



MEMORIA DE LABORES

2012-2013

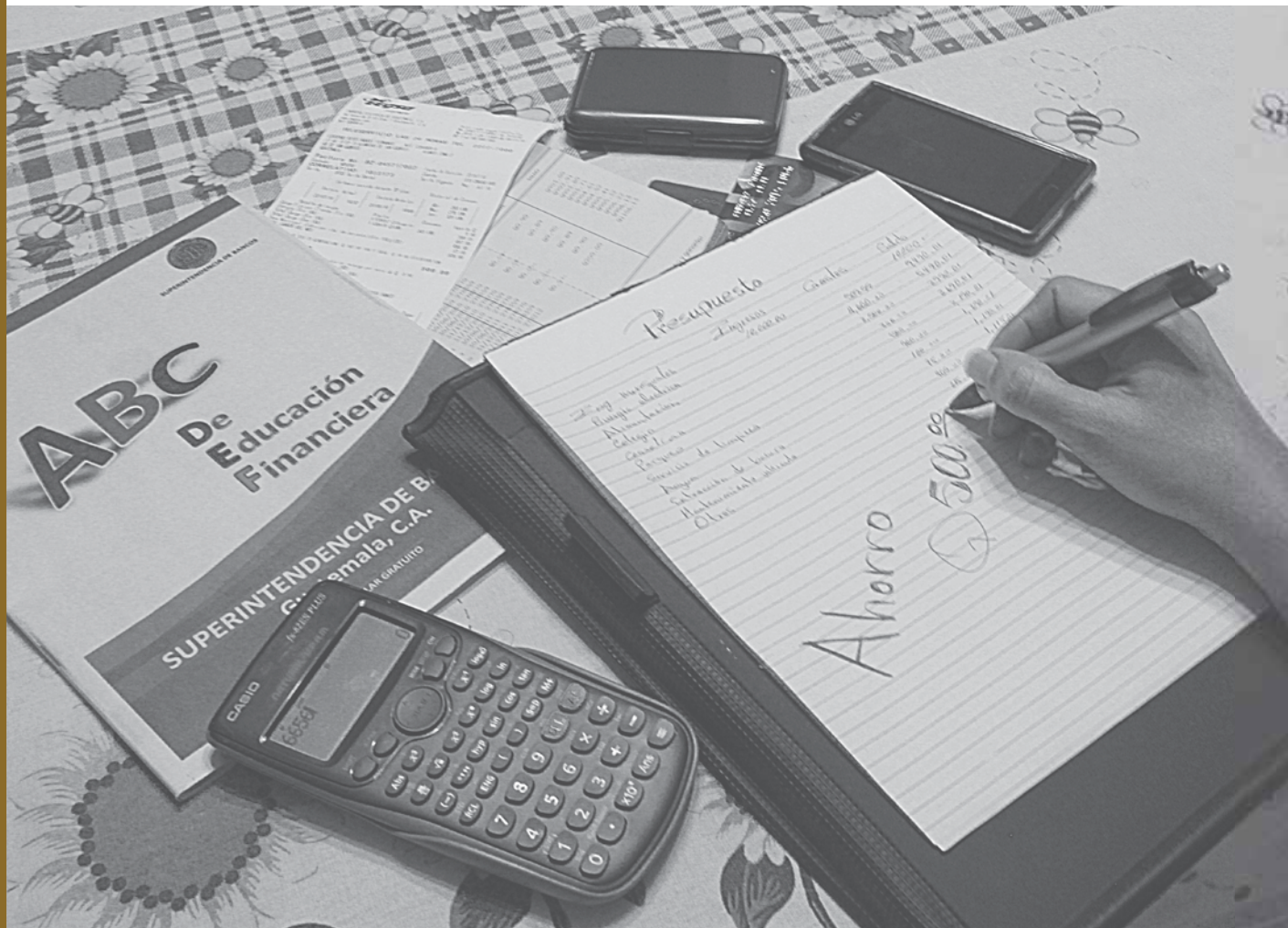


Fotografía de portada:
La leyenda del árbol del dinero
Fotógrafo: Luis Eduardo Cordón Alvizures



MEMORIA DE LABORES

2012-2013



En esta edición la Superintendencia de Bancos reconoce la importancia de la educación financiera como medio para que la población adquiera una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrolle competencias que le permita tomar decisiones para mejorar su bienestar.

En ese sentido, las fotografías incluidas en este documento, son producto del talento de funcionarios de la institución, que ilustran el compromiso de la Superintendencia de Bancos con la educación financiera.



PRESENTACIÓN

Consciente que la transparencia es un principio que genera confianza, y que a esta contribuye la generación de información veraz y de utilidad, la Superintendencia de Bancos presenta su Memoria de Labores correspondiente al período 2012-2013, en la cual se hace una descripción de los principales logros en el ejercicio de la supervisión de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, dentro del marco del plan estratégico institucional, en congruencia con su misión.

En relación con el sistema financiero supervisado, destacan los comportamientos de la profundización financiera, de la cartera crediticia y de las obligaciones depositarias, en materia bancaria; y, en el ámbito de seguros, se exponen los crecimientos de los activos totales, en los que figuran las inversiones y primas por cobrar; las reservas técnicas, el capital contable y las primas netas, lo cual evidencia la estabilidad del sistema financiero guatemalteco. Además, conviene mencionar que se han dado avances importantes en materia de supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno, que incluye la verificación del cumplimiento de normativa, la supervisión consolidada y transfronteriza.

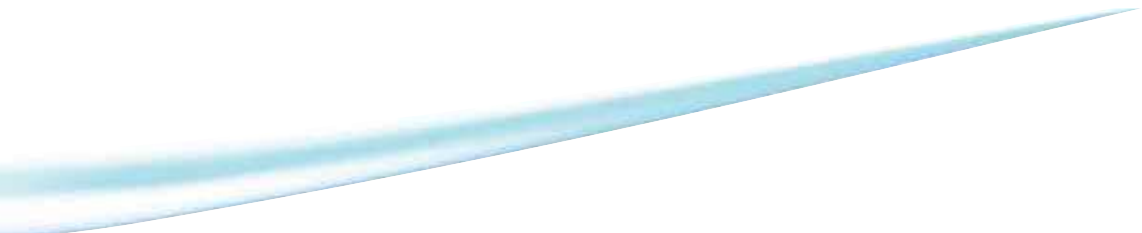
Respecto de la prevención del lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terroris-

mo, la Superintendencia de Bancos continuó realizando una amplia labor como parte del sistema nacional de prevención en esta materia. En tal sentido, conviene mencionar que en 2013 se registró un incremento respecto de 2012 en las denuncias y ampliaciones de denuncias presentadas ante el Ministerio Público. Así también, se adicionaron nuevas personas obligadas al régimen antilavado de dinero u otros activos y se suscribieron memoranda de entendimiento con más de 40 unidades de análisis financiero alrededor del mundo.

Otro aspecto relevante que coadyuva a la confianza en el sistema financiero supervisado, es el acercamiento del ente supervisor a la sociedad. En ese sentido se diseñó un programa de educación financiera, se impulsaron acciones en materia de inclusión financiera y se fortalecieron los canales de comunicación con la sociedad.

En lo atinente a las relaciones institucionales que la SIB mantiene con entidades y organismos afines, se propició el entendimiento e intercambio de información dentro de un plano profesional, académico y técnico.

Ramón Benjamín Tobar Morales
Superintendente de Bancos

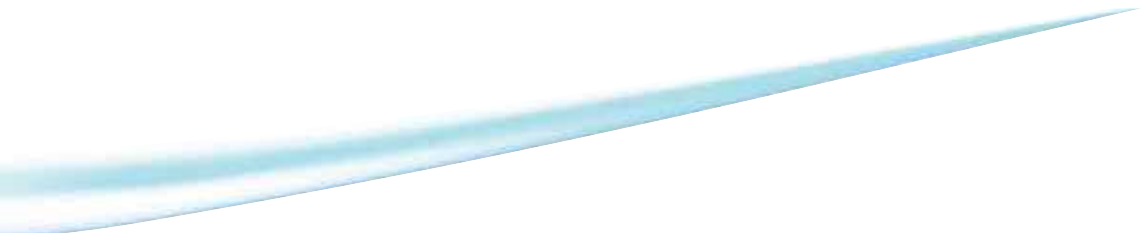


ÍNDICE

1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	11
1.1	Misión institucional	11
1.2	Estructura organizacional 2013.	12
1.3	Plan estratégico institucional	12
2	INDICADORES DEL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO	15
2.1	Descripción	15
2.2	Aspectos generales	15
2.3	Situación financiera de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	16
2.4	Indicadores financieros de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	22
2.5	Mercado asegurador	23
3	SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS CON UN MARCO LEGAL Y REGULATORIO MODERNO	27
3.1	Supervisión basada en riesgos	27
3.2	Supervisión consolidada y transfronteriza	32
3.3	Marco normativo	32
3.4	Estándares internacionales	35
3.5	Relaciones institucionales	36
4	PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (LD) Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (FT)	39
4.1	Análisis de Transacciones Financieras	39
4.2	Normativa	43
4.3	Adición de nuevas Personas Obligadas al Régimen Antilavado de Dinero u Otros Activos	45
4.4	Análisis Estratégico de la Información	50
4.5	Relaciones Institucionales	54
4.6	Capacitación	55



5 FORTALECER LA CONFIANZA EN EL ENTE SUPERVISOR	57
5.1 Programa de educación financiera	57
5.2 Quejas de usuarios de servicios financieros	58
5.3 Comunicación Institucional	59
5.4 Inclusión Financiera	62
6 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	65
6.1 Estándares internacionales	65
6.2 Continuidad del negocio	67
6.3 Gestión del Talento Humano	68
7 ANEXOS	69
Anexo 1: Instituciones supervisadas al 31 de diciembre de 2013	69
Instituciones Bancarias	69
Sociedades Financieras	69
Compañías Almacénadoras	69
Compañías de Seguros	70
Casas de Cambio	70
Entidades Fuera de Plaza (<i>off shore</i>)	70
Casas de Bolsa	70
Tarjetas de Crédito	70
Otras Instituciones	70
Anexo 2: Oficinas de representación de bancos extranjeros registradas al 31 de diciembre de 2013	71
Anexo 3: Atención a usuarios	71



ÍNDICE GRÁFICAS

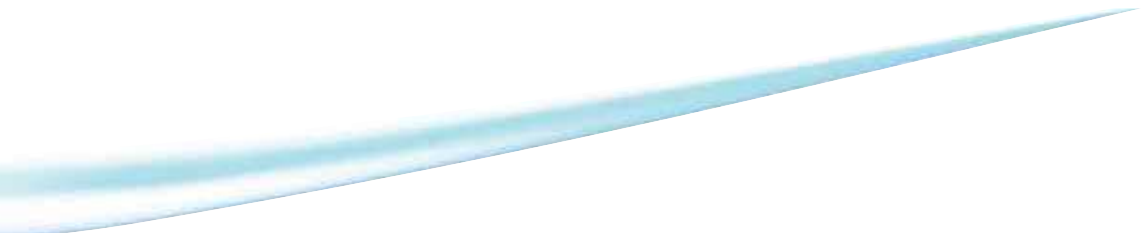
GRÁFICA 1	Comportamiento de los activos totales. (Cifras en millones de quetzales)	16
GRÁFICA 2	Estructura de activos por tipo de moneda.	17
GRÁFICA 3	Estructura de activos por tipo de institución.	17
GRÁFICA 4	Estructura de los principales activos. (Cifras en millones de quetzales)	18
GRÁFICA 5	Índice de profundización financiera.	18
GRÁFICA 6	Comportamiento de los pasivos totales. (Cifras en millones de quetzales)	19
GRÁFICA 7	Estructura de pasivos por tipo de moneda.	19
GRÁFICA 8	Estructura de los principales pasivos. (Cifras en millones de quetzales)	20
GRÁFICA 9	Capital contable. (Cifras en millones de quetzales)	21
GRÁFICA 10	Utilidades. (Cifras en millones de quetzales)	21
GRÁFICA 11	Principales activos de las compañías aseguradoras. (Cifras en millones de quetzales)	23
GRÁFICA 12	Principales pasivos de las compañías aseguradoras. (Cifras en millones de quetzales)	24
GRÁFICA 13	Capital contable de las compañías aseguradoras. (Cifras en millones de quetzales)	24
GRÁFICA 14	Primas netas de las compañías aseguradoras. (Cifras en millones de quetzales) . .	25
GRÁFICA 15	Resultado de auditorías específicas - Reservas de valuación requeridas.	31
GRÁFICA 16	Cantidad de Reportes de Transacción Sospechosa. Recibidos en la IVE (2012-2013).	39
GRÁFICA 17	Denuncias y ampliaciones de denuncia presentadas al Ministerio Público. Monto y cantidad de personas involucradas (2012-2013)	40
GRÁFICA 18	Cantidad de requerimientos nacionales recibidos en la IVE. (2012-2013)	41



GRÁFICA 19	Cantidad de personas involucradas en requerimientos nacionales recibidos en la IVE. (2012-2013)	41
GRÁFICA 20	Cantidad de requerimientos internacionales recibidos en la IVE. (2012-2013) . . .	42
GRÁFICA 21	Cantidad de personas involucradas en requerimientos internacionales recibidos en la IVE. (2012-2013).	43
GRÁFICA 22	Ingreso de moneda extranjera en efectivo. (Cifras en millones de dólares)	52
GRÁFICA 23	Envío transfronterizo de efectivo. (Cifras en millones de dólares)	53
GRÁFICA 24	Comportamiento compra mensual de moneda extranjera en efectivo. (Cifras en millones de dólares y porcentaje de variación interanual)	53
GRÁFICA 25	Visitas al sitio web. (años 2012-2013).	61
GRÁFICA 26	Sistema de gestión de continuidad del negocio de la SIB.	67

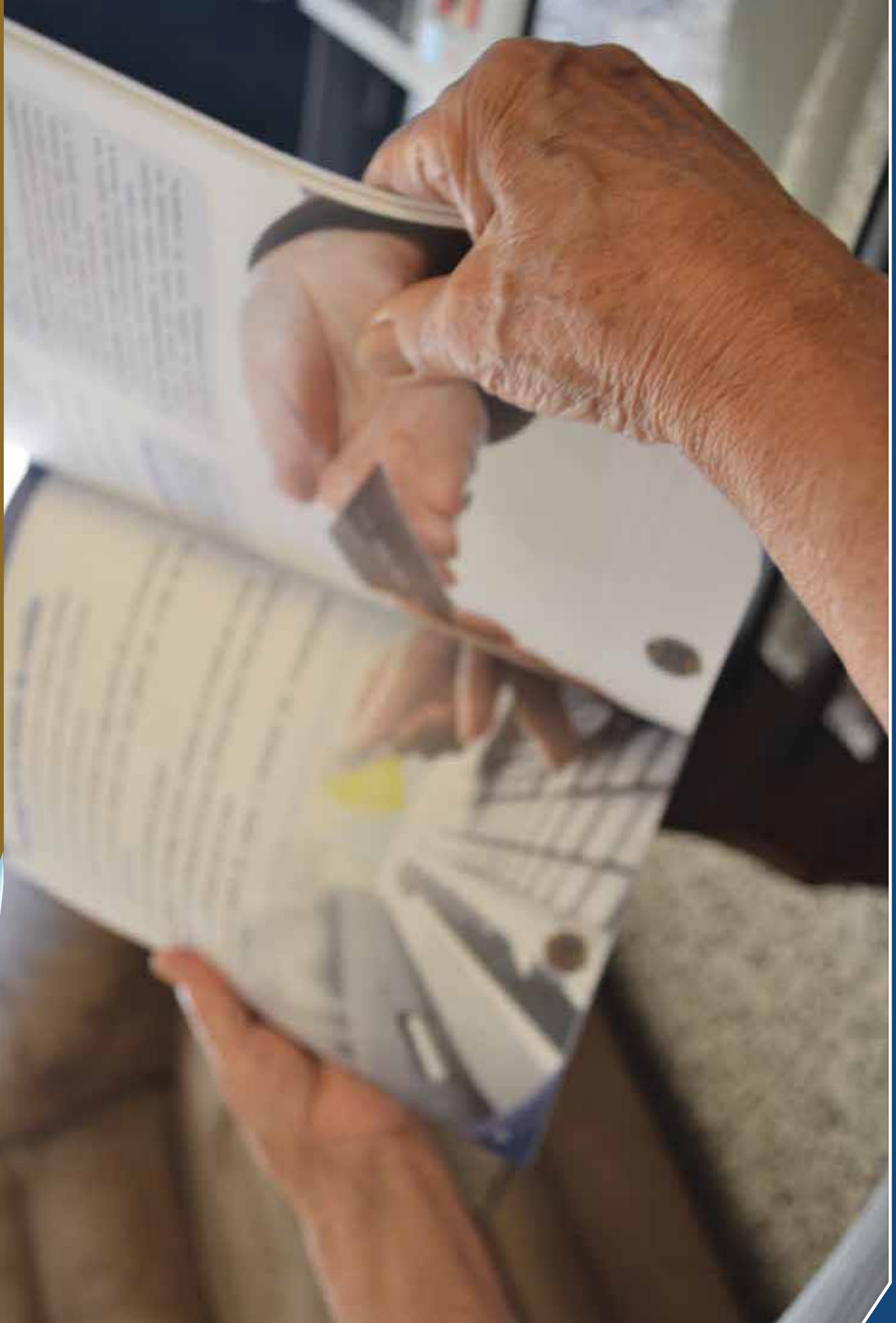
ILUSTRACIÓN

ILUSTRACIÓN 1	Tácticas de supervisión.	28
ILUSTRACIÓN 2	Matriz de riesgos de bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza, empresas de un grupo financiero que otorgan financiamiento y empresas de seguros.	29
ILUSTRACIÓN 3	Matriz para evaluación de riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	48



ÍNDICE TABLAS

TABLA 1	Instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2013.	16
TABLA 2	Principales indicadores financieros.	22
TABLA 3	Principales indicadores financieros de las compañías aseguradoras.	26
TABLA 4	Cantidad de personas obligadas registradas en la Intendencia de Verificación Especial de conformidad con las normativas contra el lavado de dinero u otros activos y para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. Al 31 de diciembre de 2013	47
TABLA 5	Quejas atendidas de usuarios de servicios financieros, 2013 y 2012	59
TABLA 6	Sistemas de Información basados en CMMI.	66
TABLA 7	Proyectos que implementan el sistema de gestión de seguridad de la información, basados en la norma ISO/IEC 27001 y 27002.	66
TABLA 8	Procesos implementados basados en las buenas prácticas de ITIL.	66





I INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 MISIÓN INSTITUCIONAL

“Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado”.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2013

Superintendente de Bancos

Ramón Benjamín Tobar Morales

Intendentes

José María Flores Tintí	<i>Coordinación Técnica</i>
Eduardo Efraín Garrido Prado	<i>Administrativo</i>
Hugo Rafael Oroxóm Mérida	<i>Estudios y Tecnología</i>
Erick Estuardo Ramos Sologaistoa	<i>Verificación Especial</i>
Carlos Armando Pérez Ruiz	<i>Supervisión</i>

Asesor Jurídico General

Víctor Hugo Castillo Vásquez

Directores

Moisés Oswaldo Dardón Prado	<i>Supervisión de Riesgos Bancarios "A"</i>
Juan Alberto Díaz López	<i>Supervisión de Riesgos Bancarios "B"</i>
César Augusto Morales Reyes	<i>Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros</i>
Juan David Barrueto Godoy	<i>Supervisión de Riesgos Integrales</i>
José Alfredo Cándido Durón	<i>Tecnología de la Información</i>
César Enrique Marroquín Fernández	<i>Estudios</i>
Eduardo Antonio Soto Álvarez	<i>Prevención y Cumplimiento</i>
Samuel Rubén Alcántara Miró	<i>Investigación de Transacciones Financieras</i>
José Miguel Ramírez Peña	<i>Proyección Institucional</i>
Marco Antonio Meza Leonardo	<i>Recursos Humanos</i>
Audie Antonio Juárez Sánchez	<i>Financiero y de Servicios</i>

1.3 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Superintendencia de Bancos (SIB) promueve una cultura de planificación, la cual se ha implementado desde hace más de 25 años, lo que la han llevado al logro de los objetivos planteados. Este proceso ha evolucionado desde sus inicios en los años 80, utilizando diferentes metodologías, hasta la aplicación de teorías modernas para la implementación y seguimiento del plan.

La metodología de planificación de la Institución es de nivel internacional y se adapta a las particularidades del ente supervisor. Esta metodología es conocida como *Balanced Scorecard* o Tablero de Comando y responde a las necesidades de la Superintendencia de Bancos, ya que define claramente las líneas de acción sobre las que se trabaja y las mediciones y seguimiento



correspondientes a los planes de trabajo, lo que permite a la Institución tomar decisiones oportunas y adecuadas relacionadas con los temas que la ocupan.

El diseño del plan estratégico, con la metodología de la SIB, comprende varias fases: una denominada análisis de la realidad, en la que se efectúa un diagnóstico de la situación actual y una previsión futura. Se evalúa la estrategia vigente, así como el entorno nacional, regional e internacional. Seguidamente se presenta la fase de definición estratégica, durante la cual se determinan las principales líneas de acción o temas estratégicos en las que se enfocará el esfuerzo de la Institución. Posterior a ello se hace el despliegue estratégico en que se desarrollan a detalle las actividades que se llevarán a cabo y se definen las metas y los indicadores que medirán los resultados, lo que permitirá darle seguimiento a lo planificado.

Luego, se realiza la fase de presupuesto; en esta se consideran los requerimientos de recursos que serán necesarios para la efectiva implementación del Plan Estratégico Institucional, previo a su traslado a la Junta Monetaria para su aprobación.

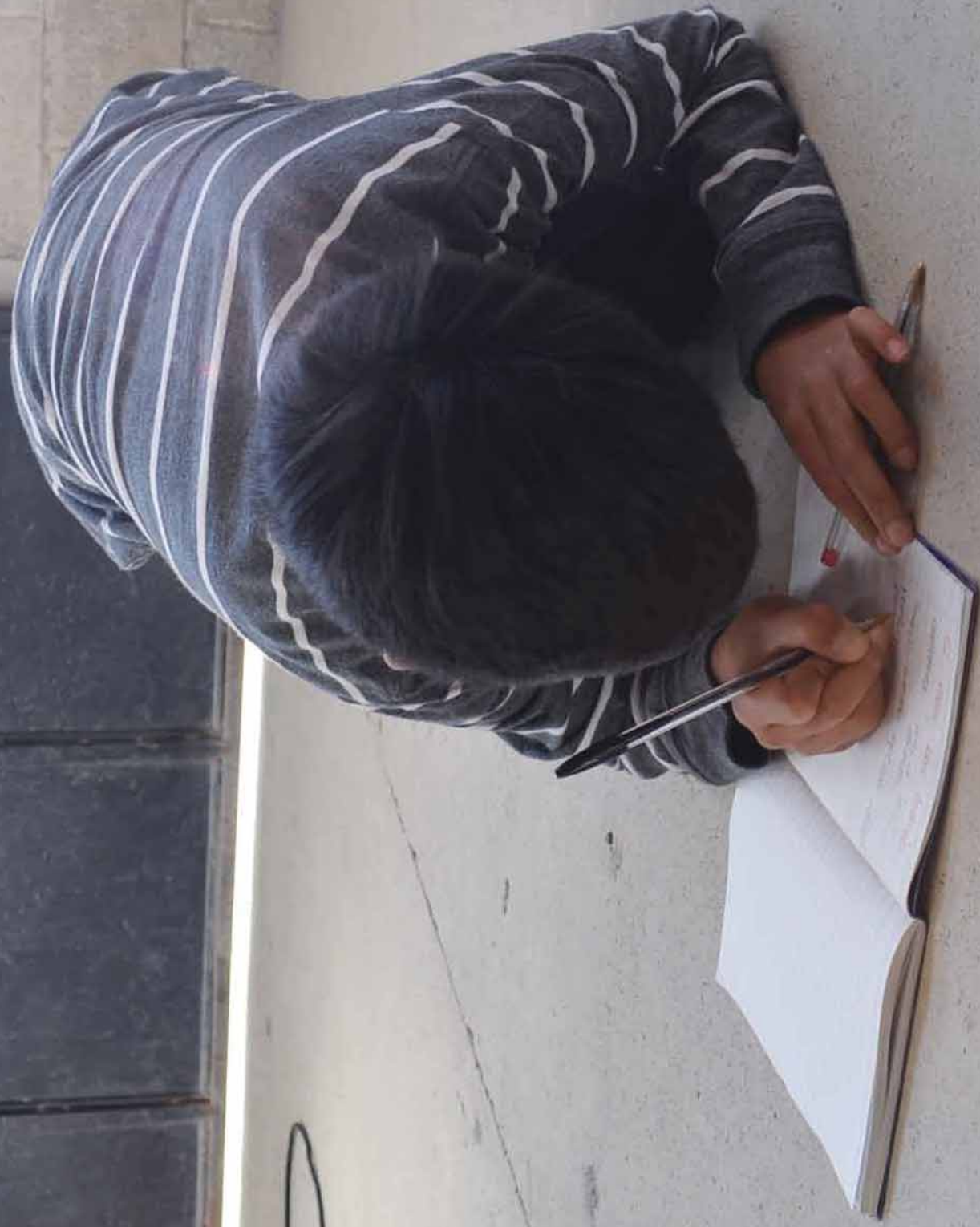
Una vez aprobado el presupuesto anual, se procede a la implementación y seguimiento de lo

planificado, lo cual es responsabilidad de los coordinadores y encargados definidos en el Plan. El control de la gestión general corresponde a la Intendencia de Estudios y Tecnología, y la verificación del efectivo cumplimiento a la Auditoría Interna. Como parte de la implementación y seguimiento, se mide periódicamente su efectividad. Las principales líneas de acción del plan estratégico institucional en 2013 fueron:

1. Supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno.
2. Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
3. Gestión de calidad del servicio a usuarios internos y externos de la Institución.
4. Proyección institucional.

Estas se apoyan en los objetivos:

1. Promoción de una cultura organizativa que apoye la gestión institucional.
2. Desarrollo en el personal de las competencias necesarias para cumplir las funciones a su cargo.
3. Gestión de la tecnología de la información en apoyo a los procesos de trabajo.





2

INDICADORES DEL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

2.1 DESCRIPCIÓN

En 2013 el desempeño macroeconómico, medido por el comportamiento de la inflación, el tipo de cambio y el crecimiento económico, mostró muy poca volatilidad, lo que permitió un ambiente adecuado para la realización de las transacciones financieras en el país.

En este contexto de estabilidad financiera, la actividad bancaria continuó creciendo, lo que se reflejó en el aumento del 12.5% en la cartera de créditos, que coadyuvó a satisfacer los requerimientos de la demanda agregada, lo que a su vez respalda los esfuerzos por apoyar el crecimiento económico de Guatemala. Este comportamiento en la cartera ha sido posible, principalmente,

por el crecimiento del 10.5% en los depósitos totales, de los cuales el 83% está constituido en quetzales dada la preferencia del público por la moneda nacional, lo cual evidencia confianza en la solidez del sistema bancario, y por ende en el país, aspecto que se refleja en los positivos indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad observados en las instituciones que conforman el sector financiero, destacando que 2013 fue el año en que históricamente se alcanzaron mayores utilidades.

2.2 ASPECTOS GENERALES

El sistema financiero supervisado se integra al 31 de diciembre de 2013, como se muestra a continuación:

TABLA
1

INSTITUCIONES FINANCIERAS BAJO LA VIGILANCIA E INSPECCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, A DICIEMBRE DE 2013.

Tipo de Institución	Cantidad
Instituciones Bancarias	18
Sociedades Financieras	14
Entidades Fuera de Plaza (Entidades <i>off shore</i>)	7
Compañías de Seguros	27
Almacenes Generales de Depósito	15
Empresas Emisoras de Tarjeta de Crédito	6
Empresas Especializadas en Servicios Financieros ^{a/}	5
Banco de Guatemala	1
Casas de Cambio	2
Casas de Bolsa	12
Otras Entidades ^{b/}	2
Total	109

^{a/} Incluye 2 de arrendamiento financiero, 1 de factoraje, 1 de arrendamiento financiero y factoraje y 1 financiadora.
^{b/} El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) y el Departamento de Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

2.3 SITUACIÓN FINANCIERA DE BANCOS, SOCIEDADES FINANCIERAS Y ENTIDADES FUERA DE PLAZA O ENTIDADES *OFF SHORE*

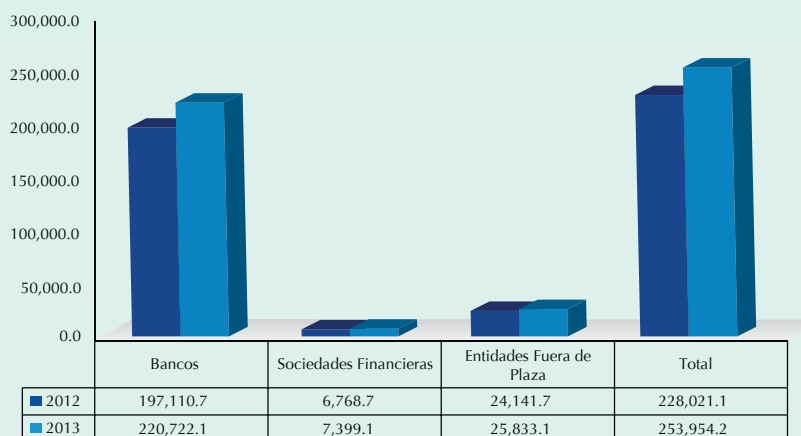
Activos

Los activos totales de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, a nivel consolidado, crecieron 11.4% respecto a 2012, manteniendo la tendencia positiva registrada en los últimos años, liderada especialmente por los bancos. En 2013, el total de activos ascendió a Q253,954.2 millones, cifra superior en Q25,933.1 millones a la registrada en 2012. (Ver gráfica 1)

El 64.2%, del monto del total de activos de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, correspondió a moneda nacional y el restante 35.8% a moneda extranjera. (Ver gráfica 2)

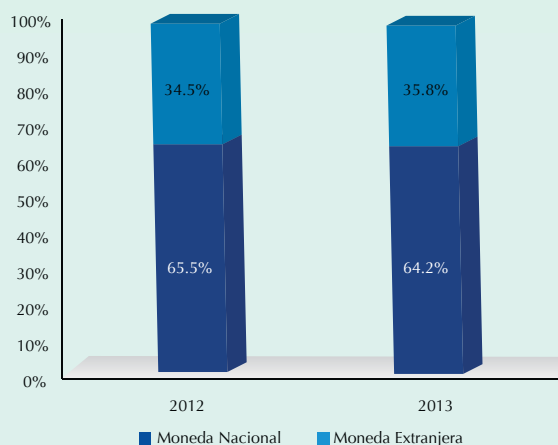
GRÁFICA
1

COMPORTAMIENTO DE LOS ACTIVOS TOTALES. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



GRÁFICA
2

ESTRUCTURA DE ACTIVOS POR TIPO DE MONEDA.

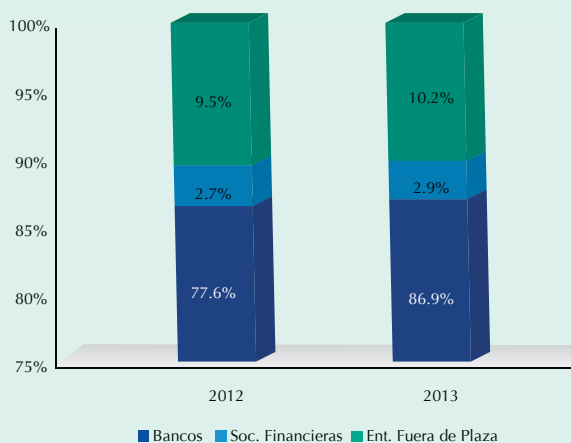


Los bancos obtuvieron la mayor participación dentro de los activos consolidados, con 86.9%, seguido de las entidades fuera de plaza con 10.2% y las sociedades financieras en menor

cuantía, con 2.9%. Estas proporciones se han mantenido a lo largo de los últimos años, aunque los bancos claramente han ido ganando participación dentro de la estructura. (Ver gráfica 3)

GRÁFICA
3

ESTRUCTURA DE ACTIVOS POR TIPO DE INSTITUCIÓN.

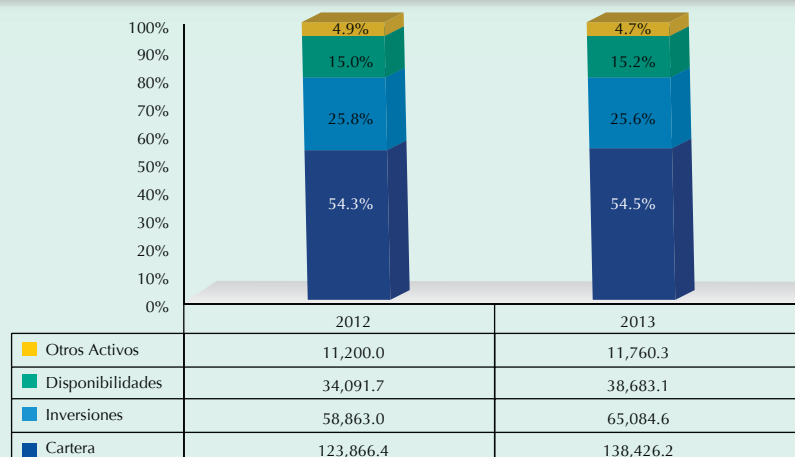


En la estructura de los activos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, se observa que la cartera de créditos representa el rubro de mayor participación con 54.5% del total de activos al finalizar 2013, mayor al porcentaje observado en 2012, que

fue de 54.3%, resultado del mayor dinamismo del crédito durante el año. Por el contrario, el rubro de inversiones disminuyó su participación dentro del total de activos, de 25.6% en 2013 frente a 25.8% al cierre de 2012. (Ver gráfica 4)

GRÁFICA
4

ESTRUCTURA DE LOS PRINCIPALES ACTIVOS. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



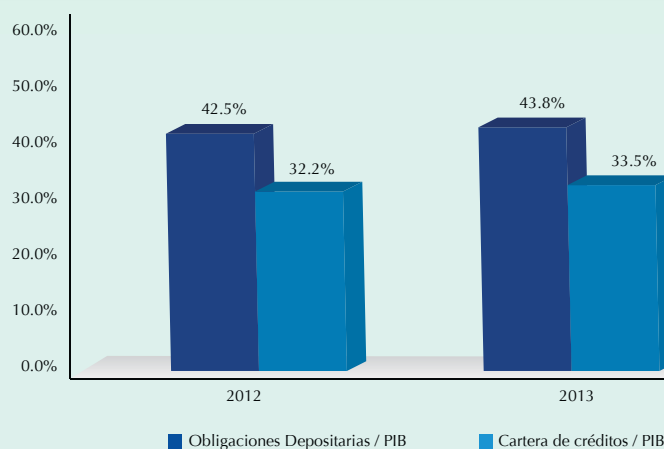
Profundización financiera

La profundización financiera, medida por el cociente de obligaciones depositarias y el Producto Interno Bruto (PIB), se ubicó en 43.8% a finales de 2013. La profundización a través de la relación cartera de créditos respecto del PIB, se situó en 33.5% al cierre del año. (Ver gráfica 5)

La profundización financiera en Guatemala, ha aumentado en los últimos años; producto del mayor nivel de actividad de intermediación financiera que se ha fortalecido en los últimos años. Según el indicador de profundización financiera, la banca guatemalteca tiene espacio para continuar ampliando sus negocios y generación de empleos.

GRÁFICA
5

ÍNDICE DE PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA.



Incluye bancos, financieras y entidades fuera de plaza.
Fuente: Superintendencia de Bancos y Banco de Guatemala

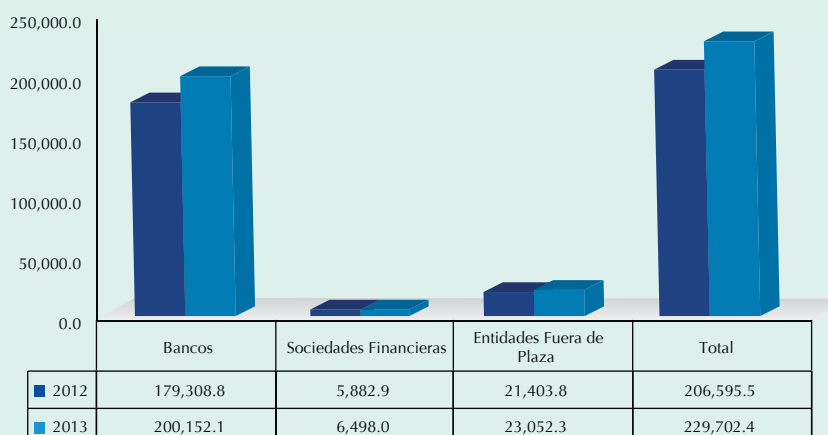
Pasivos

Los pasivos totales de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, en forma agregada, crecieron 11.2% en 2013, respecto de 2012, continuando con la tendencia alcista de los últimos años. Los pasivos ascendieron a Q229,702.3 millones, cifra superior en Q23,106.8 millones al registrado al cierre de 2012 de Q206,595.5 millones. (Ver gráfica 6)

El 62.9% del monto total de pasivos de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, correspondió a moneda nacional y el restante 37.1% a moneda extranjera, estructura similar a la observada a finales de 2012. (Ver gráfica 7)

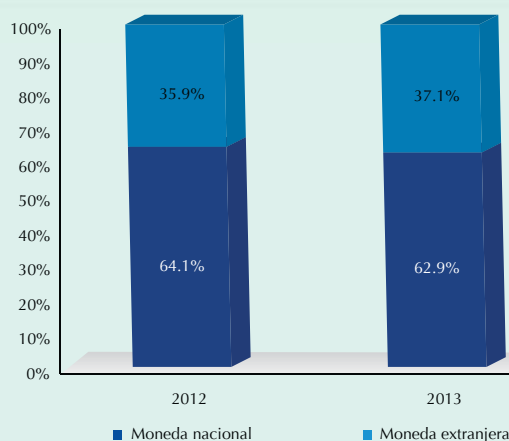
GRÁFICA
6

COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS TOTALES. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



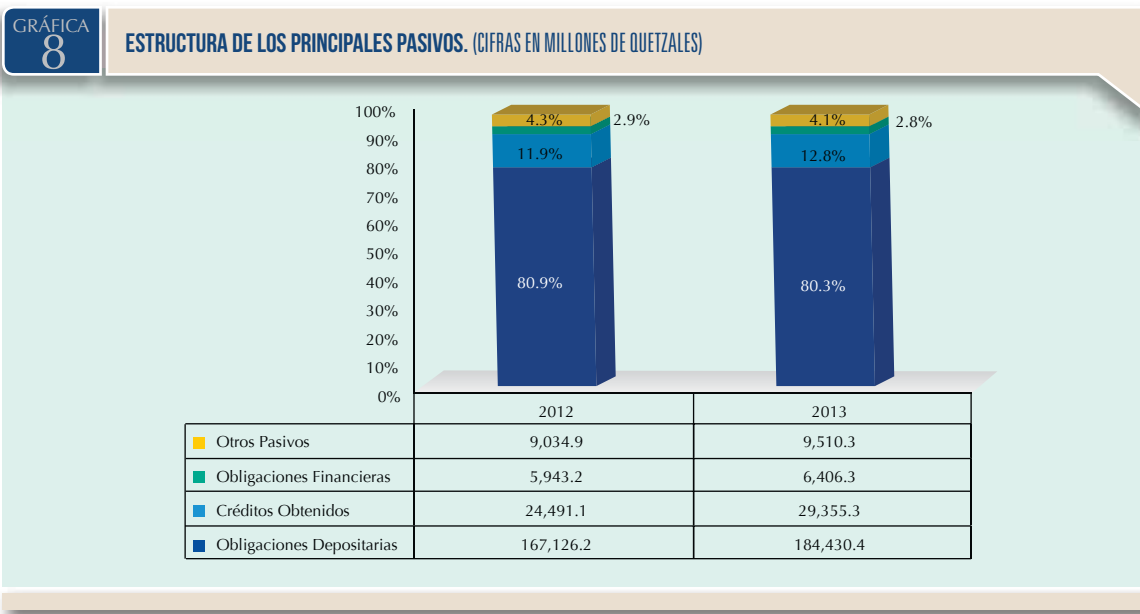
GRÁFICA
7

ESTRUCTURA DE PASIVOS POR TIPO DE MONEDA.



A finales de 2013, el rubro de mayor participación dentro de la estructura de los pasivos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza fue el de obligaciones depositarias, con 80.3% del total de pasivos, porcentaje menor al 80.9% registrado en 2012. Por el contrario, los

créditos obtenidos mostraron una participación de 12.8% al cierre de 2013, porcentaje mayor al registrado a la misma fecha del año anterior de 11.9%. Con una menor participación se encuentran las obligaciones financieras con 2.8% y otros pasivos con 4.1%. (Ver gráfica 8)



Capital contable y utilidades

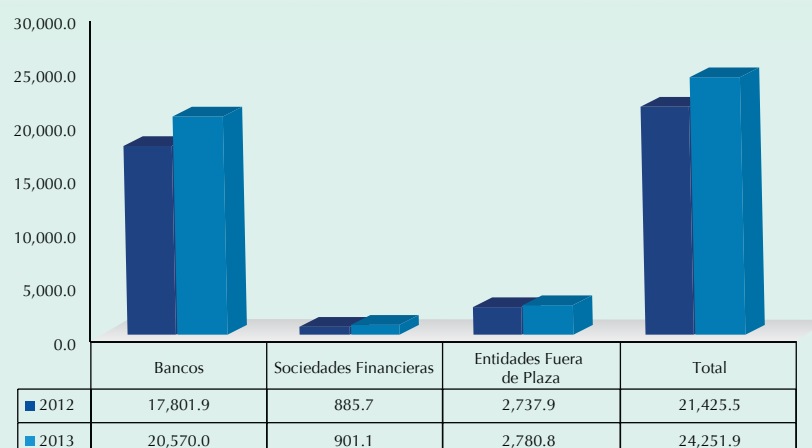
El capital contable de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, a nivel agregado, a finales de 2013, registró un saldo de Q24,251.9 millones, mayor en Q2,826.4 millones (13.2%) respecto al cierre de 2012. Variación producto del aumento del capital pagado, de las aportaciones permanentes y de las reservas de capital. (Ver gráfica 9)

Las utilidades de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, en 2013, fueron de Q3,782.2 millones, superiores en 4.6% al monto obtenido en 2012. El incremento se debió al buen desempeño de los bancos, los cuales contribuyeron con el 87.2% del total de utilidades. (Ver gráfica 10)



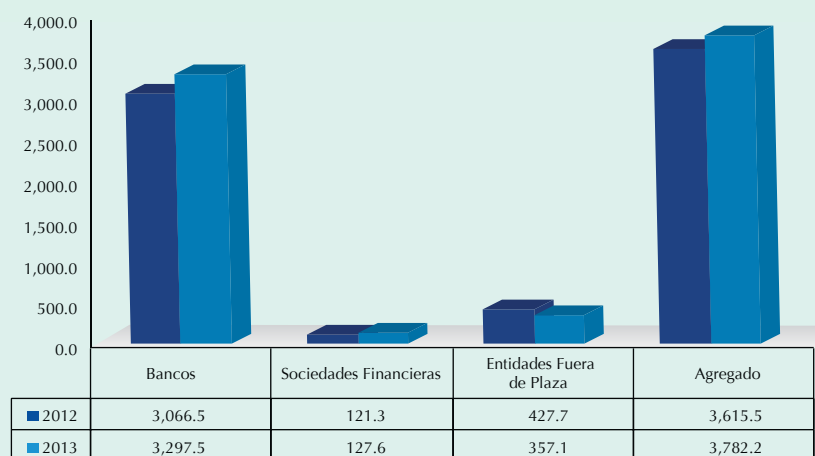
GRÁFICA
9

CAPITAL CONTABLE. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



GRÁFICA
10

UTILIDADES. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



2.4 INDICADORES FINANCIEROS DE BANCOS, SOCIEDADES FINANCIERAS Y ENTIDADES FUERA DE PLAZA O ENTIDADES OFF SHORE

TABLA
2

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS.

	2012	2013
Liquidez		
Inmediata ^{a/}	19.7%	20.3%
Mediata ^{b/}	51.6%	52.4%
Calidad de la cartera		
Morosidad ^{c/}	1.3%	1.2%
Cobertura de cartera vencida ^{d/}	157.8%	175.2%
Solvencia		
Índice de adecuación de capital	15.2%	15.2%
Patrimonio en relación a activos	9.4%	9.5%
Patrimonio en relación a cartera de créditos	16.9%	17.2%
Patrimonio en relación a captaciones	12.4%	12.7%
Rentabilidad		
ROE ^{e/}	16.9%	15.6%
ROA ^{f/}	1.6%	1.5%
Eficiencia ^{g/}	34.8%	34.8%

a/ Representa la proporción de recursos de inmediata disponibilidad que la entidad posee para hacer frente a sus obligaciones de captación (obligaciones depositarias más obligaciones financieras).

b/ Medido por la razón de activos líquidos (disponibilidades e inversiones totales) con relación a las obligaciones de captación más las cuentas por pagar.

c/ Cociente de la cartera vencida y la cartera bruta total.

d/ Cociente de las estimaciones por valuación de la cartera de créditos entre la cartera vencida.

e/ Rentabilidad anualizada como proporción de patrimonio.

f/ Rentabilidad anualizada como proporción de activos.

g/ Cociente del margen operacional neto entre el margen operacional bruto.

La liquidez a nivel agregado de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, evidenció una buena posición para atender oportunamente, sus obligaciones financieras. La liquidez inmediata se ubicó en 2013 en 20.3% y la mediata cerró en 52.4%.

La calidad de la cartera mejoró, si se considera que la morosidad se contrajo, resultado de la disminución de la cartera vencida de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, en forma agregada. Al cierre de 2013 la cobertura de la cartera vencida fue de 175.2%.

En cuanto a la solvencia de las instituciones, de manera agregada, se mantuvo de 2012 a 2013. La posición patrimonial medida por el índice de adecuación de capital al finalizar 2013 alcanzó 15.2%, superior al requerimiento mínimo legal de 10% y del estándar internacional de 8% recomendado en los acuerdos de capital conocidos como Basilea I y II.

La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y sobre activos (ROA) se ubicó en 15.6% y 1.5% respectivamente, levemente inferior a la registrada en 2012. Lo anterior fue resultado del buen desempeño del patrimonio y del total de activos.

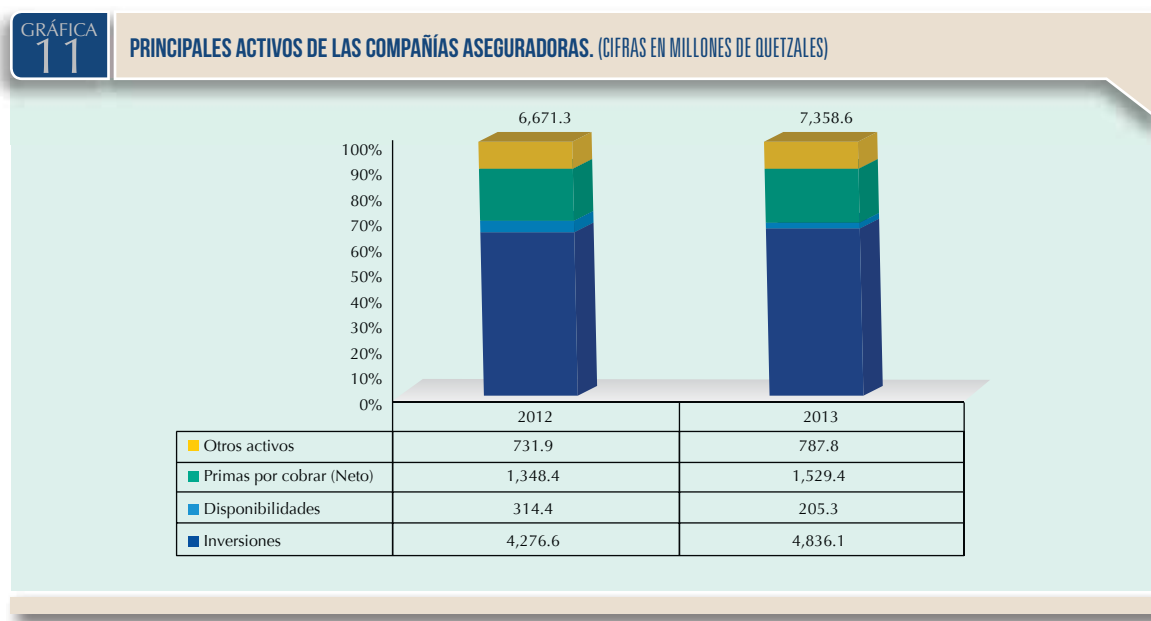
2.5 MERCADO ASEGURADOR

Principales rubros de las Compañías Aseguradoras

Activos

Los activos netos de las compañías aseguradoras han mostrado una tendencia al alza, registrando al cierre de 2013 un monto de Q7,358.6 millones, cifra mayor en 10.3% al registrado a finales de 2012 de Q6,671.3 millones. (Ver gráfica 11)

El incremento de los activos en 2013 estuvo influenciado por el aumento en las inversiones cuyo incremento fue de Q559.5 millones (13.1%). El crecimiento de primas por cobrar fue de Q181.0 millones (13.4%).



Pasivos

Los pasivos totales de las compañías aseguradoras, al cierre de 2013, mostraron un saldo de Q4,915.8 millones, superior en 8.2% al registrado a finales de 2012 de Q4,543.4 millones. (Ver gráfica 12)

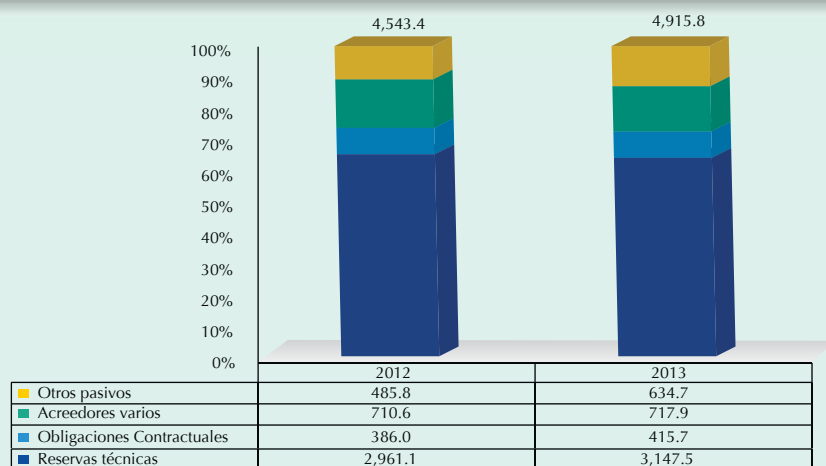
El principal pasivo de las aseguradoras, las reservas técnicas y matemáticas, tuvieron un crecimiento de Q186.5 millones (6.3%).

Capital contable y utilidades

Al cierre de 2013, el capital contable de las compañías aseguradoras ascendió a Q2,442.8 millones, mayor en 14.8% al registrado a finales de 2012. Variación causada por el incremento de las reservas de capital, de las utilidades retenidas y del resultado obtenido durante el año. (Ver gráfica 13)

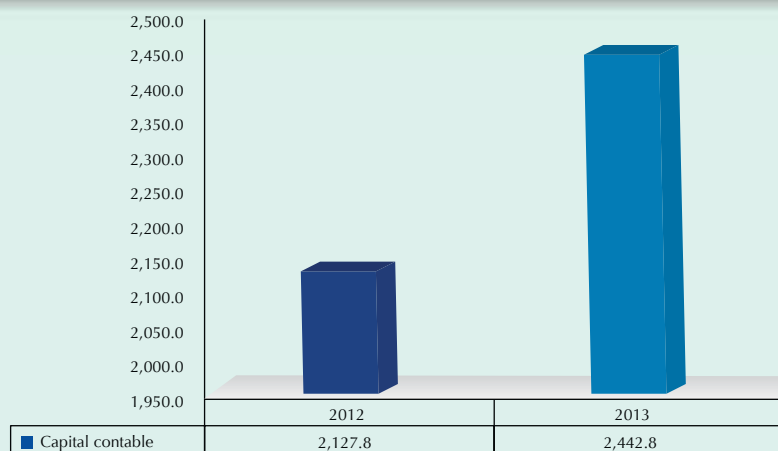
GRÁFICA
12

PRINCIPALES PASIVOS DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



GRÁFICA
13

CAPITAL CONTABLE DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



Primas Netas

Las compañías aseguradoras reportaron a finales de 2013 un incremento en las primas netas de 12.1% con respecto al registrado al cierre de 2012. Los ramos que mayor dinamismo presentaron fueron el de accidentes y enfermedades y el de vida, con un crecimiento de 20.2% y 9.8% respectivamente.

El incremento de las primas netas en el ramo de accidentes y enfermedades, se registró, principalmente, en el rubro de salud y hospitalización

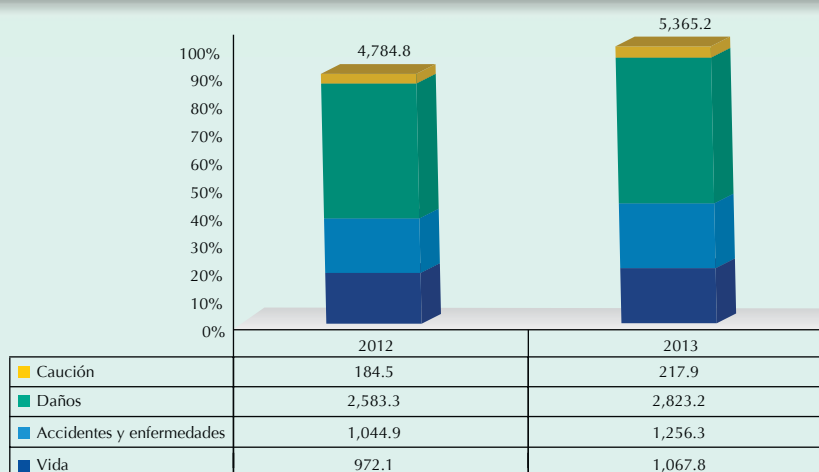
con un aumento del 90.5%, y en el ramo de vida se observó, básicamente, en el rubro de planes colectivos que se incrementó en 82.2%.

En el ramo de daños se registró un incremento de primas netas de 9.3%. Las variaciones más significativas fueron en los rubros de vehículos automotores con un crecimiento de 40.3%.

El ramo de caución aumentó Q33.4 millones, especialmente el rubro de las administrativas ante gobierno con Q24.8 millones.

GRÁFICA
14

PRIMAS NETAS DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS. (CIFRAS EN MILLONES DE QUETZALES)



Al cierre de 2013, la mayor proporción del total de primas netas correspondió al ramo de daños con 52.6%, participación menor a la de 2012 de 54.0%. El ramo de accidentes y enfermedades tuvo una participación de 23.4%, mayor al 21.8% del año anterior. Por su parte, el ramo de vida tuvo una participación de 19.9%, menor a la del año previo de 20.3%, manteniendo un comportamiento estable. (ver gráfica 14)

Indicadores técnicos y financieros de empresas de seguros

Las compañías aseguradoras autorizadas para operar en Guatemala cedieron en promedio el 33.7% de las primas netas totales a las entidades reaseguradoras en 2013, porcentaje mayor al casi 32.0% cedido en 2012, lo que indica que

las compañías de seguros retuvieron menos primas netas y por ende asumieron menos riesgos de los montos asegurados.

La siniestralidad de las compañías aseguradoras fue de 57.8%, al cierre de 2013, menor al 60.3% de 2012, lo cual impacta positivamente en las empresas de seguros.

En cuanto a los indicadores técnicos y financieros, la razón o ratio combinado fue de 91.3% menor al 100%, lo cual indica que la operación del sistema asegurador mantiene su eficiencia en la utilización de sus primas disponibles. Es importante indicar que las razones de rentabilidad, en 2013 con respecto de 2012, se incrementaron y que la liquidez corriente aumentó de 1.3 a 1.4 veces en el período observado.



TABLA
3

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS.

	2012	2013
Primas		
Reaseguro Cedido ^{a/}	31.95%	33.74%
Índice de retención de primas ^{b/}	68.05%	66.26%
Siniestralidad		
Recuperación en siniestros ^{c/}	21.06%	17.18%
Índice de siniestralidad-primas netas devengadas ^{d/}	60.30%	57.81%
Técnicos y Financieros		
Ratio combinado ^{e/}	94.48%	91.25%
Rentabilidad sobre primas netas emitidas ^{f/}	9.45%	11.20%
Rentabilidad sobre activos ^{g/}	6.78%	8.16%
Rentabilidad sobre capital ^{h/}	21.25%	24.59%
Liquidez corriente (Número de veces) ^{i/}	1.31	1.35
Rendimiento sobre inversiones ^{j/}	7.26%	7.09%

a/ Cociente de las primas de reaseguro cedido y las primas netas emitidas.

b/ Cociente de las primas netas de retención y las primas netas emitidas.

c/ Cociente del monto en siniestros netos a cargo de reaseguradores y el monto de los siniestros totales (neto de salvamentos y recuperaciones).

d/ Cociente de siniestralidad y monto de las primas netas de retención devengadas.

e/ Cociente de la suma de los costos de adquisición, la siniestralidad y los gastos de administración menos los derechos de emisión entre el monto de las primas netas de retención devengadas.

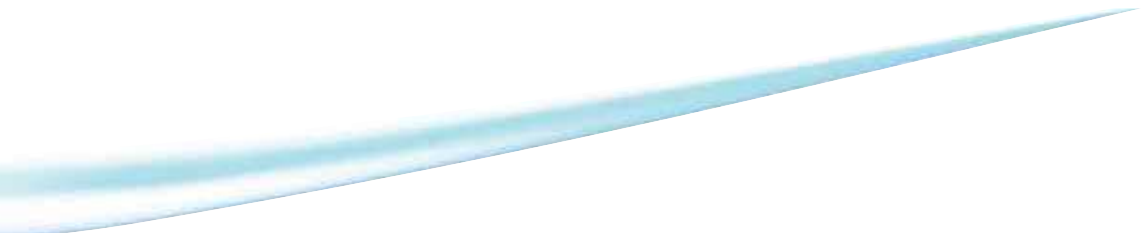
f/ Cociente del resultado neto del ejercicio y las primas netas emitidas.

g/ Cociente del resultado neto anualizado y el activo neto.

h/ Cociente de la utilidad neta anualizada y el capital contable.

i/ Cociente de los montos de los activos líquidos (Inversiones más disponibilidades menos bienes inmuebles, aumentos por revaluaciones e inmuebles vendidos con reserva de dominio) y el monto de los pasivos exigibles (Subtotal de las reservas técnicas más las obligaciones contractuales pendientes de pago).

j/ Cociente del resultado de la resta de los rubros anualizados de los productos de inversiones menos los egresos por inversiones y el total de inversiones.



3

SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS CON UN MARCO LEGAL Y REGULATORIO MODERNO

De acuerdo con lo establecido en la ley y en apego a las mejores prácticas y estándares internacionales, la Superintendencia de Bancos conforme a su plan estratégico, realiza supervisión de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, con el objeto de que las mismas adecúen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como, gestionen adecuadamente los riesgos que asumen. Esta función se realiza a través de la aplicación del enfoque de supervisión basada en riesgos, adoptado desde el año 2008, el cual ha sido objeto de actualización constante y ha permitido al ente supervisor realizar una supervisión efectiva acorde al desarrollo dinámico del sistema financiero supervisado.

La supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno, es uno de los temas del plan estratégico institucional, dentro del que se incluyen los objetivos estratégicos de desarrollar e implementar normativa para apoyar la supervisión; realizar supervisión efectiva conforme a estándares; y, lograr que las entidades supervisadas gestionen con base a riesgos para que se mantengan sólidas, los cuales contribuyen a la misión institucional de “Promover la

estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado”.

Las actividades que han hecho posible el desarrollo del tema y objetivos estratégicos citados, a 2013, fueron:

3.1 SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS

Las prácticas de supervisión han evolucionado a lo largo de la historia debido a las condiciones imperantes en cada momento y al dinamismo en el desarrollo de la actividad bancaria y financiera, lo cual ha demandado que los órganos de supervisión cuenten con estructura organizativa, recursos y metodologías adecuados que les permitan realizar una supervisión efectiva de las entidades.

Lo anterior, ha dado lugar a la evolución hacia un enfoque prudencial y preventivo de la supervisión, conocido como enfoque de supervisión basada en riesgos, que está fundamentado en el conocimiento de las entidades y de los riesgos que asumen, no solo en lo que se refiere a su situación actual, sino también a su probable evolución futura.

Al respecto, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (*Basel Committee of Banking Supervisors*,

BCBS), al referirse a la supervisión basada en riesgos, indica que es aquella en la cual el ente encargado de ejercer la supervisión, evalúa las distintas áreas de negocio de las entidades y la calidad de los sistemas de administración y controles internos, para identificar las áreas de mayor riesgo y preocupación. Agrega que, la intensidad de la supervisión es dirigida principalmente a dichas áreas, con el fin de identificar los problemas en una etapa temprana. De igual manera, dentro de los Principios Básicos de Seguros, emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (*International Association of Insurance Supervisors, IAIS*), se hace referencia al sistema integrado de supervisión basada en riesgos que el supervisor aplica, con el objeto de evaluar la actividad comercial de cada aseguradora, su situación financiera, la calidad y efectividad de su consejo de administración y de la alta gerencia, así como, el cumplimiento de la legislación y los requisitos en materia de supervi-

sión, con el objeto de determinar el alcance y nivel apropiado de la supervisión.

En ese contexto, para la aplicación del enfoque de supervisión basada en riesgos, la Superintendencia de Bancos cuenta con una estructura organizativa, recurso humano y una metodología contenida en el Manual de Supervisión Basada en Riesgos, aprobado mediante Acuerdo número 10-2012 del Superintendente de Bancos, el cual es aplicable a instituciones bancarias, sociedades financieras, entidades fuera de plaza y empresas de un grupo financiero que otorgan financiamiento e incluye un capítulo dedicado a la supervisión consolidada y transfronteriza; asimismo, dicho enfoque incluye un esquema de supervisión basada en riesgos para empresas de seguros, dada la relevancia del sector asegurador dentro del sistema financiero supervisado; todo lo anterior soportado por las siguientes tácticas de supervisión:

ILUSTRACIÓN
1

TÁCTICAS DE SUPERVISIÓN.



Supervisión basada en riesgos. Esta táctica constituye la base fundamental sobre la que se lleva a cabo la supervisión y es desarrollada conforme a guías y procedimientos contenidos en el Manual de Supervisión Basada en Riesgos, por medio de los cuales se realiza una evaluación estructurada de los diferentes riesgos inherentes al negocio realizado y de la calidad de los mitigadores de riesgo, conformados por el gobierno corporativo interno y la gestión y control de riesgos; así

como, la valoración de los recursos propios a través del análisis cuantitativo y cualitativo de la fortaleza patrimonial de las instituciones, para hacer frente a los riesgos asumidos.

Los resultados de la evaluación indicada se resumen en una matriz de riesgos diseñada para cada tipo de entidad, en cuya calificación se toman en cuenta los hallazgos establecidos a través de las tácticas de supervisión.

ILUSTRACIÓN
2

MATRIZ DE RIESGOS DE BANCOS, SOCIEDADES FINANCIERAS, ENTIDADES FUERA DE PLAZA, EMPRESAS DE UN GRUPO FINANCIERO QUE OTORGAN FINANCIAMIENTO Y EMPRESAS DE SEGUROS.

Tipo de Riesgo	Riesgo Inherente	Mitigadores de Riesgo		Riesgo Residual	Tipo de Riesgo	Riesgo Inherente	Mitigadores de Riesgo		Riesgo Residual
		Gobierno Interno	Gestión de Riesgos				Gobierno Interno	Gestión de Riesgos	
Crédito					Suscripción				
Liquidez					Reaseguro				
Mercado	±			=	Reservas técnicas				
Operacional					Inversiones				
Tecnológico					Operacional				
Legal					Tecnológico				
LD y FT					Legal				
Riesgo agregado					LD y FT				
Recursos Propios					Riesgo agregado				
Perfil de Entidad					Recursos Propios				
					Perfil de Entidad				

LD y FT = Riesgo de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN.

Riesgo inherente, riesgo residual, riesgo agregado y perfil de entidad	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto
Gobierno interno, gestión de riesgos y recursos propios	Bueno	Aceptable	Mejorable	Deficiente

Para el desarrollo de la supervisión bajo este enfoque, los equipos de trabajo son integrados por personal especializado en los diferentes riesgos a evaluar, que incluyen los riesgos tecnológico y legal, los riesgos específicos de la actividad aseguradora y el riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, este último a cargo de la Intendencia de Verificación Especial.

Sobre el particular, en 2012 y 2013 se realizó la supervisión basada en riesgos en doce bancos, abarcándose con ello la totalidad del sistema bancario; y, en nueve aseguradoras, con lo cual se ha alcanzado implementar el citado enfoque a empresas de seguros cuyas primas netas representan el 96% del mercado asegurador. En ambos casos, los resultados de la evaluación efectuada se dieron a conocer a los consejos de administración de dichas entidades, requiriendo a través de planes de acción, las medidas correctivas en materia de gestión de riesgos y gobierno corporativo, para subsanar las debilidades identificadas, que han sido objeto de seguimiento conforme al ciclo de supervisión establecido en el referido Manual.

Asimismo, para propiciar mejoras al enfoque de supervisión indicado, en apego a estándares y experiencias internacionales, la Superintendencia de Bancos durante 2012 y 2013, por medio de asistencia técnica llevó a cabo capacitación teórica y práctica del personal de supervisión en materia de modelos de medición de los riesgos de liquidez y de crédito, a efecto de especializarlo e incorporar guías de procedimientos dentro de la metodología y herramientas de supervisión.

Por otra parte, dados los avances que Guatemala ha tenido en la aplicación de su enfoque de supervisión, es vista como un país precursor en la supervisión a nivel regional; prueba de ello es que entidades homólogas han solicitado que la institución comparta su experiencia en la aplicación de dicha metodología, tanto en lo que se refiere al contenido del Manual de Supervisión Ba-

sada en Riesgos, como al Sistema de Información de Supervisión, que contiene las herramientas de análisis que apoyan las labores de inspección.

Verificación del cumplimiento de la normativa.

Una de las funciones de la Superintendencia de Bancos es cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables; por lo que, a través de esta táctica de supervisión los equipos a cargo de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, verifican que las mismas cumplan con los aspectos descritos.

En ese sentido, durante 2012 y 2013 la Superintendencia de Bancos resolvió un total de 66 expedientes por infracciones a disposiciones legales y reglamentarias, correspondientes a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza, aseguradoras y almacenadoras, relacionados principalmente con incumplimientos de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, del Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos y del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, derivado de lo cual se impusieron las multas correspondientes.

Supervisión permanente. Esta táctica de supervisión se aplica a través de la presencia permanente de equipos de trabajo en las entidades supervisadas, los cuales dan seguimiento continuo a las operaciones relevantes que tienen incidencia en los diferentes riesgos sujetos a evaluación, a efecto de contar con alertas tempranas sobre variaciones atípicas o inusuales, para poder realizar investigaciones u otras acciones supervisoras de manera ágil y oportuna.

Dentro de las actividades más relevantes desarrolladas en la supervisión permanente en el período mencionado se encuentran:

- Seguimiento diario y semanal de la liquidez.
- Análisis periódico de las principales variaciones en los rubros de balance y resultados.

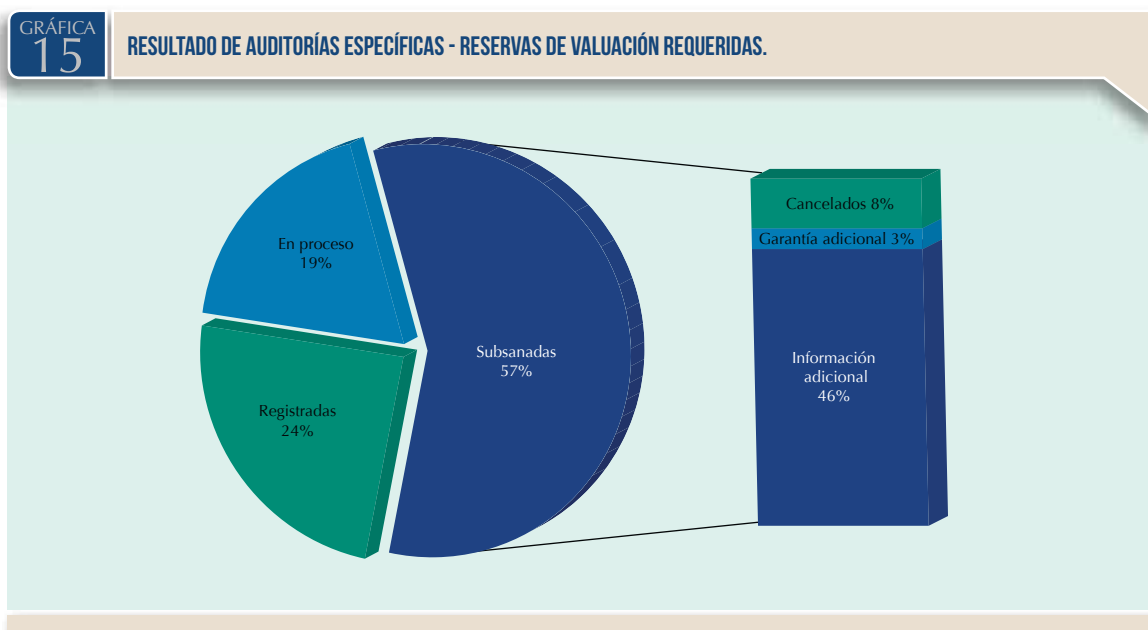
- Lectura periódica de actas del consejo de administración y comités.
- Revisión de informes del comité de gestión de riesgos.
- Acreditación de directores y funcionarios.

Auditoría de áreas específicas. Esta táctica de supervisión comprende la evaluación de áreas o líneas de negocio con mayor concentración de riesgo inherente, o de aspectos específicos de los recursos propios y de la rentabilidad, entre otros, y constituye un insumo para complementar la calificación de los componentes contenidos en la matriz de riesgos.

Dentro de las principales actividades realizadas en bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza y empresas de grupos financieros

que otorgan financiamiento, están en su orden, la valuación de activos crediticios, que abarca tanto la cartera empresarial como aquella a cargo de personas (consumo y vivienda); la evaluación de la cartera de títulos valores y seguimiento de la tesorería; y, la revisión de los resultados.

Sobre el particular, siendo la cartera de créditos uno de los principales rubros de las entidades supervisadas que otorgan financiamiento, la cual constituye el 54.6% de sus activos netos y que por su naturaleza expone a las mismas al riesgo de crédito, en 2012 y 2013 se llevó a cabo valuación de activos crediticios, determinándose ajustes a las reservas de valuación por Q1,719.7 millones, cuyo estatus al 31 de diciembre de 2013 se presenta a continuación:



Por otra parte, en las entidades aseguradoras las acciones más relevantes realizadas en esta materia se relacionan con el seguimiento del margen de solvencia; la valuación de reservas técnicas y verificación de inversiones que respaldan las mismas; el examen de las operaciones de reaseguro; y, la realización de auditorías de las áreas de siniestros, primas por cobrar y otras que representen riesgo.

Las debilidades de control interno detectadas en la revisión de áreas específicas, fueron dadas a conocer a las entidades supervisadas, para que adoptaran las acciones necesarias para fortalecer su sistema de control interno, considerando la naturaleza, complejidad y escala de sus negocios.



3.2 SUPERVISIÓN CONSOLIDADA Y TRANSFRONTERIZA

La supervisión consolidada consiste en la vigilancia e inspección que realiza la Superintendencia de Bancos sobre los grupos financieros autorizados para operar en Guatemala, con el objeto que las entidades que los conforman, adecúen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que les sean aplicables; y, que los riesgos que asumen las empresas de dichos grupos que puedan afectar al banco responsable sean evaluados y controlados, tanto por empresa, como globalmente.

Por su parte, la supervisión transfronteriza se aplica a las entidades y grupos financieros cuyas operaciones trascienden las fronteras del país, ya sea porque se trate de instituciones financieras locales que realizan operaciones o tengan presencia en el exterior, o bien entidades extranjeras que participan en el sistema bancario guatemalteco. En ese sentido, de las dieciocho entidades bancarias que operan en el país, dos de origen local tienen presencia en Centroamérica y mantienen según cifras a diciembre de 2013 cuotas de mercado del 4.9%, 10.5% y 0.1% en los sistemas bancarios de El Salvador, Honduras y Panamá, respectivamente; asimismo, existen entidades extranjeras que figuran como accionistas en diez bancos, derivado de lo cual tienen participación del 19.4% en el total de activos del sistema bancario a la fecha indicada.

Al respecto, en los años 2012 y 2013 se realizó supervisión consolidada y transfronteriza en siete grupos financieros, los que en su conjunto representan el 89.4% del total de activos de los grupos financieros autorizados para operar en el país a diciembre 2013, incluyendo los dos grupos de origen local que tienen presencia en la región centroamericana, en los cuales se rea-

lizaron evaluaciones *in situ* en las subsidiarias extranjeras correspondientes, aplicándose para el efecto las guías de supervisión consolidada y transfronteriza adoptadas a nivel del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).

Adicionalmente, como parte de la supervisión consolidada y transfronteriza, en los años indicados se participó en dos colegios de supervisores de uno de los bancos de capital extranjero que opera en el país y en la región, en los cuales Guatemala expuso la situación de dicha entidad conforme a la evaluación realizada aplicando la metodología de supervisión basada en riesgos; de igual manera, se participó en un colegio de supervisores de una empresa de seguros de capital extranjero autorizada para operar en el país.

3.3 MARCO NORMATIVO

Dentro de las obligaciones fundamentales del Estado se encuentra la protección de la formación de capital, el ahorro y la inversión, lo cual requiere que el marco regulatorio del sistema financiero nacional esté acorde con la situación económica-financiera y social de Guatemala, a efecto de que apoye la producción y promueva el desarrollo del país; derivado de ello ha sido necesario fortalecer la legislación financiera guatemalteca para salvaguardar de mejor forma los intereses de los depositantes, a fin de mantener la estabilidad y solvencia del sistema financiero. En virtud de ello, en el año 2012 fue emitido el Decreto Número 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene las reformas al Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y al Decreto Número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, las cuales entraron en vigencia el 1 de abril de 2013.

Adicionalmente, durante 2012 y 2013 la Superintendencia de Bancos sometió a consideración de la Junta Monetaria para su aprobación ocho proyectos de reglamentos, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la regulación

prudencial del sistema financiero, incorporando a su vez las mejores prácticas internacionales aplicables. Dicha reglamentación fue aprobada y emitida por el citado órgano y la misma se detalla a continuación:

Resolución de Junta Monetaria Número	Descripción
JM-18-2012	Autorización a los bancos del sistema para invertir en valores u obligaciones a cargo de bancos centrales extranjeros o gobiernos centrales extranjeros y en títulos valores emitidos por instituciones multilaterales para el desarrollo. Esta disposición entró en vigencia el 27 de enero de 2012 y tiene como objeto autorizar a los bancos del sistema para invertir en valores u obligaciones, en las que el emisor mantenga una calificación de riesgo de AAA hasta AA-, para las inversiones en valores u obligaciones a cargo de bancos centrales extranjeros o gobiernos centrales extranjeros; y, de AAA hasta A-, para las inversiones en títulos valores emitidos por instituciones multilaterales para el desarrollo.
JM-124-2012	Reglamento para la imposición de sanciones a aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios de seguros, intermediarios de reaseguros y ajustadores independientes de seguros. Esta disposición entró en vigencia el 21 de diciembre de 2012 y tiene por objeto regular la clasificación y ciclos de recurrencia de las infracciones, así como el número de unidades de multa que serán impuestas por la Superintendencia de Bancos para sancionar, agotado el debido proceso, a las aseguradoras, reaseguradoras, a los intermediarios de seguros, intermediarios de reaseguros y ajustadores independientes de seguros, que incurran en infracciones a las disposiciones legales, reglamentarias y a otras que le sean aplicables.
JM-41-2013	Reglamento para el registro de empresas calificadoras de riesgo en la Superintendencia de Bancos. Este reglamento cobró vigencia el 19 de abril de 2013; regula lo relativo al registro de las empresas calificadoras de riesgo en la Superintendencia de Bancos y a la calificación de riesgo que, conforme a la ley, deban obtener las entidades sujetas a su vigilancia e inspección.
JM-42-2013	Reglamento de concentración de inversiones y contingencias. Esta reglamentación entró en vigencia el 19 de abril de 2013 y la misma establece las normas que deben observar los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> y empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, cuando otorguen financiamiento de cualquier naturaleza a una persona individual o jurídica, de carácter privado o a una sola empresa o entidad del Estado o autónoma, o a dos o más personas relacionadas entre sí o vinculadas, y que formen parte de una unidad de riesgo.
JM-43-2013	Reglamento para la autorización de funcionamiento de las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>. Con vigencia desde el 19 de abril de 2013, este reglamento regula lo referente a los requisitos, trámites y procedimientos para la autorización de funcionamiento de las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> en el país, por parte de la Junta Monetaria; así como, lo relacionado con sus operaciones.
JM-55-2013	Modificaciones a las disposiciones reglamentarias del Fondo para la Protección del Ahorro contenidas en la Resolución JM-187-2002. Estas modificaciones entraron en vigencia el 14 de junio de 2013 y dentro de los cambios relevantes está que el Banco de Guatemala en su calidad de administrador de los recursos del Fondo, deberá restituir en efectivo o con otros activos líquidos al banco adquirente a requerimiento de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos, los activos que aquél por causas debidamente justificadas devuelva a la entidad suspendida. Asimismo, con un enfoque más preventivo, los aportes del Estado podrán utilizarse para fortalecer la posición financiera del Fondo.



Resolución de Junta Monetaria Número	Descripción
JM-56-2013	Tasas a aplicar, así como el mecanismo mediante el cual se calculará el componente variable de la cuota que los bancos deben aportar mensualmente al Fondo para la Protección del Ahorro. Las disposiciones cobraron vigencia el 21 de junio de 2013 y tienen como propósito determinar las tasas a aplicar, así como el mecanismo mediante el cual se calculará el componente variable de la cuota que los bancos deben aportar mensualmente al Fondo para la Protección del Ahorro, con base a criterios de riesgo.
JM-61-2013	Reglamento para el otorgamiento de crédito a los bancos del sistema, de conformidad con el artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Este reglamento entró en vigencia el 28 de junio de 2013 y desarrolla lo relativo al otorgamiento de crédito a los bancos del sistema, por parte del Banco de Guatemala en su calidad de prestamista de última instancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala.

Por su parte, el Superintendente de Bancos con base en las facultades que le confiere la ley, emitió el acuerdo y los dos oficios circulares des-

critos seguidamente, como complemento a la normativa aplicable a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB:

Número	Descripción
Acuerdo del Superintendente de Bancos Número 7-2012	Disposiciones para la publicación de información financiera, por parte de la Superintendencia de Bancos, de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección. El acuerdo cobró vigencia el 1 de junio de 2012 y regula la publicación de información financiera que la Superintendencia de Bancos deberá efectuar, respecto de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, a tenor de lo establecido en el artículo 3, inciso n), del Decreto Número 18-2012 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera.
Oficio circular Número 3477-2013	Información sobre los miembros del Consejo de Administración y Gerentes Generales relacionada con la reelección de los mismos en sus cargos. El oficio fue remitido el 27 de mayo de 2013 a las entidades bancarias, sociedades financieras, aseguradoras, reaseguradoras y almacenadoras, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 13 y 24 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros; y, 14 y 25 de la Ley de la Actividad Aseguradora. Contiene la información que deberán remitir a la Superintendencia de Bancos los miembros del Consejo de Administración y Gerentes Generales o quienes hagan sus veces, cada vez que los mismos sean reelectos en sus cargos.
Oficio circular Número 7880-2013	Mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros en el sistema financiero supervisado. El oficio fue enviado el 28 de noviembre de 2013, con el objetivo de recomendar a las instituciones que conforman el sistema financiero supervisado, un marco adecuado de atención a los usuarios que fomente la adopción de políticas, procesos y sistemas con base en las mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros.

3.4 ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La labor de supervisión que realiza la Superintendencia de Bancos está orientada al cumplimiento de estándares internacionales que existen sobre la materia. Al respecto, en lo relativo a regulación y prácticas de supervisión de los sistemas bancarios, destacan los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, dentro de los cuales se abordan los temas siguientes: atribuciones, objetivos y potestades del supervisor; titularidad, autorización y estructura; métodos para una supervisión bancaria continua; potestades correctivas y sancionadoras del supervisor; supervisión bancaria consolidada y transfronteriza; gobierno corporativo; y, requisitos prudenciales, marco regulador, contabilidad y divulgación.

En 2013, la Superintendencia de Bancos realizó autoevaluación del cumplimiento de los principios mencionados, con base en la última versión de los mismos publicada por el citado Comité en septiembre de 2012. Sobre el particular, se considera que dos factores han influido para avanzar en su cumplimiento:

- a) La consolidación del marco de supervisión basada en riesgos, en el cual se ha implementado el enfoque de supervisión preventiva que desarrollan los principios básicos, mediante el requerimiento de planes de acción a las entidades supervisadas para subsanar deficiencias establecidas y verificar su cumplimiento, sin perjuicio de la imposición de sanciones en caso de infracciones a la normativa; y,
- b) La implementación paulatina del Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, aprobado por la Junta Monetaria en Resolución número JM-56-2011, que requiere a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza y empresas especia-

lizadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, la constitución de una estructura con funciones para la gestión de riesgos, la identificación oportuna de los riesgos, la consolidación del análisis de riesgos a nivel de grupo, el análisis de la rentabilidad ajustada al riesgo y la evaluación de la suficiencia de capital en función de los riesgos asumidos, entre otros aspectos.

Por otra parte, en relación al estándar de solvencia bancaria conocido como “Basilea III”, emitido como respuesta a la crisis financiera internacional, la Superintendencia de Bancos ha venido realizando análisis cuantitativos a efecto de evaluar la solvencia del sistema bancario guatemalteco bajo este exigente estándar, lo cual ha permitido confirmar su solidez patrimonial.

Paralelamente, en 2013 como parte de la supervisión del sector asegurador, la Superintendencia de Bancos realizó autoevaluación del cumplimiento de los Principios Básicos de Seguros emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (*International Association of Insurance Supervisors, IAIS*), con base en la última versión de estos, publicada por el citado organismo en octubre de 2011.

Al respecto, en dicha autoevaluación se confirma que la entrada en vigencia de la Ley de la Actividad Aseguradora, así como la emisión de normativa prudencial a partir de la misma, permitieron avanzar en el cumplimiento de los principios relacionados con: las condiciones necesarias para una supervisión efectiva de las empresas de seguros; los cambios en el control accionario y cesiones de cartera; y, las medidas de cumplimiento o sanciones.

Es oportuno mencionar, que para la supervisión del mercado asegurador se cuenta con un enfoque de supervisión basada en riesgos similar al aplicado en bancos y otras entidades financieras, el cual permite realizar una evaluación pre-

ventiva en las aseguradoras e impulsar mejoras en la gestión de las mismas, contribuyendo con el avance en el cumplimiento de los estándares internacionales contenidos en dichos principios.

3.5 RELACIONES INSTITUCIONALES

Como parte de su proyección externa, la Superintendencia de Bancos ha participado activamente en diversos foros y organismos de carácter nacional, regional e internacional; asimismo, interactúa con entidades afines a sus objetivos, entre las que se pueden mencionar:

3.5.1 Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO)

El CCSBSO, en adelante el Consejo, reúne a los organismos de supervisión de bancos, seguros y otras instituciones financieras de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Colombia, cuyo fin primordial es promover el entendimiento y el intercambio de información entre sus miembros dentro de un plano profesional, académico y técnico, y en general llevar a cabo actividades que se consideren de beneficio para los entes que lo integran.

Dicho organismo, además de ser facilitador de programas de capacitación y entrenamiento, con asistencia técnica de organismos internacionales, ha promovido el fortalecimiento de la supervisión consolidada y transfronteriza dentro de los países miembros del mismo, considerando estándares internacionales y la homogeneización de metodologías para el desarrollo de dicha función; asimismo, ha impulsado la creación de comités para el análisis y desarrollo de temas de interés para sus miembros.

En 2012 y 2013, la Superintendencia de Bancos de Guatemala participó activamente en los diferentes comités técnicos creados por el citado Consejo, siendo estos:

Comité de Enlace

Con el propósito de realizar una supervisión consolidada efectiva y permitir al Consejo actuar coordinadamente en torno a los conglomerados financieros, la Asamblea General instruyó que se integrara el Comité de Enlace, el cual es liderado por el representante de la autoridad supervisora que en ese momento presida el Consejo, conforme a lo indicado en el Memorando Multilateral de Intercambio de Información y Cooperación Mutua para la Supervisión Consolidada y Transfronteriza entre los miembros del Consejo, suscrito el 12 de septiembre de 2007. El referido Comité ha sido reconocido internacionalmente por otras jurisdicciones, como un grupo que promueve activa y coordinadamente la supervisión consolidada y transfronteriza en la región.

De acuerdo a las iniciativas definidas en el plan estratégico del Consejo, en los años 2012 y 2013 las tareas del Comité de Enlace se concentraron en:

- Dar seguimiento a las situaciones relevantes y principales riesgos de los grupos financieros que operan en la región.
- Realizar mejoras a la metodología desarrollada para el análisis y calificación de los riesgos, y para asignar la calificación global de los conglomerados financieros que son objeto de seguimiento por parte de dicho Comité.
- Identificar las brechas en los marcos regulatorios y de supervisión de los países miembros del Consejo, para cumplir con los



Principios para la Supervisión de Conglomerados Financieros publicados por el *Joint Forum*¹.

- Iniciar el proceso de automatización de la información y reportes que se intercambian a través del referido Comité.

Comité de Estándares

El Comité de Estándares fue conformado con el propósito de elaborar y proponer al Consejo un plan de acción que establezca las tareas de los entes supervisores de la región, a efecto de adecuar los procedimientos de supervisión a estándares internacionales y mejores prácticas. En ese sentido, en el período mencionado de conformidad con los objetivos definidos y el plan estratégico del Consejo, dicho Comité desarrolló las tareas que se resumen a continuación:

- Monitorear y reportar al Consejo los avances en la supervisión basada en riesgos, de acuerdo a lo establecido en la hoja de ruta aprobada.
- Analizar el modelo de gestión de recursos humanos bajo el enfoque de la supervisión basada en riesgos, con el propósito de identificar brechas y con ello efectuar recomendaciones que coadyuven a una mejor gestión de dichos recursos.
- Elaborar estudios técnicos y comparativos sobre temas de gobierno corporativo y auditoría, gestión integral de riesgos, riesgo de crédito, riesgo de liquidez y estado de implementación del Pilar II de Basilea II, con el propósito de establecer brechas que sirvan a cada país para elaborar planes de acción

que coadyuven a superar las mismas y avanzar hacia el cumplimiento de los estándares de Basilea.

Grupo Ad Hoc de Estabilidad Financiera Regional (GEFR)

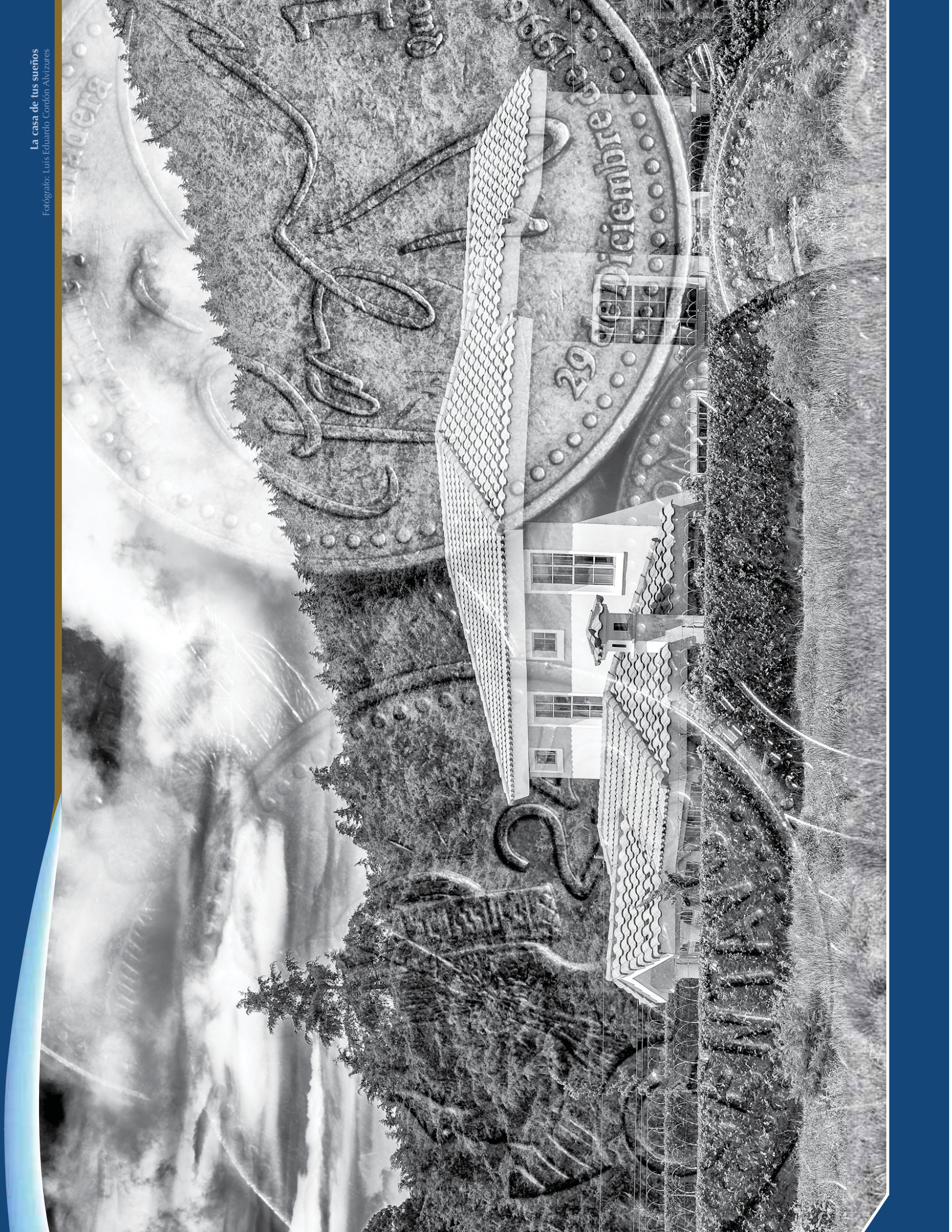
El GEFR es una iniciativa conjunta entre el Consejo Monetario Centroamericano (CMCA) y el Consejo, que promueve la coordinación entre ambos organismos en temas de estabilidad financiera regional, por medio de la realización de estudios, análisis y seguimiento de la estabilidad financiera, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la vigilancia macroprudencial del sistema financiero regional.

Durante 2012 y 2013 el GEFR realizó diversos análisis, que se integraron en el informe de estabilidad financiera regional, el cual muestra las principales características, desempeño, fortalezas y vulnerabilidades de los sistemas bancarios y brinda una panorámica de cómo los acontecimientos macroeconómicos o financieros pueden incidir en la estabilidad financiera de la región. Asimismo, dicho grupo trabajó en el desarrollo de herramientas de análisis del sistema bancario regional, principalmente en temas relacionados con los riesgos de crédito y liquidez.

3.5.2 Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL)

ASSAL es un organismo internacional que agrupa a las máximas autoridades supervisoras de la actividad de seguros de Latinoamérica, en el cual participan diecinueve países latinoamericanos como miembros de pleno derecho y dos miembros adherentes, España y Portugal. Durante 2012 y 2013 la Superintendencia de Bancos suscribió un acuerdo multilateral de entendimiento sobre cooperación e intercambio de información propuesto por ASSAL.

¹ Integrado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés).



4 PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (LD) Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (FT)

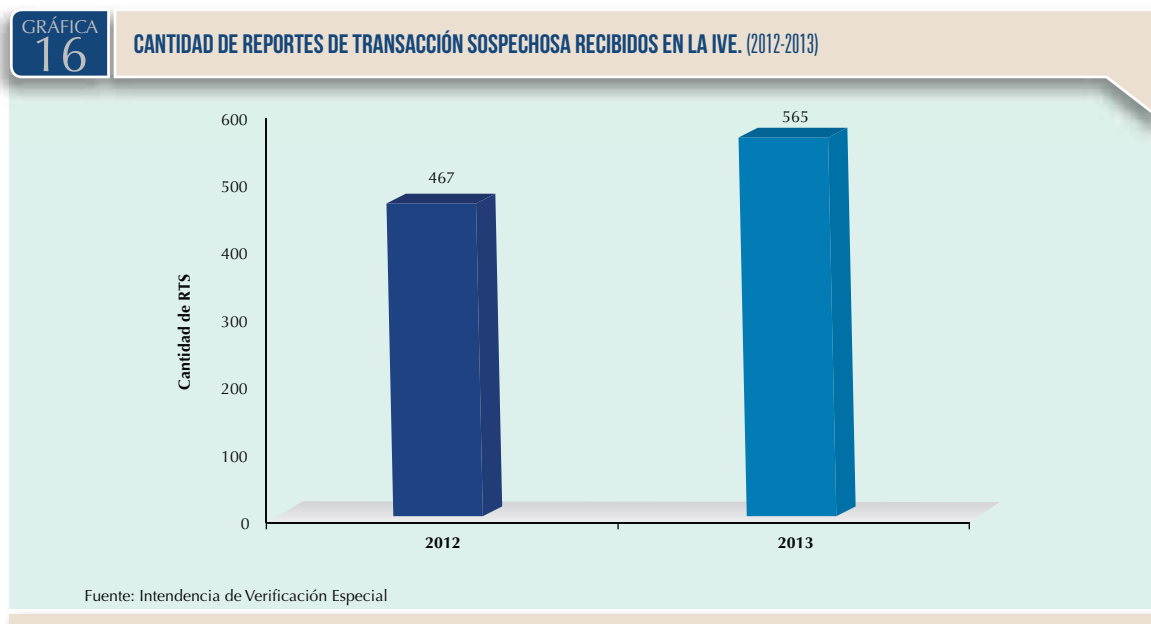
4.1 ANÁLISIS DE TRANSACCIONES FINANCIERAS

4.1.1 Reportes de Transacción Sospechosa

De conformidad con el artículo 26 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos y 16 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, las personas obligadas deben reportar transacciones sospechosas a la Intendencia de Verificación Especial, las cuales, por sus características, pueden estar vinculadas a opera-

ciones de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, así como delitos precedentes a estos. En 2012 se recibieron 467 reportes por parte de las personas obligadas y en 2013 se recibieron 565 reportes, que representa un incremento del 21% en 2013 con respecto a 2012.

En la Gráfica 16 se muestra el comportamiento de los reportes de transacción sospechosa recibidos en la Intendencia de Verificación Especial por parte de las personas obligadas:

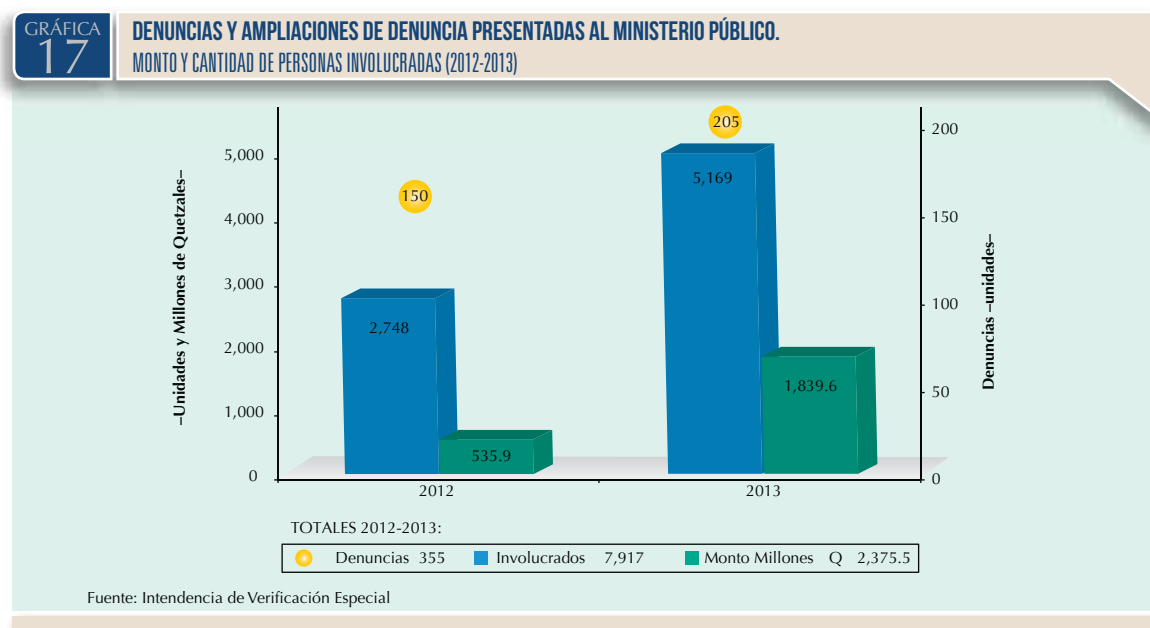


4.1.2 Denuncias presentadas al Ministerio Público

Derivado del análisis de reportes de transacción sospechosa e información adicional recibida, se identificaron indicios de la comisión de posibles delitos, por lo que en cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), presentó ante el Ministerio Público, 150 acciones –denuncias y ampliaciones de denuncia– en 2012 por un monto de Q 535.9 millones con 2,748 personas involucradas y 205 acciones –denuncias y ampliaciones de denuncia– en

2013 por un monto de Q 1,839.6 millones con 5,169 personas involucradas, observando en 2013 con respecto a 2012, incremento de las acciones de 36.7%, incremento del monto de 243.3% e incremento de 88.1% en la cantidad de personas involucradas en las acciones presentadas. Adicionalmente se presentó al Ministerio Público, 5 informes de extinción de dominio en 2012 y 112 en 2013.

En la Gráfica 17 se presenta el comportamiento de las acciones presentadas al Ministerio Público durante el período 2012-2013 así como, la cantidad de personas involucradas y los montos de las mismas.



4.1.3 Requerimientos Legales Nacionales e Internacionales

4.1.3.1 Requerimientos Nacionales

Dentro de las funciones de la Intendencia de Verificación Especial se encuentra la de proveer al Ministerio Público la información que de forma legal se requiera, a efecto de coadyuvar con la investigación de hechos relacionados con los delitos de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo.

Durante 2012 se recibieron 346 requerimientos nacionales y en 2013 se recibieron 734 requerimientos nacionales por parte del Ministerio Público y otras instituciones legalmente competentes para prevenir y reprimir el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, representando un incremento de 112.1% en 2013 con respecto al año anterior.

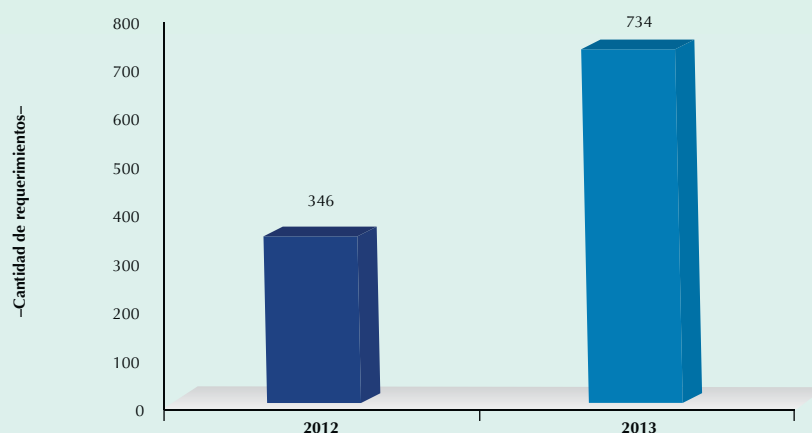
En la Gráfica 18 se presenta el comportamiento de los requerimientos nacionales recibidos.

Asimismo, los requerimientos recibidos en la IVE involucraron a 984 personas en 2012 y 2,099

personas en 2013, lo que representa un incremento del 113.3% en 2013 respecto de 2012 en la cantidad de personas sobre las cuales se solicita información por parte del Ministerio Público y otras entidades competentes. (Ver gráfica 19)

GRÁFICA
18

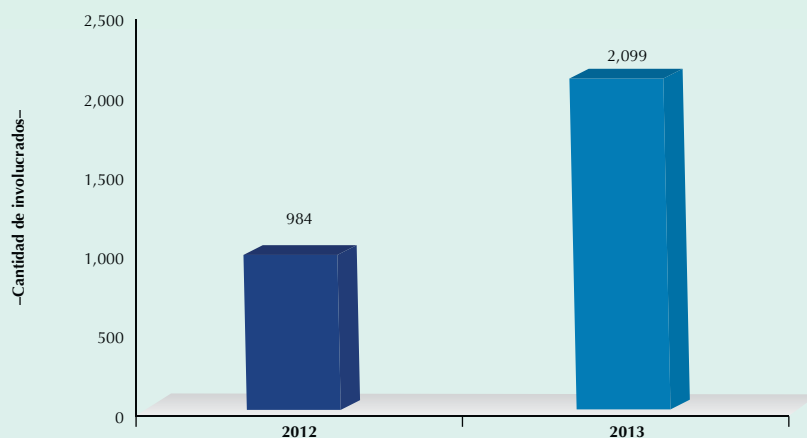
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS NACIONALES RECIBIDOS EN LA IVE. (2012-2013)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

GRÁFICA
19

CANTIDAD DE PERSONAS INVOLUCRADAS EN REQUERIMIENTOS NACIONALES RECIBIDOS EN LA IVE. (2012-2013)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

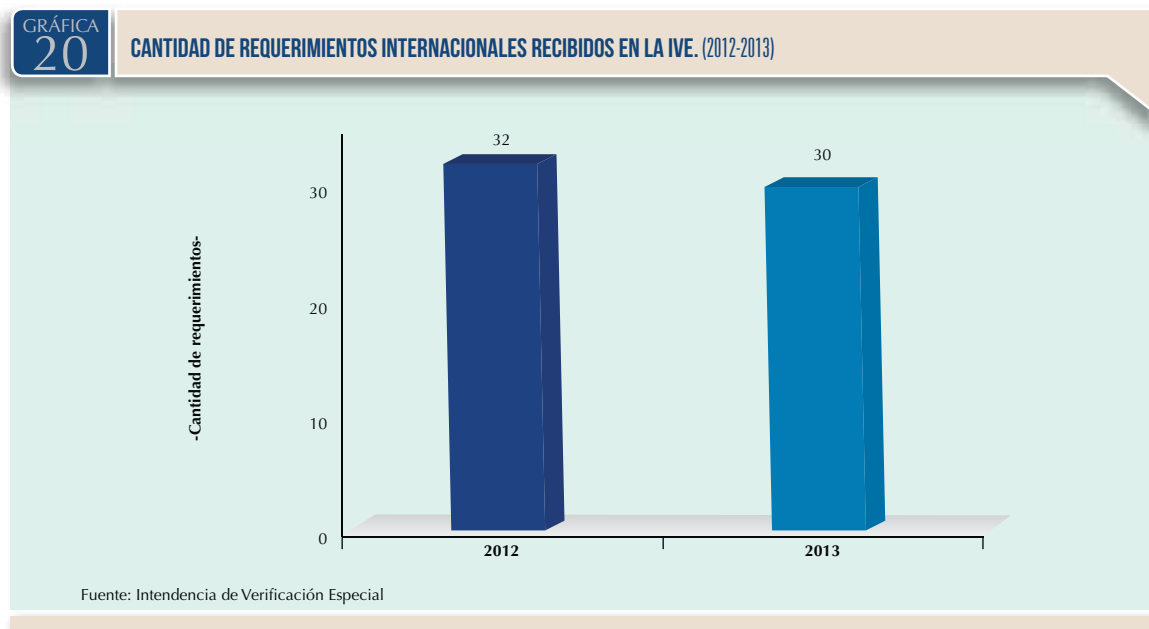
4.1.3.2 Requerimientos Internacionales

En el ámbito internacional, la Superintendencia de Bancos cuenta con facultades legales para compartir y solicitar a las Unidades de Análisis Financiero de otros países, previa suscripción de un Memoranda de Entendimiento (MOU, Memoranda of Understanding), información financiera relacionada con casos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Los MOU citados anteriormente, consisten en acuerdos de intercambio de información suscritos entre Unidades de Análisis Financiero. A diciembre de 2013, Guatemala ha suscrito 42 MOU, los cuales se han firmado con 29 países de América y el Caribe (El Salvador, Panamá, Colombia, Montserrat, República Dominicana, Brasil, Bolivia, Honduras, Nicaragua, Venezue-

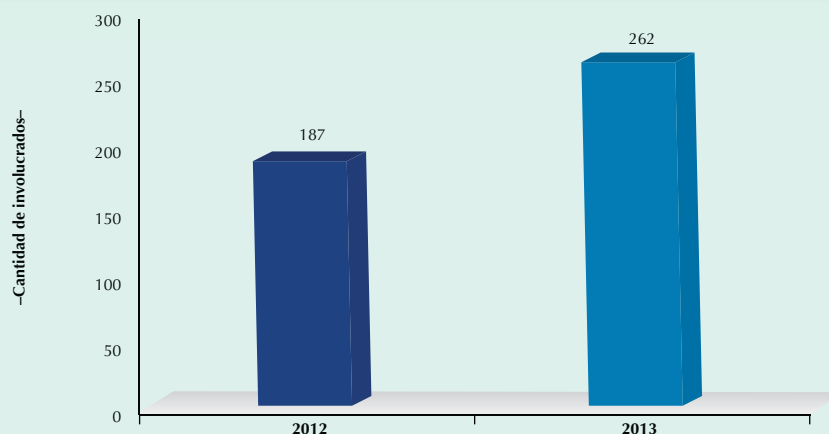
la, Argentina, Barbados, Costa Rica, Bahamas, Perú, Estados Unidos, Haití, Bermudas, San Vicente y las Granadinas, Chile, México, Antillas Holandesas, Aruba, Canadá, Islas Caimán, Paraguay, Uruguay, Anguila y San Cristóbal y Nieves); 10 países de Europa (España, Bélgica, Francia, Albania, Italia, Rumania, Bulgaria, Ucrania, República de Macedonia y Portugal); 1 país de Asia (Corea); 1 país del Medio Oriente (Líbano); y 1 país de Oceanía (Australia).

Durante 2012 y 2013, se han recibido en la Intendencia de Verificación Especial 62 requerimientos internacionales que incluyeron a 449 personas involucradas. Las Gráficas 20 y 21 ilustran el comportamiento de los requerimientos internacionales recibidos así como la cantidad de personas involucradas en los mismos.



GRÁFICA
21

CANTIDAD DE PERSONAS INVOLUCRADAS EN REQUERIMIENTOS INTERNACIONALES RECIBIDOS EN LA IVE. (2012-2013)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

4.2 NORMATIVA

4.2.1 Marco Normativo

La Intendencia de Verificación Especial (IVE) realiza sus actividades de conformidad con lo establecido en los Decretos 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, ambos del Congreso de la República de Guatemala; y, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus modificaciones, así como el Acuerdo Gubernativo Número 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, ambos del Presidente de la República de Guatemala.

4.2.2 Avance Normativo

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, la Superintendencia de Bancos implementó la normativa prudencial siguiente:

4.2.2.1 Instrucciones giradas por la IVE durante 2012

- RTS Electrónico.** Instrucción a bancos, financieras, entidades fuera de plaza (*off shore*) y cooperativas de MiCoope sobre el envío de reportes de transacciones sospechosas a través del Portal de Personas Obligadas mediante el RTS Electrónico.
- Procedimientos y controles internos idóneos para facilitar la utilización y llenado electrónico o físico de formularios de registros de clientes.** Instrucción a bancos, financieras y entidades fuera de plaza (*off shore*) que forman parte de Grupos Financieros sobre la implementación de procedimientos y controles internos para facilitar la utilización y llenado electrónico o físico de formularios de registros de clientes.
- Instructivo para el cumplimiento de obligaciones relacionadas con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.** Con el

objetivo de fortalecer el cumplimiento de las obligaciones de las personas obligadas, se envió el instructivo para el cumplimiento de obligaciones relacionadas con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, con el cual se amplían las medidas giradas en 2003 sobre el cumplimiento de la normativa indicada.

- d) **Reporte Mensual de Persona Obligada Régimen Especial (IVE-RE-TE).** Instrucción a personas obligadas régimen especial sobre el envío mensual a la IVE de transacciones mayores a USD10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, mediante el Reporte Mensual de Persona Obligada Régimen Especial (IVE-TE-RE).

4.2.2.2 Instrucciones giradas por la IVE durante 2013

- a) **RTS Electrónico.** Instrucción a cooperativas de ahorro y crédito adicionales a las adscritas a MiCoope, sobre el envío de reportes de transacciones sospechosas a través del Portal de Personas Obligadas mediante el RTS Electrónico.
- b) **Medidas respecto de los clientes que tienen como actividad principal la compra y venta de moneda nacional o extranjera, y en particular a los identificados o denominados cambistas.** Modificación a instrucción girada a los bancos del sistema en 2011 sobre clientes que tienen como actividad principal la compra y venta de moneda nacional o extranjera, y en particular a los identificados o denominados cambistas así como, a la medida indicada en dicho oficio referente a *“clientes que realizan compra y venta de moneda extranjera que operan en la entidad a su cargo en forma única o acumulada durante un mes calendario, transacciones iguales o mayores al equivalente de tres mil dólares en efectivo (USD3,000.00) o veinticinco mil dólares en documentos*

(USD25,000.00) deberá solicitárseles constancia de encontrarse en los registros de la IVE como Persona Obligada...”, para indicarles que deben solicitar la constancia de registro como persona obligada en la IVE a las personas individuales o jurídicas cuya actividad principal sea la compraventa de moneda nacional o extranjera y en particular a los identificados o denominados cambistas, que realicen operaciones en efectivo o en documentos independientemente del monto de las transacciones.

- c) **Medidas para poner fin a la relación comercial, o bien, no iniciar la misma en caso que fueran clientes potenciales.** Modificación a instrucción girada en 2009 sobre fortalecer las medidas para la adecuada aplicación de la “Política Conozca a su Cliente” en atención a los estándares internacionales del GAFI. En la misma se instruyó a los bancos y entidades fuera de plaza (*off shore*) sobre la implementación de medidas para mantener procedimientos y controles idóneos y específicos para conocer e identificar debidamente a los clientes, así como para monitorear y actualizar periódicamente la información de los mismos y verificar la información proporcionada. Lo anterior con el objetivo de evitar que las operaciones realizadas mediante sus productos y servicios sean efectuadas con fondos provenientes o destinados a actividades ilícitas vinculadas con: i) narcotráfico; y/o ii) delincuencia organizada u organizaciones criminales.

Asimismo, cuando se detecte que un cliente o sus empresas estén relacionadas con alguna de dichas actividades ilícitas, deberá evaluar, bajo su propia responsabilidad, la medida de poner fin a la relación comercial, o bien no iniciar la misma en caso que fueran clientes potenciales; situación que deberá informar a la IVE en un plazo no mayor de 10 días con-

tados a partir de la efectiva terminación de la relación comercial con el cliente.

- d) **Guía Básica de Prevención para Sucursales, Filiales o Subsidiarias en el Extranjero, dirigida a las personas obligadas no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, que tengan establecidas o les sea permitido establecer sucursales, filiales o subsidiarias en el extranjero, de acuerdo a la normativa que las regula.** El objetivo de la guía es orientar a las personas obligadas en aspectos de prevención y detección del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, relacionados con el establecimiento de sucursales, filiales o subsidiarias en el extranjero, considerando estándares internacionales. La instrucción fue girada a arrendadoras, almacenadoras, bancos, casas de bolsa, casas de cambio, compraventa de divisas, canje de cheques, financiadoras, financieras, transferencia de fondos, factoraje, entidades fuera de plaza (off shore), operadoras de tarjetas de crédito, emisores de tarjetas de crédito y movimientos de capitales.
- e) **Formulario para Inicio de Relaciones.** Instrucción a bancos, financieras, entidades fuera de plaza (*off shore*), tarjetas de crédito y cooperativas de MiCoope sobre la utilización del Formulario para Inicio de Relaciones, para persona individual y persona jurídica así como los Anexos para la consignación de la información de los clientes nuevos. Tanto los formularios como sus anexos cuentan con un instructivo, el cual fue de igual manera, trasladado a las personas obligadas para su debido cumplimiento e implementación.
- f) **Reporte electrónico de actividades de promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles y Reporte electrónico de actividades de compraventa de vehículos auto-**

motores. Instrucción a empresas de compraventa y promoción inmobiliaria para reportar actividades de compraventa y promoción de bienes inmuebles mediante el *Reporte electrónico mensual IVE-IN-25 de actividades de promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles* y a empresas de compraventa de vehículos automotores mediante el *Reporte electrónico mensual IVE-VE-26 de actividades de compraventa de vehículos automotores*. Ambos reportes electrónicos cuentan con un Instructivo para la utilización e implementación de los mismos.

4.3 ADICIÓN DE NUEVAS PERSONAS OBLIGADAS AL RÉGIMEN ANTILAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

El artículo 18 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el artículo 18 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, dan calidad de persona obligada a un grupo de sujetos, los cuales tienen el deber de cumplir lo estipulado en dicha normativa.

Las personas obligadas se subdividen de conformidad con el volumen de operaciones y atendiendo la naturaleza de sus actividades de la manera siguiente:

a) Grupo A

- Banco de Guatemala.
- Bancos del sistema.
- Sociedades financieras.
- Casas de cambio.
- Personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- Emisores y operadores de tarjetas de crédito; y
- Entidades fuera de plaza (*off shore*).

b) Grupo B

- Empresas que se dedican a las transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.

- b) Compañías de seguros y fianzas.
- c) Empresas que se dedican a realizar operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.
- d) Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.
- e) Entidades que se dedican a factoraje
- f) Entidades que se dedican al arrendamiento financiero.
- g) Almacenes generales de depósito.
- h) Otras que la legislación someta específicamente a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
- i) Las Cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito, independientemente de su denominación.
- j) Las entidades autorizadas por el Ministerio de Gobernación para realizar loterías, rifas y similares, independientemente de la denominación que utilicen.

El 26 de noviembre de 2013 entró en vigencia el Acuerdo Gubernativo Número 443-2013 del Presidente de la República, que reformó el artículo 5 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por medio del cual se incluyeron al Grupo B del artículo 5 antes indicado nuevas actividades y profesiones a la lista ya existente de personas obligadas. Las nuevas personas obligadas son:

- a) Personas Jurídicas sin fines de lucro, sin importar su denominación, que reciban, administren o ejecuten fondos del Estado y/o reciban o envíen fondos del o hacia el extranjero.
- b) Intermediarios de seguros a los que se refieren las literales b) y c) del artículo 80 del Decreto 25-2010, del Congreso de la República, Ley de Actividad Aseguradora;
- c) Personas individuales o jurídicas que realicen las actividades siguientes:

- i. Actividades de promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles;
 - ii. Actividades de compraventa de vehículos automotores, terrestres, marítimos o aéreos;
 - iii. Actividades relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos;
 - iv. Actividades relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades; y
 - v. Servicios de blindaje de bienes de cualquier tipo y/o arrendamiento de vehículos automotores blindados.
- d) Contadores Públicos y Auditores que presten servicios relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
- i. Administración de dinero, valores, cuentas bancarias, inversiones u otros activos. Actividades de contaduría y auditoría en general.
- e) Personas individuales o jurídicas que se dediquen a prestar servicios por instrucciones y/o a favor de sus clientes o terceros, relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
- i. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como titular de acciones nominativas, socio, asociado o fundador de personas jurídicas;
 - ii. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como director, miembro del consejo de administración o junta directiva, administrador apoderado o representante legal de personas jurídicas y,
 - iii. Provisión de dirección fiscal, para que figure como domicilio fiscal o sede de personas jurídicas.

Al 31 de diciembre de 2013, las personas obligadas inscritas y que reportan a la IVE son:



TABLA
4

CANTIDAD DE PERSONAS OBLIGADAS REGISTRADAS EN LA INTENDENCIA DE VERIFICACIÓN ESPECIAL DE CONFORMIDAD CON LAS NORMATIVAS CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y PARA LA PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Institución	Cantidad
Almacenadoras	15
Arrendadoras	6
Aseguradoras	27
Bancos	19
Casas de Bolsa	18
Casas de Cambio	2
Casas de Empeño	1
Comercio de Objetos de Arte y Antigüedades	35
Comercio de Joyas, Piedras y Metales Preciosos	82
Compra Venta de Vehículos Automotores	103
Compraventa de divisas	10
Cooperativas	294
Empresa de Canje de Cheques	1
Empresa de Transferencia de Fondos	16
Factoraje	1
Financiadoras	1
Financieras	14
Loterías, Rifas y Similares	1
Movimiento de Capitales	5
Off shore	7
Operadores de Tarjeta de Crédito	2
Otras Instituciones/*	1
Promoción Inmobiliaria o Compraventa de Inmuebles	351
Tarjetas de Crédito	8
Total	1020

/* Fondo de Hipotecas Aseguradas
Fuente: Intendencia de Verificación Especial

4.3.1 Supervisión de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de Bancos y Entidades Financieras

4.3.1.1 Aspecto conceptual de la supervisión basada en riesgos

La supervisión basada en riesgos tiene como objetivo identificar la forma en que se administran los niveles de riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, asumidos en los productos y servicios brindados al público por las personas obligadas, y verificar que las mismas, logren el cumplimiento de las obligaciones que la normativa les impone.

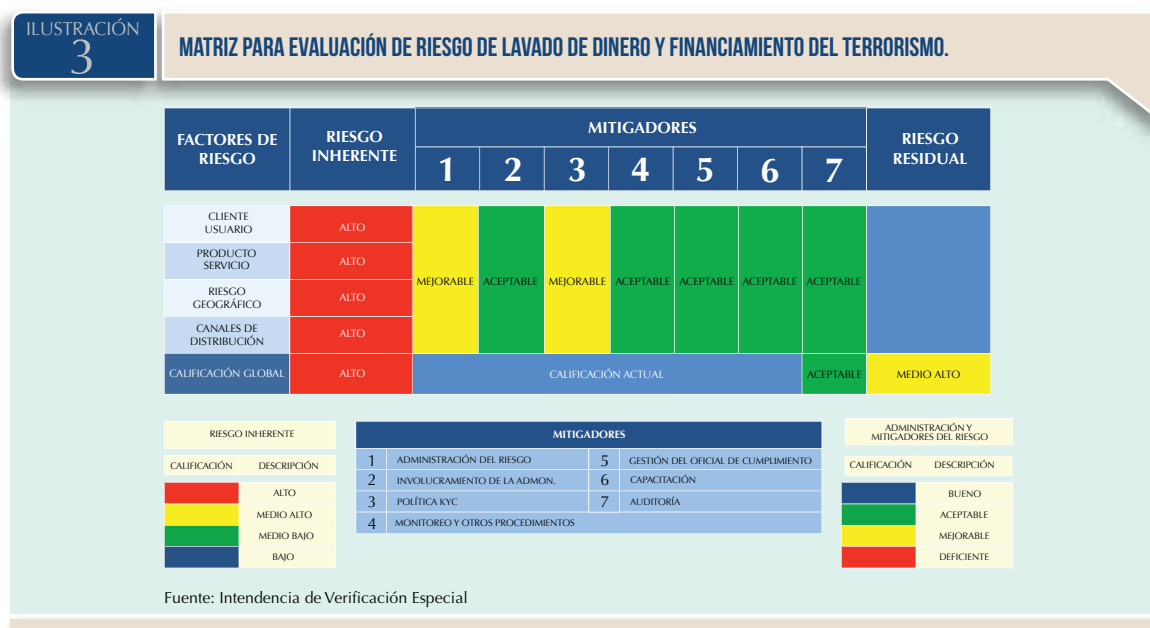
Por lo cual, se supervisan las normas, programas, procedimientos, controles internos y medidas que adopten, desarrollen y ejecuten, para evitar el uso indebido de sus entidades, y se evalúa la idoneidad de los mitigadores implementados para contrarrestar los riesgos de LD/FT, considerando el cumplimiento de las normativas contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo; así como las normas prudenciales inspiradas en

los estándares de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Dentro de los principales aspectos que se evalúan están:

- Administración del riesgo.
- Involucramiento de la administración.
- Política Conozca a su cliente.
- Programas de monitoreo.
- Gestión del oficial de cumplimiento.
- Capacitación al personal.
- Programas de auditoría.
- Verificación de instrucciones giradas por la IVE.

En la Ilustración 3 se presenta un ejemplo de la matriz utilizada para evaluar el riesgo de LD/FT en las personas obligadas.





4.3.1.2 Evolución de la verificación *in situ* realizada por la IVE en bancos y entidades financieras

Durante 2008 se desarrolló la metodología de Supervisión Basada en Riesgos de LD/FT, la cual se comenzó a aplicar en el mismo año y permitió obtener una visión de las entidades bancarias, en cuanto al riesgo asumido por las mismas, así como, el nivel de efectividad de sus mitigadores.

Para realizar esta actividad la Intendencia de Verificación Especial (IVE) creó un área específica para implementar y efectuar la Supervisión Basada en Riesgos de LD/FT.

La evolución en la verificación *in situ* realizada por la IVE, particularmente en los bancos del sistema, ha propiciado que estos fortalezcan sus mitigadores de riesgo, ya que posterior a la visita realizada por la IVE, han invertido en recursos tecnológicos, recursos humanos, capacitación, entre otros, para fortalecer sus sistema en materia de prevención de LD/FT.

4.3.2 Supervisiones realizadas por la Intendencia de Verificación Especial en bancos y entidades financieras

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, durante 2012 se llevaron a cabo las actividades siguientes:

- Se realizaron 79 auditorías, conformadas de la manera siguiente: 14 bancos, 12 cooperativas de ahorro y crédito, 9 almacenadoras, 9 aseguradoras, 9 casas de bolsa, 9 financieras, 6 entidades fuera de plaza (*off shore*), 6 emisoras de tarjetas de crédito, 2 empresas de transferencias de fondos, 1 arrendadora, 1 casa de cambio y 1 financiadora.

- Los resultados de las 79 auditorías realizadas durante 2012 fueron dados a conocer a los Gerentes Generales y/o Representante Legal o al Consejo de Administración, Junta Directiva u órgano de dirección superior de las entidades, y se otorgó plazos para entregar Planes de Acción para subsanar las deficiencias detectadas así como para la implementación de los mismos.
- Para las auditorías de bancos, financieras y entidades fuera de plaza (*off shore*), se aplicó la metodología de Supervisión Basada en el Riesgo de LD/FT.

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, durante 2013 se llevaron a cabo las actividades siguientes:

- Se realizaron 100 auditorías, conformadas de la manera siguiente: 27 cooperativas de ahorro y crédito, 20 aseguradoras, 14 almacenadoras, 13 financieras, 11 casas de bolsa, 6 entidades fuera de plaza (*off shore*), 5 bancos, 2 emisoras de tarjetas de crédito, 1 arrendadora y 1 casa de bolsa.
- Los resultados de las 100 auditorías realizadas durante 2013 fueron dados a conocer a los Gerentes Generales y/o Representante Legal o al Consejo de Administración, Junta Directiva u órgano de dirección superior de las entidades, y se otorgó plazos para entregar Planes de Acción para subsanar las deficiencias detectadas así como para la implementación de los mismos.
- Para las auditorías de bancos, financieras y entidades fuera de plaza (*off shore*), se aplicó la metodología de Supervisión Basada en el Riesgo de LD/FT.



4.3.3 Supervisión de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de Cooperativas

En 2013, se creó el Área de Supervisión de Cooperativas. Durante el mismo año se desarrollaron los programas, procedimientos y procesos para efectuar las evaluaciones del cumplimiento de la normativa contra el LD/FT, y se efectuaron 2 auditorías a Cooperativas de Ahorro y Crédito.

4.3.4 Supervisión de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de Personas Obligadas No Financieras (PONF)²

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención del financiamiento del terrorismo, durante 2012 se llevaron a cabo las actividades siguientes:

- Se realizaron 70 auditorías, estructuradas de la siguiente manera: 51 empresas cuya actividad es la promoción o compraventa de inmuebles, 9 empresas de compraventa de vehículos, 3 de comercio de objetos de arte y antigüedades, 3 de comercio de joyas, piedras y metales preciosos, 3 de movimiento de capitales y 1 lotería, rifas y similares.
- Los resultados de 68 auditorías realizadas en bancos, fueron dados a conocer a los Gerentes Generales y/o Representante Legal u órgano de dirección superior de cada entidad.

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención del financiamiento del terrorismo, durante 2013 se llevaron a cabo las actividades siguientes:

- Se realizaron 79 auditorías estructuradas de la siguiente manera: 67 empresas cuya actividad es la promoción o compraventa de inmuebles, 9 empresas de compraventa de vehículos, y 3 de comercio de joyas, piedras y metales preciosos.
- Los resultados de 62 auditorías realizadas en bancos, fueron dados a conocer a los Gerentes Generales y/o Representante Legal u órgano de dirección superior de cada entidad.

Asimismo se elaboró la “Guía para implementar medidas de prevención del financiamiento del terrorismo para personas obligadas bajo régimen especial”.

4.4 ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA INFORMACIÓN

Derivado del análisis estratégico realizado en la Intendencia de Verificación se han generado los productos siguientes:

Estudios realizados en 2012:

- Estudio socioeconómico sobre la relación entre Guatemala y países miembros de GAFIC y GAFISUD como parte del proyecto de adhesión a GAFISUD.
- Estudio socioeconómico sobre sectores vulnerables de LD/FT como parte del Proyecto de Reforma del Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 respecto de la ampliación de personas obligadas.

Estudios realizados en 2013:

- Metales preciosos en Guatemala, como parte de los estudios de sectores vulnerables de LD/FT.

2 Nombre dado al grupo de Personas Obligadas no Financieras (PONF) (antes Personas Obligadas Régimen Especial, PORES) derivado de la modificación del artículo 5 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos a través del Acuerdo Gubernativo Número 443-2013.



- Estudio sobre personas individuales que realizan compraventa de moneda extranjera (cambistas) para fortalecer las medidas para las personas que realizan dicha actividad.

Análisis realizados en 2012

- Análisis de transacciones de casas de empeño en Guatemala.
- Análisis de transacciones y comportamiento de cambistas en el sistema financiero.
- Análisis de las remesas locales.
- Análisis de denuncias relacionadas con extorsiones.
- Análisis de transferencias de fondos.
- Análisis de remesas recibidas con país origen Estados Unidos.
- Análisis de efectividad de Reportes de Transacciones Sospechosas.
- Análisis de reportes de traslado transfronterizo y movimiento de capitales.
- Análisis de cumplimiento de obligaciones de casas de bolsa y empresas de transferencias de fondos.

Análisis realizados en 2013

- Elaboración de Proyecto Modelo de Unidad de Cumplimiento para Personas Obligadas.
- Análisis de transacciones realizadas con Colombia.
- Análisis de transacciones transfronterizas con países que integran MOU Regional (Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana).
- Análisis de transacciones transfronterizas con países de GAFISUD.
- Análisis de empresa de transporte de valores de Guatemala.
- Análisis de ingreso de efectivo en moneda extranjera en el sistema financiero.

Otras actividades

Formulario para inicio de relaciones

En 2013 se realizó un análisis de los formularios utilizados por las personas obligadas, derivado de lo cual se diseñaron los **Formularios para Inicio de Relaciones**, cuyo objetivo es optimizar el registro de la información y los procedimientos de personas obligadas y de la Intendencia de Verificación Especial.

Los formularios presentan dos formatos:

1. Formulario para Inicio de Relaciones para Persona Individual (IVE-IR-01)
2. Formulario para Inicio de Relaciones para Persona Jurídica (IVE-IR-02)

Adicionalmente, dichos formularios cuentan con anexos para la consignación de información, los mismos aplican para ambas variantes de los formularios:

1. Anexo de Productos y Servicios A.I
2. Anexo de Otros Firmantes A.II
3. Anexo de Personas Expuestas Políticamente (PEP) A.III
4. Anexo de Beneficiarios A.IV

De igual manera, se elaboró un Instructivo para la Utilización de los Formularios para Inicio de Relaciones y sus Anexos en el cual se indican las directrices y lineamientos para el uso e implementación de los mismos.

Los cambios en los formularios estandarizaron los mismos, solicitando únicamente la información general de los clientes en los formularios e implementando anexos para adjuntar la información de los productos y servicios que solicitan de parte de las personas obligadas.

Reportes electrónicos personas obligadas no financieras

- Diseño de **Reporte electrónico de actividades de compraventa y promoción inmobiliaria IVE-IN-25** y elaboración de instructivo para la utilización e implementación del reporte.
- Diseño de **Reporte electrónico de actividades de compraventa de vehículos automotores IVE-VE-26** y elaboración de instructivo para la utilización e implementación del reporte.

Análisis del comportamiento de efectivo en el sistema financiero

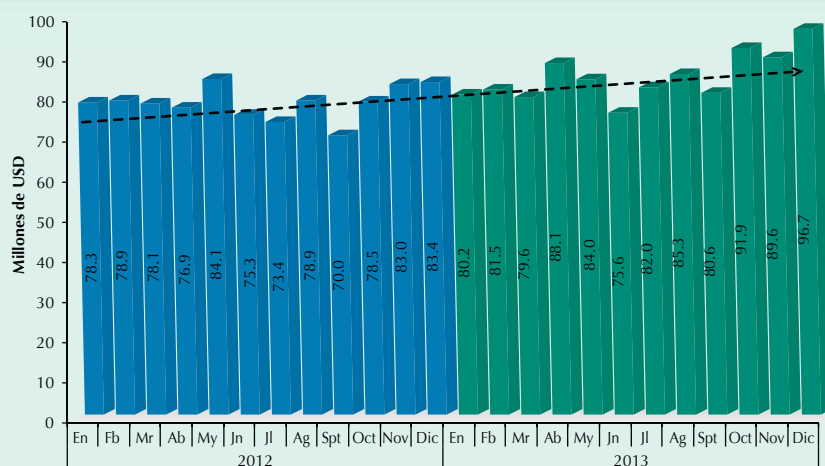
El análisis del comportamiento de efectivo en el sistema financiero se realiza con base en los reportes electrónicos enviados por las personas obligadas a la Intendencia de Verificación Especial. A continuación se presentan los reportes utilizados para analizar el monitoreo del comportamiento del efectivo:

Ingreso de moneda extranjera en efectivo

El ingreso de efectivo de moneda extranjera corresponde al *Reporte Electrónico Mensual de Ingreso de Efectivo en Moneda Extranjera IVE-DV-17*.

GRÁFICA
22

INGRESO DE MONEDA EXTRANJERA EN EFECTIVO. (CIFRAS EN MILLONES DE DÓLARES)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

Transporte transfronterizo de efectivo

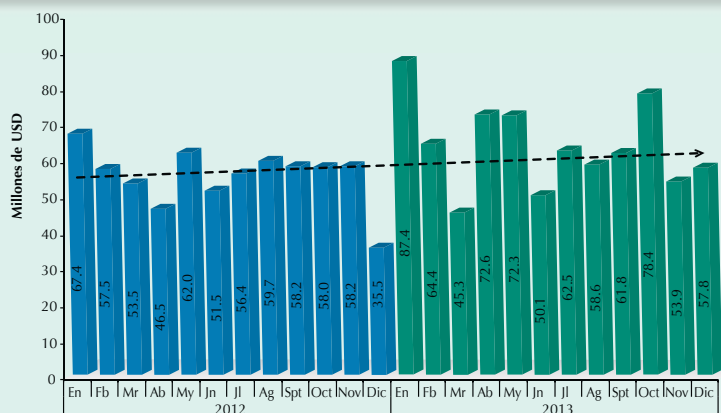
El *Reporte Electrónico Mensual de Transporte Transfronterizo de Efectivo IVE-TE-15* fue implementado como mecanismo de control del movimiento de efectivo que es enviado fuera del país, como se puede observar en la gráfica 23.

Compra de moneda extranjera en efectivo:

La Gráfica 24 muestra el comportamiento mensual de la compra de moneda extranjera así como de la variación interanual la cual presenta tendencia a la baja luego de la implementación de la Resolución JM-108-2010. La información corresponde al *Reporte Electrónico Mensual de Compraventa de Moneda Extranjera en Efectivo IVE-ME-13*.

GRÁFICA
23

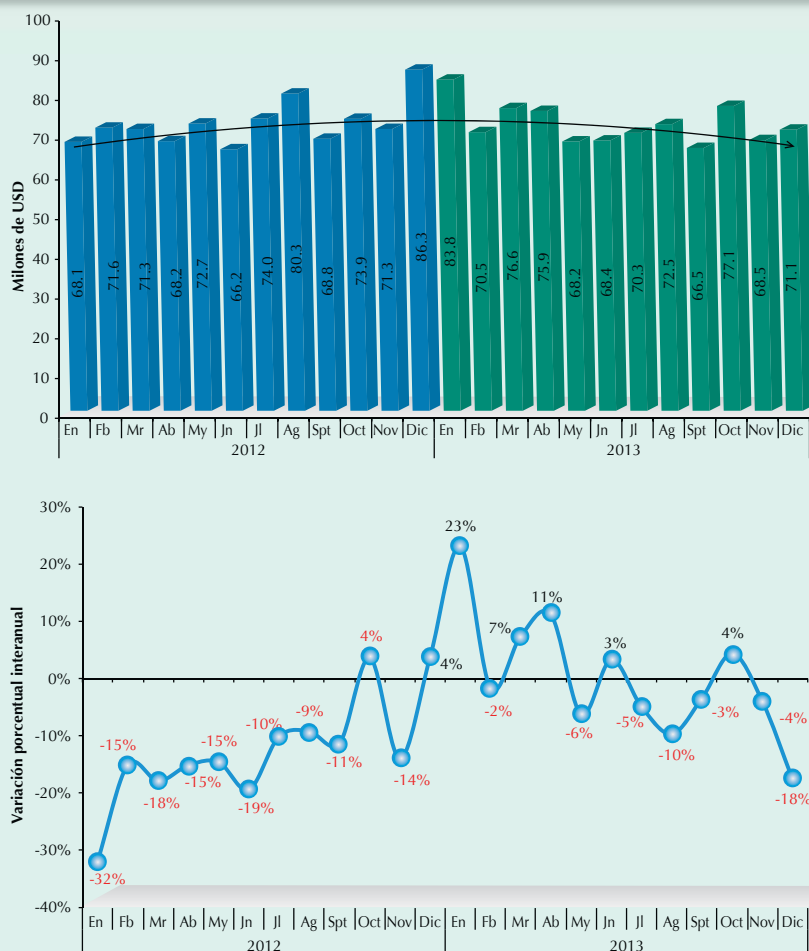
ENVÍO TRANSFRONTERIZO DE EFECTIVO. (CIFRAS EN MILLONES DE DÓLARES)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

GRÁFICA
24

COMPORTAMIENTO COMPRA MENSUAL DE MONEDA EXTRANJERA EN EFECTIVO.
(CIFRAS EN MILLONES DE DÓLARES Y PORCENTAJE DE VARIACIÓN INTERANUAL)



Fuente: Intendencia de Verificación Especial

4.5 RELACIONES INSTITUCIONALES

4.5.1 *Cumplimiento de Estándares Internacionales*

En materia de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo existen **“Las Recomendaciones del GAFI”**, cuya última actualización fue realizada en febrero de 2012 por el Grupo de Acción Financiera (GAFI), las cuales son criterios y estándares que proporcionan un esquema de medidas ampliadas, globales y coherentes para combatir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Las mismas fueron emitidas como resultado de un proceso de revisión a las anteriores 40+9 Recomendaciones, lo cual se realizó con el propósito de fortalecer y proporcionar una mayor protección a la integridad del sistema financiero.

De igual manera, el GAFI emitió en febrero de 2013 la nueva **“Metodología para evaluar el Cumplimiento con las Recomendaciones del GAFI y la Efectividad de los Sistemas ALA/CFT”**, la cual detalla la forma en que el GAFI determinará si un país cumple con los estándares emitidos en 2012 y si dicho sistema se encuentra funcionando de forma efectiva.

4.5.2 *Convenios institucionales*

A nivel nacional, en 2012 la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, suscribió el convenio administrativo de cooperación institucional “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Migración, la Superintendencia de Administración Tributaria y la Superintendencia de Bancos”, suscrito el 12 de enero de 2012, cuyo objetivo consiste en estandarizar los formularios migratorios de ingreso y egreso a Guatemala.

En 2013 la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, suscribió el convenio administrativo de cooperación institucional “Convenio de Cooperación entre el Ministerio Público, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Superintendencia de Bancos”, suscrito el 3 de octubre de 2013.

El objetivo de dicho acuerdo consiste en prevenir y reprimir el flujo de fondos y activos destinados al financiamiento del terrorismo mediante la cooperación y divulgación de las listas de personas o entidades designadas por el Consejo de Seguridad de la Organización de Naciones Unidas (Resoluciones 1267 y 1373, y sus resoluciones sucesoras), así como de las respectivas reformas y/o modificaciones que se hagan a dichas listas, amparados en el principio de colaboración que debe regir a las entidades del Estado para el cumplimiento de sus funciones, para subsanar las deficiencias identificadas en el Informe de Evaluación Mutua, del cuatro de noviembre de dos mil diez, en el cumplimiento de la Recomendación 6 del GAFI, sobre sanciones financieras dirigidas al terrorismo y al financiamiento del terrorismo.

4.5.3 *Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo en Guatemala*

Mediante el Acuerdo Gubernativo Número 132-2010 del Presidente de la República, publicado en el Diario Oficial del 20 de mayo de 2010, el cual entró en vigencia a partir del 21 de mayo de ese año, se creó la **Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo en Guatemala**, cuyo objeto es coadyuvar al efectivo cumplimiento de la ley, respetando la competencia legal y autonomía de cada una de las entidades que la integran.



La Superintendencia de Bancos participa en la Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo, donde la Intendencia de Verificación Especial (IVE) funge como Secretario Técnico, apoyando con la logística y llevando los registros correspondientes.

En noviembre de 2013, se realizó la Decimotercera Reunión Extraordinaria de la Comisión Presidencial, donde los miembros e invitados acordaron proporcionar las aprobaciones por escrito de los Informes de Resultados elaborados por las Mesas de Trabajo que implementan el Plan Estratégico Nacional ALD/CFT, detallados a continuación:

- Informe Optimización de la investigación penal y de la gestión de la administración de justicia
- Fortalecimiento Institucional
- Plan de concienciación y participación ciudadana
- Programa de capacitación interinstitucional

La efectividad en el desarrollo de las actividades del PEN al 31 de diciembre de 2013 es del 91.4%, el cual se conforma de 61 actividades finalizadas, 10 actividades en tiempo, 5 actividades con leve atraso; 8 actividades con atraso y las 4 actividades restantes darán inicio en enero de 2014, para un total de 88 actividades programadas para el período 2010-2014.

4.6 CAPACITACIÓN

Durante 2012 se impartieron 38 capacitaciones en temas de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo capacitando a 1,273 empleados de personas obligadas y 27 capacitaciones en donde se capacitó a 1,961 personas de otras entidades, para un total 65 capacitaciones y 3,234 personas capacitadas.

Durante 2013 se impartieron 35 capacitaciones en temas de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo capacitando a 2,001 empleados de personas obligadas y 31 capacitaciones en donde se capacitó a 1,553 personas de otras entidades; para un total de 66 capacitaciones y 3,554 personas capacitadas.



5 FORTALECER LA CONFIANZA EN EL ENTE SUPERVISOR

5.1 PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

La estrategia del Programa de Educación Financiera de la SIB, descansa en los tres pilares o áreas de trabajo siguientes:

- Pilar de Divulgación: comprende la implementación de campañas en medios de comunicación.
- Pilar Educativo: abarca la coordinación de talleres y conferencias.
- Pilar de Logística: implica la elaboración y distribución de material educativo a través de canales institucionales y eventos afines al programa de educación financiera.

En 2012, con apoyo técnico del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se elaboró el material educativo, así como el plan de implementación para el corto, mediano y largo plazo de la campaña “Construye tus Finanzas”.

En 2013 se contrató la implementación de la campaña, con el propósito de llegar, a través de medios de comunicación como la radio nacional y local, prensa, televisión, vallas y otros, a usuarios y potenciales usuarios de servicios

financieros en todo el país, con mensajes educativos sobre conceptos básicos de banca y finanzas, funciones de la SIB, derechos y obligaciones de los usuarios de servicios financieros, recomendaciones para el manejo de la tarjeta de crédito; y, prevención del delito de lavado de dinero.

Asimismo, y con el propósito de dar seguimiento al referido plan y coordinar la integración de los tres pilares del Programa de Educación Financiera, en 2012 se conformó bajo la estructura del Departamento de Proyección Institucional, la Unidad de Educación Financiera.

En el marco del referido programa, en el pilar de logística, la SIB participó en eventos como la Feria Escolar, Micrópolis, congresos y eventos organizados por la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG) y por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), en la ciudad capital; y, en el Festival de la Mujer y Xelafer, en Quetzaltenango.

Además, para llevar el mensaje de la educación financiera al interior del país se coordinó la realización de cinco Festivales Infantiles de Educación Financiera en 2012 y seis en 2013, llegando así a más de 37,000 estudiantes de nivel de

educación primaria, de los departamentos de Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Petén, Quetzaltenango, San Marcos y Zacapa.

En el pilar educativo, destaca la realización de 267 talleres y conferencias, en los que se capacitó a aproximadamente 12,000 usuarios y potenciales usuarios de servicios financieros, en temas como el ahorro, la planificación financiera, el manejo del crédito, entre otros.

Con estas acciones, se logró la distribución de más de 66,000 ejemplares del ABC De Educación Financiera.

En el pilar de divulgación, en 2013, se realizó una campaña con mensajes promoviendo el manejo adecuado de la tarjeta de crédito, la emisión del historial crediticio y los servicios de la oficina de Atención al Usuario del Sistema Financiero Supervisado. A propósito de estos servicios, se gestionó e implementó el número de 4 dígitos “1570”, para facilitar al usuario el contacto con la SIB, a través de un número de fácil recordación.

Con el fin de implementar mejores prácticas, así como promover la relación y coordinación con otros actores en el ámbito nacional e internacional, la SIB ha participado desde 2012 en el Subgrupo de Trabajo de Educación Financiera de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI); en la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés); y, en el movimiento *Child & Youth Finance International*, el cual busca promover la educación e inclusión financiera de la niñez y la juventud.

Adicionalmente, en 2013, se participó en la V Conferencia de Educación Económico-Financie-

ra, organizada por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) exponiendo el tema “Hacia una Estrategia Nacional de Educación Financiera en Guatemala”.

Asimismo, la SIB participó en las reuniones de trabajo de la Mesa Interinstitucional de Educación Económico-Financiera (MIDEEF), con el fin de coadyuvar a la identificación de la ruta a seguir, para la articulación de esfuerzos orientados a la promoción de una cultura financiera en la población. Lo anterior en virtud que, como se indicó en el lanzamiento de la campaña *Construye tus Finanzas*, la educación financiera es un esfuerzo de país al que todos estamos llamados.

5.2 QUEJAS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

En 2013, la Superintendencia de Bancos atendió 1,525 quejas de usuarios de servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado, mostrando un incremento del 32.0% con respecto al año anterior.

Los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades, representando el 75.1% y 18.8%, respectivamente (76.2% y 18.0% en 2012) del total de casos atendidos.

Al analizar las quejas atendidas por tipo de producto financiero, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, los préstamos y los depósitos, representando el 51.3%, 23.9% y 18.2%, respectivamente (55.8%, 20.0% y 16.7% en 2012) del total de casos.

**TABLA
5**
QUEJAS ATENDIDAS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, 2013 Y 2012

Descripción	Año	
	2013	2012
a) Total de casos atendidos	1,525	1,155
b) Porcentaje favorable al usuario	76%	66%
c) Monto recuperado (en millones)	Q19	Q2.8
d) Productos o servicios más frecuentes		
• Tarjetas de crédito	51.3%	55.8%
• Préstamos	23.9%	20.0%
• Depósitos	18.2%	16.7%
e) Total de orientaciones a usuarios	1,715	1,347

Asimismo, en 2013 se orientó a 1715 usuarios (1347 en 2012) respecto a dudas sobre algún producto o servicio financiero, o en relación a alguna inconformidad con determinada entidad financiera, mostrando un incremento del 27% con respecto al año anterior.

5.3 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La estrategia de comunicación de la Superintendencia de Bancos busca lograr mayor acercamiento de la institución con la sociedad, con el propósito de generar credibilidad en la gestión que realiza, para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Durante 2012 y 2013, se trabajó en implementar los programas siguientes:

1. Programa permanente de atención a periodistas.
2. Programa de comunicación social de la SIB para los usuarios del sistema financiero supervisado y público en general.
3. Programa de fortalecimiento de la imagen institucional.

5.3.1 Programa permanente de atención a periodistas

La SIB, consciente de la importancia de mantener informada a la población guatemalteca, propicia la relación con los medios de comunicación, a fin de atender las solicitudes de información y con ello contribuir con el desarrollo de capacidades para la toma de decisiones financieras de la ciudadanía.

En ese sentido, durante 2012 y 2013 se atendieron 128 y 95 solicitudes de información, respectivamente.

Por otra parte, la SIB ha promovido su participación en programas radiales en los cuales se propicia el intercambio de ideas y comunicación directa con la audiencia sobre aspectos de interés para la sociedad, entre los que destacan los siguientes:

- Funciones de la Superintendencia de Bancos
- Previsión de riesgos y la importancia del seguro
- Estabilidad del sistema financiero



- Prevención del lavado de dinero
- Personas Obligadas ante la IVE
- Normativa de tarjetas de crédito
- Normativa y disposiciones para la divulgación de información
- Cuentas de depósito inactivas
- Invitación a las Conferencia sobre Supervisión Financiera
- Modificaciones a la Ley de Bancos y Grupos Financieros
- Atención a usuarios y gestión de quejas
- El secreto bancario
- Microfinanzas y su aporte social al país

5.3.2 Programa de comunicación social de la SIB para los usuarios del sistema financiero supervisado y público en general

En el marco de los esfuerzos para mantener un canal de comunicación con la sociedad, el programa de comunicación social agrupa herramientas a través de las cuales se divulga el que hacer de la SIB y los principales resultados de su gestión. Siendo estas las siguientes:

- Revista “Visión Financiera”
- Suplemento mensual de información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB
- Boletines informativos
- Sitio Web
- Campaña de comunicación externa en medios de comunicación

Revista “Visión Financiera”

La Revista “Visión Financiera” es una herramienta de divulgación de información económico-financiera de interés general, que tiene como objetivo fortalecer la comunicación con los usuarios de la SIB y con entidades u organismos interesados en la materia económico financiera. Se edita trimestralmente y se envía a diversos grupos de interés, entre ellos: juntas directivas

y gerentes del sistema financiero supervisado, miembros de Junta Monetaria, representantes de organismos internacionales y cuerpo diplomático acreditado en el país, cámaras y asociaciones empresariales, universidades, medios de comunicación, generadores de opinión, autoridades de gobierno, entre otros. Durante 2012 y 2013 se imprimieron y distribuyeron 4,000 ejemplares.

Los temas centrales abordados fueron los siguientes:

- Análisis y perspectivas de la crisis financiera internacional
- La inclusión financiera y los esquemas de servicios financieros móviles
- Desafíos de la gestión de riesgos moderna en el sistema bancario guatemalteco
- Reformas a las leyes bancarias
- Principios básicos de seguros
- Basilea III: el nuevo estándar de solvencia y liquidez bancarias
- Riesgo operacional
- Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos.

Suplemento mensual de información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB

El suplemento mensual de información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB, tiene como finalidad proporcionar información para el análisis estadístico macroeconómico del sistema financiero supervisado guatemalteco. Durante 2012-2013 se produjeron 24 ediciones del suplemento, para un total de 24,000 ejemplares distribuidos. Adicionalmente, el suplemento se envió mensualmente vía electrónica a más de cuatro mil suscriptores.

En diciembre de 2013, se insertaron 130,000 ejemplares del suplemento, en un medio de prensa escrita con cobertura a nivel nacional, llegando al total de la circulación.

Boletines informativos

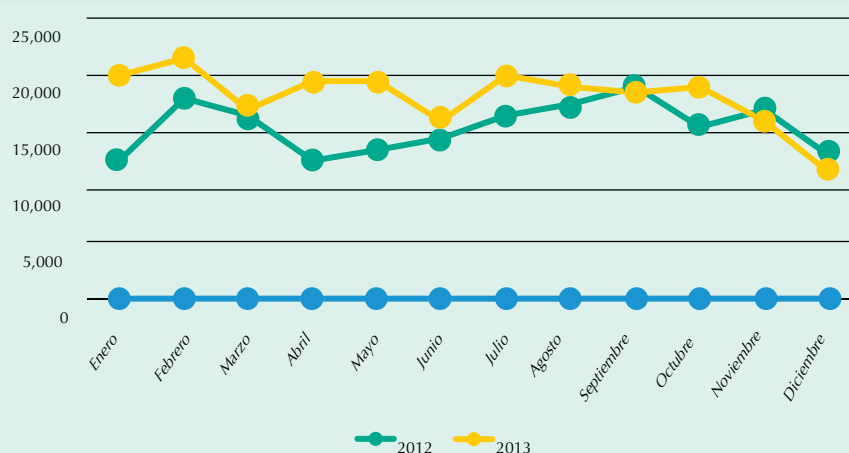
A través de los boletines informativos se han comunicado actividades relevantes de la gestión institucional, los cuales son publicados en el sitio web de la SIB, remitidos al personal de la institución y, cuando aplica, enviados a los medios de comunicación. Durante 2012 se emitieron 60 boletines informativos y en 2013, 34.

Sitio Web

El portal en Internet de la SIB se ha constituido en un importante canal de comunicación entre la institución y sus grupos de interés. La herramienta permite consultar información, descargar documentos, realizar consultas, entre otros servicios.

GRÁFICA
25

VISITAS AL SITIO WEB. (2012-2013)



2012		2013	
Enero	12,553	Enero	20,198
Febrero	18,222	Febrero	21,668
Marzo	16,630	Marzo	17,009
Abril	12,426	Abril	19,285
Mayo	13,270	Mayo	19,641
Junio	14,478	Junio	16,118
Julio	16,252	Julio	19,795
Agosto	17,478	Agosto	19,040
Septiembre	18,815	Septiembre	18,559
Octubre	15,223	Octubre	19,176
Noviembre	16,862	Noviembre	15,700
Diciembre	12,645	Diciembre	11,369



Campaña de comunicación externa en medios de comunicación

En 2012, se implementó una campaña en prensa escrita nacional y regional, con la cual se divulgaron conceptos básicos de ahorro, presupuesto, remesas familiares y seguro, tomados del ABC De Educación Financiera. Esta campaña también fue implementada en televisión durante octubre.

En 2013, durante marzo, abril y mayo se implementó una campaña de comunicación en prensa escrita, con circulación nacional y regional; así como, radios nacionales y departamentales. Los temas divulgados fueron el historial crediticio, recomendaciones para el buen uso de la tarjeta de crédito y “consúltanos”.

Adicionalmente, de marzo a mayo se implementó una campaña de concientización sobre el lavado de dinero en espacios publicitarios ubicados dentro del Aeropuerto Internacional La Aurora y en vallas publicitarias.

Se trabajó en el diseño de una campaña para el combate del lavado de dinero, considerada para prensa escrita, radio, televisión y espacios publicitarios en el Aeropuerto Internacional La Aurora. Esta campaña se definió en dos ejes:

- **Primer Eje:** Comunicar en cuatro pasos el proceso de prevención del lavado de dinero, destacando que es un trabajo interinstitucional y un esfuerzo de país.
- **Segundo Eje:** Comunicar de manera emotiva, las consecuencias de involucrarse en el delito del lavado de dinero.

5.3.3 Programa de fortalecimiento de la imagen institucional

Este programa está orientado a familiarizar a la población con los elementos gráficos que representan a la SIB, con el fin de generar confianza y

cercanía del ente supervisor con los usuarios del sistema financiero y público en general. Se privilegia el uso adecuado del logotipo de la Superintendencia de Bancos, la marca SIB; así como, los colores institucionales.

5.4 INCLUSIÓN FINANCIERA

5.4.1 Avances

Durante 2012 y 2013 la SIB tuvo notables avances impulsando la inclusión financiera en Guatemala, particularmente en cuanto a aspectos relativos a nueva legislación, lineamientos para el sistema financiero, estimación de indicadores y divulgación de estadísticas propias de esta materia.

Iniciativa de Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin fines de lucro

En enero de 2013, la Junta Monetaria aprobó el Anteproyecto de Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin fines de lucro, mediante su resolución JM-9-2013. La SIB participó en la comisión interinstitucional que elaboró dicho anteproyecto conjuntamente con funcionarios del Banco de Guatemala y del Ministerio de Economía. En agosto del mismo año, el anteproyecto fue elevado a iniciativa de ley, la cual fue presentada al Congreso de la República. Una vez sea aprobada por el Organismo Legislativo, esta nueva ley brindará al país un importante marco legal que apoyará a las microfinanzas y consecuentemente a la inclusión financiera.

Buenas Prácticas de Atención a Usuarios

En noviembre de 2013, la SIB circuló a bancos, financieras, almacenadoras, *off shores*, casas de cambio, casas de bolsa, tarjetas de crédito, empresas especializadas en servicios financieros y aseguradoras, el documento “Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financie-



ro Supervisado". Este documento propone un marco adecuado de atención a los usuarios que fomenta la adopción de buenas prácticas, aspecto fundamental dentro de los estándares internacionales para desarrollar la inclusión financiera.

Boletín Trimestral de Inclusión Financiera

En diciembre de 2013 se publicó la primera edición del Boletín Trimestral de Inclusión Financiera. Este boletín incluye indicadores del sistema bancario enfocados a la medición de las dos dimensiones de la inclusión financiera, que son el acceso y uso de los servicios financieros. Asimismo, presenta información sobre la población total, población adulta, división política y regionalización del país. Los indicadores de la sección de acceso permiten tener una apreciación concreta de la cobertura del sistema bancario en el país mediante sus puntos de acceso, mientras que los indicadores de la sección de uso, proporcionan un panorama de la utilización de los principales productos bancarios, las captaciones depositarias y los créditos.

5.4.2 Relaciones institucionales

Procurando la actualización constante respecto de las mejores prácticas internacionales en materia de inclusión financiera, la SIB ha participado en grupos técnicos y foros internacionales mediante el intercambio de conocimientos y experiencias, así como aportando liderazgo en la conducción de asuntos propios de esta materia.

Participación en la Junta Directiva de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)

En mayo de 2013 y en respuesta a la invitación que le hiciera AFI, el Superintendente de Bancos pasó a formar parte de la Junta Directiva de esta organización, la cual al cierre de 2013 aglutinaba a 116 instituciones provenientes de 94 países del mundo. La Junta Directiva está conformada por seis integrantes de los cuales dos representan a América Latina.

Compromisos de la SIB en Declaración Maya

Durante el evento Foro Global de Políticas de Inclusión Financiera de AFI, realizado en septiembre 2012 en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, la SIB asumió cuatro compromisos relacionados con impulsar la inclusión financiera en Guatemala. Tales compromisos quedaron plasmados en el documento conocido como la Declaración Maya y están relacionados con aportar a la educación financiera, estimar indicadores de medición de inclusión financiera, comunicar lineamientos de buenas prácticas a las entidades del sistema financiero y reforzar la normativa de divulgación y publicación de información. De esta cuenta, Guatemala se unió a otros 40 países que han incorporado públicamente sus compromisos mediante este documento.

Foro Global de Políticas de Inclusión Financiera

La SIB participó en discusiones, foros y disertaciones del evento anual Foro Global de Políticas de Inclusión Financiera de AFI, en septiembre 2012 y septiembre 2013. En ambos foros se tuvo la oportunidad de interactuar con los encargados de elaborar e implementar políticas de inclusión financiera de las distintas instituciones integrantes de la red de AFI.

Grupos de Trabajo de AFI

La SIB participó de manera activa en el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI, habiendo asistido a las reuniones de trabajo realizadas en abril y septiembre de 2012, así como en abril y septiembre 2013. En septiembre de 2012, la SIB recibió el cargo de Subdirección del grupo en representación de América Latina; asimismo, fue designada como institución coorganizadora y anfitriona de la Séptima Reunión de Trabajo del grupo, la cual se realizó en Antigua Guatemala en abril de 2013.



Por otra parte, la SIB participa en el Grupo de Trabajo sobre Conducta de Mercado y Empoderamiento del Consumidor de AFI, por lo que se asistió a las reuniones de trabajo realizadas en enero y septiembre de 2012, así como en marzo y septiembre de 2013.

Apoyo institucional brindado

En marzo de 2012 la SIB brindó asesoría técnica presencial al Banco Central de Reserva y a la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, en cuanto al desarrollo de normativa de inclusión financiera relativa a corresponsales financieros, pagos móviles y banca móvil.

Otras participaciones

Durante 2012 la SIB participó en otros grupos de trabajo relacionados con inclusión financiera, auspiciados por ASBA y FELABAN, como lo son el Grupo de Trabajo de Regulación y Supervisión de la Banca Móvil, el Grupo de Trabajo de Regulación y Supervisión de Productos, Servicios y Canales que Aportan a la Inclusión Financiera, y el Grupo de Trabajo de Análisis de Esquemas y Desarrollo de un Marco Legal e Institucional de Protección al Cliente de Servicios Financieros.

Asimismo, durante 2013 la SIB participó en el Grupo de Líderes de Latinoamérica en Regulación de Servicios Financieros Móviles, cuyo trabajo técnico fue respaldado conjuntamente por ASBA y AFI.

6 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

6.1 ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La implementación de las mejores prácticas apoyadas en estándares internacionales de tecnología, conlleva la mejora integral tanto de la infraestructura tecnológica así como de la forma de administrarla, lo que da por resultado la

mejora en la calidad de los servicios de tecnología que se brinda a los usuarios.

En este sentido, los proyectos tecnológicos de la Institución, se trabajaron en función de las buenas prácticas y/o estándares siguientes:

- CMMI (Modelo Integrado de Madurez de Capacidades), aplicado a los procesos de desarrollo de sistemas de información. Se logró certificación de nivel 2, lo que convierte a la Institución en la segunda organización que se certifica en Guatemala y la cuarta en Centroamérica.
- Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), cuya metodología para definirlo se describe en la norma ISO/IEC 27001:2005. Se obtuvo la certificación en 2013.
- Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL), que se ha convertido en el conjunto de buenas prácticas de facto para la Gestión de Servicios, unido a la implementación de la norma ISO/IEC 20000:2005, que busca provisión efectiva de servicios de TI a usuarios internos o externos. En este aspecto se ha logrado la certificación ITIL Foundation V3 para cuatro colaboradores del Departamento de Tecnología de la Información.

Por lo anterior, se han ejecutado proyectos con el propósito de dar cumplimiento a las buenas prácticas específicas, como se citan a continuación:

TABLA 6	SISTEMAS DE INFORMACIÓN BASADOS EN CMMI.
Proyecto	
Fortalecimiento de la seguridad y la calidad de la información	
Sistema Integrado de Supervisión	
Acreditaciones	
Otros	

TABLA 7	PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, BASADOS EN LA NORMA ISO/IEC 27001 Y 27002.
Gestión de la seguridad en redes	
Revisión de la seguridad de la información	
Protección contra ataques informáticos	
Protección a equipo móvil y teletrabajo	
Criptografía	
Gestión de los accesos del usuario	
ISO/IEC 27001:2005 e ITIL Foundation V3	

TABLA 8	PROCESOS IMPLEMENTADOS BASADOS EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL.
Proyecto	
Implementación del proceso de gestión de cambios	
Implementación del proceso de gestión de la capacidad	
Implementación del proceso de gestión de la disponibilidad	
Mejoras a la administración de los servicios tecnológicos (Operación de los servicios)	

6.2 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Programa de Continuidad del Negocio de la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo asegurar la continuidad en las operaciones de la Institución, para responder de forma adecuada ante una crisis. Dicho programa está soportado por un sistema de gestión conformado de la manera siguiente:



Para alcanzar dicho objetivo, durante 2012 y 2013 se llevaron cabo actividades que han permitido fortalecer en los colaboradores de la Institución, la importancia del programa, así como identificar su rol ante una situación de desastre que pueda presentarse.

En 2012 se implementó un plan de pruebas al programa de continuidad del negocio bajo un ambiente controlado, el cual abarcó desde la evacuación del edificio, activación del Comité de Continuidad del Negocio, hasta la activación de planes de continuidad departamentales, entre ellos, el plan de comunicación en crisis y el plan de recuperación ante desastres.

Estas pruebas permitieron actualizar el Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés), que contine la identificación de los

procesos críticos de la Institución así como, los tiempos asociados a su recuperación y posteriormente, sobre esa base se actualizaron los planes de continuidad.

Para asegurar que los planes actualizados fueran conocidos por los colaboradores involucrados, se realizaron pruebas de escritorio que tuvieron como propósito verificar la estructura y el contenido de los planes.

Por otra parte en 2013 se contrató el diseño del sitio alternativo de operaciones de la Superintendencia de Bancos, en el cual se consideraron normas y estándares internacionales relacionados con el centro de datos, cableado de telecomunicaciones, fibra óptica, entre otros. Asimismo, para su diseño también se consideró la información consignada en el BIA.



6.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Derivado de la función especializada que realiza la Superintendencia de Bancos, se requiere de colaboradores con alta capacidad profesional y técnica; asimismo, que posean cualidades personales, destrezas y actitudes acordes a la filosofía y valores institucionales. Por lo anterior, la gestión de recursos humanos se ha llevado a cabo a través de un modelo de gestión por competencias, adaptado a las necesidades institucionales, el cual permite que todos los procesos de recursos humanos estén relacionados entre sí, tomando como punto de partida los perfiles y descripciones definidos para cada puesto de trabajo.

Considerando la relevancia que tiene para la Institución contar con personal competente, entre sus objetivos estratégicos, tiene el desarrollar en el personal las competencias necesarias para cumplir con las funciones a su cargo, lo cual se lleva a cabo a través del proceso de capacitación y desarrollo, partiendo de la identificación de las brechas de aprendizaje de cada colaborador; de tal forma, se propicia un desempeño

superior en las actividades laborales asignadas a cada uno, lo que a su vez conlleva la efectividad institucional.

Por otro lado, se ha promovido una cultura organizativa que apoya la gestión institucional, a través de la implementación de proyectos para reafirmar los valores de lealtad, excelencia, responsabilidad, confiabilidad, actitud de servicio y honestidad. Asimismo, se implementaron estrategias técnicas y gerenciales que han contribuido al fortalecimiento de la proyección de imagen personal y profesional de los colaboradores, así como a la retención del talento institucional.

Tomando en cuenta lo anterior, al 31 de diciembre de 2013, la Superintendencia de Bancos contaba con 582 colaboradores, distribuidos en las distintas dependencias, de los cuales el 68% (398) tenía un nivel académico de maestría, el 18% (111) había obtenido un grado académico de licenciatura; el 6% (26) realizaba estudios universitarios y el restante 8% (47) poseía como mínimo título a nivel medio. Finalmente, el tiempo de servicio a la Institución del personal se ubicaba en un promedio de 10 años.

7

ANEXOS

ANEXO 1: INSTITUCIONES SUPERVISADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Instituciones Bancarias

1. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S. A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S. A.
5. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6. Banco Internacional, S. A.
7. Banco Reformador, S. A.
8. Citibank, N. A., Sucursal Guatemala
9. Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S. A. (VIVIBANCO)
10. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
11. Banco Promerica, S. A.
12. Banco de Antigua, S. A.
13. Banco de América Central, S. A.
14. Banco Citibank de Guatemala, S. A.
15. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
16. Banco G&T Continental, S. A.
17. Banco de Crédito, S. A.
18. Banco Azteca de Guatemala, S. A.

Sociedades Financieras

1. Corporación Financiera Nacional
2. Financiera Industrial, S. A.
3. Financiera de Inversión, S. A.

4. Financiera Rural, S. A.
5. Financiera de Occidente, S. A.
6. Financiera de Capitales, S. A.
7. Financiera Summa, S. A.
8. Financiera San Miguel, S. A.
9. Financiera Agromercantil, S. A.
10. Financiera MVA, S. A.
11. Financiera Consolidada, S. A.
12. Financiera de los Trabajadores, S. A.
13. Financiera Credicorp, S. A.
14. Financiera G & T Continental, S. A.

Compañías Almacenadoras

1. Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Almacenadora Guatemalteca, S. A.
3. Almacenes Generales, S. A.
4. Almacenadora Integrada, S. A.
5. Central Almacenadora, S. A.
6. Centroamericana de Almacenes, S. A.
7. Almacenadora del País, S. A.
8. Almacenadora Internacional, S. A.
9. Almacenes y Servicios, S. A.
10. Almacenadora de la Nación, S. A.⁽¹⁾
11. Almacenadora Corporativa, S. A.
12. Almacenadora de la Producción, S. A.
13. Almacenes y Silos, S. A.
14. Almacenadora Tecún Umán, S. A.
15. Almacenadora Pelicano, S. A.

(1) Se encuentra en proceso de liquidación voluntaria.

Compañías de Seguros

1. Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Seguros G&T, S. A.
3. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
4. Seguros Universales, S. A.
5. AIG Seguros Guatemala, S. A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
7. Seguros Alianza, S. A.
8. Aseguradora General, S. A.
9. Seguros El Roble, S. A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S. A.
11. Seguros de Occidente, S. A.
12. Aseguradora La Ceiba, S. A.
13. Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
14. Columna, Compañía de Seguros, S. A.
15. MAPFRE | Seguros Guatemala, S. A.
16. Seguros Agromercantil, S. A.
17. Aseguradora Rural, S. A.
18. Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
19. Afianzadora Guatemalteca, S. A.
20. Afianzadora G&T, S. A.
21. Aseguradora Fidelis, S. A.
22. Fianzas de Occidente, S. A.
23. Fianzas El Roble, S. A.
24. Afianzadora General, S. A.
25. Corporación de Fianzas, Confianza, S. A.
26. Afianzadora Solidaria, S. A.
27. Afianzadora de la Nación, S. A.

Casas de Cambio

1. Lafise Guatemala, S. A.
2. Multinacional de Servicios Cambiarios, S. A.

Entidades Fuera de Plaza (off shore)

1. Westrust Bank (International) Limited
2. Occidente International Corporation
3. Mercom Bank Ltd.
4. BAC Bank Inc.
5. GTC Bank Inc.
6. Transcom Bank (Barbados) Limited
7. Citibank Central America (Nassau) Limited

Casas de Bolsa

1. Mercado de Transacciones, S. A.
2. Asesores Bursátiles de Occidente, S. A.
3. Sociedad de Corretaje de Inversiones en Valores, S. A.
4. Agrovalores, S. A.
5. Banex Valores, S. A.
6. Actividades Empresariales, S. A.⁽²⁾
7. Bac Valores Guatemala, S. A.
8. Asesoría en Valores, S. A.
9. Contivalores, S. A.⁽³⁾
10. Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.
11. Internacional Casa de Bolsa, S. A.
12. Citinversiones, S. A.

Tarjetas de Crédito

1. Contécnica, S. A.
2. Tarjetas de Crédito de Occidente, S. A.
3. Tarjeta Agromercantil, S. A.
4. Credomatic de Guatemala, S. A.
5. G&T Conticredit, S. A.
6. Cititarjetas de Guatemala, Limitada.

Otras Instituciones

1. Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA).
2. Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
3. Arrendadora Agromercantil, S. A.
4. Negocios y Transacciones Institucionales, S. A.⁽⁴⁾
5. Leasing Cuscatlán de Guatemala, S. A.⁽⁵⁾
6. Interconsumo, S. A.
7. Citivalores, S. A.

(2) En trámite de separación del Grupo Financiero BAC-CREDOMATIC.

(3) Fusionada por absorción con Banex Valores, S. A. En trámite de separación del Grupo Financiero G&T Continental.

(4) En trámite de separación del Grupo Financiero BAC-CREDOMATIC.

(5) Fusionada por absorción con Citivalores, S. A. En trámite de separación del Grupo Financiero Citibank de Guatemala.

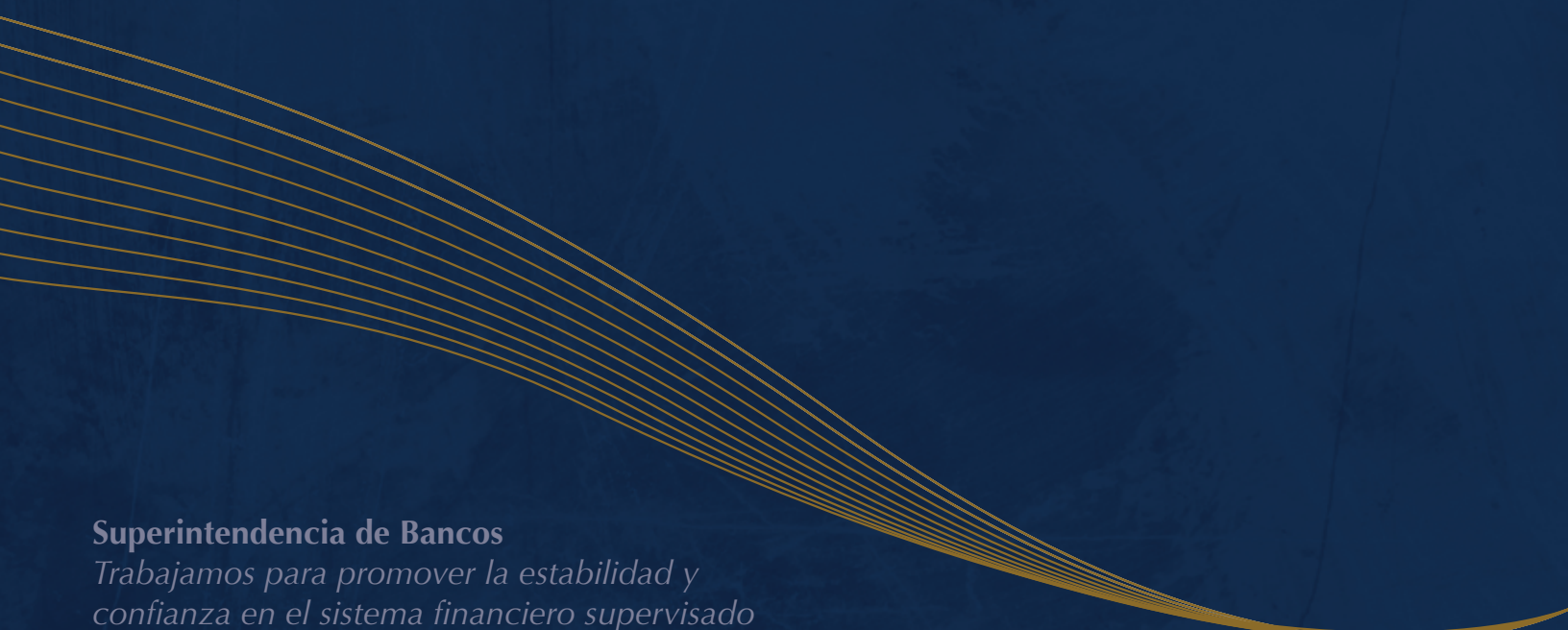


ANEXO 2: OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DE BANCOS EXTRANJEROS REGISTRADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

1. Bac Florida Bank
2. Banco Internacional de Costa Rica, Sociedad Anónima (constituido en Panamá)
3. Banco General, Sociedad Anónima
4. Banco Agrícola, Sociedad Anónima
5. HSBC Bank (Panamá), S. A.
6. The Bank of Nova Scotia (Scotiabank)

ANEXO 3: ATENCIÓN A USUARIOS

Información	Detalle
Número de solicitudes formuladas y tipo de información requerida	4231 solicitudes. Datos personales (historial crediticio) de los solicitantes; Información acerca de la organización y operaciones de las entidades supervisadas; y, Funciones y organización de esta Superintendencia.
Resultado de cada una de las solicitudes de información	Positivas: 4015 Negativas: 187 Desechadas: 29
Cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información reservada o confidencial	4 solicitudes.
Número de impugnaciones	1 impugnación.



Superintendencia de Bancos

*Trabajamos para promover la estabilidad y
confianza en el sistema financiero supervisado*

Oficina de Atención al Usuario

9a. avenida 22-00, zona 1 • Teléfono 2429-5333 • Fax 2232-0002

Correo electrónico: info@sib.gob.gt

Web: www.sib.gob.gt

Oficina Regional de Occidente en Quetzaltenango

**Avenida Las Américas 7-62, zona 3, Edificio Torre Pradera Xela,
Primer Nivel, Oficina 102 • PBX: 7930-4421 Y 7930-4422**