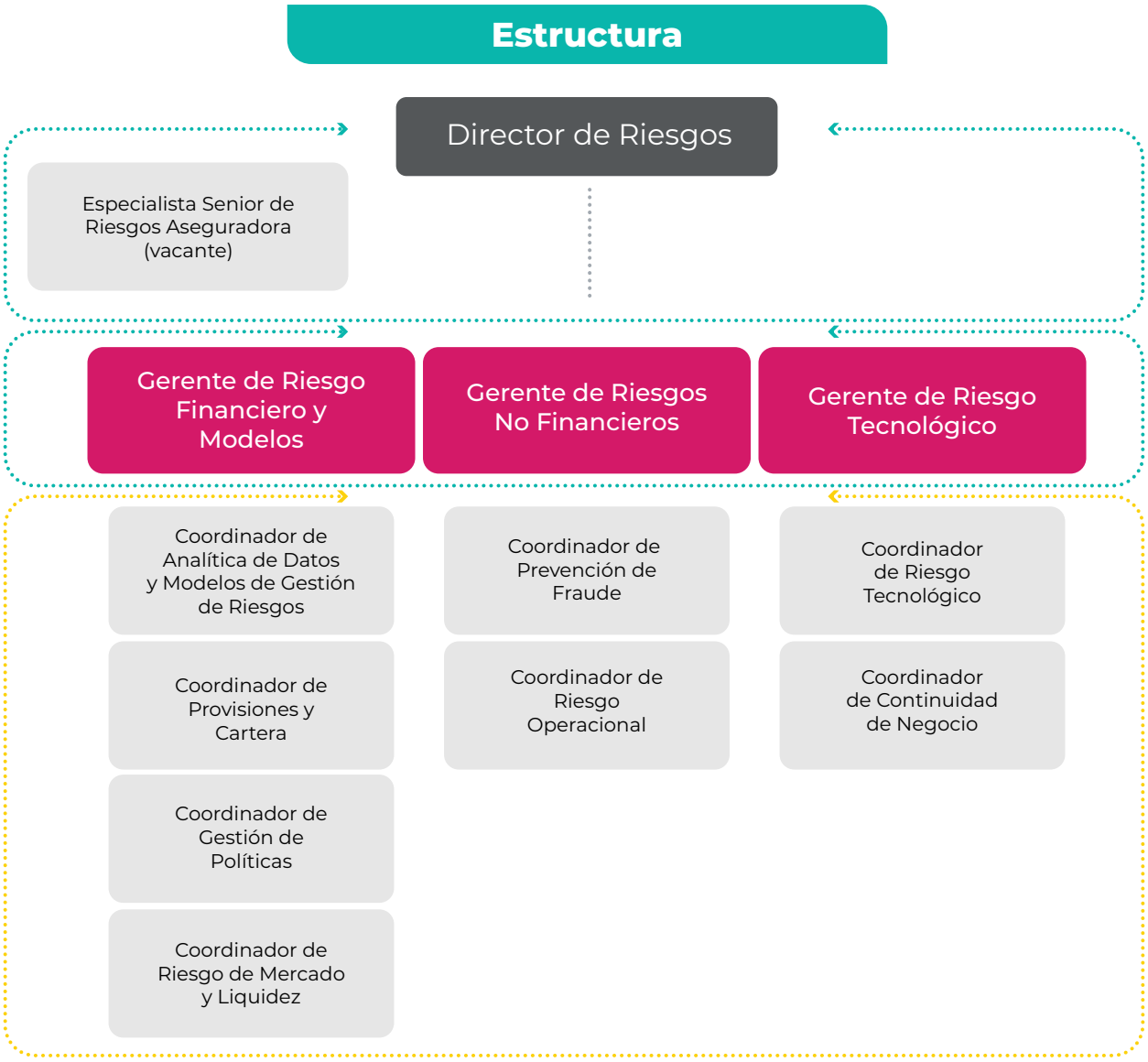
La definición e implementación de los planes de trabajo en materia de riesgos se alinean con el plan estratégico y financiero institucional, buscando generar valor y apoyar en la toma de decisiones. Hemos mejorado los sistemas de alerta y seguimiento; así como, el monitoreo de variables importantes que indican el apetito de riesgo en cada línea de negocio.

Estas acciones son fundamentales para adaptarnos a los cambios normativos recientes, que incluyen nuevas directrices sobre pérdidas esperadas y ajustes en las políticas relacionadas con tarjetas de crédito, asegurando así una gestión más robusta y proactiva ante posibles contingencias.



Estructura Organizacional de Riesgos

En Grupo Financiero de los Trabajadores, contamos con una Estructura Organizacional de Riesgos que nos permite gestionar de manera eficaz los riesgos que podrían afectar su operación y objetivos estratégicos.



Objetivos y acciones en la gestión de cada uno de los Riesgos, atendiendo los límites de tolerancia durante el 2024

1. Riesgo de Crédito, Liquidez y Mercado

Durante el 2024, nos enfocamos en optimizar la gestión de riesgos financieros, centrando nuestros esfuerzos en el control del riesgo de crédito, liquidez y mercado. Además, trabajamos en la adecuación de nuestras normativas conforme a la nueva regulación sobre pérdidas esperadas y los cambios en el reglamento de tarjetas de crédito. Estos ajustes fueron implementados con el objetivo de fortalecer el cumplimiento regulatorio, mitigar los riesgos asociados y mejorar nuestros procesos internos de toma de decisiones.

a. Durante el 2024, mejoramos nuestros procesos de obtención y seguimiento de créditos, lo que resultó en una mejora significativa en la calidad de nuestras carteras. Logramos esto mediante el uso de motores de decisión y el cumplimiento del cálculo de pérdidas esperadas, que contempla tanto la probabilidad de incumplimiento como la pérdida dada la ocurrencia de dicho incumplimiento.

b. Actualizamos nuestros manuales de riesgo para crédito, mercado y liquidez con el fin de reducir el riesgo de exposición y mejorar el control interno de los portafolios.

c. Implementamos escenarios de estrés moderado y severo en nuestras pruebas de tensión, lo que incluyó el uso de simulaciones de Monte Carlo. Este enfoque nos permite anticiparnos a posibles cambios adversos y evaluar el impacto de los riesgos crediticios y de liquidez, en distintas condiciones económicas. Además, fortalecimos nuestro plan de recuperación para asegurar la estabilidad ante situaciones de estrés financiero.

d. Con el objetivo de medir y controlar el capital necesario para respaldar los riesgos, implementamos modelos predictivos que nos permiten calibrar políticas y establecer métricas basadas en datos analíticos.

e. Incorporamos también lineamientos específicos para la gestión de riesgos asociados a tarjetas de crédito, enfocados en evaluar la capacidad de pago de los clientes. Estos cambios tienen como objetivo mitigar los riesgos de morosidad y adaptarse a los parámetros de probabilidad de incumplimiento establecidos para los activos de crédito.

Los riesgos gestionados se enfocaron en varios aspectos clave:

a. **Elaboración y ajuste de políticas**
   Desarrollamos propuestas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por el Grupo Financiero.
b. **Gestión basada en riesgos**
   Implementamos planes de acción derivados de los entes reguladores, garantizando una supervisión efectiva en todos nuestros procesos.
c. **Calibración continua**
   Ajustamos nuestras políticas de originación de créditos, adaptándolas a la evolución y el comportamiento de la calidad de la cartera, y respondiendo a las condiciones cambiantes del mercado.
d. **Evaluación de apetitos, tolerancias y alertas tempranas**
   Realizamos pruebas integrales utilizando metodologías analíticas para simular escenarios, tanto en condiciones moderadas como severas.

El seguimiento constante de los indicadores de alertas tempranas, ha fortalecido nuestro monitoreo sobre la calidad del portafolio, lo que nos ha permitido una mejor distribución del riesgo entre diversos productos. Además, el análisis continuo de factores relacionados con la liquidez ha facilitado la evaluación prudencial de límites que son consistentes con nuestra estrategia general de crecimiento en cartera crediticia.

Este enfoque completo, nos permitió obtener datos claros y confiables para medir el apetito de riesgo en las áreas de crédito, liquidez y mercado. La actualización de los manuales de riesgos refleja estas mejoras y establece directrices precisas para la evaluación continua y el cumplimiento normativo.

La diversificación del riesgo en más productos ha permitido calibrar los indicadores a nivel global, mientras que el monitoreo constante de la liquidez facilitó el análisis de los límites prudenciales, alineados con la estrategia de crecimiento de la cartera crediticia.

2. Riesgos no Financieros

El objetivo principal es fomentar una cultura sólida entorno a la Gestión de Riesgos, mediante la colaboración de los gestores de riesgos designados en las distintas unidades. Esto permitirá que las áreas responsables de los procesos puedan identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos a los que están expuestos.



A continuación, se presentan las actividades principales que realizamos durante el 2024.

3. Riesgo Operacional

a. Celebración de la Semana de la Cultura de Gestión de Riesgos.
b. Convención General de Gestores de Riesgo / Gestión Riesgo Operacional y su impacto reputacional.
c. Capacitaciones trimestrales a Gestores de Riesgos (Cultura de Gestión, Gestión de Riesgo Operacional, Metodología de Gestión, Herramientas para la Gestión del Riesgo Operacional, Reporte de eventos, Construcción de Matrices de Identificación de Riesgo y Control).
d. Desarrollo de App para recepción de eventos reportados de Riesgo Operacional.
e. Actualización o Conformación de Matrices de Identificación de Riesgo y Control (MIRC).
f. Implementación de herramienta PIRANI, para la Administración del Riesgo Operacional.
g. Elaboración de diagnósticos en procesos clave.
h. Actualización anual del Manual para la Administración del Riesgo Operacional.
i. Asesoría y acompañamiento en la mitigación de Riesgos.
j. Monitoreo del Índice de Gestión del Riesgo Operacional IGRO.

4. Prevención del Fraude

a. Capacitación de Cultura de Gestión de Fraudes a 1,858 trabajadores, incluidos tanto colaboradores de las empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores, como aquellos que brindan servicios bajo la modalidad outsourcing, dirigidas a los puestos: Comerciales y de Servicio, Centros de Atención al ABF y Centros de Negocios de las regiones Nororiente, Suroccidente y Metropolitana.
b. Lanzamiento de campañas de comunicación interna y externa, centrada en la cultura de prevención de fraudes.
c. Optimización de alertas, en los distintos sistemas de monitoreo para la prevención de fraude, logrando una reducción en los falsos positivos de las alertas.

5. Riesgo Tecnológico

En el 2024, presentamos políticas y procedimientos para la administración del Riesgo Tecnológico, el plan estratégico de TI, el plan de recuperación ante desastres y su plan de pruebas. También implementamos el monitoreo de la exposición al riesgo tecnológico, analizamos el riesgo inherente de las innovaciones tecnológicas presentadas por el área y reportamos trimestralmente dicha exposición. Además, presentamos el nivel de cumplimiento de políticas y procedimientos, junto con temas clave relacionados al riesgo tecnológico, ciberseguridad y continuidad del negocio.

Obtuvimos la certificación ISO 22301:2019, que acredita al Grupo Financiero de los Trabajadores como un grupo comprometido con las mejores prácticas de continuidad del negocio, mejorando así nuestra resiliencia organizacional. Además, iniciamos la elaboración de un nuevo análisis de impacto al negocio (Business Impact Analysis BIA, por sus siglas en inglés), que será revisado anualmente durante los próximos tres (3) años.

Los objetivos alcanzados durante el año fueron los siguientes:

a. Tras la auditoría de cumplimiento de la norma ISO 22301:2019 relacionada al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, obtuvimos la certificación correspondiente.
b. Concluimos el proceso de fortalecimiento de la estructura organizacional de la Gerencia de Riesgo Tecnológico.
c. Realizamos un monitoreo permanente del nivel de exposición al riesgo tecnológico, mediante la gestión periódica en la Mesa Técnica de Riesgo Tecnológico, donde se presentaron los riesgos más importantes a corto y mediano plazo, definiendo las rutas de mitigación a través de las direcciones del área.
d. Presentamos al Comité de Riesgos una propuesta de cambios a las políticas de gestión del riesgo tecnológico, que serán aprobadas por los Funcionarios Superiores.
e. Evaluamos los proyectos de innovación tecnológica definidos en la “Ruta tecnológica”, identificando sus riesgos, probabilidad e impacto, en colaboración con el equipo encargado de administrar los proyectos, calculamos el riesgo inherente y definimos los mitigadores necesarios para mejorar la probabilidad de éxito y los responsables de implementarlos.
f. Brindamos apoyo en los proyectos de implementación de las nuevas normativas, como la JM-91-2024 sobre el Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos y la JM-56-2024 sobre el Reglamento de Tarjeta de Crédito.
g. Apoyamos la validación del proceso de entrega de información para la Supervisión basada en Riesgos (SBR) realizada por la Superintendencia de Bancos.
h. Iniciamos la elaboración de un nuevo Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés), a través de talleres en los que involucramos a las diferentes áreas relacionadas con los procesos críticos del Grupo Financiero de los Trabajadores.
i. Evaluamos el nivel de cumplimiento de las políticas de riesgo tecnológico, seguridad de la información, respuesta a emergencias y continuidad del negocio, mediante visitas a las áreas administrativas y centros de negocios, donde revisamos detalladamente el cumplimiento de estas políticas.
j. Creamos conciencia y cultura institucional sobre el manejo adecuado de la información, la identificación y el tratamiento del riesgo tecnológico, fomentando la participación de cada trabajador en los planes de contingencia y continuidad del negocio.

4. Seguridad de la Información

Continuamos con el proceso de fortalecimiento de los mecanismos de ciberseguridad necesarios para la protección de la información e infraestructura tecnológica. Este esfuerzo incluyó la implementación de controles avanzados y tecnologías de vanguardia para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos críticos, en un entorno de amenazas cada vez más sofisticadas.

Como parte de la evolución en seguridad, desarrollamos un proceso integral de planeación estratégica enfocado en lograr una ciber-resiliencia robusta. Este plan fue diseñado para asegurar que podamos responder, adaptarnos y restablecer nuestras operaciones rápidamente ante cualquier incidente de ciberseguridad, minimizando el impacto en nuestros clientes y operaciones. Las estrategias incluyeron mejoras en la capacidad de detección proactiva, respuestas ágiles ante incidentes, y procesos de restauración optimizados. Estas acciones se fundamentan en la identificación y comprensión de las amenazas más relevantes, en constante evolución, que dominan el entorno cibernético actual.

Las capacidades de la Dirección de Seguridad de la Información fueron potenciadas mediante la incorporación de inteligencia y análisis de amenazas. Profesionales especializados en este campo realizaron análisis detallados de grupos de ciberdelincuentes, lo que nos permitió posicionarnos en una situación de ventaja al conocer las tácticas, técnicas y procedimientos utilizados por estos grupos. Derivado a estos esfuerzos, logramos proteger a cientos de clientes de ataques de ingeniería social, evitando así pérdidas millonarias.

Impulsamos una cultura de colaboración en ciberseguridad. Los conocimientos y las capacidades adquiridas por el equipo de profesionales no se limitaron al Grupo Financiero. Estos recursos fueron compartidos con otras entidades afectadas, contribuyendo al esfuerzo de ciberseguridad del sector financiero a través de BanCERT, la comunidad de ciberseguridad para el sector financiero en Guatemala. Este esfuerzo facilitó el intercambio de información sobre amenazas y tendencias en ciberataques, mejorando la postura de seguridad de todo el ecosistema financiero y promoviendo una respuesta más rápida y coordinada ante incidentes.

A través de alianzas con entidades como la Asociación de Bancos de Guatemala (ABG), BanCERT, el Ministerio Público (MP), la Superintendencia de Bancos (SIB), la Intendencia de Verificación Especial (IVE) y otras, llevamos a cabo campañas de concientización dirigidas a la población en general. Paralelamente, se impulsó la iniciativa 6347 Ley de Ciberseguridad, un paso fundamental para establecer una base sólida para la agenda digital del país, promoviendo así el desarrollo y progreso de la nación.

En resumen, el 2024 fue fundamental para consolidar y elevar el nivel de madurez de un equipo de profesionales dedicados al bienestar y seguridad de nuestros clientes. Este equipo está firmemente comprometido con la protección de la información y el patrimonio de nuestros clientes, reafirmando nuestro compromiso con su seguridad y bienestar.

5. Control Interno

Contribuye a la mejora continua de nuestros procesos internos, promoviendo la eficiencia administrativa, minimizando riesgos y optimizando el rendimiento de nuestros recursos. De esta manera, el control interno se convierte en un pilar esencial para la seguridad, confianza y sostenibilidad de las empresas del Grupo Financiero.

En línea con este compromiso, en febrero de 2024, ponemos en marcha la unidad de Control Interno en el Grupo Financiero de los Trabajadores, con el propósito de establecer un esquema estructurado que respalde a la Gerencia General, en su enfoque hacia el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros. Para ello, hemos diseñado una estrategia fundamentada en cuatro (4) pilares, cada uno de los cuales está compuesto por tres (3) elementos clave:

1. **Cultura**
   a. Comunicación: Fortalecer los canales de comunicación buscando que sean más dinámicos y cuenten con un plan de formación constante.
   b. Alineación: fortalecer la definición de los diferentes roles dentro de las empresas del Grupo Financiero.
   c. Personas: crear una cultura de autocontrol a través de los Trabajadores que gestionan cada uno de los procesos, reconociendo la gestión extraordinaria.
2. **Prevención**
   a. Controles Integrales: levantado de inventario de controles, para validar su eficiencia y definición de nuevos controles.
   b. Prioridades de Control: definición de prioridades estratégicas.
   c. Procesos Institucionales: identificación de controles dentro de los procesos “end to end” Institucionales.
3. **Aseguramiento**
   a. Foco en grandes temas: atención de prioridades definidas estratégicamente.
   b. Monitoreo: implementar una supervisión continua, revisiones integrales y validación de procesos.
   c. Implementación: garantizando la ejecución de los controles.
4. **Atención Administrativa**
   a. Canal Oficial: centralización de controles y manejo de información, creando una memoria histórica de los documentos.
   b. Seguridad, integridad y confidencialidad: resguardo de la información, implementación de proceso de automatización garantizando la confidencialidad.
   c. Normativa: control adecuado de requerimientos, garantizando respuestas en tiempo, por medio de la validación de normativa.

Dentro de los hitos más destacados de la unidad, se encuentra el inicio de la implementación de la metodología COSO ER, basada en las mejores prácticas de control interno. Esta metodología nos proporciona los lineamientos necesarios para fomentar la creación de una cultura de autocontrol en las empresas del Grupo Financiero.

6. Auditoría Interna

La Auditoría Interna, apegada a las mejores prácticas internacionales para el ejercicio profesional de sus funciones y cumpliendo con las normativas en materia de gobierno corporativo, desempeñó su rol de tercera línea, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la organización, siempre manteniendo la independencia y objetividad requeridas

Las principales acciones y logros alcanzados en 2024 fueron:

a. Hemos impulsado la innovación tecnológica, a través de la implementación de herramientas para realizar auditorías en sistemas.
b. Iniciamos el proceso de ampliación de nuestra estructura y talento, con el fin de mejorar la cobertura de auditorías que garanticen el cumplimiento normativo de TI y las auditorías de ciberseguridad.
c. Obtuvimos certificaciones de distinta índole tecnológica para auditores especializados, tales como:
    - ISO 27001 Auditor Interno
    - ISO 27001 Auditor Lead
    - Ethical Hacking

d. Fortalecimos las auditorías de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y Financiamiento del Terrorismo (FT).
e. Realizamos auditorías alineadas con la estrategia del Grupo Financiero de los Trabajadores.
f. Actualizamos nuestra metodología, debido al cambio de normas para el ejercicio profesional de la auditoría.
g. Llevamos a cabo auditorías con enfoque financiero, que generaron mejoras en procesos clave de créditos, cobros, entre otros.





16

Sostenibilidad y RSE

En el Grupo Financiero de los Trabajadores, la sostenibilidad es un compromiso integral que trasciende más allá de los aspectos financieros y operativos, extendiéndose al bienestar de nuestros trabajadores y a la comunidad guatemalteca en general. Conscientes de la importancia de fomentar un entorno laboral responsable y sostenible, destinamos esfuerzos significativos para promover el bienestar de nuestros empleados, quienes son el corazón del Grupo Financiero. A través de diversas iniciativas y programas, buscamos crear un impacto positivo tanto en la vida de nuestra fuerza laboral como en la sociedad, garantizando que nuestro crecimiento y éxito estén alineados con valores de responsabilidad social y sostenibilidad a largo plazo.

Principales Acciones y Logros

1. **Desarrollo Organizacional**
   a. Aprobación de nuevas bandas salariales
      Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de nuestros trabajadores, realizamos un estudio salarial para evaluar y proponer nuevas bandas salariales, alineadas con el mercado. A partir de los resultados, la Junta Directiva y Consejos de Administración aprobaron el proyecto de las nuevas bandas y los criterios de aplicación, asegurando equidad y competitividad. Implementamos las nuevas estructuras salariales en todas las áreas, y aplicamos los ajustes correspondientes a los trabajadores, según los criterios autorizados. Este proceso reafirma nuestro compromiso con mejorar las condiciones laborales y promover un entorno justo y motivador.
   b. Arquitectura Organizacional
      Los cambios en la estructura organizacional nos permitieron fortalecer el desempeño y alineación del Grupo Financiero con los objetivos estratégicos. Estos ajustes han contribuido al bienestar integral de nuestros trabajadores, promoviendo un entorno de trabajo más equilibrado y eficiente. Además, han facilitado la creación de sinergias entre las distintas áreas, optimizando el aprovechamiento de los recursos y mejorando la colaboración interdepartamental, lo que resulta en una mayor eficacia y rendimiento organizacional..
   c. Evaluación de Potencial
      Con el objetivo de potenciar el talento interno, llevamos a cabo el primer ejercicio de evaluación de potencial, en el cual identificamos a los trabajadores que forman parte del Factor Bantrab y otros cuadrantes clave. Este proceso incluyó una fase de comunicación y evaluación, donde presentamos los informes correspondientes a los Funcionarios Superiores. Además, iniciamos la etapa de retroalimentación, con el propósito de entregar los resultados de manera directa a los trabajadores, asegurando un proceso transparente y enfocado en el desarrollo profesional de cada uno.

d. Universidad Corporativa Bantrab

Promovemos la cultura institucional a través de programas de formación que conectan con la estrategia institucional, la filosofía de trabajo y competencias, con el objetivo de brindar aprendizaje permanente, cercano y práctico para el desarrollo integral de los trabajadores, a través de contenidos orientados a sus habilidades tanto blandas, como técnicas. Además de brindar la oportunidad de actualización profesional, a través de programas de inglés y alianzas de desarrollo profesional para la continuidad de sus estudios universitarios. Durante el 2024, capacitamos a más de 5,000 trabajadores del Grupo Financiero en diversos temas, como: bienestar integral, rentabilidad, servicio al cliente, temas regulatorios bancarios, entre otros. Actualmente contamos con:

1. 6 facultades, 4 escuelas y 3 programas.
2. 110 contenidos.
3. 306 trabajadores certificados en metodologías ágiles.
4. 56 sesiones de simulación con realidad aumentada y virtual.

La Universidad Corporativa cuenta con el Programa de Desarrollo Profesional, donde buscamos el impacto en la estrategia institucional de personal graduado a nivel licenciatura, con el que beneficiamos a los trabajadores mediante alianzas estratégicas con diversas universidades y escuelas de negocios, que brindan descuentos en carreras universitarias, formación académica y aprendizaje de idiomas. Hemos logrado graduar a un 22% de trabajadores a nivel universitario. Dentro de las estrategias utilizadas para alcanzar este logro se encuentran la entrega de becas completas en colegiatura a personal, por su buen desempeño y trayectoria, ferias universitarias presenciales y virtuales, iniciativa de un conjunto de asesores de tesis que apoyan al proceso de graduación, créditos académicos, a través de los distintos contenidos de formación impartidos por Universidad Corporativa, que buscan promover procesos de equivalencias, reduciendo los tiempos de carrera universitaria. Asimismo, contamos con 5 programas de Plan de Carrera y Sucesión, dirigido a los altos potenciales; así como, sucesores de puestos de Funcionarios Superiores y Claves.

Dentro de los programas, existe la licenciatura en Administración Bancaria, dirigida al desarrollo de habilidades técnicas orientadas a la banca de los altos potenciales del Grupo Financiero, en donde 338 trabajadores han sido beneficiados con una beca completa, para culminar sus estudios a nivel de pregrado. Como parte del Plan de Carrera y Sucesión institucional, contamos con un grupo de talento conformado por 409 trabajadores, en donde se refuerza tanto su liderazgo como sus habilidades blandas y técnicas, para promover la movilidad y desarrollo interno.

En el 2024 iniciamos las clases de inglés institucional divididas en 6 niveles, según el Marco Común Europeo de Referencia, en donde por cada nivel se brindan 112 horas de formación por persona. El programa está dirigido tanto a los puestos estratégicos como a quienes requieren el dominio de esas habilidades lingüísticas por su rol.

2. **Cultura y Bienestar:**
   a. Bienestar Físico
      1. Cobertura Nutricional:
         - 100% en el área metropolitana
         - 66% en Suroccidente
         - 59% en Nororiente
      2. 82% de trabajadores se adhieren al plan nutricional, mejoramos un 35%.
      3. Impartimos más de 130 Clases Fitness personalizadas, según el nivel de resistencia física, en las que obtuvimos 3,150 asistencias.
      4. 93% de trabajadores físicamente activos.

   b. Implementación del programa PRO-SALUD
      Programa de promoción de la salud y prevención de enfermedades, impactando a más de 5 mil trabajadores a través de charlas, talleres y capacitaciones de salud física, nutricional y mental.
   c. Bienestar Emocional
      De un 42% de adherencia al tratamiento psicológico, logramos subir a un 68% de trabajadores que se han comprometido con su bienestar emocional para mejorar su rendimiento laboral, personal y familiar.

      Durante el 2024, tuvimos un aumento de atención psicológica alcanzando al 21% de los trabajadores en temas de salud mental y cuidado de las emociones, a través de terapias personalizadas.

Dentro de las buenas prácticas implementadas para garantizar un buen clima laboral y el óptimo rendimiento de los trabajadores podemos indicar las siguientes:

1. **Nutricionista**

   a. Acceso al servicio de nutrición para apoyar a los trabajadores a personalizar su alimentación, según sus necesidades, y puedan tener la energía óptima, mejorando su rendimiento y productividad.
   b. Sesiones de coaching nutricional, donde el trabajador recibe orientación y apoyo en su proceso de adopción de hábitos alimenticios saludables, ayudándolo a identificar sus metas y motivaciones personales, enfrentar obstáculos y construir una relación positiva con la alimentación.
   c. Talleres de nutrición, donde abordamos diversos temas de salud y creamos un espacio de interacción y apoyo mutuo, fortaleciendo la cohesión del equipo y contribuyendo a una cultura organizacional basada en el bienestar y la productividad sostenible.

2. Psicólogo

Hemos implementado activaciones y/o pausas activas para sensibilizar la importancia de la salud mental y el cuidado de las emociones para vivir en Bienestar, impactando a más del 95% de los trabajadores.

3. Clínica médica

a. Apertura de la clínica médica en el edificio World Technology Center (WTC) con atención de médico y enfermera, beneficiando con asistencia ilimitada a los trabajadores ubicados en WTC.
b. Apertura de Sala de Lactancia de Torre III, para continuar velando por el bienestar de nuestras trabajadoras y el importante vínculo del periodo de lactancia.

4. Galardón al trabajador:

a. Gala de Trayectoria

Como parte de nuestra estrategia de bienestar, es fundamental motivar, valorar y reconocer a nuestro Factor Bantrab. Es como en 2019 da inicio esta iniciativa que premia la trayectoria de nuestros trabajadores, reconociendo su compromiso, pasión, dedicación, experiencia compartida, aprendizaje y su amor por el Grupo Financiero de los Trabajadores, a lo largo de los años. Como agradecimiento a los años que han compartido a lo largo de su carrera profesional, llevamos a cabo esta gala en la cual reconocemos la trayectoria de los trabajadores que cumplen 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años de laborar en el Grupo Financiero de los Trabajadores. En el 2024 fueron reconocidos 265 colaboradores. Esta actividad la realizamos anualmente, en septiembre.

b. Galardón al Trabajador

Resaltar la importancia del Factor Bantrab es parte fundamental de nuestro Bienestar, por ello, durante el mes del trabajo, reconocemos el valor de los trabajadores que realizan sus actividades con pasión para el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo con responsabilidad y compromiso con los indicadores establecidos. Esta actividad se realiza en mayo, en conmemoración del Día del Trabajo. Desde el 2018, se ha premiado el alto desempeño a través de experiencias virtuales y presenciales, por medio de reconocimientos e incentivos no monetarios, para promover una cultura de alto rendimiento que impulsa a los trabajadores a alcanzar su máximo potencial. Esto permite resaltar el talento, la conexión de la visión y valores personales con los institucionales para cumplir con las metas e inspirar a su equipo a ser el mejor y permear el ADN Ganador. En 2024, fueron reconocidos 163 trabajadores.



5. **Cultura enfocada en el bienestar**

Está basada en la protección y cuidado genuino del bienestar integral de nuestros trabajadores, nos apoyamos en la estrategia de la pirámide de Bienestar, en sus tres pilares:

a. Bienestar Financiero
Buscamos ayudar al Factor Bantrab a perseguir sus sueños financieros, sin tener que preocuparse de su solvencia económica.

b. Bienestar Físico
En este pilar, la intención es fomentar en el Factor Bantrab un estilo de vida saludable, a través de la actividad física y sana alimentación.

c. Bienestar Emocional
Queremos construir vínculos genuinos entre el trabajador y el Grupo Financiero de los Trabajadores, a través de la experiencia del bienestar. Por eso, cuidamos de su salud mental y emociones, a través de la escucha. El Bienestar, como base principal de la cultura organizacional, es fundamental para contar con trabajadores saludables por medio de hábitos saludables, poniendo a su disposición diferentes beneficios para aumentar la retención y fidelización del talento y que, poniendo en práctica el autocuidado, logren la autorrealización y la proactividad, en su puesto de trabajo.

Nuestro aporte a la sociedad:

1. **Mundo sin Barreras**

Nuestro programa institucional para la inclusión laboral de personas con discapacidad, sin distinción de edad y género, brinda espacios que dignifican y mejoran su condición de vida. Con él, promovemos una Cultura Inclusiva con equidad, respeto y valor a la diversidad y respondemos a la iniciativa de sostenibilidad, en el eje de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS de las Naciones Unidas), enfocándonos específicamente en el No. 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y específicamente en la meta 8.5, que nos permitirá “lograr el empleo pleno y el trabajo decente de las personas con discapacidad”.

Hasta ahora, 20 jóvenes con discapacidad intelectual forman parte del programa de pasantías laborales, en alianza con el Instituto Neurológico de Guatemala.

2. **Convenio con Mineduc**

Ha permitido colaborar de manera efectiva en la generación de oportunidades laborales para los graduandos guatemaltecos. Con este acuerdo, a la fecha, hemos logrado la contratación de 20 graduandos, contribuyendo significativamente a la inserción laboral y al desarrollo profesional de jóvenes que han finalizado su formación académica. Estos resultados reflejan el compromiso del Grupo Financiero con el progreso de la educación y el empleo en Guatemala.

3. Beca Mi Primer Empleo

Estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento de los jóvenes que inician su carrera laboral, brindándoles una valiosa oportunidad para adquirir experiencia profesional. Conscientes de la importancia de apoyar a las nuevas generaciones en su inserción en el mercado laboral, hemos creado programas de empleo accesibles para jóvenes, permitiéndoles desarrollar sus habilidades y talentos en un entorno dinámico y de aprendizaje. Desde 2022, hemos beneficiado a 201 jóvenes, ofreciendo un espacio donde pueden comenzar su trayectoria profesional, contribuir al Grupo Financiero y construir una base sólida para su futuro laboral. Este apoyo refleja nuestro compromiso con la formación y el bienestar de la juventud, contribuyendo al crecimiento del talento en la comunidad.

4. Bienestar Mayor

Es un programa diseñado específicamente para atender a personas mayores de 60 años, cubriendo sus necesidades financieras, físicas y sociales, en esta etapa de la vida. Este tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, brindándoles apoyo integral en áreas clave como

a. Asesoría
b. Salud
c. Finanzas
d. Inclusión
e. Capacitación
f. Afiliación Social

Los adultos mayores a menudo enfrentan desafíos como la falta de ingresos, el aislamiento social y la necesidad de adaptarse al mundo moderno. Con base en los tres (3) pilares institucionales, el programa promueve el bienestar de estos guatemaltecos, destacando que la edad no define quiénes son, ni limita las capacidades. Al contrario, esta etapa ofrece la oportunidad de descubrir nuevas pasiones, fortalecer relaciones y alcanzar metas que antes solo se soñaban.

A través de Bienestar Mayor, más de 17,000 clientes han sido beneficiados con productos financieros diferenciados, actividades que fomentan el aprendizaje, conocimientos digitales y ejercicios físicos, que fortalecen tanto el cuerpo como la mente. Además, durante el 2024 brindamos más de 57 horas de formación, donde impartimos cursos básicos de herramientas digitales como Microsoft Word, PowerPoint y Excel, beneficiando a más de 40 alumnos, lo que contribuye al desarrollo personal y social de los adultos mayores que forman parte del programa.



5. Mujeres Líderes de Bienestar

A través de este nuevo programa de bienestar integral, buscamos reconocer y retribuir el valioso aporte que las mujeres brindan a la sociedad. El mismo está diseñado para promover el bienestar económico, personal, emocional y familiar de las mujeres trabajadoras guatemaltecas y madres, empoderándolas en sus diversos roles. El objetivo es contribuir a la construcción de una comunidad más fuerte, justa y equitativa. En este marco, destacamos el programa **Mujeres Líderes de Bienestar,** un enfoque diferencial que responde a las necesidades específicas de las madres trabajadoras que también desempeñan el rol de líderes del hogar. Este programa ofrece más de 25 beneficios, organizados en 5 pilares clave, y está cuidadosamente adaptado a las necesidades de las mujeres líderes.

a. Finanzas:
   i. Crédito de consumo (consolidación de deudas con tasas de interés preferenciales, préstamos para vivienda con tasa de interés preferencial).
   ii. Cuenta de ahorro con seguro gratuito (asistencia médica y laboratorios).
   iii. Ahorro infantil juvenil (con atractiva tasa de interés, tarjeta de crédito sin cobro de membresía).
b. Bienestar integral
   Becas en academias deportivas, asistencia de salud incluida (medicina general, psicología, nutricionista), en horarios especiales.
c. Desarrollo y educación
   Becas universitarias e inglés.
d. Inclusión
   Plazas laborales en el Grupo Financiero de los Trabajadores, ferias de empleo especializadas, beneficios diferenciadores
e. Comunidad
   Programa formativo, conversatorios, capacitaciones, academias y eventos deportivos.

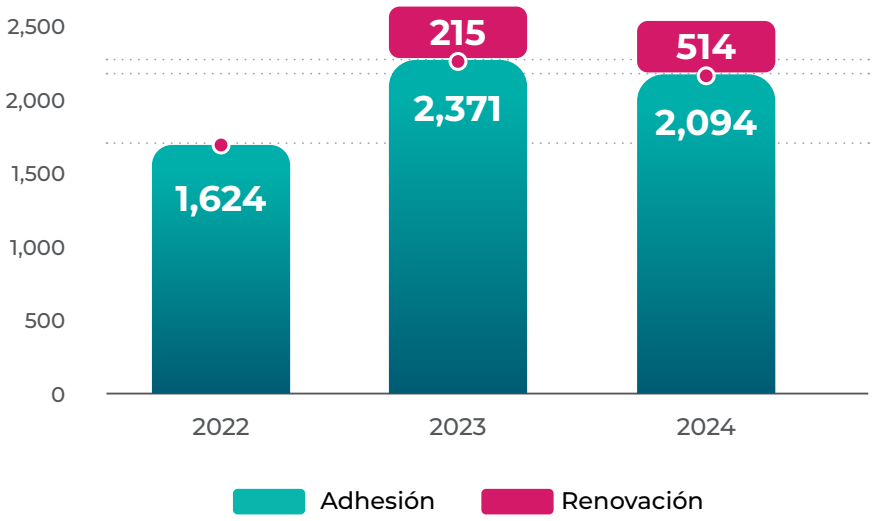
6. PIACE

El Programa Integral de Atención a Clientes Especiales (PIACE) es una iniciativa que promueve el bienestar integral de los trabajadores, fomentando experiencias de cercanía con clientes y aliados estratégicos, a través de actividades de entretenimiento y recreación, que valoran tanto la salud física como mental. Iniciado en 2022, este programa ha ofrecido una serie de beneficios enfocados en el desarrollo y bienestar de los participantes, tales como:

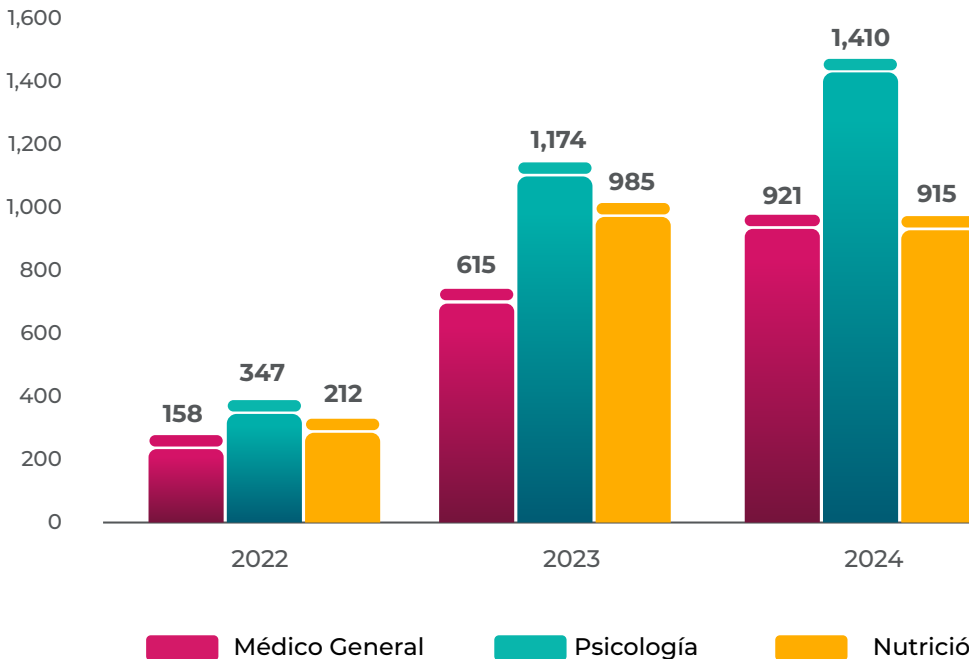
a. Actividades de salud ocupacional
b. Cursos de formación y desarrollo
c. Programas de educación financiera
d. Conferencias y charlas
e. Actividades sociales y recreativas
f. Asistencia médica, psicológica y nutricional



Desde su lanzamiento, PIACE ha experimentado un crecimiento del 274%, ampliando su alcance a nuevos clientes que ahora disfrutan de las actividades recreativas en ese centro. Hasta 2024, hemos atendido a 6,080 clientes, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo integral de quienes participan en este programa.



Los especialistas en las clínicas son una base fundamental para el bienestar de los clientes. En 2024, atendimos 3,246 consultas, brindadas por el Médico General, Psicólogo y Nutricionista, quienes ofrecen atención especializada y apoyo integral para mejorar la salud física y mental de los beneficiarios.



Las actividades recreativas de que benefician a los clientes incluyen:

a. Zumba
b. Tai Chi
c. Coordinación musical
d. Aquarobics
e. Pilates
f. Yoga
g. Baile latino



En el marco de estas actividades deportivas, hemos realizado un total de 152 eventos, con la participación de 1,607 clientes, a quienes brindamos apoyo en el cuidado de su salud.





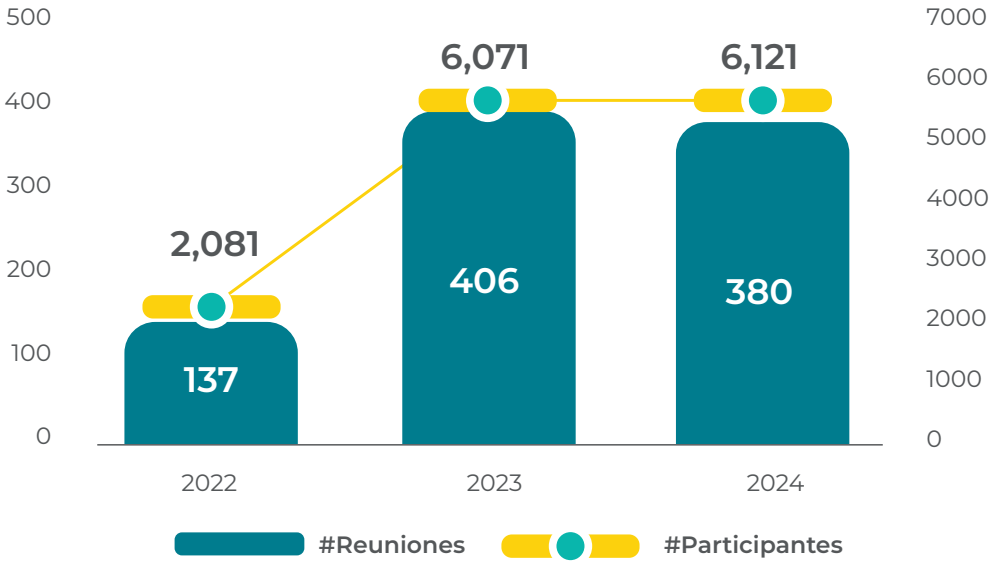
Además, apoyamos a los aliados estratégicos, clientes especiales y clientes internos en sus reuniones y actividades dentro de las instalaciones de PIACE. Durante 2024, se llevaron a cabo 545 reuniones, con la participación de 9,892 personas.

Los aliados estratégicos que han utilizado las instalaciones son:

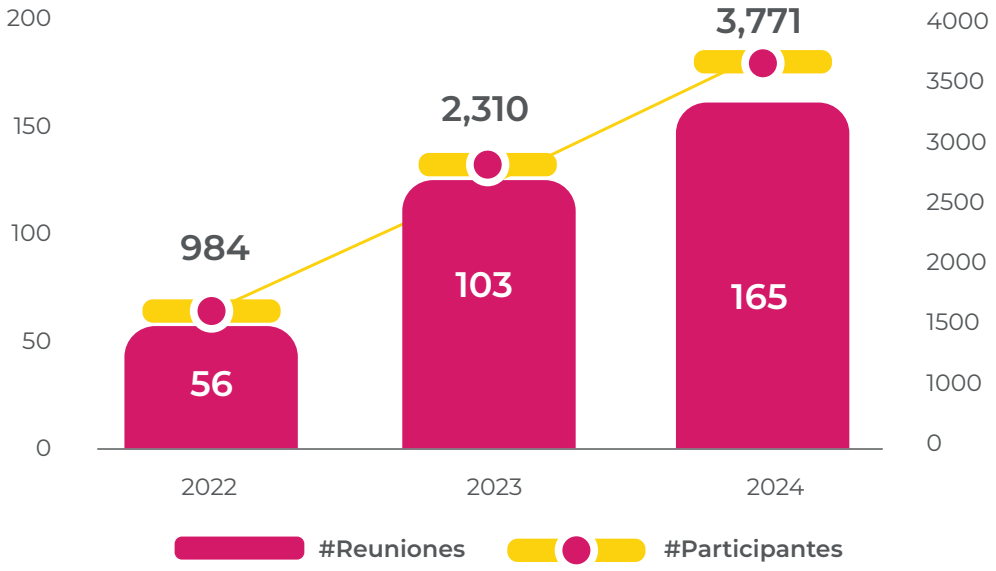
a. Mineduc
b. Ministerio Público
c. Contraloría General de Cuentas
d. Universidad de San Carlos
e. Ministerio de Trabajo
f. Organismo Judicial
g. Colegio de Economistas
h. Ministerio de Finanzas
i. Ministerio de Salud
j. Jubilados del INDE



Reuniones Internas



Reuniones Externas



7. BanConsejos y GuateAprende

Alineados con nuestra misión y visión, ofrecemos educación financiera y formación en temas de crecimiento personal y profesional de manera gratuita, con el objetivo de generar un impacto positivo en las familias guatemaltecas. Este propósito se materializa a través de dos programas: BanConsejos y GuateAprende, que cuentan con el respaldo de profesionales expertos en cada área, para garantizar un acompañamiento adecuado y de calidad.

a. BanConsejos

Es un programa educativo diseñado para brindar orientación financiera a los guatemaltecos. A través de este programa, ofrecemos consejos y herramientas para mejorar la salud financiera de las personas, fomentar el ahorro, la inversión y la gestión responsable de los recursos. El objetivo principal de BanConsejos es promover el conocimiento financiero y empoderar a los individuos, ayudándolos a tomar decisiones informadas para alcanzar su bienestar económico.

Desde 2018, por medio de BanConsejos, hemos logrado un impacto significativo, alcanzando las siguientes cifras:

1. Participantes a conferencias financieras: 87,043
2. Asesorías personalizadas: 16,340
3. Desembolso de créditos: Q189,479,502
4. Casos de consolidación de deudas: 896
5. Especialistas certificados: 100

b. GuateAprende

Es una herramienta web que busca mejorar las oportunidades de los participantes, proporcionándoles herramientas y conocimientos prácticos que contribuyan a su desarrollo, tanto en el ámbito profesional como personal. El programa está dirigido a clientes y no clientes del Grupo Financiero de los Trabajadores, fomentando la educación continua y el progreso de las familias guatemaltecas.

Desde 2023, GuateAprende ha logrado un impacto significativo, alcanzando las siguientes cifras:

1. Personas inscritas: 10,200
2. Personas que han finalizado cursos: 1,349
3. Cursos impartidos: 1,874
4. Especializaciones: 65



8. Clústeres Bantrab

a. Clúster de Salud

Tiene como objetivo ofrecer servicios y beneficios dirigidos a la salud y bienestar de accionistas, clientes y trabajadores. Agrupa diversas soluciones relacionadas con la atención médica, seguros de salud, programas de prevención y bienestar físico, y otros servicios complementarios, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

El clúster se enmarca en los esfuerzos del Grupo Financiero de los Trabajadores para promover el bienestar y la responsabilidad social, respondiendo a las necesidades de salud de los guatemaltecos y contribuyendo a un estilo de vida más saludable. A través del Clúster de Salud hemos logrado un impacto significativo, alcanzando las siguientes cifras:

i. Beneficiados: 7,321
ii. Actividades que impulsamos en beneficio de los guatemaltecos: 53

b. Clúster Deportivo

Busca promover el bienestar físico y mental de los guatemaltecos, a través del fomento de la actividad deportiva y el acceso a espacios dedicados a la práctica de deportes. Tiene como objetivo principal incentivar a la comunidad a adoptar un estilo de vida saludable, brindando, tanto a trabajadores como a la sociedad en general, herramientas y oportunidades para mejorar su salud y calidad de vida.

A través de diversas actividades, programas y eventos deportivos, el **Clúster Deportivo Bantrab** se convierte en un motor de integración social, promoviendo valores como el trabajo en equipo, la perseverancia y la disciplina. Al incentivar la participación en el deporte, contribuye al desarrollo personal, la cohesión social y la creación de hábitos saludables.



El impacto del clúster va más allá de la actividad física, ya que también fortalece nuestra cultura organizacional, promoviendo el trabajo en equipo y el bienestar de los trabajadores. Además, al involucrar a la comunidad en actividades deportivas, demostramos nuestro compromiso con el desarrollo integral de la sociedad guatemalteca, generando un entorno positivo que beneficia tanto a individuos como a la comunidad en general.

A través del Clúster Deportivo hemos logrado un impacto significativo, alcanzando las siguientes cifras:

a. Apoyo al fútbol

1. Equipos profesionales apoyados: 7
2. Academias y niños beneficiados:
   - 46 academias
   - 6,691 niños beneficiados
3. Actividades con patronos y personas beneficiadas
   - 1,091 actividades
   - 310,076 personas
4. Capacitaciones con equipos internacionales: 13
5. Embajadores de bienestar integral: 4
6. Capacitaciones integrales y personas impactadas:
   - 449 capacitaciones
   - 74,669 personas

b. Apoyo al ciclismo

1. Actividades realizadas: 27
2. Personas impactadas: 8,880



16 Sostenibilidad y RSE





BANTRAB

TU BIENESTAR ES NUESTRO TRABAJO

bantrab.com.gt |