

MEMORIA DE LABORES

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS 2016-2017

La Superintendencia de Bancos, en la portada de la edición de la Memoria de Labores 2016-2017, proyecta la importancia de la transformación digital en la Institución y su enfoque al usuario de servicios financieros.

Adicionalmente, en páginas interiores, se presentan fotografías que ilustran el trabajo realizado en iniciativas estratégicas relacionadas con la proyección de la Institución con la sociedad.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional tiene como objetivo establecer relaciones con los diferentes públicos externos, con el propósito de dar a conocer los resultados de la gestión que realiza la Superintendencia de Bancos, a fin de promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Presentación

Conforme la Ley de Supervisión Financiera, la Superintendencia de Bancos (SIB) es un órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, aseguradoras, entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

De manera transparente, la SIB presenta su memoria de labores bienal, en la cual se divulgan las principales actividades realizadas para el cumplimiento de la misión institucional sintetizada como: *“Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado”*; y, muestra los resultados alcanzados en la gestión institucional, con el fin de generar confianza en el sistema financiero supervisado de Guatemala.

Los resultados alcanzados, se derivan de la ejecución del Plan Estratégico 2016-2021, el cual establece la dirección delineada por las autoridades de la Institución; que se sustentan en la aplicación de los tres pilares fundamentales de operación, definidos como: a) Una supervisión efectiva con un marco legal y regulatorio moderno; b) Fortalecer la confianza de los usuarios del sistema financiero supervisado en el ente supervisor; y, c) Prevención del lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva. En todo el actuar, siempre están inmersos los valores institucionales que constituyen el código de conducta del talento humano que, de manera responsable, realiza sus funciones en beneficio de nuestra sociedad.

En ese sentido, para cumplir con el mandato constitucional que le ha sido encomendado, la SIB aplica de referencia, las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de supervisión y regulación financiera, que recomiendan a las autoridades supervisoras, realizar una supervisión eficaz orientada a proteger los intereses de los depositantes; promover la seguridad y solvencia de las instituciones; y, mantener la estabilidad del sistema financiero, principalmente, con la finalidad de evitar el riesgo sistémico.

En el ejercicio de su función, ha sido importante la implementación del objetivo de promover que las entidades supervisadas cuenten con adecuadas prácticas de gobierno corporativo y de gestión de riesgos, mediante una participación activa en la propuesta de emisión y actualización de la normativa necesaria y la aplicación de un enfoque dinámico e integral de supervisión basada en riesgos, la cual ha sido definida como la evaluación prospectiva de los riesgos que asumen las entidades supervisadas y de las medidas de gestión implementadas para minimizar los riesgos asumidos.

En materia de prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), considerada como un esfuerzo de país, la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), ha implementado la metodología de Supervisión Basada en Riesgos y, ha suscrito Memorando de Entendimiento con más de 40 países, que le permiten realizar sus labores de forma eficaz. Cabe resaltar que, con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de LD/FT, la SIB ha implementado normativa prudencial aplicable a bancos, sociedades financieras, aseguradoras, casas de cambio y de empeño, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos, financiadoras, tarjetas de crédito, de lo cual se presenta la lista de la normativa emitida en el período a que corresponde la presente memoria de labores.

En esta Memoria de Labores 2016-2017, en el marco de la disciplina de mercado, la SIB divulga información de las entidades sujetas a vigilancia e inspección, para que los usuarios de los servicios financieros que prestan las instituciones, cuenten con información actualizada para fundamentar sus decisiones de ahorro e inversión.

Asimismo, se incluyen las disposiciones dictadas por la autoridad monetaria y por la Superintendencia de Bancos durante los años que se reportan, que muestran el avance en el proceso de regulación y supervisión y que, particularmente, promueve una sana gestión en las entidades supervisadas.

Con muestras de mi consideración y estima, atento servidor.

José Alejandro Arévalo Alburez
Superintendente de Bancos



Índice

1. Información institucional	1
1.1. Estructura organizacional	1
1.2. Historia de la Superintendencia de Bancos (SIB)	2
1.3. Misión	4
1.4. Visión	4
1.5. Valores	4
1.6. Planificación estratégica	4
2. Sistema financiero supervisado	9
2.1. Aspectos generales	9
2.2. Situación financiera de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	9
2.3. Situación financiera del mercado asegurador	16
3. Resultados en supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno	21
3.1. Supervisión basada en riesgos	21
3.2. Supervisión macroprudencial	27
3.3. Supervisión consolidada y transfronteriza	31
3.4. Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional	32
3.5. Cumplimiento de estándares internacionales	33
3.6. Normativa prudencial	34
3.7. Fortalecimiento de la red de seguridad financiera	39
4. Resultados en prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	41
4.1. Análisis de transacciones financieras	41
4.2. Análisis estratégico de la información	46
4.3. Cumplimiento de estándares internacionales	47
4.4. Normativa	48
4.5. Capacitación	51
4.6. Personas Obligadas	51
4.7. Resultados de la evaluación de país en prevención de LD/FT	53
5. Acercamiento de la Superintendencia de Bancos con la sociedad	55
5.1. Educación financiera	55
5.2. Comunicación institucional	57
5.3. Relaciones institucionales	61
5.4. Inclusión financiera	63
5.5. Atención a usuarios de servicios financieros	64
6. Fortalecimiento de la capacidad institucional	67
6.1. Estándares internacionales de Tecnología de la Información (TI)	67
6.2. Programa institucional de continuidad del negocio	68
6.3. Gestión del talento humano	69
7. Retos a futuro	71
7.1. Retos planteados en el Plan Estratégico para 2018	71
8. Anexos	76
8.1. Instituciones supervisadas	76
8.2. Grupos financieros	78
8.3. Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros	79



Índice de tablas

Tabla 1.	Instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2017.	9
Tabla 2.	Principales indicadores técnicos y financieros de aseguradoras	19
Tabla 3.	Normativa emitida por la Junta Monetaria	35
Tabla 4.	Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos	37
Tabla 5.	Países con los cuales Guatemala ha suscrito MOU	44
Tabla 6.	Instrucciones giradas por la IVE durante 2016 y 2017	49
Tabla 7.	Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con la normativa contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2017.	52
Tabla 8.	Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de servicios financieros	65

Índice de gráficas

Gráfica 1.	Comportamiento de los activos netos	10
Gráfica 2.	Estructura de activos por tipo de institución	10
Gráfica 3.	Estructura de los principales activos	11
Gráfica 4.	Índice de profundización financiera	11
Gráfica 5.	Comportamiento de los pasivos totales	12
Gráfica 6.	Estructura de los principales pasivos	12
Gráfica 7.	Estructura de pasivos por tipo de moneda	13
Gráfica 8.	Capital contable	13
Gráfica 9.	Utilidades antes de impuestos	14
Gráfica 10.	Liquidez inmediata y mediata.	14
Gráfica 11.	Morosidad y cobertura de la cartera vencida	15
Gráfica 12.	Solvencia.	15
Gráfica 13.	Rentabilidad del activo y del patrimonio.	16
Gráfica 14.	Principales activos de las aseguradoras	16
Gráfica 15.	Principales pasivos de las aseguradoras	17
Gráfica 16.	Capital contable y utilidades de las aseguradoras	17
Gráfica 17.	Primas netas de las aseguradoras	18
Gráfica 18.	Mejoras al sistema de calificación bajo la metodología de supervisión basada en riesgos	22
Gráfica 19.	Riesgo del sistema bancario	23
Gráfica 20.	Avance en implementación de los compromisos asumidos en planes de acción.	24
Gráfica 21.	Áreas de mejora según seguimiento de planes de acción	24
Gráfica 22.	Ajustes a reservas de valuación de activos crediticios	26
Gráfica 23.	Ejemplo de análisis de cosechas	28
Gráfica 24.	Red de interconexiones.	29
Gráfica 25.	Índice de precios de vivienda (IPV).	31
Gráfica 26.	Reportes de Transacciones Sospechosas recibidos en la IVE	41
Gráfica 27.	Casos presentados ante el Ministerio Público (monto en millones de quetzales), RTS denunciados y personas involucradas	42
Gráfica 28.	Informes de Extinción de Dominio (ED) presentados ante el Ministerio Público y monto en millones de quetzales (2016-2017)	42
Gráfica 29.	Requerimientos nacionales atendidos en la IVE.	43
Gráfica 30.	Requerimientos internacionales atendidos y solicitados por la IVE.	44
Gráfica 31.	Actividades de supervisión del cumplimiento de la normativa contra LD/FT	45
Gráfica 32.	Cumplimiento del PEN contra LD/FT/FPADM al 31 de diciembre de 2017	48
Gráfica 33.	Requerimientos de información de medios de comunicación	57



Gráfica 34.	Resultados de la medición de la campaña de comunicación externa “Usted ahorra, los bancos cuidan su dinero, la SIB supervisa” y “Prevenir el lavado de dinero es un esfuerzo de país”	59
Gráfica 35.	Credibilidad del anuncio “Usted ahorra”	59
Gráfica 36.	Credibilidad del anuncio “Prevención del Lavado de Dinero”	60
Gráfica 37.	Seguidores/Suscriptores a canales de la SIB en redes sociales al 31 de diciembre de 2017	61
Gráfica 38.	Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre de 2017	64
Gráfica 39.	Solicitudes y gestiones por producto a diciembre de 2017	64
Gráfica 40.	Solicitudes de información económica-financiera e información pública (Historial crediticio).	65

Índice de diagramas

Diagrama 1.	Metodología del Plan Estratégico.	5
Diagrama 2.	Marco filosófico del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos.	6
Diagrama 3.	Fases del proceso del Plan Estratégico	6
Diagrama 4.	Supervisión macroprudencial.	27
Diagrama 5.	Funcionamiento del simulador	29
Diagrama 6.	Componentes evaluación riesgo sistémico	30
Diagrama 7.	Regionalización de la banca	31
Diagrama 8.	Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional . . .	33
Diagrama 9.	Red de seguridad financiera	40
Diagrama 10.	Roles para la comunicación en crisis	69
Diagrama 11.	Niveles de acción identificados en función del acceso a servicios financieros de las entidades supervisadas.	73

1. Información institucional

1.1. Estructura organizacional

Superintendente de Bancos	
Lic. José Alejandro Arévalo Alburez	
Intendentes	
Lic. José María Flores Tintí	Intendencia de Coordinación Técnica
Lic. Moisés Oswaldo Dardón Prado	Intendencia de Supervisión
Lic. Edi Orlando Pineda Ramírez	Intendencia de Estudios y Normativa
Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida	Intendencia Administrativa
Lic. Erick Estuardo Ramos Sologaistoa	Intendencia de Verificación Especial
Asesor Jurídico General	
Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez	Asesoría Jurídica General
Directores	
Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo	Departamento A de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Gustavo Adolfo Zepeda Gaitán	Departamento B de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Juan David Barreto Godoy	Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros
Lic. Luis Amilcar Mazariegos Ramos	Departamento de Supervisión de Riesgos Específicos
Lic. Ariel Esduardo Méndez Girón	Departamento de Estudios
Lic. Luis Felipe Villatoro Morga	Departamento de Normativa
Lic. César Enrique Marroquín Fernández	Departamento de Análisis Macropudencial y Estándares de Supervisión
Ing. José Alfredo Cándido Durón	Departamento de Tecnología de la Información
Lic. Otto Marlon Santos Hernández	Departamento Financiero y de Servicios
Ing. José Miguel Ramírez Peña	Departamento de Gestión del Talento Humano
Lic. Jorge Eduardo Soto Guzmán	Departamento Administrativo
Lic. Yuri Geovanni Masaya Masaya	Departamento de Prevención y Cumplimiento
Lic. Samuel Rubén Alcántara Miró	Departamento de Transacciones Financieras
Lic. Guillermo Carlos René Ralón Corzo	Departamento Administrativo, Análisis Estratégico y Tecnología
Ing. Erick Rolando Dardón Díaz	Departamento de Desarrollo Institucional



1.2. Historia de la Superintendencia de Bancos (SIB)

Fundación de la Superintendencia de Bancos

Antes de constituirse la actual Superintendencia de Bancos, la primera Ley de Inspección Bancaria estableció la vigilancia de los bancos el 16 de julio de 1923. Esta normativa fue modificada cuando se le asignó la inspección bancaria al Departamento Monetario y Bancario de la Secretaría de Hacienda, conforme a la Ley de Instituciones de Crédito, Decreto Legislativo 1406, vigente desde 1925 hasta 1946.

En la primera Memoria de Labores del Banco de Guatemala (BANGUAT), correspondiente al período julio a diciembre de 1946, se dedicó un capítulo para describir el surgimiento de la Superintendencia de Bancos.

“Está previsto en la Ley Orgánica del Banco de Guatemala que el nombramiento del Intendente de Bancos debe provenir de una terna que la Junta Monetaria proponga al Tribunal y Contraloría de Cuentas. En una de las primeras sesiones que celebró la Junta después de entrar definitivamente en funciones, se acordó la terna de referencia”.

En sesión llevada a cabo el 5 de agosto de 1946, la Junta Monetaria emitió el nombramiento del señor Joaquín Prieto Barrios, como primer Superintendente de Bancos, quien previamente formó parte del Departamento Monetario y Bancario del Ministerio de Economía y Trabajo; y quien oportunamente fue escogido por el propio Ministerio para ser enviado a la República de Colombia con el fin de hacer estudios y prácticas en la Superintendencia de Bancos de ese país.

Posteriormente, la Junta Monetaria tuvo a bien aprobar, en sesiones del 19 y 28 de agosto de 1946, el plan de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, así como la planilla de personal y el presupuesto de ingresos y egresos.

Fue así como la Superintendencia de Bancos tuvo su formal inicio el 2 de septiembre de 1946, dentro del sistema de Banca Central, instituido por el Decreto 215 del Congreso de la República de Guatemala y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Uno de los objetivos fundamentales de la Banca Central, y a ello contribuye la Superintendencia de Bancos con sus funciones de control y vigilancia, es el de promover y velar porque se mantengan las condiciones de solvencia, liquidez y buen funcionamiento del sistema financiero supervisado nacional.

En el Acta de Constitución de la Institución se lee *“...para la obtención de los resultados..., son indispensables los siguientes requisitos por parte del personal: puntualidad, exactitud, orden, disciplina, seriedad, buena voluntad, entusiasmo y empeño por el mejoramiento progresivo y continuo de las labores”*. Con ello se puede apreciar la importancia que los fundadores le dieron a la calidad del elemento humano que habría de conformar la Superintendencia de Bancos, cualidades y principios vigentes para cada colaborador de la Institución hasta el día de hoy.

Asimismo, en la primera Memoria de Labores del Banco de Guatemala se incluye el organigrama que describe la estructura del sistema financiero de la época, la posición y relación entre las instituciones, de acuerdo a la concepción original de los legisladores y fundadores del sistema de banca central. Como dato interesante se menciona que, entre las estadísticas de la Superintendencia de Bancos, figura que a enero de 1947, el importe total de la cartera crediticia de los bancos ascendía a Q18,057,016.00.

Lugar y ámbito de acción

La Superintendencia de Bancos, en sus inicios, funcionó provisionalmente en el Departamento de Bienes Intervinidos, 7.^a Avenida Sur No. 29, ala Poniente en la zona 1, según consta en el acta de su fundación. Considerando que para la Superintendencia de Bancos los primeros días de funcionamiento fueron de instalación

material y organización, el Departamento Monetario y Bancario del Ministerio de Economía y Trabajo asumió el desempeño de las atribuciones que para esta estaban determinadas en el Capítulo IV de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. En ese tiempo el accionar se limitaba a la supervisión de cinco instituciones bancarias, siendo estas El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, ex Banco Central de Guatemala, Banco de Occidente, Banco de Londres y Banco Lippmann y Co. La plantilla de personal estaba constituida por 17 personas.

En 1952 se trasladó a la Superintendencia de Bancos el control de las aseguradoras y en 1956 se le delegó la supervisión de las afianzadoras, almacenes generales de depósito, sociedades financieras y bolsas de valores. Posteriormente, la Superintendencia de Bancos cambió sus oficinas al Tribunal y Dirección General de Cuentas, en los niveles 8, 9 y 10 del edificio del Banco de Guatemala.

El 26 de mayo de 1995, en el período del Lic. José Alejandro Arévalo Alburez como Superintendente de Bancos, se inauguró el edificio de la Superintendencia de Bancos. En ese tiempo la SIB ya contaba con 283 colaboradores. Asimismo, en octubre de ese año, se da inicio a las Conferencias sobre Supervisión Financiera, a las cuales se ha invitado a reconocidos expertos en los temas de supervisión de banca y seguros. A partir de 2001, se ha tenido la participación de conferencistas en los temas de combate al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; y, en los últimos años se han abordado también temas más amplios, relacionados con tecnología, inclusión financiera, continuidad del negocio, educación financiera, entre otros.

En la actualidad

En 1989, se inició en nuestro país el proceso de modernización y liberalización de las actividades bancarias y financieras, cuya matriz fue finalmente aprobada por la Junta Monetaria en 1993. Este proceso determinó un nuevo escenario en el que se desarrollan las actividades financieras, y en el que se fomenta la competencia y la competitividad, pero que, a la vez, su aplicación implica diferentes y mayores riesgos requiriendo por consiguiente, una gestión prudente y eficaz por parte de los administradores de las entidades, a fin de garantizar la liquidez y solvencia de las instituciones del sistema financiero en general en resguardo de los depositantes y acreedores.

Parte del referido proceso de modernización financiera lo constituyó la emisión y puesta en vigencia del Decreto número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, norma en la que se establece un marco regulatorio que proporciona a la Superintendencia de Bancos la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección de manera preventiva, así como de facultades sancionatorias.

La referida ley, define a la Superintendencia de Bancos como un *“Órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan”*.

Asimismo, en 2002 inicia operaciones la Intendencia de Verificación Especial (IVE), como parte de la Superintendencia de Bancos; dicha dependencia será la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; y, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y sus reglamentos, así como en lo aplicable a los estándares internacionales sobre la materia.

En su 58 aniversario de fundación, la Superintendencia de Bancos realizó un concurso para elegir su himno institucional. De este, la ganadora fue la letra escrita por la Lcda. Claudia Zúñiga, colaboradora de la Institución hasta la presente fecha, y la música por el Profesor Julio César Poggio.

Por su parte, mediante Acuerdos números 28-2009 y 30-2010 se establecen el logotipo y la bandera institucional, respectivamente. El logotipo en la bandera representa competencia y capacidad técnica, simboliza integridad y firmeza, el color oro refleja el establecimiento de reglas, procedimientos y sistematización de tareas. La bandera se define como un estandarte representativo institucional, en el cual el color azul significa el cielo de Guatemala,



la profundidad en el horizonte, la visión de largo plazo de la Superintendencia de Bancos y la actuación de sus colaboradores con transparencia, lealtad y justicia. El contorno dorado refleja el resplandor como una luz en el camino que guía a cada colaborador hacia el cumplimiento de la misión institucional.

A diciembre de 2017 la Superintendencia de Bancos ejerce la vigilancia e inspección de más de 100 entidades y cuenta con 623 colaboradores.

1.3. Misión

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

1.4. Visión

“Ser una entidad de reconocida credibilidad y prestigio, que realiza su trabajo y supervisión efectiva en forma eficaz, medible y conforme a estándares internacionales, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles, con personal calificado y comprometido con la Institución y sus valores”.

1.5. Valores

- **Responsabilidad:** estoy consciente de mis obligaciones y actúo conforme a ellas, asumiendo las consecuencias.
- **Actitud de servicio:** atiendo oportunamente, con gusto y respeto, los requerimientos de usuarios internos y externos.
- **Confiabilidad:** con mi conducta inspiro credibilidad, confianza y prestigio.
- **Honestidad:** actúo con sinceridad, decencia, integridad, justicia y honradez.
- **Excelencia:** demuestro cualidades personales y profesionales extraordinarias que evidencian la búsqueda permanente de mejora en mi conducta y trabajo.
- **Lealtad:** actúo con fidelidad, respeto y en defensa de la Institución.

1.6. Planificación estratégica

La Superintendencia de Bancos ha trabajado bajo el esquema de la metodología de planificación estratégica orientada por los principios del *Balanced Scorecard* (BSC), lo cual ha sido beneficioso para la Institución ya que esta metodología permite identificar temas de impacto institucional, integrarlos con objetivos estratégicos e iniciativas o proyectos específicos en cada uno, con indicadores para evaluar el avance y coadyuvar así al cumplimiento de la misión y logro de la visión institucional.

El referido esquema integra los elementos filosóficos y operativos siguientes:

Elementos filosóficos

- **Misión:** es la razón de ser de la organización.
- **Visión:** es el estado deseado de la organización en el plazo definido, considerando los elementos internos y externos de la misma.
- **Valores:** es el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizativa.

- **Temas estratégicos:** son las estrategias de más alto nivel y de mayor prioridad que sirven de guía para cumplir la misión y alcanzar la visión institucional.
- **Perspectivas:** son los diferentes enfoques desde donde se diseña e implementa la estrategia de la organización.

Para organizaciones sin fines de lucro, se considera como logro principal el resultado que, en términos de satisfacción, se proporciona a los diferentes usuarios, es por ello que se define la perspectiva **usuarios**; para brindar resultados a los usuarios se deben desarrollar una serie de procesos clave, por lo que se define la perspectiva **procesos**; y, para lograr que los procesos se desarrollen de manera adecuada se necesita dotar al personal de herramientas y habilidades que garanticen la ejecución eficiente de los mismos, por esa razón se define la perspectiva **aprendizaje y crecimiento**.

Elementos operativos

- **Mapa estratégico:** es la representación gráfica de la estrategia institucional, se muestra como es la relación causa y efecto entre los objetivos estratégicos distribuidos por perspectivas.
- **Objetivos:** son enunciados claros y precisos de los logros y propósitos a los que se espera llegar y son cuantificables.
- **Indicadores:** mediciones que determinan los resultados del objetivo, muestran el desempeño durante y al final del período de medición.
- **Metas:** son los niveles deseados para cada indicador a lo largo del período de planificación.
- **Iniciativas estratégicas:** son las acciones operativas y proyectos que permitirán alcanzar el resultado deseado, contienen el listado de actividades que servirán para cumplir con lo establecido.

Diagrama 1. Metodología del Plan Estratégico

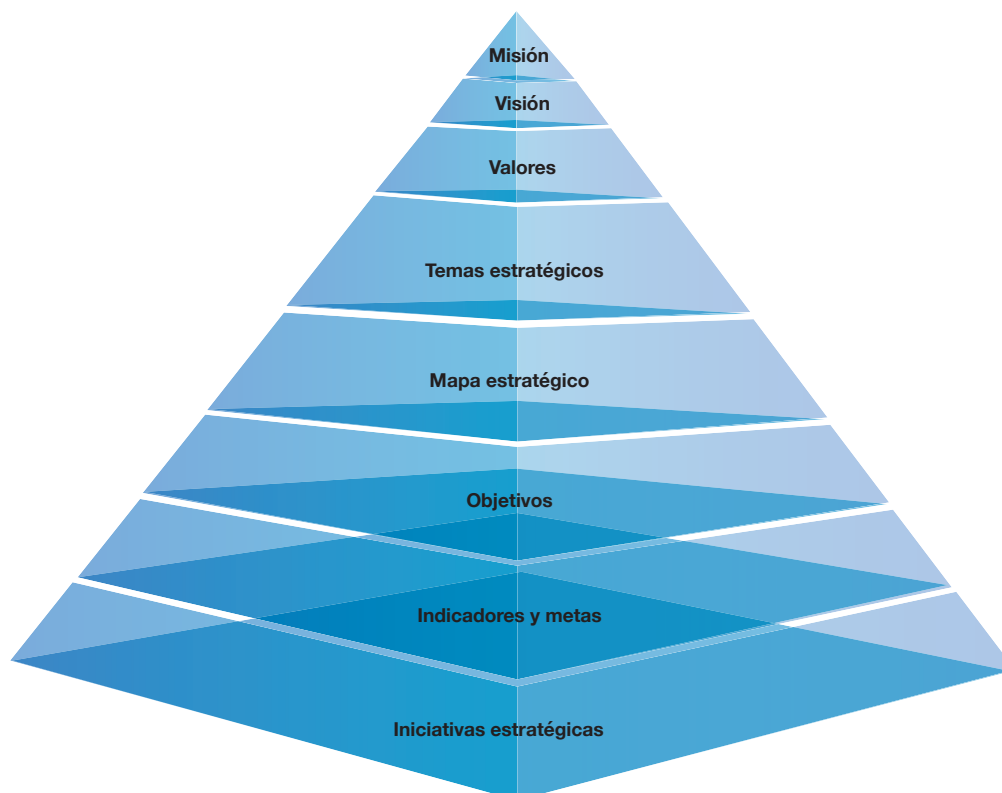
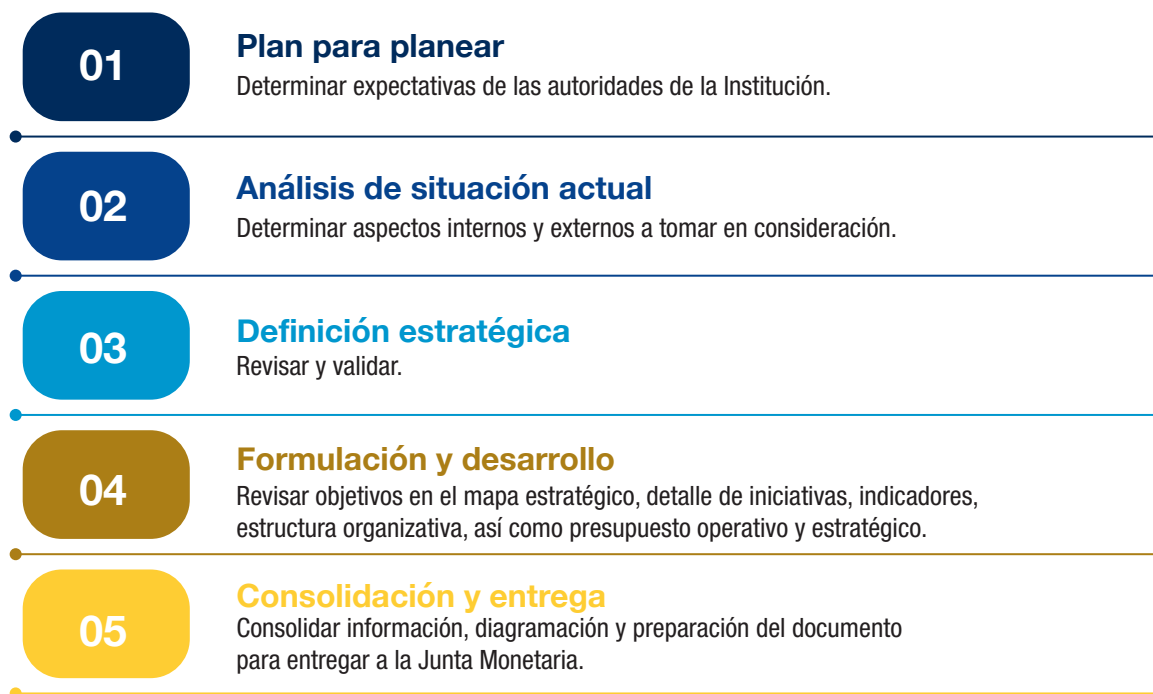


Diagrama 2. Marco filosófico del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos

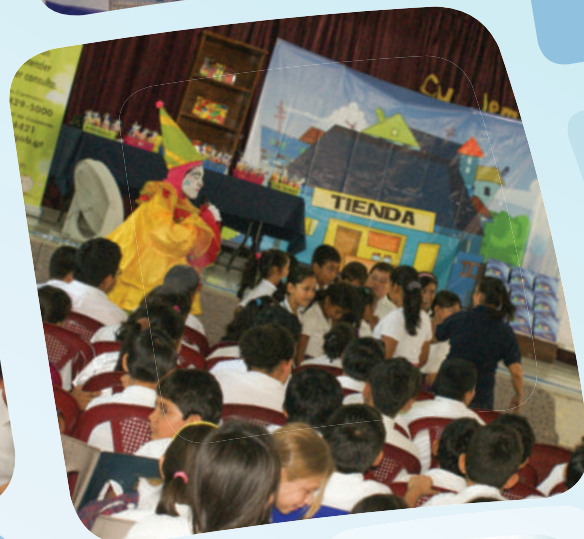


El proceso de revisión y ajuste de la planificación estratégica se llevó a cabo durante el segundo semestre y al igual que el año anterior, incluyó las fases siguientes:

Diagrama 3. Fases del proceso del Plan Estratégico



1. **Plan para planear:** se realizó una recopilación de expectativas de las autoridades respecto del proceso. Se discutió acerca de la profundidad del análisis a realizar, las actividades específicas a llevar a cabo, la definición de apoyo que se requeriría de consultores, los participantes por fases, la definición de talleres, entre otros.
2. **Análisis de situación actual:** se realizó la recolección de información, con el propósito de determinar los aspectos internos y externos a tomarse en cuenta en el plan de la Superintendencia de Bancos mediante una encuesta institucional, grupos focales organizados por el Despacho Central con el personal de la Institución, análisis de tendencias actuales en diferentes ámbitos y entrevistas externas a personas específicas.
3. **Definición estratégica:** se validaron los elementos vigentes de la misión, visión, valores y temas estratégicos con las autoridades, con el fin de conocer ajustes a los elementos del plan. Asimismo, se establecieron lineamientos a futuro para cada uno de los temas estratégicos, sobre la base del avance de los mismos, para consensuar las propuestas correspondientes.
4. **Formulación y desarrollo:** se incluyó la determinación de indicadores y metas para cada objetivo estratégico, así como la definición de iniciativas y su alcance. Además, se incluyó la elaboración y aprobación de propuestas por tema estratégico. Respecto a las iniciativas estratégicas, se elaboró el detalle de las actividades y fechas para el desarrollo de los proyectos.
5. **Consolidación y entrega:** se procedió a consolidar el documento para ser entregado a la Junta Monetaria.



EDUCACIÓN FINANCIERA

La Superintendencia de Bancos ha impulsado el “Programa de Educación Financiera”, con el propósito de lograr un mayor acercamiento de la SIB con la sociedad a través de incrementar el acceso de los usuarios del sistema financiero supervisado a recursos educativos que contribuyan con su toma de decisiones financieras, lo cual incide en elevar su nivel de vida y, de manera agregada, fortalece la estabilidad y confianza en el sistema financiero.

El impacto de la educación financiera tiene alcances en el ámbito personal, familiar y nacional.

2. Sistema financiero supervisado

2.1. Aspectos generales

Al 31 de diciembre de 2017, los bancos, las sociedades financieras privadas y las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* representan el 94.6% de los activos del sistema financiero supervisado, conformado por 101 instituciones, además del Banco de Guatemala, como se muestra a continuación.

Tabla 1. Instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2017

Tipo de institución	Cantidad
Sistema Bancario	18
Sociedades Financieras	13
Entidades Fuera de Plaza (Entidades <i>off shore</i>)	6
Compañías de Seguros	28
Almacenes Generales de Depósito	14
Empresas Emisoras de Tarjeta de Crédito	6
Empresas Especializadas en Servicios Financieros ^{a/}	2
Banco de Guatemala	1
Casas de Cambio	3
Casas de Bolsa	9
Otras Entidades ^{b/}	2
Total	102

a/ Incluye 1 de arrendamiento financiero y 1 de factoraje.

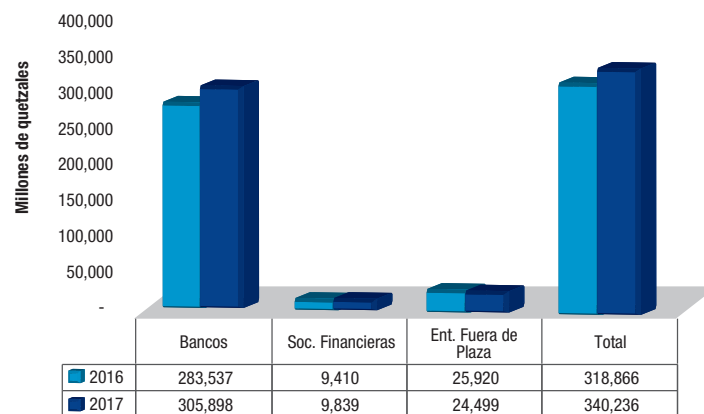
b/ El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) y el Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

2.2. Situación financiera de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*

Activos

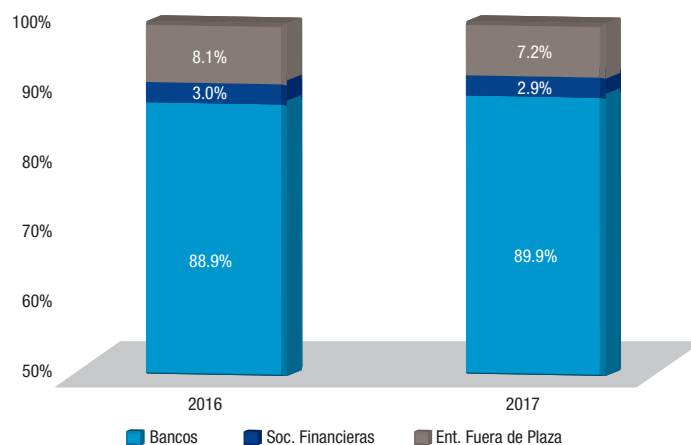
Los activos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, a nivel consolidado, crecieron 6.7% respecto a diciembre de 2016, manteniendo la tendencia positiva registrada en los últimos años, liderada especialmente por los bancos. El total de activos ascendió a Q340,236 millones, cifra superior en Q21,370 millones respecto al año anterior.

Gráfica 1. Comportamiento de los activos netos
(Cifras en millones de quetzales)



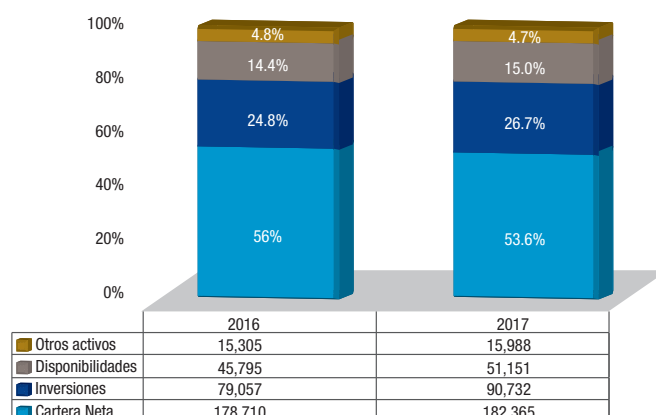
En los últimos años se ha experimentado una reducción de las operaciones de las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, ganando participación los bancos del grupo financiero del cual forman parte.

Gráfica 2. Estructura de activos por tipo de institución



En la estructura de los activos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, se observa que la cartera de créditos representa el rubro de mayor participación con 53.6% del total de activos a diciembre de 2017, menor al porcentaje observado en diciembre de 2016, que fue de 56.0%, resultado de un menor dinamismo del crédito en comparación con el año anterior. Por el contrario, el rubro de inversiones incrementó su participación dentro del total de activos, de 25.5% en 2016, frente a 27.4% a diciembre de 2017.

Gráfica 3. Estructura de los principales activos
(Cifras en millones de quetzales)

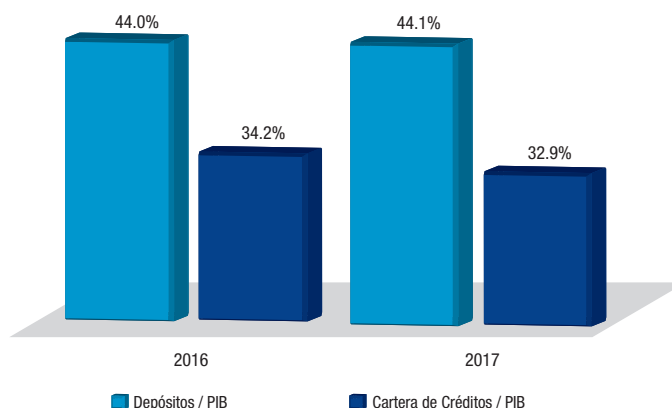


Profundización financiera

La profundización financiera, medida por el cociente de obligaciones depositarias y el Producto Interno Bruto (PIB), se ubicó en 44.1% a diciembre de 2017. La profundización a través de la relación cartera de créditos respecto del PIB, se situó en 32.9% al cierre del año.

La profundización financiera en Guatemala, se ha reducido en los últimos años, especialmente la relacionada con la cartera crediticia; producto de un menor nivel de actividad de intermediación financiera. Según el indicador de profundización financiera, la banca guatemalteca tiene espacio para continuar ampliando sus negocios y generación de empleos.

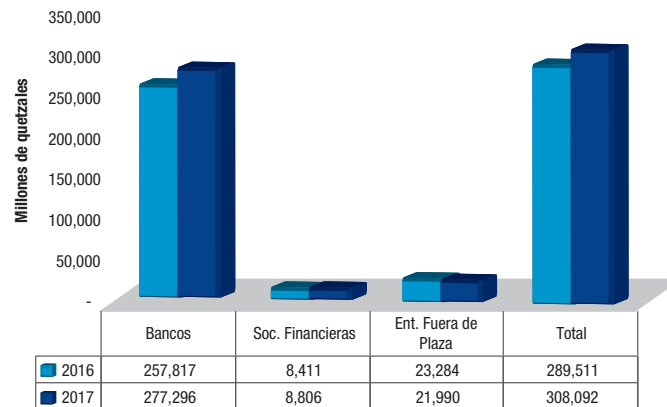
Gráfica 4. Índice de profundización financiera



Pasivos

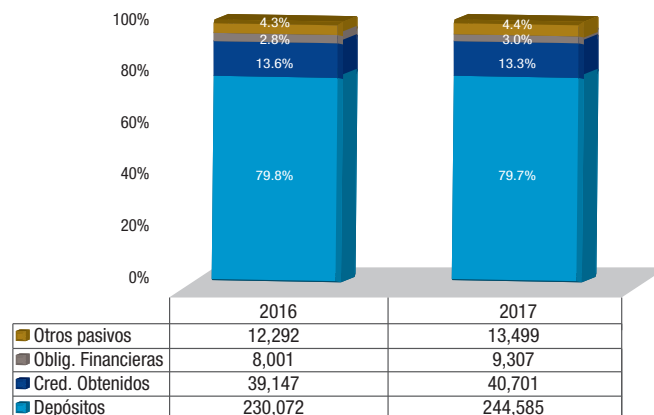
Los pasivos totales de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, en forma agregada, crecieron 6.4% a diciembre de 2017, respecto al mismo mes del año anterior, continuando con la tendencia alcista de los últimos años. Los pasivos ascendieron a Q308,092 millones, cifra superior en Q18,581 millones al registrado a diciembre de 2016 de Q289,511 millones.

Gráfica 5. Comportamiento de los pasivos totales
(Cifras en millones de quetzales)



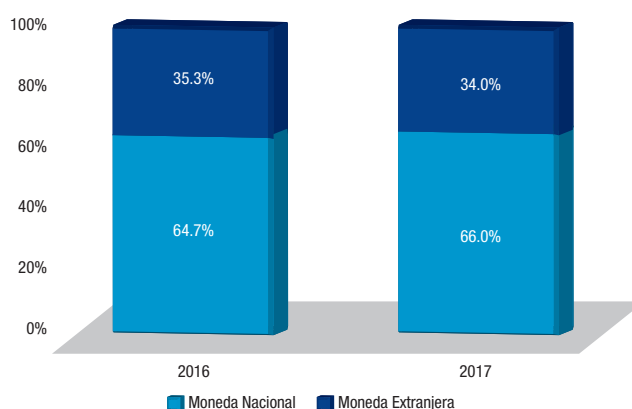
A diciembre de 2017, el rubro de mayor participación dentro de la estructura de los pasivos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore* fueron los depósitos, con 79.7% del total de pasivos, porcentaje levemente menor al 79.8% registrado el año previo. Por otra parte, los créditos obtenidos mostraron una participación de 13.3% a diciembre de 2017, porcentaje menor al registrado a la misma fecha del año anterior de 13.6%. Con una menor participación se encuentran las obligaciones financieras con 3.0% y otros pasivos con 4.4%.

Gráfica 6. Estructura de los principales pasivos
(Cifras en millones de quetzales)



El 66.0% del monto total de pasivos de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, correspondió a moneda nacional y el restante 34.0% a moneda extranjera, con un incremento de la participación de la moneda nacional en relación con lo observado en diciembre de 2016.

Gráfica 7. Estructura de pasivos por tipo de moneda

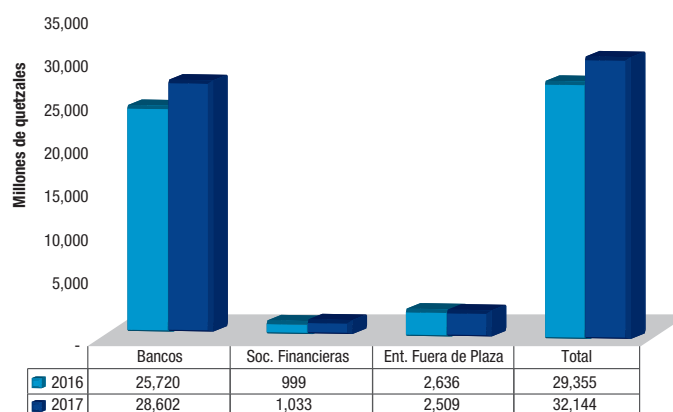


Cabe comentar que los depósitos, principal fuente de captación de recursos, a diciembre de 2017, ascendieron a Q244,585 millones, registrando un incremento interanual de 6.3%, impulsado por el dinamismo mostrado por los depósitos monetarios, que se incrementaron 7.6%, seguido de los depósitos a plazo con un crecimiento de 4.5%, en tanto que los depósitos de ahorro aumentaron 8.6%. Cabe indicar que el 76.8% de las obligaciones depositarias se encuentran en moneda nacional y el restante 23.2% en moneda extranjera, proporciones que no han sufrido variaciones significativas durante los últimos cinco años.

Capital contable y utilidades

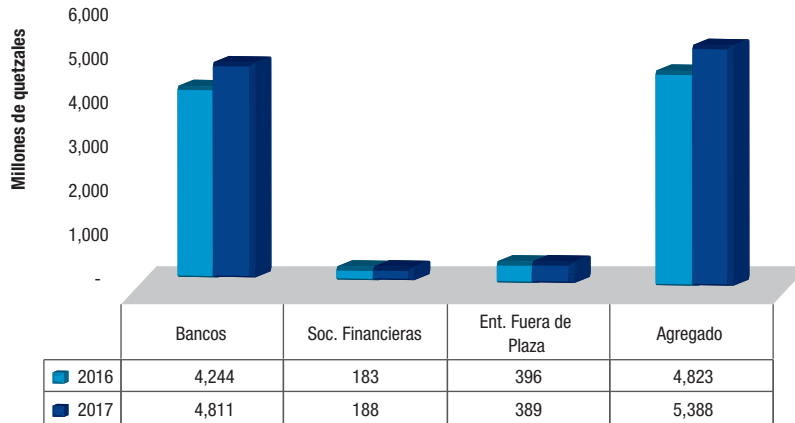
El capital contable de los bancos y las sociedades financieras a diciembre de 2017, registró un incremento interanual del 11.2% y 3.4% respectivamente; mientras que para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, se observó una reducción de 4.8%. El incremento observado en los bancos y sociedades financieras fue como consecuencia del aumento de las reservas de capital y utilidades del ejercicio; y, en el caso de la disminución en las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, fue debido a la fusión con una entidad bancaria.

Gráfica 8. Capital contable
(Cifras en millones de quetzales)



Las utilidades antes de impuestos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, a diciembre de 2017, fueron de Q5,388 millones, superiores en 11.7% al monto obtenido en diciembre del año anterior. El incremento se debió al buen desempeño de los bancos, los cuales contribuyeron con el 89.3% del total de utilidades.

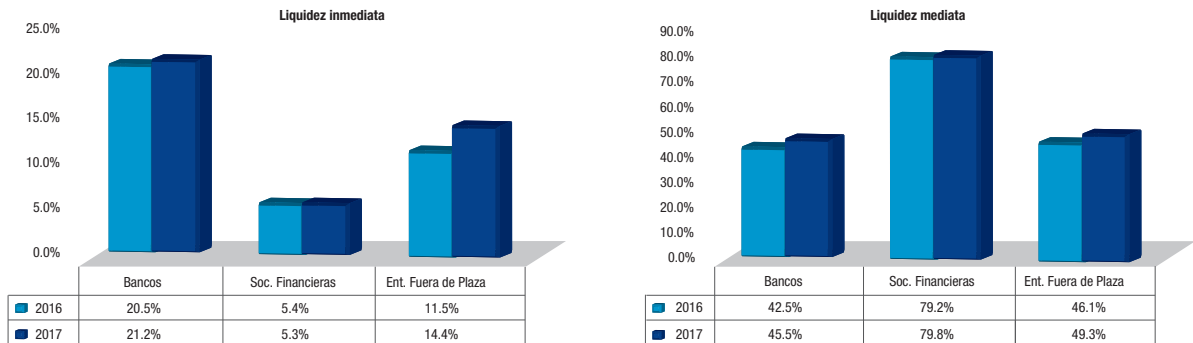
Gráfica 9. Utilidades antes de impuestos
(Cifras en millones de quetzales)



Indicadores financieros de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*

Las entidades mantuvieron una posición de liquidez adecuada para atender oportunamente sus obligaciones financieras. Al 31 de diciembre de 2017, el indicador de liquidez inmediata¹ para los bancos se ubicó en 21.2%, para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* en 14.4% y para las sociedades financieras en 5.3%, en el caso del indicador de liquidez mediata² para los bancos fue de 45.5%, para las entidades fuera de plaza 49.3% y para las sociedades financieras 79.8%.

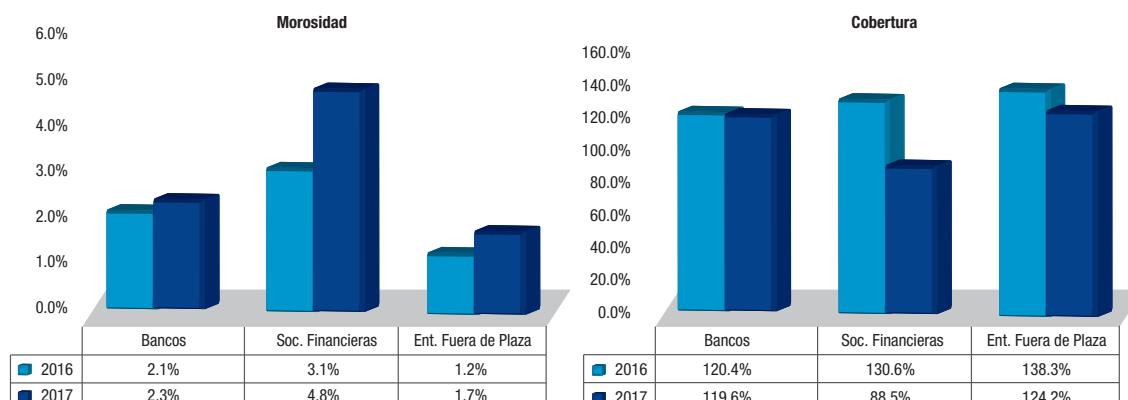
Gráfica 10. Liquidez inmediata y mediata



- 1 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).
- 2 Medido por la razón de activos líquidos (disponibilidades e inversiones) con relación a las obligaciones de captación más las cuentas por pagar y los créditos obtenidos.

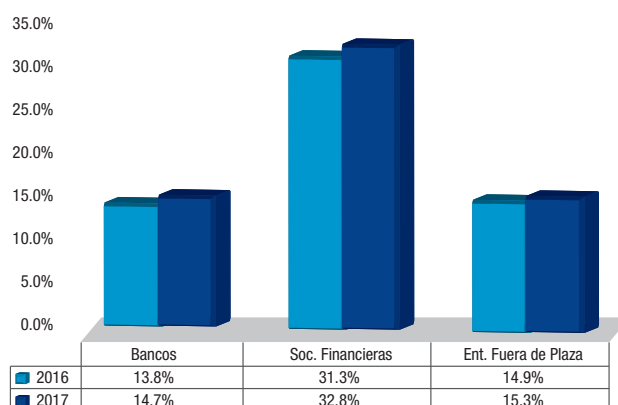
En cuanto a la calidad de la cartera, medida por el indicador de cartera vencida, se incrementó de 2.0% en diciembre de 2016 a 2.3% en diciembre de 2017. A diciembre de 2017 la cobertura de la cartera vencida fue de 119.2%.

Gráfica 11. Morosidad y cobertura de la cartera vencida



En cuanto a la solvencia de las instituciones, el sistema financiero muestra un incremento al compararse con diciembre de 2016. La posición patrimonial medida por el índice de adecuación de capital³ a diciembre de 2017 alcanzó 14.7% para los bancos; 32.8% para las sociedades financieras y, 15.3% para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*. Indicadores que son superiores al requerimiento mínimo legal de 10% y del estándar internacional de 8% recomendado en los acuerdos de capital conocidos como Basilea I y II.

Gráfica 12. Solvencia



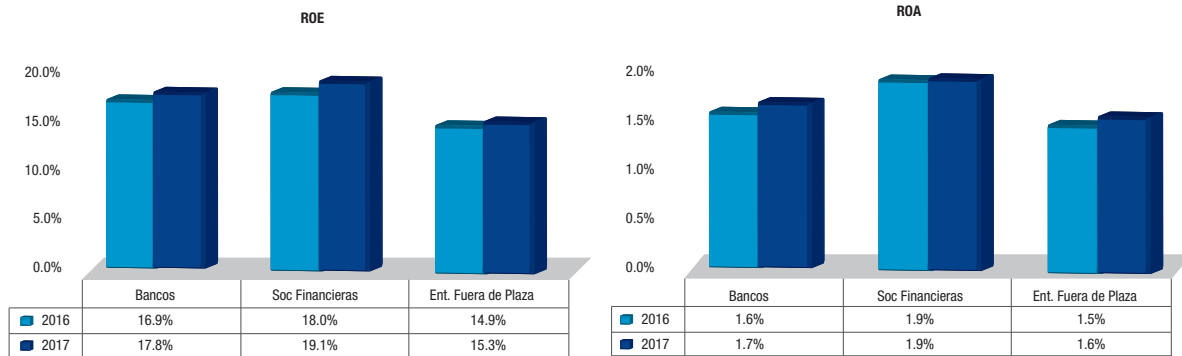
A diciembre de 2017, el rendimiento del patrimonio (ROE)⁴ de bancos fue de 17.8%, mayor al registrado en diciembre de 2016 de 16.9%, el de las sociedades financieras fue de 19.1%, mayor al 18.0% registrado en el año anterior, y las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* registraron un 15.3%, valor mayor al registrado en diciembre de 2016 de 14.9%.

³ Cociente del patrimonio computable y los activos ponderados por riesgo.

⁴ Cociente de las utilidades anuales antes de impuestos y el promedio de capital contable.

Por su parte, el rendimiento del activo (ROA)⁵ de bancos, a diciembre de 2017, fue de 1.7%, mayor al registrado en el mismo mes del año previo de 1.6%. Las sociedades financieras registraron un 1.9%, similar al de diciembre del año anterior; mientras que en las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* fue de 1.6% mayor al 1.5% registrado en diciembre de 2016.

Gráfica 13. Rentabilidad del activo y del patrimonio



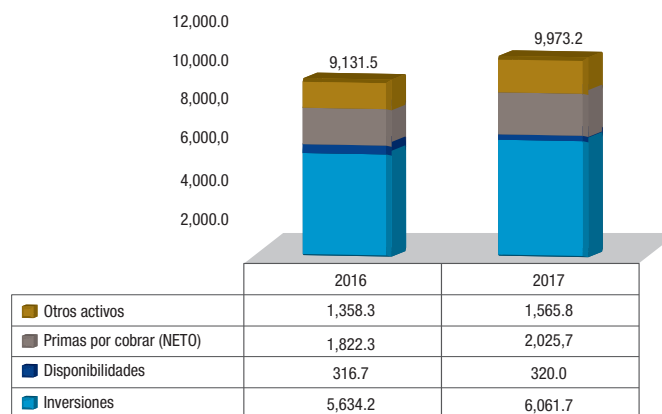
2.3. Situación financiera del mercado asegurador

Activos

Los activos netos de las aseguradoras han mostrado una tendencia al alza, registrando al 31 de diciembre de 2017 un monto de Q9,973.2 millones, cifra mayor en 9.2% a la registrada a diciembre de 2016 de Q9,131.5 millones.

El incremento de los activos en 2017 estuvo influenciado por el aumento en las primas por cobrar, cuyo incremento fue de Q203.4 millones (11.2%). El crecimiento de las inversiones fue de Q427.5 millones (7.6%).

Gráfica 14. Principales activos de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



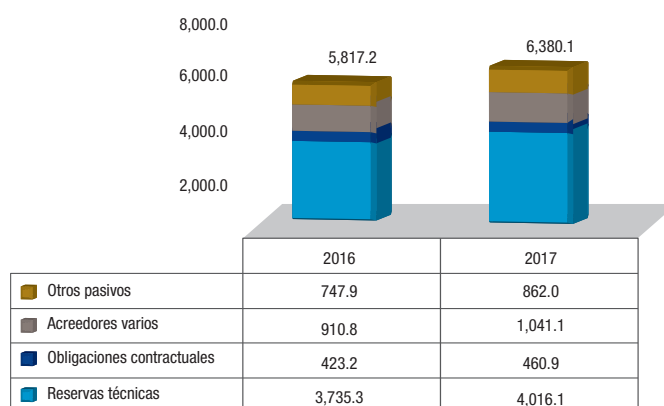
5 Cociendo de las utilidades anuales antes de impuestos y el promedio del activo neto.

Pasivos

Los pasivos totales de las aseguradoras, al 31 de diciembre de 2017, mostraron un saldo de Q6,380.1 millones, superior en 9.7% al registrado a diciembre de 2016 de Q5,817.2 millones.

El principal pasivo de las aseguradoras, conformado por las reservas técnicas, tuvo un crecimiento de Q280.8 millones (7.5%).

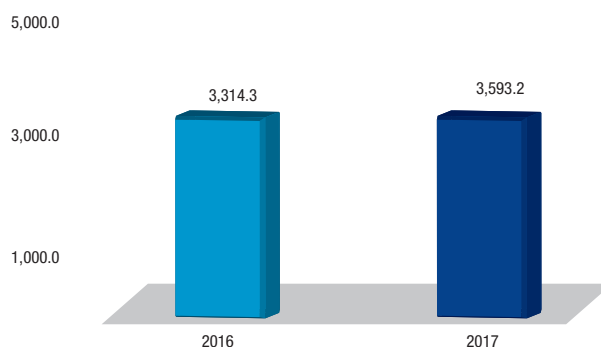
Gráfica 15. Principales pasivos de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



Capital contable y utilidades

Al 31 de diciembre de 2017, el capital contable de las aseguradoras ascendió a Q3,593.2 millones, mayor en 8.4% al registrado a diciembre de 2016. Esta variación es producto de aportes para acciones, las reservas de capital y otras reservas.

Gráfica 16. Capital contable y utilidades de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)

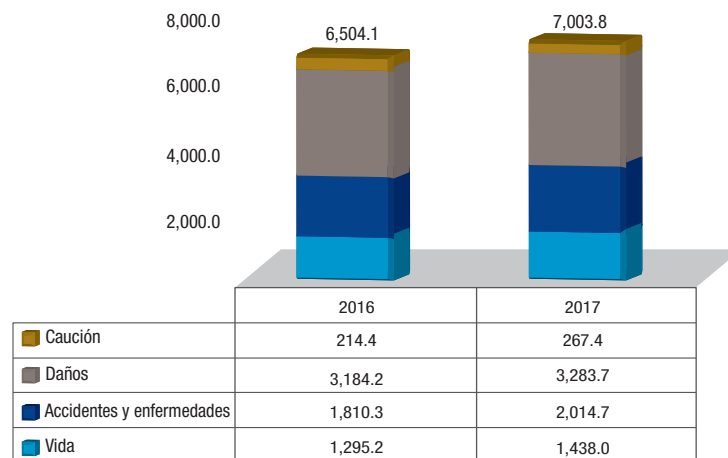


Primas netas

A diciembre de 2017, la mayor proporción del total de primas netas correspondió al ramo de daños con 46.9%, participación menor a la de diciembre de 2016 de 49.0%. El ramo de accidentes y enfermedades tuvo una participación de 28.8%, mayor al 27.8% del año anterior. Por su parte, el ramo de vida tuvo una participación de 20.5%, mayor a la del año previo de 19.9%, manteniendo un comportamiento estable.

Las aseguradoras reportaron al 31 de diciembre de 2017, un incremento en las primas netas de 7.7% con respecto al registrado a diciembre del año anterior. Los ramos que mayor dinamismo presentaron fueron el seguro de caución y accidentes y enfermedades, con un crecimiento de 24.7% y 11.3%, respectivamente.

Gráfica 17. Primas netas de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



El incremento de las primas netas en el ramo de caución se debe, principalmente, a las fianzas administrativas ante gobierno, con un aumento del 36.0%; y, en el seguro de accidentes y enfermedades obedece, básicamente, al rubro de salud y hospitalización, con un aumento del 11.2%. En el ramo de vida se registró un aumento de primas netas de 11.0%, especialmente en el rubro de planes colectivos, los cuales aumentaron 12.4%. Cabe indicar que, no obstante el ramo de daños creció solo un 3.1%, el seguro de incendio y líneas aliadas creció un 12.9%. (Ver tabla 2)

Las aseguradoras autorizadas para operar en Guatemala cedieron en promedio el 32.8% de las primas netas totales a las entidades reaseguradoras al 31 de diciembre de 2017, porcentaje mayor al 32.3% cedido en la misma fecha de 2016, lo que indica que las aseguradoras cedieron más primas netas y por ende asumieron menos riesgos de los montos asegurados.

La siniestralidad de las aseguradoras fue de 60.4%, a diciembre de 2017, porcentaje menor al 62.2% de diciembre de 2016.

En cuanto a los indicadores técnicos y financieros, la razón o ratio combinado fue de 92.1% menor al 100%, lo cual indica que la operación del sistema asegurador mantiene su eficiencia en la utilización de sus primas disponibles. Cabe mencionar que las razones de rentabilidad a diciembre de 2017 con respecto al mismo mes de 2016, incrementaron y que la liquidez corriente se mantuvo en 1.4 veces en ambas fechas.

Tabla 2. Principales indicadores técnicos y financieros de aseguradoras

	2016	2017
Primas		
Reaseguro cedido ^{a/}	32.3%	32.8%
Índice de retención de primas ^{b/}	67.7%	67.2%
Siniestralidad		
Recuperación en siniestros ^{c/}	36.9%	22.0%
Índice de siniestralidad-primas netas devengadas ^{d/}	62.2%	60.4%
Técnicos y Financieros		
Ratio combinado ^{e/}	93.3%	92.1%
Rendimiento sobre primas netas emitidas ^{f/}	10.1%	10.8%
Rendimiento del activo ^{g/}	7.2%	7.6%
Rendimiento del patrimonio ^{h/}	19.7%	21.0%
Liquidez corriente (Nro. de veces) ^{i/}	1.4	1.4
Rendimiento sobre inversiones ^{j/}	6.9%	6.7%

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 sumas 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.



COMUNICACIÓN DIGITAL

Como parte de la estrategia de comunicación institucional, la Superintendencia de Bancos ha incorporado canales de comunicación digital para divulgar el contenido de temas educativos e institucionales a los usuarios del sistema financiero supervisado y público en general.

Dentro de estos canales se encuentran el Sitio Web: www.sib.gob.gt y el uso de redes sociales como: *Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn*.

3. Resultados en supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno

Por mandato constitucional, la Superintendencia de Bancos es el órgano que ejerce la vigilancia e inspección de los bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades de seguros y las demás que la ley disponga. Para el efecto, la Ley de Supervisión Financiera establece que dicha labor se realiza con el objeto de que las entidades adecúen sus actividades y funcionamiento a las normas legales y reglamentarias que les aplica, mantengan liquidez y solvencia adecuadas y evalúen el nivel de riesgo a que se encuentren expuestas, con el propósito de proteger los intereses del público.

Para cumplir con el citado mandato, el órgano supervisor utiliza de referencia las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de supervisión y regulación financiera. Estos estándares emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés) y el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés), entre otros, recomiendan que las autoridades supervisoras realicen una supervisión eficaz orientada a proteger los intereses de los depositantes; promover la seguridad y solvencia de las instituciones; y, mantener la estabilidad del sistema financiero.

En ese contexto, la Superintendencia de Bancos definió en su plan estratégico 2016-2021, el tema “Supervisión efectiva con un marco legal y regulatorio moderno, conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales”, cuyo objetivo es promover que las entidades supervisadas cuenten con adecuadas prácticas de gobierno corporativo y de gestión de riesgos, mediante la emisión y actualización de la normativa necesaria y la aplicación de un enfoque dinámico e integral de supervisión basada en riesgos.

Para el desarrollo del tema estratégico indicado, el órgano supervisor llevó a cabo durante el período 2016-2017 una serie de actividades clasificadas en las materias siguientes:

1. Supervisión basada en riesgos.
2. Supervisión macroprudencial.
3. Supervisión consolidada y transfronteriza.
4. Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional
5. Cumplimiento de estándares internacionales.

3.1. Supervisión basada en riesgos

De acuerdo con las mejores prácticas y estándares internacionales, la Superintendencia de Bancos lleva a cabo sus labores de vigilancia e inspección bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos, el cual comprende la evaluación de los riesgos inherentes al negocio de las entidades supervisadas; la calidad de la gestión, control y gobierno corporativo implementados para la mitigación de dichos riesgos; así como, la adecuación del capital necesario para respaldar las pérdidas, si fuera el caso, a efecto de que no sean afectados los intereses del público.

El enfoque de supervisión descrito, se orienta a la identificación de áreas de preocupación y vulnerabilidades de las entidades supervisadas, con el objeto de requerir planes de acción a sus órganos de administración para que sean mitigados oportunamente los riesgos potenciales.

A su vez, la metodología de supervisión basada en riesgos que aplica el ente supervisor, permite la asignación eficiente de los recursos de supervisión a las referidas áreas, para lo cual cuenta con herramientas como mapas de riesgo, matrices de riesgo y un sistema de calificación, entre otros.

Conforme el plan estratégico institucional, el citado enfoque y su metodología son objeto de mejora constante. Con ese propósito, se llevaron a cabo en 2016 y 2017 las actividades siguientes:

Ajuste en la estructura organizativa de los equipos de supervisión

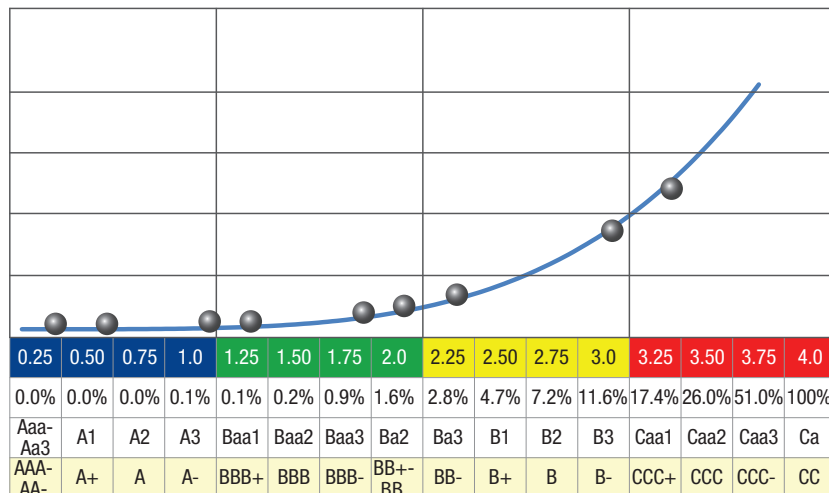
Con el fin de fortalecer la especialización de los equipos de trabajo en la evaluación de los riesgos asumidos por las entidades supervisadas, se realizó un ajuste a la estructura de dichos equipos, en función del segmento de negocio al que están orientadas las referidas entidades. En consecuencia, la estructura organizativa para la supervisión comprende un departamento para la supervisión de riesgos de banca corporativa y uno para riesgos de banca de consumo, lo cual se adiciona a la especialización implementada en años anteriores, para la supervisión de los riesgos de seguros y de los riesgos tecnológico y legal.

Mejoras al sistema de calificación

El sistema de calificación de las entidades bajo el esquema de supervisión basada en riesgos, fue objeto de mejora a través de la incorporación de una escala alfanumérica, la cual permite apreciar de manera más precisa el perfil de riesgo de las entidades y su evolución a través de una curva de riesgo que se asemeja a un indicador de probabilidad.

Entre otras ventajas, esta mejora añade granularidad a la metodología de calificación, con el propósito de facilitar la identificación de los aspectos que en un determinado momento mejoran o empeoran el perfil de riesgo de las entidades evaluadas; por lo que, contribuye a orientar de manera adecuada las acciones y los recursos de supervisión.

Gráfica 18. Mejoras al sistema de calificación bajo la metodología de supervisión basada en riesgos



Gráfica ilustrativa de la mejora en el sistema de codificación de las entidades adoptada en la metodología de supervisión basada en riesgos.

A partir de esta modificación y de la incorporación de un indicador de importancia sistémica de las entidades supervisadas, se dispone de una herramienta complementaria al mapa de riesgos, para visualizar el perfil de riesgo de dichas entidades, combinado con el impacto que podrían causar al sistema en su conjunto en función de su importancia sistémica, con lo cual se dispone de una herramienta adicional para las evaluaciones que realiza el ente supervisor.

Gráfica 19. Riesgo del sistema bancario

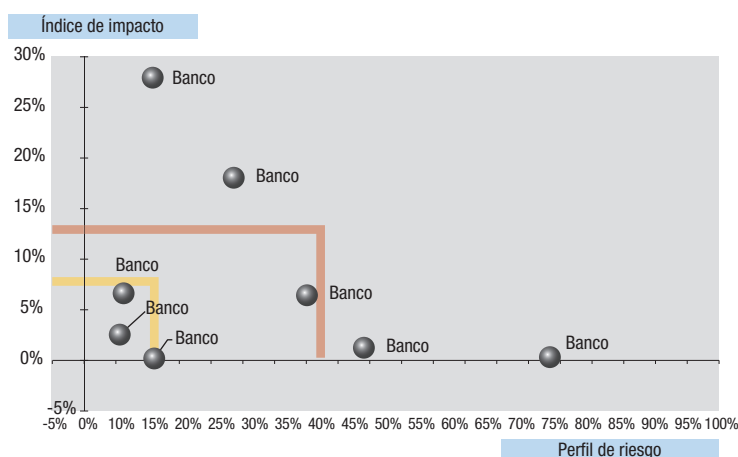


Imagen ilustrativa que permite visualizar el nivel de riesgo de las entidades y su impacto en el sistema financiero supervisado.

Principales resultados en función de las tácticas de supervisión

Conforme el Plan Estratégico 2016-2021 y Planes Operativos de 2016 y 2017, el enfoque de supervisión descrito se desarrolló mediante cuatro tácticas de supervisión referentes a ciclos de supervisión basada en riesgos; revisión de áreas específicas; seguimiento periódico a la información financiera, operaciones e indicadores; y, verificación del cumplimiento de la normativa aplicable a las entidades supervisadas.

Cabe mencionar que, estas tácticas de supervisión se llevan a cabo conforme a los planes de trabajo elaborados para el efecto, atendiendo a la importancia relativa y con base en técnicas de muestreo, en los casos que aplica, orientadas a evaluar una parte representativa y no la totalidad de las operaciones de las instituciones objeto de vigilancia e inspección.

Por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Supervisión Financiera, la función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por esta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.

A continuación se describen las actividades realizadas en cada una de las tácticas de supervisión.

Ciclos de supervisión basada en riesgos

El ciclo de supervisión comprende la aplicación sistemática de los procedimientos y guías para el ejercicio de la supervisión basada en riesgos, contenidos en el Manual de Supervisión Basada en Riesgos, los cuales abarcan la planificación, ejecución de la evaluación, calificación de las entidades, comunicación de resultados a los consejos de administración, requerimiento de planes de acción y seguimiento a los compromisos asumidos en dichos planes.

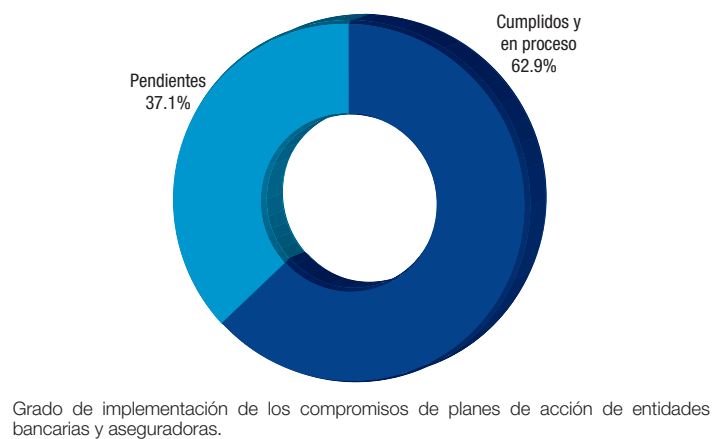
Al respecto, para establecer las prioridades de supervisión e identificar las entidades a las que se aplicó dicho ciclo, el cual tiene una duración aproximada entre 18 y 24 meses, se consideraron los aspectos siguientes:

- La última calificación asignada a las entidades bajo la metodología de supervisión basada en riesgos;
- La importancia sistémica de las instituciones;

- c. Los resultados del seguimiento realizado a los planes de acción requeridos en los ciclos de supervisión previos; y,
- d. Los factores de riesgo y concentraciones de riesgos relevantes identificados en las labores de seguimiento de operaciones y revisiones realizadas en áreas específicas.

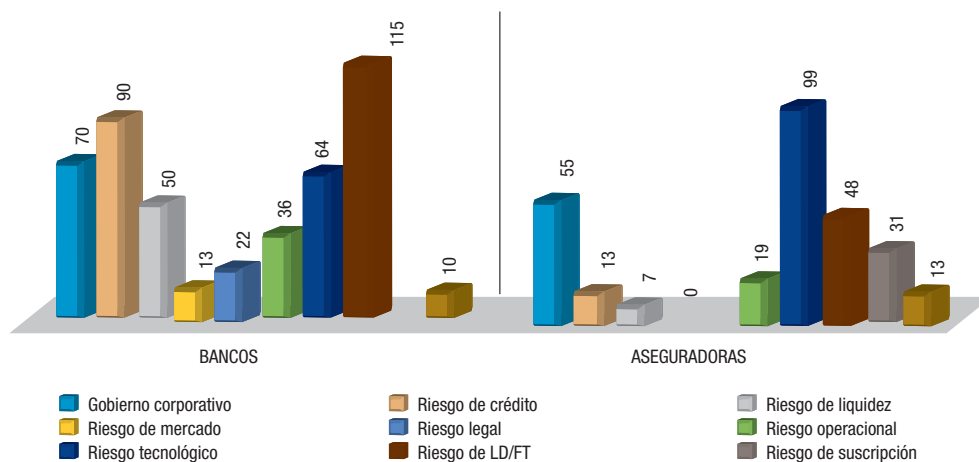
Sobre el particular, durante 2016 y 2017 se concluyeron 21 ciclos de supervisión (en 10 bancos y 11 aseguradoras), de los cuales las entidades presentaron al órgano supervisor similar número de planes de acción, que contienen 1,201 compromisos asumidos por los consejos de administración, para implementar mejoras o medidas correctivas en materia de gestión de riesgos y gobierno corporativo, según las debilidades identificadas en las evaluaciones realizadas.

Gráfica 20. Avance en implementación de los compromisos asumidos en planes de acción



Conforme el seguimiento realizado a dichos compromisos, se establecieron avances en su implementación equivalentes al 62.9%. Del 37.1% restante, resaltan compromisos pendientes derivados del carácter multianual de las acciones para mitigar las debilidades identificadas.

Gráfica 21. Áreas de mejora según seguimiento de planes de acción



En relación con el avance indicado, las acciones de mejora se concentran principalmente en las áreas de gobierno corporativo y gestión de los riesgos de lavado de dinero, tecnológico y de crédito.

Revisiones de áreas específicas

Esta táctica de supervisión comprende la evaluación periódica de áreas o líneas de negocio con mayores exposiciones de riesgo, identificadas en las demás actividades de supervisión. En ese sentido, en bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades *off shore* y otras que otorgan financiamiento que forman parte de grupos financieros, se efectuaron 291 revisiones, principalmente en las áreas siguientes:

- a.** Evaluaciones del riesgo de crédito, que comprendieron activos crediticios de deudores empresariales mayores y menores, cartera de consumo (incluyendo tarjetas de crédito), créditos hipotecarios para vivienda y unidades de riesgo vinculadas y relacionadas. Al respecto, los trabajos realizados abarcaron la evaluación de la capacidad de pago de los deudores, atención de la deuda y suficiencia y calidad de las garantías, entre otros.
- b.** Revisiones de inversiones en títulos valores, con el objeto de verificar la existencia de los instrumentos financieros, la propiedad de los mismos y el análisis de los riesgos inherentes a dichos activos.
- c.** Revisiones de diferentes rubros de balance, que incluyeron activos, pasivos, resultados y operaciones contingentes.

Por otra parte, en las aseguradoras se practicaron 197 revisiones enfocadas principalmente a las áreas siguientes:

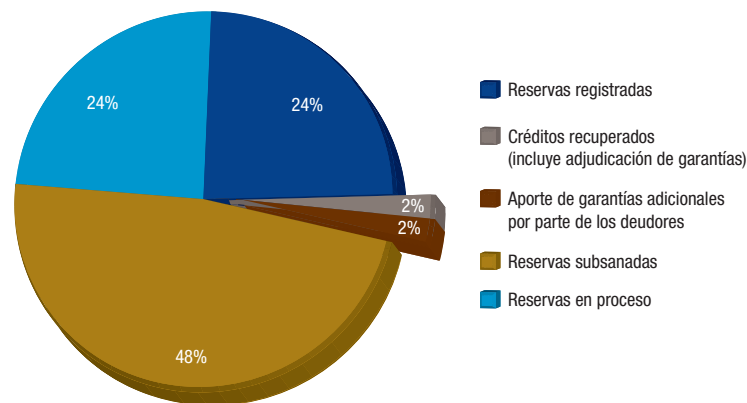
- a.** Riesgo de suscripción, que incluyeron la evaluación de programas de reaseguro, revisión de contratos de reaseguro automático y valuación de las reservas técnicas.
- b.** Inversiones de reservas técnicas y monto mínimo del patrimonio técnico requerido.
- c.** Rubros de balance, que incluyeron activos, pasivos, resultados y operaciones contingentes.

Asimismo, en otras entidades supervisadas, que incluyen principalmente al Banco de Guatemala, almacenes generales de depósito y casas de bolsa que forman parte de grupos financieros, se realizaron evaluaciones de operaciones activas, pasivas, contingentes y de resultados, contemplando además, en el caso del banco central, verificaciones de ejecución presupuestaria y de las inversiones realizadas con recursos de las reservas monetarias internacionales, abarcando esta última, visitas al custodio global y al administrador, así como a sus órganos reguladores, con el objeto de verificar la adecuada gestión de los riesgos inherentes a dichas inversiones.

Como resultado de las auditorías de las áreas específicas, se establecieron deficiencias dadas a conocer a las entidades supervisadas, con el fin de subsanar las mismas, y cuando fue procedente, se formularon las observaciones correspondientes por ajustes e infracciones a disposiciones legales y reglamentarias.

Al respecto, cabe destacar que en las revisiones orientadas al riesgo de crédito, se determinaron factores de riesgo para una exposición de Q4,361.2 millones, sobre los cuales se requirieron medidas de mitigación a las entidades supervisadas. Dichas entidades presentaron información actualizada que aclaró la situación y evidenció la evolución favorable de activos crediticios por Q2,080.6 millones; Q1,058.6 millones fueron cubiertos por las instituciones con el registro de provisiones; Q88.9 millones fueron recuperados por las entidades, incluyendo adjudicación de garantías; Q87.0 millones fueron cubiertos con garantías adicionales aportadas por los deudores; y, las acciones adoptadas para cubrir los restantes Q1,046.1 millones, se encuentran en fase de análisis por parte de este órgano supervisor.

Gráfica 22. Ajustes a reservas de valuación de activos crediticios



Seguimiento periódico a la información financiera, operaciones e indicadores

El enfoque de supervisión basada en riesgos descansa en el conocimiento de las entidades supervisadas, por lo cual, equipos de trabajo especializados realizan un seguimiento continuo de las operaciones relevantes de las entidades, así como investigaciones, evaluaciones y análisis para identificar exposiciones y vulnerabilidades, todo ello con el objeto de adoptar oportunamente las acciones de supervisión que correspondan.

En ese sentido, durante el período 2016-2017 se realizaron con diferente periodicidad y en función del tipo de entidad, importancia sistémica y tema específico objeto de seguimiento, un total de 12,722 actividades en las entidades supervisadas, consistentes principalmente, en las siguientes:

- Lectura y seguimiento de actas de los órganos de administración.
- Investigación y análisis de variaciones importantes de los rubros de los estados financieros.
- Seguimiento de los indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, entre otros.
- Análisis y seguimiento de los indicadores técnicos de seguros.

Verificación del cumplimiento de normativa

Comprendió las verificaciones realizadas en atención a una de las principales funciones del órgano supervisor, que es cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables a las entidades supervisadas. Sobre el particular, se practicaron 1,180 verificaciones que abarcaron los ámbitos siguientes:

- Normativa prudencial en materia de gestión de riesgos y de adecuación de capital.
- Contratos y alcance de las auditorías externas.
- Informes de calificaciones de riesgo emitidas por empresas calificadoras registradas en la Superintendencia de Bancos.
- Divulgación de información, entre otros.
- Seguimiento a la emisión y destrucción de numerario; y, destrucción de certificados de depósito a plazo, bonos del tesoro de la República de Guatemala amortizados y sus respectivos cupones (en el caso del Banco de Guatemala).

Derivado de las verificaciones anteriores, en los casos que aplicó, se formularon las observaciones correspondientes por infracción a disposiciones legales y reglamentarias.

3.2. Supervisión macroprudencial

La crisis financiera global de 2008, la más severa a nivel mundial desde la Gran Depresión de 1929, hizo evidente que la estabilidad macroeconómica tradicional, la solidez y solvencia de las instituciones financieras individuales (el objetivo de la supervisión microprudencial tradicional) son condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar la estabilidad financiera en los países. Adicionalmente, puso de manifiesto la importancia de monitorear el riesgo sistémico en una dimensión transversal y temporal, es decir la acumulación de riesgos sistémicos en el tiempo en el sistema financiero, con lo que la supervisión macroprudencial es indispensable para promover la estabilidad financiera.

En el contexto descrito, el Grupo de los 20 (G-20) llevó a cabo replanteamientos y recomendaciones, entre ellas, la necesidad de desarrollar nuevas herramientas de supervisión y regulación, destacando los sistemas de supervisión macroprudencial. Por su parte, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea ha propuesto un marco regulador de alcance mundial para la banca denominado “Basilea III”.

En congruencia con las lecciones aprendidas de la crisis financiera global de 2008 y con los desarrollos más recientes sobre las mejores prácticas y los estándares internacionales de supervisión bancaria, en el 2016 la Superintendencia de Bancos incorporó un objetivo estratégico para avanzar hacia un esquema de vigilancia e inspección que incluya los elementos que integran la supervisión macroprudencial.

El objetivo estratégico referido incluye las iniciativas estratégicas siguientes:

- Desarrollo de indicadores, índices y modelos para el monitoreo del riesgo sistémico.
- Desarrollo de los instrumentos macroprudenciales necesarios para preservar la estabilidad financiera.
- Seguimiento y análisis de variables del sistema financiero y de los indicadores, índices y modelos desarrollados para el monitoreo del riesgo sistémico.

Avances en la supervisión macroprudencial

El ciclo de supervisión macroprudencial inicia con la identificación de instituciones consideradas de naturaleza sistémica, así como con la construcción de indicadores y modelos para la identificación y el monitoreo del riesgo sistémico.

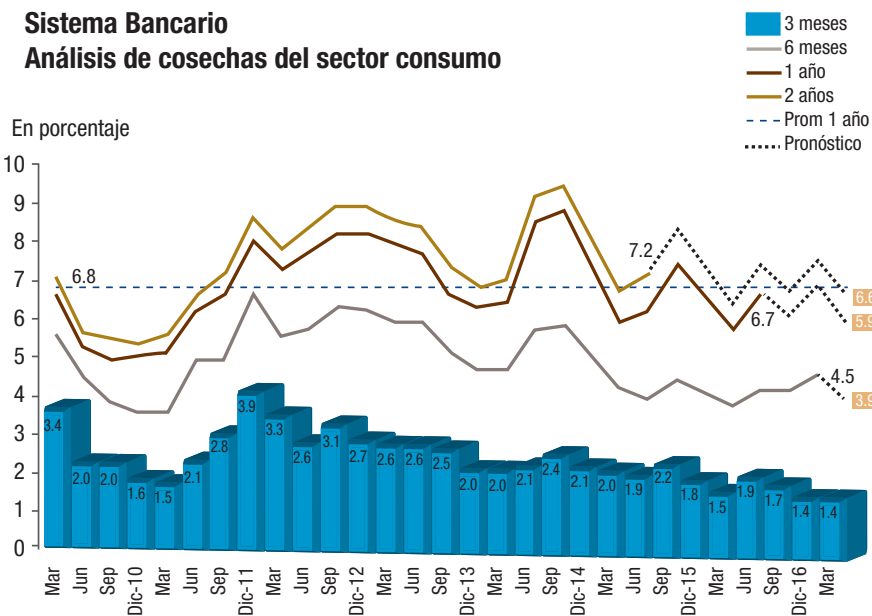
Diagrama 4. Supervisión macroprudencial



Sobre el particular, se realizaron esfuerzos para la construcción de indicadores de riesgo de crédito, tales como, el cálculo de la probabilidad de incumplimiento en préstamos empresariales mayores y menores, microcrédito, la construcción de indicadores de endeudamiento *Debt to income (DTI)* y *Debt service to income (DSTI)*. De la misma forma, se desarrollaron algunos indicadores de concesión de crédito y de riesgo de liquidez y fondeo, en este proceso se contó con la asistencia técnica del Fondo Monetario Internacional (FMI). Asimismo, se realizó una pasantía para conocer el “Modelo de Estimación de Pérdidas Crediticias Esperadas” de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.

Respecto al riesgo de crédito se analizó el comportamiento de pago de los deudores del sistema bancario, utilizando un modelo de análisis de generación y antigüedad de la cartera de créditos, conocido como “análisis de cosechas”. Este modelo busca analizar la evolución del conjunto de créditos otorgados en un determinado espacio de tiempo, generalmente un mes, para un producto crediticio. Al repetir el ejercicio para diferentes meses (o trimestres, etc.) es posible compararlos entre sí.

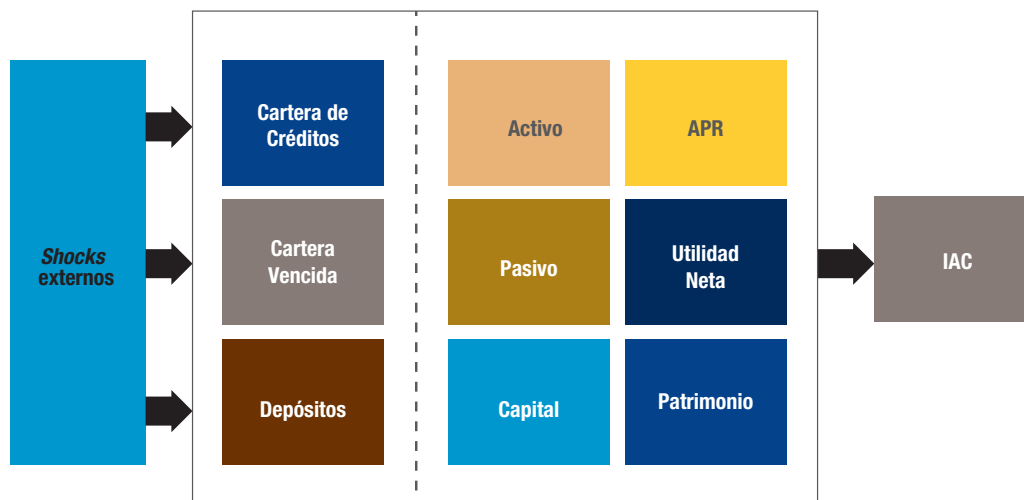
Gráfica 23. Ejemplo de análisis de cosechas



Con relación a las pruebas de estrés, a solicitud de las autoridades del Banco de Guatemala, se contó con una asistencia técnica del CAPTAC-DR, con el objetivo de continuar apoyando al Banco de Guatemala y a la Superintendencia de Bancos en el desarrollo de un marco integral de pruebas de tensión, que permita a las autoridades analizar las implicaciones de escenarios severos pero plausibles sobre el sector financiero y la economía doméstica.

En este contexto, se comenzó a desarrollar un simulador del sistema bancario para análisis micro de los bancos del sistema, el cual en un futuro puede servir de insumo para la elaboración de pruebas de tensión. El diagrama siguiente ejemplifica el funcionamiento del simulador.

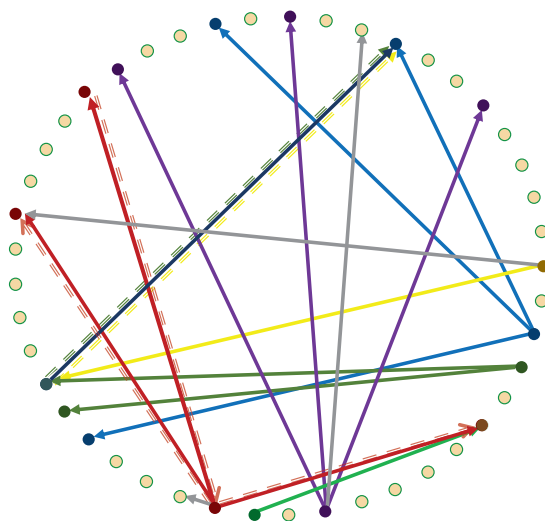
Diagrama 5. Funcionamiento del simulador



Asimismo, se desarrolló una hoja de ruta para guiar el trabajo de las autoridades basado en las características del país y los intereses estratégicos de las autoridades. La hoja de ruta está organizada en cuatro temas: riesgo de solvencia, riesgo de liquidez, riesgo de contagio y riesgo de mercado.

Por otra parte, para el análisis de interconexiones financieras se tomó de referencia la metodología de enfoque de redes propuesta por Espinosa-Vega y Solé (2010)⁶, aplicada a las exposiciones locales de instituciones del sistema financiero. Dicho análisis es utilizado dentro de la dimensión transversal del riesgo sistémico, en el contexto de las instituciones “demasiado conectadas para caer” (*Too-connected-to-fail*), con la finalidad de identificar las relaciones existentes en la estructura de operaciones del sistema financiero y la participación de cada entidad, para evaluar las vulnerabilidades que puedan afectar en la estabilidad del sistema en su conjunto.

Gráfica 24. Red de interconexiones



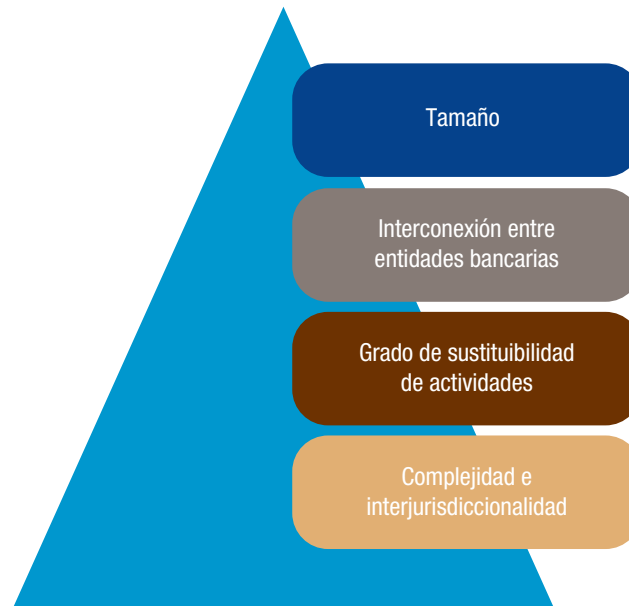
6 Marco Espinosa-Vega & Juan Solé (2010) “Cross Border Financial Surveillance: A Network Perspective”, Working Paper 10/105, Monetary and Capital Markets, International Monetary Fund.

El enfoque adoptado en la Superintendencia de Bancos permite determinar el grado de exposición que tendría el sistema financiero como resultado de las operaciones⁷ que realizan entre sí las entidades supervisadas y de la simulación conjunta de choques endógenos de crédito y de liquidez, que pueden generar un efecto dominó o en cadena en dichas entidades. Es decir, el riesgo de contagio como consecuencia del incumplimiento de una entidad específica (riesgo de crédito) y de la pérdida de financiamiento y venta de activos a precios inferiores (riesgo de liquidez) que podría implicar para otras entidades, con el consecuente impacto en la posición patrimonial de las instituciones afectadas.

En cuanto al riesgo de liquidez, en los últimos dos años la Superintendencia de Bancos ha estado analizando la implementación del requerimiento de liquidez de Basilea III de corto plazo, denominado Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR, por sus siglas en inglés), mediante la elaboración de escenarios cuantitativos. Asimismo, este proceso ha contemplado la discusión con los bancos más grandes del país, el análisis de las normativas de otros países y el diálogo con otros supervisores bancarios de la región. Todo ello se ha hecho con el propósito de establecer la manera más efectiva de adecuar dicho indicador para el caso del sistema financiero guatemalteco, incluyendo los criterios para su cómputo y posterior aplicación.

También se desarrollaron ejercicios para identificar a las instituciones financieras de importancia sistémica local, aplicando la metodología de evaluación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, adaptada a las características del sistema financiero guatemalteco, con base en los criterios siguientes:

Diagrama 6. Componentes evaluación riesgo sistémico

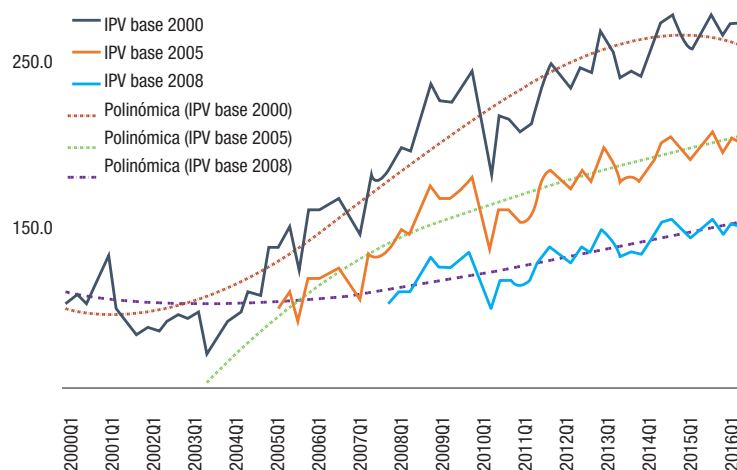


Por otra parte, se construyó un Índice de Precios de la Vivienda preliminar.⁸ Para elaborar dicho índice en Guatemala, se requiere contar con información precisa, frecuencia constante y de calidad. El índice preliminar utiliza el valor del avalúo.

⁷ Las operaciones consideradas son: cartera de créditos, depósitos, inversiones y reportos.

⁸ La propuesta para la elaboración del IPV toma de base el Manual del Índice de Precios de Inmuebles Residenciales 2013 que elaboró la Oficina de Estadísticas de la Unión Europea (Eurostat), el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Mundial, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Comisión Económica de Naciones Unidas para Europa (CEPE).

Gráfica 25. Índice de precios de vivienda (IPV)



3.3. Supervisión consolidada y transfronteriza

Las mejores prácticas sugieren que la supervisión efectiva cuando las entidades forman parte de grupos bancarios o conglomerados financieros, se lleve a cabo sobre una base consolidada considerando las actividades realizadas por el grupo a escala internacional. Este estándar ha cobrado relevancia en Guatemala en los últimos años, dada la creciente participación de los grupos locales en la actividad financiera a nivel de Centroamérica y Panamá. Al respecto, la participación de bancos extranjeros en Guatemala constituye el 22.9% del capital del sistema bancario; en el mercado asegurador local dicha participación equivale al 16.2% del capital de las aseguradoras en su conjunto; y, la expansión de los bancos locales en el mercado regional, equivale al 10% de los activos del sistema bancario guatemalteco.

Diagrama 7. Regionalización de la banca





En virtud de ello, el ente supervisor con el propósito de dar seguimiento a los riesgos de los grupos financieros asociados a las participaciones mencionadas, emplea entre otros mecanismos, la participación activa en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) por intermedio del Comité Técnico de Enlace y a través de los colegios de supervisores.

El CCSBSO es una asociación sin fines de lucro, fundada en 1976, que promueve, entre otros, la cooperación y el intercambio de información entre sus miembros y la adopción de estándares internacionales en materia de regulación y supervisión financiera, facilitando particularmente la supervisión consolidada y transfronteriza de los grupos financieros que operan en Centroamérica, Panamá, República Dominicana y Colombia.

Este organismo, promueve la celebración de acuerdos bilaterales y multilaterales de entendimiento y cooperación entre sus miembros, destacando en este sentido, el “Memorando Multilateral de Intercambio de Información y Cooperación Mutua para la Supervisión Consolidada y Transfronteriza”, suscrito en septiembre de 2007, ratificado en agosto de 2012 y fortalecido en noviembre de 2015 y noviembre de 2016; así como, el “Acuerdo de Cooperación para la preservación y el fortalecimiento de la Estabilidad Financiera Regional”, suscrito entre los miembros del CCSBSO y los miembros del Consejo Monetario Centroamericano (CMCA) en julio de 2014.

Por su parte, el Comité Técnico de Enlace es un órgano permanente de intercambio de información y de coordinación de la supervisión consolidada y transfronteriza de los grupos financieros de la región. Para el efecto, realiza reuniones virtuales de manera mensual y lleva a cabo dos reuniones presenciales anuales; además, en el marco del memorando multilateral citado, intercambia periódicamente información financiera y de riesgos de los grupos financieros regionales.

Otro mecanismo que contribuye al fortalecimiento de una supervisión consolidada y transfronteriza de los grupos financieros, es la participación en colegios de supervisores, los cuales constituyen mecanismos de coordinación que permiten a sus integrantes adquirir una visión común del perfil de riesgos de un conglomerado financiero como punto de partida para una supervisión consolidada efectiva. A su vez, son estructuras permanentes y flexibles para la colaboración, coordinación e intercambio de información entre las autoridades responsables de la supervisión de grupos financieros transfronterizos, evitando la duplicidad de tareas y facilitando la profundización de la supervisión⁹.

Con esos propósitos, en 2016 y 2017 la Superintendencia de Bancos participó en colegios de supervisores de la manera siguiente:

- a. En 2016 organizó el II Colegio de Supervisores Bancarios de un grupo financiero guatemalteco que tiene operaciones en Centroamérica, foro que integró al conjunto de supervisores involucrados en el seguimiento de los riesgos relevantes de dicho grupo.
- b. Durante 2016 y 2017, participó en siete colegios de supervisores bancarios promovidos por supervisores de origen, así como, en dos colegios de supervisores de seguros correspondientes a una aseguradora internacional que opera en Guatemala.

3.4. Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional

La Superintendencia de Bancos elaboró en 2016, la Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional, la cual contiene las actividades a desarrollar en el período 2016-2021, que contempla principalmente, dentro del programa de emisión de normativa, la actualización de la reglamentación vigente, la emisión de nuevas disposiciones reglamentarias, la propuesta de reformas a las leyes vigentes aplicables a entidades supervisadas, la propuesta de nuevas leyes relacionadas con otros participantes del sistema financiero, al igual que la emisión de otras disposiciones para hacer más efectiva la aplicación de la ley.

9 Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Principios para la eficacia de los colegios de supervisores. Junio 2014.

En la elaboración y ejecución del citado programa de normativa, durante el 2017, se continuó con el desarrollo del sistema financiero guatemalteco, las mejores prácticas internacionales y los estándares internacionales en materia de regulación, supervisión, transparencia y otros tópicos, así como los diagnósticos y recomendaciones de diversos organismos y entes internacionales derivados de evaluaciones realizadas en el país.

La referida matriz, representa el compromiso de la Superintendencia de Bancos en impulsar y apoyar las acciones que permitan desarrollar la infraestructura y el mercado financiero, fortalecer la regulación y supervisión financiera; así como, implementar la inclusión financiera en Guatemala.

Diagrama 8. Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional



3.5. Cumplimiento de estándares internacionales

La labor de supervisión bancaria que realiza la Superintendencia de Bancos está orientada al cumplimiento de los estándares internacionales que existen sobre la materia. En lo relativo a regulación y prácticas de supervisión de los sistemas bancarios, destacan los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz y los Acuerdos de Capital emitidos por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. Dichos acuerdos son conocidos como Basilea II (2004) y Basilea III (2010). Este último fue emitido como respuesta a la crisis financiera internacional de 2008-2009.

Para avanzar en el cumplimiento de estos estándares, la Superintendencia de Bancos ha trabajado en los temas siguientes:

1. Propuestas a la Junta Monetaria para completar la regulación sobre gestión de riesgos financieros y gobierno corporativo. Como consecuencia, la Junta Monetaria, en 2016 aprobó el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (Resolución JM-4-2016), el Reglamento de Gobierno Corporativo (Resolución JM-62-2016) y el Reglamento para la Administración del Riesgo de Mercado (Resolución JM-119-2016), lo



que permite tener un conjunto de normas que regula todos los riesgos financieros relevantes, así como, el gobierno corporativo, el control interno y la función de auditoría interna. La Superintendencia de Bancos ha acompañado el proceso de implementación de estas normas con actividades de capacitación y foros de discusión. Esto repercute en un mayor grado de cumplimiento de los Principios Básicos.

2. Análisis de impacto de las metodologías propuestas por el Comité de Basilea en temas de solvencia y de su adaptación a la regulación bancaria.
3. Análisis de impacto de las metodologías propuestas por el Comité de Basilea en temas de liquidez y de su adaptación a la regulación bancaria.
4. Diagnóstico sobre el cumplimiento de los estándares y definición de acciones a adoptar para el fortalecimiento de la supervisión consolidada y transfronteriza.
5. Fortalecimiento del marco de vigilancia del riesgo sistémico.
6. Desarrollo de metodologías para la cuantificación de riesgos financieros.
7. Elaboración de proyectos de regulación (modificaciones a leyes y nuevos reglamentos) para continuar el acercamiento hacia los estándares internacionales de supervisión.
8. Análisis de los retos a superar para avanzar hacia Basilea II y III y definición de hoja de ruta.
9. Coordinación del Comité Técnico de Estándares del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras, el cual persigue alcanzar convergencia entre los países miembros para avanzar hacia los estándares del Comité de Basilea y aprovechar las experiencias de otros países.

3.6. Normativa prudencial

El marco legal y regulatorio es fundamental para llevar a cabo la labor de supervisión y promover la adecuada gestión de las entidades supervisadas. En este sentido, reviste de particular importancia la emisión de normativa y su actualización, basada en las mejores prácticas y estándares internacionales, de tal manera que coadyuve significativamente con la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

En el 2016, el Congreso de la República de Guatemala aprobó importantes leyes financieras, tal es el caso del Decreto Número 25-2016, Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro, que regula lo relativo a la constitución, autorización, fusión, funcionamiento, operaciones, servicios, suspensión y liquidación de las Microfinancieras de Ahorro y Crédito y de las Microfinancieras de Inversión y Crédito, así como lo atinente al registro, administración de riesgos, envío y divulgación de información y cancelación y liquidación de los Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro. Adicionalmente, el Decreto Número 28-2016, Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, incorporó el tema del acoso u hostigamiento para la cobranza y la prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas. Asimismo, el Decreto Número 37-2016, Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria, permite el acceso de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) a la información bancaria.

En 2016 y 2017 la Superintendencia de Bancos promovió la aprobación de normativa prudencial en cumplimiento a lo dispuesto en la ley, con el propósito de apoyar la labor de supervisión, a fin de promover que las entidades y los grupos financieros gestionen adecuadamente los riesgos a los cuales se encuentran expuestos. Asimismo, promovió la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y el fortalecimiento del patrimonio de las entidades, la transparencia por medio de la divulgación de información. Entre estos esfuerzos, se destaca que en 2016 se desarrolló la reglamentación de la Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro, así como de la Ley de Tarjeta de Crédito, que se refieren a entidades que, conforme su ley, estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Cabe comentar que esta última ley, aprobada por el Decreto Número 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, se encuentra suspendida temporalmente por parte de la Corte de Constitucionalidad desde el 6 de abril de 2016 y en consecuencia las disposiciones normativas que se derivan de la misma, también se encuentran en la misma situación.

Durante 2016 y 2017 la Superintendencia de Bancos sometió a consideración de la Junta Monetaria 25 proyectos de reglamentos, los que fueron aprobados y emitidos.

Tabla 3. Normativa emitida por la Junta Monetaria

Número	Descripción
JM-4-2016	Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional. Con vigencia el 20 de enero de 2016. Regula los aspectos mínimos que deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala y las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, para la administración del riesgo operacional.
JM-14-2016	Reglamento del Seguro Colectivo. Con vigencia el 12 de febrero de 2016. Regula lo relativo a la colocación del seguro colectivo por parte de las aseguradoras de forma directa o por intermediario de seguros.
JM-22-2016	Reglamento del Contrato de Extrafinanciamiento en Tarjetas de Crédito. Con vigencia el 14 de marzo de 2016. Establece los aspectos mínimos que deben cumplir los emisores de tarjetas de crédito en los contratos de extrafinanciamiento que formalicen con los tarjetahabientes.
JM-23-2016	Reglamento de Premios o Bonificaciones de Tarjetas de Crédito. Con vigencia el 14 de marzo de 2016. Tiene por objeto establecer las condiciones generales que deben observar los emisores de tarjetas de crédito relacionadas con los programas de premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta de crédito.
JM-24-2016	Reglamento para Autorizar el Inicio de Operaciones de Emisores de Tarjetas de Crédito. Con vigencia el 14 de marzo de 2016. Regula la autorización de inicio de operaciones de los emisores de tarjetas de crédito, por parte de la Superintendencia de Bancos.
JM-57-2016	Mecanismo para que la Superintendencia de Bancos fije el Monto Mínimo de Capital Pagado inicial que los Bancos y Sucursales de Bancos Extranjeros que se Constituyan o se Establezcan en el Territorio Nacional. Con vigencia del mecanismo a partir del 1 de enero de 2017. Esta disposición establece un nuevo mecanismo para el cálculo del capital inicial de las entidades bancarias.
JM-62-2016	Reglamento de Gobierno Corporativo. Con vigencia el 12 de agosto de 2016. Regula los aspectos mínimos que deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala, las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero y las empresas controladoras de grupos financieros, con relación a la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control interno.
JM-91-2016	Reglamento de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Tiene como finalidad fortalecer el marco de actuación de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos de bancos y sociedades financieras, en coherencia con las reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros del 2012.
JM-93-2016	Reglamento para la Constitución de Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece los requisitos, trámites y procedimientos, para la obtención de la autorización para la constitución de entidades de microfinanzas por parte de la Junta Monetaria.
JM-94-2016	Reglamento para la Adquisición de Acciones de Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece los requisitos y trámites que deben cumplir las personas individuales o jurídicas, incluyendo los entes de microfinanzas sin fines de lucro, a fin de obtener la autorización de la Superintendencia de Bancos, para la adquisición de acciones de las entidades de microfinanzas.



Número	Descripción
JM-95-2016	Disposiciones Reglamentarias del Fondo de Garantía para Depositantes e Inversionistas de Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Regula los aspectos atinentes al Fondo de Garantía para Depositantes e Inversionistas en Entidades de Microfinanzas, a que se refiere la Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro.
JM-96-2016	Mecanismo para que la Superintendencia de Bancos revise y fije el Monto Mínimo de Capital Pagado Inicial de las Entidades de Microfinanzas. Con vigencia del mecanismo a partir del 1 de enero de 2017. Considera utilizar el Índice de Precios al Consumidor (IPC), para que el monto mínimo de capital pagado de las entidades de microfinanzas se adapte a las condiciones actuales de la economía nacional y del sistema financiero guatemalteco.
JM-97-2016	Reglamento para la Autorización de la Cesión de Cartera de Créditos de una Entidad de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece los requisitos, trámites y procedimientos para la autorización de la cesión de la totalidad o parte de la cartera de créditos de una entidad de microfinanzas a otra u otras entidades financieras sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
JM-98-2016	Reglamento para la Autorización de Fusión de Entidades de Microfinanzas y la Adquisición de Acciones de estas por otra de Similar Naturaleza o por un Banco. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece los requisitos, trámites y procedimientos para la autorización de fusión de entidades de microfinanzas y la adquisición de acciones de estas por otra de similar naturaleza o por un banco.
JM-99-2016	Reglamento para la Aplicación de Sanciones a Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Regula lo referente a la gravedad de las infracciones y al ciclo de recurrencia de las mismas, así como el número de unidades de multa que serán aplicadas por la Superintendencia de Bancos para sancionar las infracciones según su gravedad.
JM-100-2016	Reglamento para la Transformación de una Entidad Microfinanciera de Inversión y Crédito en una Entidad Microfinanciera de Ahorro y Crédito. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece los requisitos, trámites y procedimientos, para la obtención de la autorización para la transformación de una entidad Microfinanciera de Inversión y Crédito en una entidad Microfinanciera de Ahorro y Crédito.
JM-101-2016	Reglamento de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos de Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Establece las normas relativas a la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos de entidades de microfinanzas.
JM-102-2016	Reglamento para la Venta y Aplicación de Utilidades de Activos Extraordinarios Adquiridos por los Bancos y las Entidades de Microfinanzas. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Derogó la resolución JM-263-2002 y hace extensiva la aplicación de dicha normativa a las entidades de microfinanzas.
JM-103-2016	Modificación al Reglamento para el Registro de Empresas Calificadoras de Riesgo en la Superintendencia de Bancos. Con vigencia el 18 de noviembre de 2016. Hace extensiva y aplicable a las entidades de microfinanzas, la normativa vigente en la materia referida, en concordancia con lo establecido en la Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro.
JM-106-2016	Modificación a la Resolución JM-150-2006 y al Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos (MIC). Incorpora las operaciones de las entidades de microfinanzas al MIC, para adecuarse a la Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro.

Número	Descripción
JM-112-2016	Mecanismo para que la Superintendencia de Bancos fije el Monto Mínimo de Capital Pagado Inicial de las Aseguradoras o Reaseguradoras Nacionales que se constituyan o las Aseguradoras o Reaseguradoras Extranjeras que se establezcan en el Territorio Nacional. Con vigencia del mecanismo a partir del 1 de enero de 2017. Tiene por objeto fijar el monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional para que dicho monto se actualice conforme las condiciones actuales de la economía nacional y del mercado asegurador guatemalteco.
JM-119-2016	Reglamento para la Administración del Riesgo de Mercado. Con vigencia el 16 de diciembre de 2016. Tiene por objeto regular los aspectos mínimos que deben observar los bancos, las sociedades financieras y las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> , para una adecuada gestión del riesgo de mercado como consecuencia de movimientos adversos en los precios en los mercados financieros.
JM-125-2016	Reglamento para Autorizar el Uso del Sistema de Anotaciones en Cuenta. Con vigencia el 26 de diciembre de 2016. Establece el procedimiento y requisitos mínimos que deben cumplir los bancos, sociedades financieras y empresas especializadas en servicios financieros para que la Superintendencia de Bancos autorice el uso del sistema de anotaciones en cuenta.
JM-98-2017	Modificación al Reglamento para el Registro de Reaseguradoras o Aseguradoras Extranjeras, de Contratos de Reaseguro y Determinación de los Límites o Plenos de Retención. Con vigencia el 17 de noviembre de 2017. Esta modificación tuvo por objeto establecer la calificación de riesgo local del país de origen para el registro de aseguradoras centroamericanas que no cuenten con la calificación internacional de riesgo.
JM-115-2017	Modificación al Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Modifica el tratamiento contable de las comisiones cobradas anticipadamente.

Por su parte, en 2016 y 2017 el Superintendente de Bancos emitió las resoluciones, los acuerdos y oficios circulares descritos a continuación.

Tabla 4. Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos

Número	Descripción
RES-66-2016	Revisión y fijación para el año 2016, del monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional. Esta resolución establece lo referente al monto mínimo de capital pagado para el 2016, aplicable a las entidades bancarias.
AC-4-2016	Instruye a las entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> y a las empresas especializadas en servicios financieros, la forma y cálculo de los indicadores financieros, conforme lo estipulado en el Reglamento para la Divulgación de Información por parte de las Entidades Fuera de Plaza o Entidades <i>Off Shore</i> , las Empresas Especializadas en Servicios Financieros y otras que califique la Junta Monetaria, que formen parte de un Grupo financiero y las Casas de Cambio.
AC-5-2016	Modifica el Acuerdo Número 6-2014 del Superintendente de Bancos que contiene las Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero; con el objeto de incorporar notas aclaratorias que permitan la comprensión de los elementos y el cálculo de la tasa efectiva anual equivalente y para que los indicadores financieros sean de fácil comprensión y cálculo.



Número	Descripción
AC-12-2016	Modifica los acuerdos siguientes: I. Acuerdo Número 14-2007 del Superintendente de Bancos, Disposiciones Generales de Envío de Información a la Superintendencia de Bancos; II. Acuerdo Número 5-2011 del Superintendente de Bancos, Disposiciones Relativas a la Utilización del Sistema de Información de Riesgos Crediticios por parte de las Entidades Usuarias; III. Acuerdo Número 7-2012 del Superintendente de Bancos, Disposiciones para la Publicación de Información Financiera, por parte de la Superintendencia de Bancos, de las Entidades Sujetas a su Vigilancia e Inspección; IV. Acuerdo Número 6-2014 del Superintendente de Bancos, Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero, con el objeto de incorporar a los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero.
AC-16-2016	Dispone la clasificación de las cuentas monetarias y no monetarias del catálogo de cuentas del Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros.
AC-35-2016	Modifica los Acuerdos del Superintendente de Bancos Números: 14-2007, Disposiciones Generales de Envío de Información a la Superintendencia de Bancos; 5-2011, Disposiciones Relativas a la Utilización del Sistema de Información de Riesgos Crediticios por parte de las Entidades Usuarias; 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; 6-2014, Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero; y, 31-2015, Requisitos Mínimos que deben Incorporarse en la Contratación y Alcance de las Auditorías Externas de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, con el objeto de extender las disposiciones referidas a las entidades de microfinanzas.
AC-40-2016	Aprueba el Manual de Instrucciones Contables aplicable a la Superintendencia de Bancos y deroga el Acuerdo número 25-83 del Superintendente de Bancos.
OC-199-2016	Oficio circular para modificar el envío de actas y avisos para bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, entidades fuera de plaza o entidades off shore, empresas especializadas en servicios financieros y casas de bolsa. El objeto de este oficio es que las entidades financieras envíen de manera digitalizada las actas de las sesiones de su junta directiva, consejo de administración y comités, avisos de ausencia del presidente de la junta directiva o consejo de administración y gerente general y aviso de fraude, robo, hurto, deficiencia o anomalía de carácter grave.
OC-215-2016	Requiere el envío de información de la calificación de riesgo las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos por medio del portal financiero.
OC-11010-2016	Oficio circular relacionado con los Elementos a Considerar para efectuar el Cálculo de la Tasa Efectiva Anual Equivalente para Operaciones Activas de Crédito. Tiene como propósito unificar criterios y coadyuvar a la adecuada observancia de las disposiciones relacionadas con la divulgación de información.
OC-15013-2016	Oficio Circular dirigido a Bancos, Financieras y Entidades Fuera de Plaza. Relativo al envío de información de los créditos obtenidos de instituciones financieras extranjeras u organismos internacionales.
RES-23-2017	Fijación para el año 2017, del monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyen o se establezcan en el territorio nacional. Esta resolución establece el monto mínimo de capital pagado para el 2017, aplicable a las entidades bancarias.
RES-24-2017	Fijación para el año 2017, del monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas. Esta resolución establece el monto mínimo de capital pagado para el 2017, aplicable a las microfinancieras de ahorro y crédito y microfinancieras de inversión y crédito.

Número	Descripción
AC-5-2017	Modifica el Acuerdo Número 14-2007 de Disposiciones Generales de Envío de Información a la Superintendencia de Bancos, con el fin de otorgar a los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i> un mayor plazo de preparación para el envío de la información relacionada con sus bancos corresponsables del exterior.
AC-7-2017	Procedimientos para el Registro de Planes de Seguros. Esta disposición derogó el Acuerdo Número 33-2014 del Superintendente de Bancos y estableció la información y documentación que las aseguradoras deben presentar para el registro en la Superintendencia de Bancos, de los textos de los planes de seguros y sus bases técnicas, así como sus modificaciones, previo a su utilización.
OC-751-2017 y OC-4669-2017	Oficios circulares dirigidos a bancos sobre el envío de información relacionada con el Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA), con el propósito de requerir información para efectos de supervisión.
OC-757-2017	Oficio circular dirigido a bancos y sociedades financieras relacionado a la información de su plan de contingencia de recuperación. Tiene como propósito requerir a los bancos y sociedades financieras que remitan a la Superintendencia de Bancos, la información de su plan de contingencia de recuperación en julio de cada año.
OC-4544-2017	Oficio circular relacionado con la entrega de pólizas de seguros a través de medios de comunicación electrónicos. Establece disposiciones mínimas que las aseguradoras deben observar para la entrega de pólizas de seguros a través de medios de comunicación electrónicos, conforme a lo dispuesto en la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
OC-7935-2017	Oficio marco para notificaciones electrónicas. Tiene como propósito modernizar el mecanismo de notificaciones a las entidades supervisadas, tales como resoluciones, providencias y oficios emitidos por la Superintendencia de Bancos.

3.7. Fortalecimiento de la red de seguridad financiera

La red de seguridad financiera comprende el conjunto de instituciones, mecanismos y procedimientos orientados al mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero. Para el efecto, figuran entre sus componentes esenciales una adecuada regulación y supervisión prudencial, así como los esquemas de prestamista de última instancia, resolución bancaria, seguro de depósitos y fondo de capitalización bancaria.

La aplicación de las disposiciones que en esta materia están contenidas en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, ha demostrado su efectividad; sin embargo, dado lo dinámico de los mercados financieros, tanto nacionales como internacionales, es necesario contar con instrumentos adicionales de contención para enfrentar posibles situaciones adversas que puedan afectar considerablemente al sistema de pagos, propiciar problemas significativos de liquidez o de solvencia a una o más entidades.

De esa cuenta, desde el 2016 el ente supervisor ha venido impulsando la Iniciativa de Ley Número 5157, mediante la cual se propone, entre otros aspectos, adicionar a la legislación vigente medidas extraordinarias como la ampliación de la cobertura del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA) y la implementación de la figura de “Banco Abierto”, que consiste en mantener abierta y en funcionamiento una determinada institución financiera con el fin primordial de proteger el dinero de los depositantes.

Diagrama 9. Red de seguridad financiera



Componentes de la red de seguridad financiera.

Por otra parte, de conformidad con estándares y mejores prácticas internacionales, se investigó sobre el diseño y aplicación de planes de recuperación utilizados en otras jurisdicciones, a efecto de desarrollar las bases para su implementación en Guatemala, permitiendo con ello actuar de manera preventiva, dado que el diseño y aplicación de dichas herramientas se realiza en una etapa en la cual las entidades están líquidas y solventes.

En virtud de lo anterior, se requirió a los bancos y sociedades financieras la elaboración de los planes de contingencia de recuperación para que sean enviados anualmente, por lo que en julio de 2018 (información referida a junio) se recibirán por primera vez.

A su vez, con el apoyo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV) y del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de ese país, se llevó a cabo una actividad de concientización y capacitación sobre planes de recuperación dirigida al sector bancario.

Adicionalmente, entre otros aspectos, se solicitó a los bancos que determinen el monto de los depósitos garantizados por el FOPA, para que esta información sea remitida de forma periódica a la Superintendencia de Bancos; y, se recibió asesoría de la Oficina de Asistencia Técnica (OTA, por sus siglas en inglés) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, relativa al fortalecimiento de la red de seguridad financiera.

4. Resultados en prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

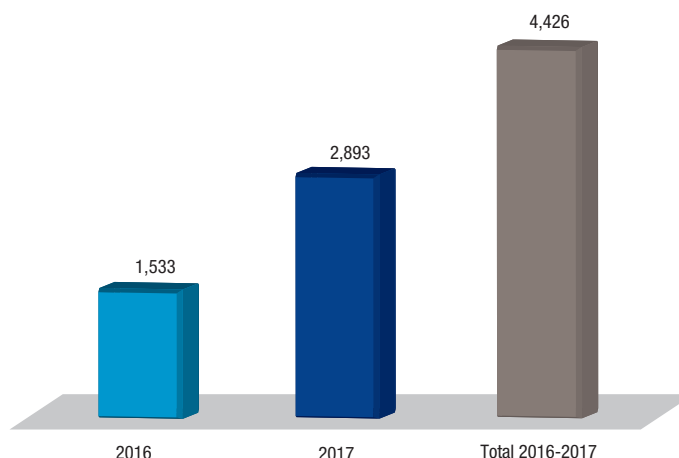
4.1. Análisis de transacciones financieras

4.1.1. Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS)

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 (PO) deben enviar a la Intendencia de Verificación Especial (IVE) Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS), los cuales se derivan del monitoreo de transacciones de los clientes y que por sus características pueden estar vinculadas a operaciones de Lavado de Dinero o Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), así como delitos precedentes a estos. Derivado de ello, la Intendencia de Verificación Especial durante el período 2016-2017 recibió 4,426 RTS (1,533 RTS en 2016 y 2,893 RTS en 2017), lo que representa un incremento del 89% en 2017 con respecto al 2016.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de los RTS recibidos en la IVE por parte de las Personas Obligadas.

Gráfica 26. Reportes de Transacciones Sospechosas recibidos en la IVE



4.1.2. Casos e informes de extinción de dominio presentados ante el Ministerio Público (MP)

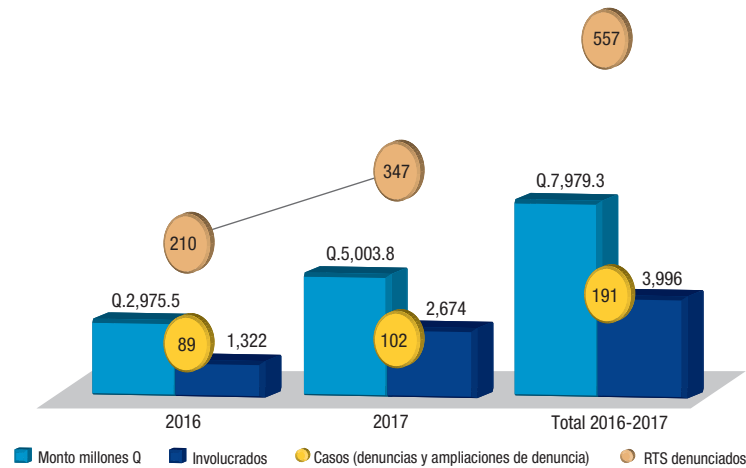
Derivado del análisis de los RTS e información adicional recabada, se identificaron indicios de la comisión de posibles delitos, por lo que en cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Superintendencia de Bancos por medio de la IVE, en 2016 presentó ante el Ministerio Público 89 casos¹⁰ por un monto de Q2,975.5 millones con 1,322 personas involucradas; y, 102 casos en el 2017 por un monto de Q5,003.8 millones con 2,674

¹⁰ Denuncias y ampliaciones de denuncia.

personas involucradas. Asimismo, se presentaron 90 informes de extinción de dominio en 2016 por un monto de Q2,985.3 millones; y, en 2017 se presentaron 78 informes por un monto de Q3,101.5 millones.

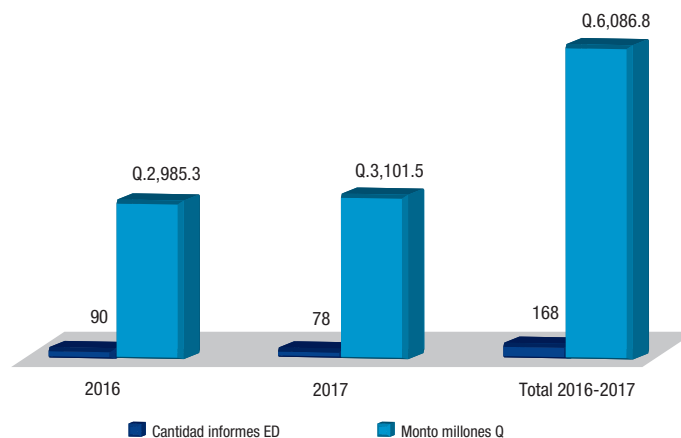
A continuación se presenta el comportamiento de los casos presentados al Ministerio Público durante el período 2016-2017 reflejándose un incremento en los montos que representan las mismas, así como la cantidad de RTS denunciados y el número de personas involucradas, los cuales evidencian aumento en la calidad y complejidad del análisis realizado.

Gráfica 27. Casos presentados ante el Ministerio Público
(monto en millones de quetzales), RTS denunciados y personas involucradas



La gráfica siguiente muestra el comportamiento y montos de los informes de extinción de dominio presentados ante el Ministerio Público.

Gráfica 28. Informes de Extinción de Dominio (ED) presentados ante el Ministerio Público y monto en millones de quetzales (2016-2017)



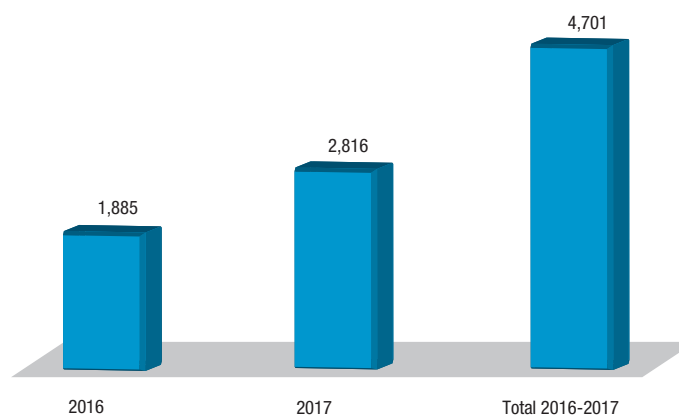
4.1.3. Requerimientos legales nacionales e internacionales

4.1.3.1. Requerimientos nacionales

Dentro de las funciones de la IVE 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 LD/FT.

Durante el período 2016-2017 se recibieron 4,701 requerimientos del Ministerio Público y otras entidades a quienes por ley la IVE puede prestar asistencia; atendiendo 1,885 requerimientos en 2016 y 2,816 en 2017, lo que representó un incremento de 49.4%.

Gráfica 29. Requerimientos nacionales atendidos en la IVE



4.1.3.2. Requerimientos internacionales

En el ámbito internacional, la Superintendencia de Bancos cuenta con facultades legales para compartir y solicitar información financiera relacionada con casos de LD/FT a las Unidades de Análisis Financiero (UAF) de otros países, previa suscripción de un Memorando de Entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés).

Al 31 de diciembre de 2017, Guatemala ha suscrito MOU con UAF de 44 países, los cuales se indican a continuación.

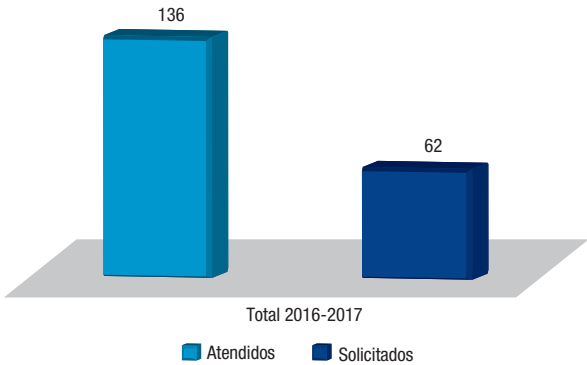


Tabla 5. Países con los cuales Guatemala ha suscrito MOU

Países MOU			
1	El Salvador	12	Barbados
2	Panamá	13	Costa Rica
3	Colombia	14	Bahamas
4	Montserrat	15	Perú
5	República Dominicana	16	Estados Unidos de América
6	Brasil	17	Haití
7	Bolivia	18	Bermudas
8	Honduras	19	San Vicente y las Granadinas
9	Nicaragua	20	Chile
10	Venezuela	21	México
11	Argentina	22	Antillas Holandesas
23	Aruba	24	Canadá
25	Islas Caimán	26	Paraguay
27	Uruguay	28	Anguila
29	San Cristóbal y Nieves	30	España
31	Bélgica	32	Francia
33	Albania	34	Italia
35	Rumania	36	Bulgaria
37	Ucrania	38	República de Macedonia
39	Portugal	40	Corea
41	Libano	42	Australia
43	Cuba	44	Ecuador

Derivado de los MOU suscritos por Guatemala, durante el período 2016-2017, la IVE atendió 136 requerimientos internacionales y solicitó 62 a otras Unidades de Inteligencia Financiera.

Gráfica 30. Requerimientos internacionales atendidos y solicitados por la IVE



4.1.4. Supervisión Basada en Riesgos de LD/FT

La Supervisión Basada en Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SBR LD/FT) tiene como objetivo identificar cómo las PO administran los referidos riesgos, considerando el cumplimiento de las obligaciones que la normativa les impone.

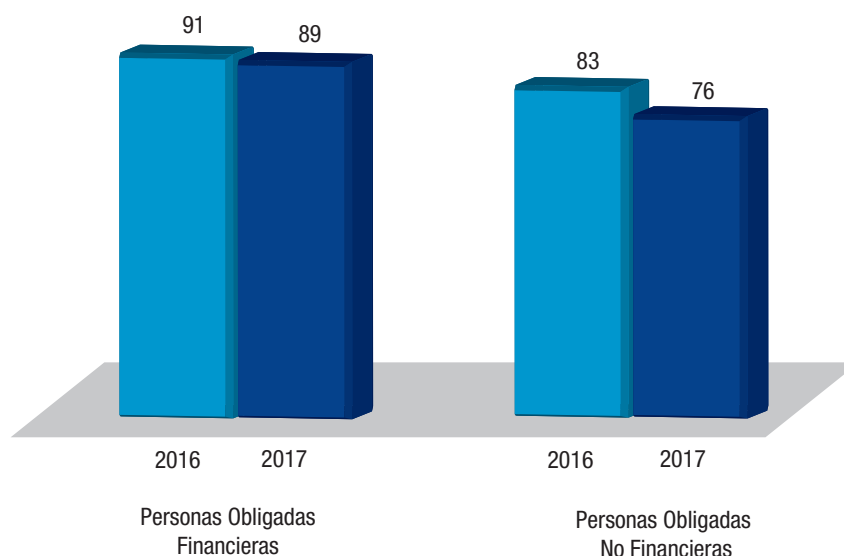
En ese sentido, se realizan actividades de supervisión de las normas, programas, procedimientos, controles internos y medidas que las PO adoptan, desarrollan y ejecutan, para evitar el uso indebido de sus productos y servicios. Asimismo, se evalúa la idoneidad de los mitigadores implementados, considerando el cumplimiento de la normativa nacional y estándares internacionales contra LD/FT. Los principales aspectos evaluados son: administración del riesgo; involucramiento de la administración; política conozca a su cliente; programas de monitoreo; gestión del oficial de cumplimiento; capacitación al personal; y, programas de auditoría. La evolución en las actividades de supervisión realizadas por la IVE, ha propiciado que las PO fortalezcan sus mitigadores de riesgo, invirtiendo en recursos tecnológicos y humanos, capacitación, entre otros, para fortalecer sus sistemas de prevención de LD/FT.

Para las actividades de supervisión del cumplimiento de la normativa contra LD/FT en bancos, financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, desde el 2009 se aplica la metodología de Supervisión Basada en el Riesgo de LD/FT; a partir de 2016 se aplica en otras entidades financieras como cooperativas, empresas de transferencias de fondos (remesadoras), casas de bolsa; y, desde el 2017 en Personas Obligadas No Financieras (PONF) tales como, compraventa de vehículos, promoción inmobiliaria, compraventa de inmuebles, comercio de antigüedades, joyas y metales preciosos, entre otras.

4.1.5. Actividades de supervisión del cumplimiento de la normativa contra LD/FT

En el período de 2016 y 2017 se realizaron un total de 339 actividades de supervisión del cumplimiento de la normativa contra LD/FT, de las cuales 180 fueron realizadas a Personas Obligadas Financieras y 159 en Personas Obligadas No Financieras.

Gráfica 31. Actividades de supervisión del cumplimiento de la normativa contra LD/FT





Personas Obligadas Financieras	2016	2017
Cooperativas de ahorro y crédito	56	57
Bancos	17	9
Aseguradoras	3	13
Sociedades financieras	5	8
Entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	4	1
Empresas de transferencias de fondos	4	1
Tarjeta de crédito	1	0
Casas de cambio	1	0
	91	89
Personas Obligadas No Financieras	2016	2017
Promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles	39	28
Compraventa de vehículos automotores	9	20
Entidad sin fines de lucro	12	10
Comercio de joyas, piedras y metales preciosos	13	7
Contador público y auditor	7	7
Servicio de blindaje de bienes de cualquier tipo	0	2
Comercio de objetos de arte y antigüedades	1	1
Movimiento de capitales	1	1
Proveedor de servicios societarios	1	0
	83	76
Total	174	165

4.2. Análisis estratégico de la información

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

Estudios realizados en 2016

- Ingresos y egresos de persona individual y jurídica en Guatemala.
- Comportamiento de las remesas en Guatemala.

Estudios realizados en 2017

- Eventos y espectáculos públicos en Guatemala.
- Sector de vehículos en Guatemala.
- Informe de Amenazas Regionales de Lavado de Activos.
- Diagnóstico preliminar de las *Fintech* (*Financial Technologies*) en Guatemala.

Otras actividades 2016

- Análisis de RTS con productos de inclusión financiera.
- Análisis de la incidencia del delito de extorsión en RTS.
- Análisis de RTS enviados por aseguradoras.
- Elaboración, diseño, actualización del formulario para inicio de relaciones para Personas Obligadas Financieras, así como el instructivo para su utilización.

Otras actividades 2017

- Análisis de agentes de seguros.
- Análisis de actividad ganadera en Guatemala.
- Análisis del comportamiento de las remesas en el sector bancario.
- Fase 1 del análisis de Reportes de Transacciones Sospechosas por actividad económica.
- Elaboración del proyecto de Boletín Estadístico de LD/FT.

4.3. Cumplimiento de estándares internacionales

Evaluación Nacional de Riesgo. De conformidad con la Recomendación 1 de los estándares internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) que establece que los países deben *“identificar, evaluar y entender los riesgos a los que se encuentran expuestos”* en materia de LD/FT, durante el período 2014-2015 se elaboró la primera Evaluación Nacional de Riesgos de LD/FT (ENR LD/FT) de Guatemala, la cual consiste en una autoevaluación que permite identificar las amenazas y vulnerabilidades a las que se encuentran expuestos los países.

En 2017 se inició el proceso de actualización de la Evaluación Nacional de Riesgo (ENR), con el apoyo y asistencia técnica del Banco Mundial, el cual consiste en tres fases:

- **Fase I:** Taller Inicial de la ENR, desarrollado del 12 al 14 de septiembre de 2017, con la participación de grupos de trabajo conformados por personal de entidades públicas, sector privado y técnicos del Banco Mundial quienes presentaron la herramienta para la elaboración de la ENR LD/FT y asesoría para su implementación.
- **Fase II:** en 2018 se espera completar esta fase, la cual consiste en la recolección de información cualitativa y cuantitativa para realizar el análisis de datos, ponderar las variables que conforman la herramienta y elaborar el informe en conjunto con los delegados de las instituciones participantes en el proceso.
- **Fase III:** en 2018 se culminará con un Taller Final en el cual se elaborarán los planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos.

Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo en Guatemala y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (COPRECLAF)

La Comisión fue creada¹¹ con el objeto de coordinar los esfuerzos y la cooperación entre las instituciones del Estado que participan dentro de la estructura legal de prevención, control, vigilancia y sanción de los delitos de Lavado de Dinero u Otros Activos (LD), el Financiamiento del Terrorismo (FT) y actividades tendientes a la prevención del Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).

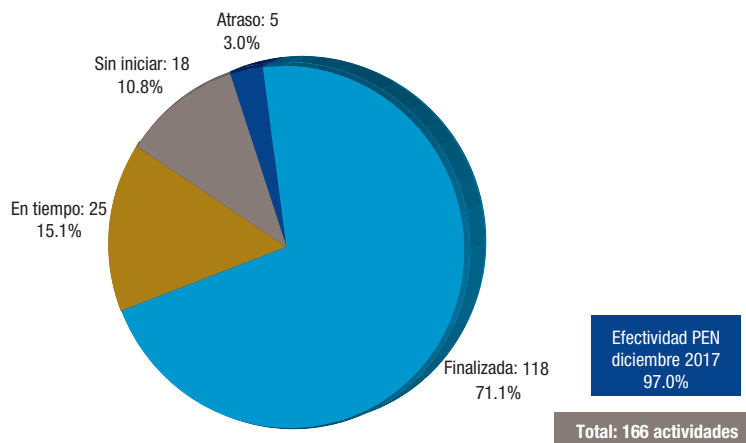
¹¹ Mediante Acuerdo Gubernativo Número 132-2010 del 21 de mayo de 2010, que fue reformado mediante el Acuerdo Gubernativo Número 145-2014 del 22 de abril de 2014, para ampliar su mandato, vigencia, miembros; así como su denominación, conforme a los estándares del GAFI vigentes a partir de 2012.

De conformidad con el artículo 7 del Acuerdo Gubernativo Número 132-2010, “*el Intendente de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos actuará como Secretario Técnico de la Comisión y, en su ausencia, actuará como tal el Director de la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos (...)*”. En su calidad de Secretaría Técnica, la IVE realiza funciones de seguimiento para el cumplimiento de los planes de trabajo y objetivos de la Comisión.

Desde su creación, la Comisión ha realizado acciones para implementar y actualizar continuamente su Plan Estratégico Nacional (PEN), utilizando como base las Recomendaciones del GAFI y su metodología de evaluación, los convenios internacionales de los cuales forma parte el Estado de Guatemala; los Informes de Evaluaciones Mutuas (IEM) de Guatemala; así como, la ENR en Guatemala 2015. Durante la Vigésima Sexta Reunión (Extraordinaria) de COPRECLAF, realizada el 23 de febrero de 2017, se aprobó la actualización del “Plan Estratégico Nacional Contra el Lavado de Dinero, el Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva 2014-2018”, denominado como PEN contra LD/FT/FPADM 2014-2018, el cual incorpora nuevas iniciativas estratégicas con sus respectivas actividades y plazos de implementación.

Algunos de los resultados relevantes de las actividades realizadas al 31 de diciembre de 2017, a través de las Mesas de Trabajo son los siguientes: 1) Aprobación del “Informe de Diagnóstico de Vulnerabilidad de las Rutas utilizadas por el Crimen Organizado”, durante la Vigésima Cuarta Reunión, en septiembre de 2016; 2) Elaboración del proyecto de Boletín Estadístico de LD/FT; 3) Presentación de Indicadores de Índice de Integridad de Analistas Investigadores y Jueces de Delitos Financieros de Incautación de Activos y Otros e Índice de Integridad Financiera; y, 4) Se concluyó el Primer Diplomado “Especialización en prevención y represión de los delitos de LD/FT”, en octubre de 2017.

Gráfica 32. Cumplimiento del PEN contra LD/FT/FPADM al 31 de diciembre de 2017



4.4. Normativa

4.4.1. Marco normativo

La Intendencia de Verificación Especial realiza sus actividades de conformidad con lo establecido en los Decretos Números 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.

4.4.2. Avance normativo

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de LD/FT, la Superintendencia de Bancos implementó la normativa prudencial siguiente:

Tabla 6. Instrucciones giradas por la IVE durante 2016 y 2017

Instrucción	Descripción
Guía para la Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo e Informe Ejecutivo de la Evaluación Nacional de Riesgos de LD/FT de Guatemala.	Comunica a aseguradoras, casas de bolsa, empresas de transferencias de fondos y tarjetas de crédito , la “Guía para la Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo” así como el “Informe Ejecutivo de la Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT de Guatemala”; para orientar a las PO en el desarrollo, implementación y actualización de una metodología para la administración basada en riesgos, con el propósito de identificar, evaluar y comprender sus riesgos y fortalecer sus programas, políticas, normas, procedimientos y controles internos.
Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas (CSNU).	Instrucción girada a todas las PO para que informen si existen o no coincidencias en sus bases de datos con personas designadas por el CSNU por financiamiento del terrorismo y proliferación.
Medidas ampliadas de conocimiento del cliente, relacionadas con clientes dedicados a transferencia de fondos.	Se instruye a bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades off shore para aplicar medidas ampliadas de conocimiento del cliente con personas individuales o jurídicas cuya actividad sea transferencias de fondos, las que deberán incluir como mínimo copia de la evidencia de registro como PO ante la IVE en el expediente del cliente; establecer medidas de monitoreo más intensas de la relación comercial; y, efectuar modificaciones o ampliaciones al Manual de Cumplimiento.
Instructivo para el registro de agentes de seguros independientes como Personas Obligadas.	Envío a aseguradoras del “Instructivo para el registro de agentes de seguros independientes como Personas Obligadas y para el cumplimiento de sus obligaciones ante la Intendencia de Verificación Especial”, para que lo circulen a sus agentes de seguros que reúnan la calidad de PO, a fin de apoyar al sector en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa.
Boletín Informativo del Grupo Egmont.	Envío del Boletín Informativo del Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera sobre Combatientes Terroristas Extranjeros (CTE) y Estado Islámico en Irak y El Levante (ISIL), a bancos, sociedades financieras, aseguradoras, casas de cambio y de empeño, cooperativas ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos, financiadoras, tarjetas de crédito ; con el fin de que las PO consideren los patrones y tendencias de terrorismo y su financiamiento como alerta para que evalúen, diseñen, establezcan, implementen o mejoren sus controles para la prevención y combate del delito de FT; así como la ubicación de capitales provenientes de dicha actividad delictiva.
Formulario IVE-TF-21.	Instruye a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, cooperativas de ahorro y crédito y empresas de transferencias de fondos en la implementación del “Instructivo para la elaboración del archivo electrónico para el reporte mensual de transferencia de fondos” y envío del formulario IVE-TF-21.



Instrucción	Descripción
Medidas de Prevención de LD/FT para el Servicio de Remesas.	Instruye a empresas de transferencias de fondos para que adopte, desarrolle y ejecute las “Medidas de Prevención de LD y FT para el Servicio de Remesas”.
Solicitud de prórrogas.	Se instruye a bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades off shore que, al momento de solicitar una prórroga en virtud de un requerimiento de información formulado, deben justificar los motivos de la referida solicitud.
Documentos de soporte de los RTS.	Se instruye a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, aseguradoras, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos y tarjetas de crédito para que dentro de la información de los e-RTS enviados, se incluya lo siguiente: 1) En formato PDF, imágenes legibles del anverso y reverso de los documentos de soporte en orden cronológico; 2) Las transacciones que se reportan deben documentarse individualmente; y, 3) Los archivos que incluyen la documentación deben ser identificados por el tipo de transacciones que están reportando.
Informe de Tipologías de LD 2015.	Envío a todas las PO del Informe de Tipologías de LD identificadas por la IVE correspondiente al 2015, para dar a conocer los patrones de LD, con el fin que implementen o mejoren sus medidas preventivas a efecto de mitigar los riesgos de que sus servicios o productos sean utilizados de manera indebida.
Consideración respecto al beneficiario final.	Instrucción a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, aseguradoras, almacenadoras, arrendadoras, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos, casas de bolsa, tarjetas de crédito y movimiento de capitales , con el fin de que adopten, desarrollen y ejecuten programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos específicos para el conocimiento del cliente respecto de la identificación del beneficiario final de las personas o estructuras jurídicas.
Medidas para el inicio o continuidad de relaciones comerciales con CPE.	Instruye a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, aseguradoras y cooperativas de ahorro y crédito , para que implementen medidas en el inicio o continuidad de relaciones comerciales de las PO con CPE.
Guía de Administración Basada en Riesgos de LD/FT (IVE-ABR-06).	Hace del conocimiento de todas las PONF la Guía de Administración Basada en Riesgos de LD/FT (IVE-ABR-06), con el fin de orientar a las PO a identificar, evaluar y comprender los riesgos de LD/FT, a que están expuestas por la naturaleza y tamaño de su actividad comercial, con el propósito que puedan tomar las medidas idóneas para prevenir, controlar y mitigar los mismos.
Medidas de debida diligencia del cliente dirigidas a PEP (IVE-PEP-07).	Instruye a todas las PONF para que adopten, desarrollen y ejecuten las medidas necesarias para dar cumplimiento con la debida diligencia dirigida a PEP.
Medidas de debida diligencia del cliente mediante los Formularios IVE-NF-29 e IVE-NF-30.	Se instruye a todas las PONF para que lleven registro diario de operaciones o transacciones realizadas con sus clientes, utilizando el Formulario IVE-NF-29; y, cuando las operaciones o transacciones sean mayores a USD10,000.00 o su equivalente en cualquier moneda, para inicio de relaciones el Formulario IVE-NF-30.

Instrucción	Descripción
Formularios para inicio de relaciones y Anexos I, II, III y IV.	Se envía a los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, tarjetas de crédito, cooperativas de ahorro y crédito y casas de bolsa , los formularios para inicio de relaciones IVE-IR-01 (persona individual) e IVE-IR-02 (persona jurídica); sus anexos A.I, A.II, A.III y A.IV así como el instructivo para su utilización.
Medidas para mitigar los riesgos relacionados con la recepción de efectivo en moneda extranjera, IVE-DV-17.	Se instruye a las cooperativas de ahorro y crédito sobre las medidas y requisitos mínimos para mitigar los riesgos relacionados con la recepción de efectivo en moneda extranjera, así como el instructivo para la elaboración del archivo electrónico para el reporte mensual de recepción de efectivo en moneda extranjera IVE-DV-17.
Instructivo para la elaboración del archivo electrónico para el Reporte Mensual de Transferencia de Fondos, IVE-TF-21.	Instrucción girada a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencia de fondos ; en la cual se remite el instructivo para la elaboración del archivo electrónico del IVE-TF-21 en el que se amplía el catálogo de tipo de transferencias para envío de transferencias locales ACH.
Reporte de Transacciones Sospechosas Electrónico (e-RTS).	Se instruye a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos, tarjetas de crédito y aseguradoras , sobre las mejoras a la herramienta del e-RTS, que permitirán complementar la información a reportar.

4.5. Capacitación

En 2016, 39 colaboradores impartieron 79 capacitaciones sobre temas de LD/FT a 5,113 personas de entidades financieras y no financieras y público en general.

En 2017, 49 colaboradores impartieron 95 capacitaciones sobre temas de LD/FT, a 9,196 personas de entidades financieras y no financieras y público en general.

4.6. Personas Obligadas

Al 31 de diciembre de 2017, se encuentran inscritas y reportan a la IVE las Personas Obligadas siguientes:



Tabla 7. Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con la normativa contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2017.

Personas Obligadas (PO)	Cantidad
Agente de seguros independientes	679
Promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles	313
Cooperativas de ahorro y crédito	342
Contador público y auditor	206
Compraventa de vehículos automotores	152
Comercio de joyas, piedras y metales preciosos	103
Compraventa de inmuebles	154
Promoción inmobiliaria	113
Corredor de seguros	49
Comercio de objetos de arte y antigüedades	38
Entidad sin fines de lucro - fondos extranjeros	77
Compraventa de divisas	38
Aseguradoras	28
Empresas de transferencias de fondos	23
Bancos	19
Casas de bolsa	18
Almacenadoras	15
Financieras	13
Entidad sin fines de lucro - fondos del Estado	22
Proveedor de servicios societarios	17
Arrendamiento financiero	19
Provisión de domicilio fiscal	10
Tarjeta de crédito	10
Movimiento de capitales	9
Entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	6
Servicio de blindaje de bienes de cualquier tipo	10
Casas de cambio	3
Arrendamiento de vehículos automotores blindados	5
Loterías, rifas y similares	3
Operadores de tarjeta de crédito	3
Financiadoras	1
Factoraje	5
Casas de empeño	1
Empresas de canje de cheques	1
Otras instituciones*	1
Total	2,506

* Fondo de Hipotecas Aseguradas (FHA)

4.7. Resultados de la evaluación de país en prevención de LD/FT

Durante el período 2015-2016 Guatemala estuvo sujeta al proceso de Evaluación Mutua del cumplimiento de las Recomendaciones del GAFI por parte del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y el Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), en el marco de la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas del GAFI. El proceso culminó con la publicación del Informe de Evaluación Mutua de Guatemala (IEM) en noviembre de 2016.

En el Informe de Evaluación Mutua de Guatemala destacan las fortalezas identificadas para Guatemala siguientes: a) El entendimiento a nivel país del riesgo de LD/FT a través de la ENR LD/FT; b) La existencia de la COPRECLAF y del PEN para la mitigación de riesgos; c) El trabajo articulado de las autoridades competentes en el combate contra el LD/FT; d) Múltiples mecanismos de asistencia legal mutua en temas de extradición, inteligencia financiera e intercambio de información entre supervisores financieros y otras entidades; e) La supervisión basada en riesgo de LD/FT en las Personas Obligadas; y, f) La identificación del beneficiario final de personas o estructuras jurídicas.

Asimismo, para el cierre de brechas identificadas en el IEM, se incorporaron iniciativas estratégicas en el PEN contra LD/FT/FPADM, las cuales responden a las oportunidades de mejora siguientes: a) Dotar de mayores recursos tecnológicos a las entidades para fortalecer la investigación de los delitos de LD/FT; b) Fortalecer el trabajo articulado entre entidades competentes que permita generar inteligencia financiera; c) Implementar mecanismos de realimentación entre autoridades competentes respecto de los procesos de investigación de LD/FT; d) Brindar capacitación continua al personal de las entidades competentes en temas de investigación, persecución y sanción de LD/FT; y, e) Fortalecer la metodología para el análisis de riesgo de FT.

También, conforme lo solicitado por GAFILAT, se remitió el Primer y Segundo Informe de Seguimiento al IEM de Guatemala, en marzo y noviembre de 2017 respectivamente, en los cuales se describen los esfuerzos realizados por el país para el cierre de brechas identificadas. Los mismos fueron conocidos y aprobados en los plenos de GAFILAT llevados a cabo en julio y diciembre de 2017.



RELACIONES INSTITUCIONALES

La Superintendencia de Bancos participa activamente en diversos foros, tanto en el ámbito nacional como internacional, con el fin de construir y fortalecer relaciones institucionales que permitan el intercambio de conocimiento, experiencias, tecnología e información técnica, relacionados al cumplimiento de su misión institucional.

5. Acercamiento de la Superintendencia de Bancos con la sociedad

5.1. Educación financiera

Como parte de las actividades para propiciar un mayor acercamiento de la SIB con la sociedad e incrementar el acceso de los usuarios a recursos educativos que coadyuven a la toma de decisiones financieras mejor informados, en 2016 y 2017 se continuó con el Programa de Educación Financiera, priorizándose en 2017, la atención a usuarios y potenciales usuarios del sistema financiero supervisado; el cual se desarrolló con una estrategia de trabajo fundamentada en tres pilares.

Pilar educativo

Implica el desarrollo de talleres, conferencias y otras actividades de capacitación. En el período 2016-2017 se efectuaron las jornadas de conferencias en los departamentos de Suchitepéquez, Chimaltenango, Santa Rosa, Retalhuleu, Alta Verapaz, Escuintla, San Marcos y Jutiapa. Se contó con la participación de 3,255 estudiantes y docentes de diversificado y nivel universitario, e instructores del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), entidad aliada, a quienes se les impartió temas sobre las funciones de la Superintendencia de Bancos, sistema financiero supervisado, finanzas personales y prevención de lavado de dinero.



Participantes de las conferencias departamentales



Asimismo, se atendieron solicitudes con las que se alcanzó capacitar a más de 9,000 personas, con temas relacionados con el quehacer institucional y finanzas personales.

En ese mismo sentido, con el propósito de capacitar a usuarios de servicios financieros y lograr un efecto multiplicador, en ambos años se implementó la metodología de formación a docentes en la cual se capacitó a 870 participantes de los departamentos de Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Izabal, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, Santa Rosa y Sololá.

En 2017, con la metodología de formación a formadores se capacitó a 133 personas de entidades públicas y privadas, quienes podrán realizar ejercicios de réplica en sus instituciones y áreas de influencia social; con lo que se espera un efecto multiplicador a más de 2,500 beneficiarios, aproximadamente.



En ambos años se desarrollaron los Programas de Gestión de Riesgos Bancarios y Gestión de Riesgos con enfoque en Seguros, con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios y colaboradores de entidades supervisadas. Cada programa tuvo una duración efectiva de 27 horas y participaron más de 1,380 colaboradores de referidas entidades.

En 2016 se lanzó el Programa de Voluntariado que afianzó la identificación de los colaboradores de la Institución con el Programa de Educación Financiera. En la I y II edición participaron 36 y 38 voluntarios respectivamente, con lo cual se capacitó a más de 24,000 personas de los departamentos de Chimaltenango, El Progreso, Escuintla, Izabal, Quetzaltenango, San Marcos, Santa Rosa y Sololá.

Adicionalmente, en 2017 se realizaron dos jornadas de conferencias sobre Educación Financiera, dirigidas a los usuarios del sistema financiero supervisado, quienes han presentado ante este órgano supervisor alguna gestión sobre las operaciones o servicios que prestan las entidades supervisadas. Se contó con la participación de 250 usuarios.

Pilar de logística

Comprende el diseño, elaboración y distribución de material educativo, así como la participación en eventos afines al programa. Se participó en eventos organizados por la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG), Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), colegios profesionales, asociaciones gremiales y universidades, entre otros. Se capacitó a más de 46,000 personas a quienes se les entregó materiales educativos a través de los stands informativos instalados en estos eventos.

Asimismo, se tuvo acercamiento con el Ministerio de Educación a través de la Dirección General de Gestión de Calidad Educativa (DIGECADE), Direcciones Departamentales de Educación de diversas regiones del país y Empresarios por la Educación, para la realización de las actividades de formación a docentes.

Pilar de divulgación

Conlleva la realización de campañas educativas en medios de comunicación masiva. Para el efecto, se contribuyó con la campaña digital institucional mediante el diseño de mensajes y contenido educativo a divulgar en las diferentes redes sociales con que cuenta la Institución.

Para incentivar la implementación de un proyecto escolar de educación financiera, se diseñó y distribuyó la “cartilla” para docentes, con un enfoque constructivista, que permita la adquisición y el fortalecimiento de competencias financieras en el ciclo escolar.

De la misma forma, se continuó con la distribución del ABC De Educación Financiera, en actividades, talleres y a través de la red de bibliotecas del Banco de Guatemala y extensiones universitarias en todo el país. Este documento de consulta superó los 83,000 ejemplares distribuidos en el período 2016-2017. Con las actualizaciones realizadas en 2017 se arribó a la 12.^a edición.

En 2017 se distribuyeron 5,000 unidades de la “alcancía armable” en forma de cubo, que incluye mensajes para favorecer la recordación de los temas de planificación financiera y consumo inteligente. Así también, en atención a las consultas de los usuarios, se diseñó la guía sobre los principales tipos de garantías que se aplican en el crédito bancario, con el fin de fortalecer el tema de manejo responsable del crédito.

5.2. Comunicación institucional

La comunicación institucional tiene como objetivo establecer relaciones con los diferentes públicos externos, con el propósito de dar a conocer los resultados de la gestión que realiza la Superintendencia de Bancos, con el fin de generar credibilidad y confianza en la Institución, como ente regulador del sistema financiero supervisado.

En ese sentido y conscientes que “todo en la institución comunica”, durante 2016 y 2017 se trabajó en los principales ejes siguientes:

Gestión de la imagen institucional

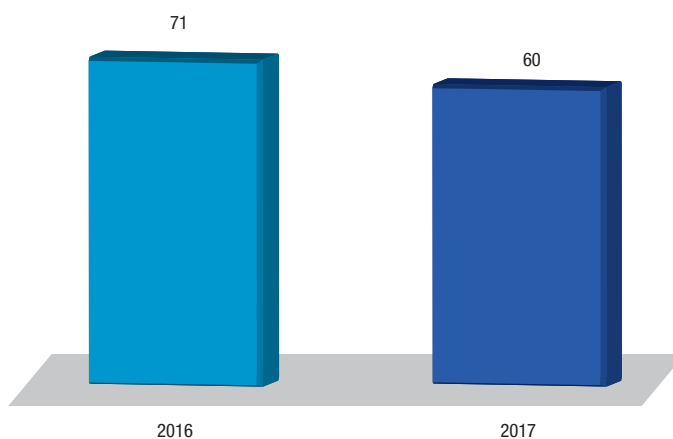
Con esta iniciativa se visualizó un modelo de análisis de coyuntura, mediante el cual se analizaron diferentes acontecimientos del entorno nacional y de la gestión de la Superintendencia de Bancos, a través de la información recibida de otros procesos como la recopilación de noticias de medios de comunicación y redes sociales; para identificar las alertas tempranas que permitan activar protocolos de atención y brindar un adecuado acompañamiento durante cualquier evento asociado a la gestión de la Superintendencia de Bancos o el sistema financiero supervisado.

Para la Superintendencia de Bancos es relevante comprender la coyuntura nacional en el ámbito político, económico y social, así como, los principales actores que puedan impactar el entorno institucional. Durante 2016 y 2017 se realizaron análisis de coyuntura con el objetivo de identificar retos y oportunidades que orientaran a la toma de decisiones relacionadas a temas de comunicación y divulgación de acuerdo a la percepción del rol de la Superintendencia de Bancos.

Gestión con medios de comunicación

La comunicación institucional, va acompañada de una indispensable relación con los medios de comunicación y la oportuna atención a las solicitudes de información que periódicamente realizan en temas económico-financieros y asociados a la gestión institucional, con el objetivo de fomentar la transparencia y facilitar el acceso a la información. En 2016, se atendieron 71 solicitudes de información de periodistas y en 2017 un total de 60.

Gráfica 33. Requerimientos de información de medios de comunicación



Fuente: Unidad de Comunicación Institucional SIB.

Acercamiento con audiencias

Una de las tácticas propuestas en la estrategia de comunicación institucional en 2017, fue el acercamiento con diferentes *stakeholders* con el propósito de compartir información y socializar temas relacionados a la gestión de la Superintendencia de Bancos.

En 2017 se llevaron a cabo los acercamientos siguientes:

- **Reuniones con Comunicadores de Bancos:** se estableció una red de comunicadores, con el propósito común de preservar la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado. Los principales temas abordados fueron: “Funciones de la Superintendencia de Bancos y la estrategia de comunicación institucional”; “Riesgo reputacional y manejo de comunicación en crisis” para lo cual se contó con la participación del Director de Comunicación del Banco de España, como invitado especial; “Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros”; y finalmente, el tema de “Ciberdelitos”.
- **Reuniones con Directores y Editores de Medios de Comunicación:** con el propósito de compartir información que genera la Superintendencia de Bancos a los medios de comunicación, los cuales tienen la función social de informar y coadyuvar a formar opinión. Los principales temas abordados fueron: “Funciones de la Superintendencia de Bancos”; “Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros”; y, “Resultados del Índice Global de Competitividad”, en el cual el sistema bancario de Guatemala se situó en el número 11 de 137 países evaluados.

Publicaciones institucionales

La Superintendencia de Bancos cuenta con canales propios de divulgación por medio de los cuales se dieron a conocer a los diferentes *stakeholders*, temas técnicos y de interés. Las publicaciones realizadas, entre otras, por la Institución son las siguientes:

- Revista “Visión Financiera” la cual se publica trimestralmente.
- Suplementos con información financiera de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB.
- Comunicados de prensa.
- Boletines informativos.
- Unifolios informativos.
- Memoria de Labores Institucional.



Suscripción vía E-mailing

Esta herramienta reportó al cierre de 2017, más de 35,000 suscriptores interesados en recibir información institucional tal como: invitaciones a eventos, avisos de asuetos del sistema financiero supervisado, vínculos a publicaciones institucionales, comunicados de prensa, boletines informativos, entre otros.

Campañas en medios de comunicación

Las campañas se divulgaron por medio de anuncios en prensa escrita, radio, televisión y revistas, con el propósito de lograr un mayor acercamiento con los usuarios. En 2016 y 2017 la campaña de comunicación externa se centró principalmente, en los temas siguientes:

- **“Usted ahorra, los bancos cuidan su dinero, la SIB supervisa”:** esta campaña se implementó con el objetivo de comunicar a los usuarios la importancia del ahorro y promover la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios del sistema financiero supervisado; comunicar que los bancos del sistema

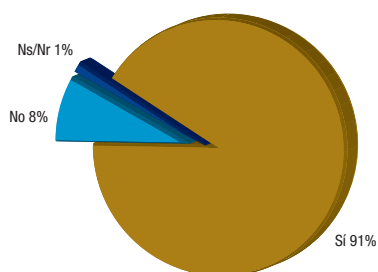
resguardan el ahorro de los guatemaltecos; y, comunicar el trabajo técnico y con estricto apego a la ley, que realiza la Superintendencia de Bancos.

- **“Prevenir y combatir el lavado de dinero u otros activos es un esfuerzo de país”**: esta campaña se implementó con el objetivo de comunicar el proceso de prevención, combate y represión del delito de lavado de dinero y la función de cada institución que participa en el referido proceso; así como, divulgar recomendaciones para que la población no se convierta en víctima de este flagelo.

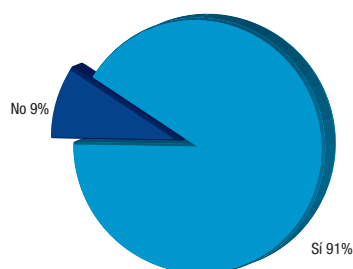
Con el propósito de validar el impacto de la campaña de comunicación externa de la Superintendencia de Bancos, en 2017 se realizó una medición utilizando una muestra representativa de la población. Los principales resultados de la referida medición son los siguientes:

Gráfica 34. Resultados de la medición de la campaña de comunicación externa: “Usted ahorra, los bancos cuidan su dinero, la SIB supervisa” y “Prevenir el lavado de dinero es un esfuerzo de país”

El anuncio “Usted ahorra...” es **claro** para el público
Porcentajes, 2017 n=789



El anuncio “Prevención de LD” es **claro** para el público
Porcentajes, 2017 n=789

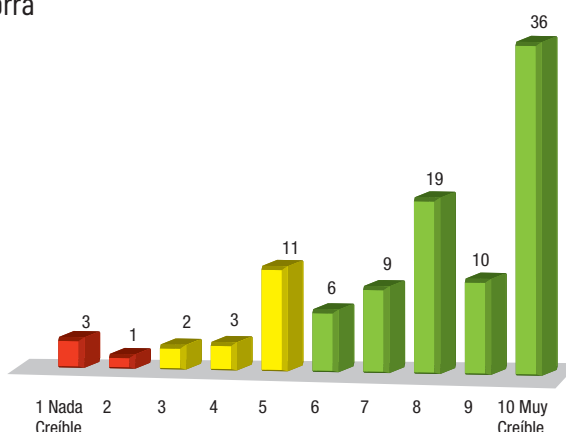


n = tamaño de la muestra
Ns/Nr = no sabe, no responde
Fuente: CID GALLUP.

Las conclusiones principales de las mediciones relacionadas a la campaña se centran en los temas siguientes:

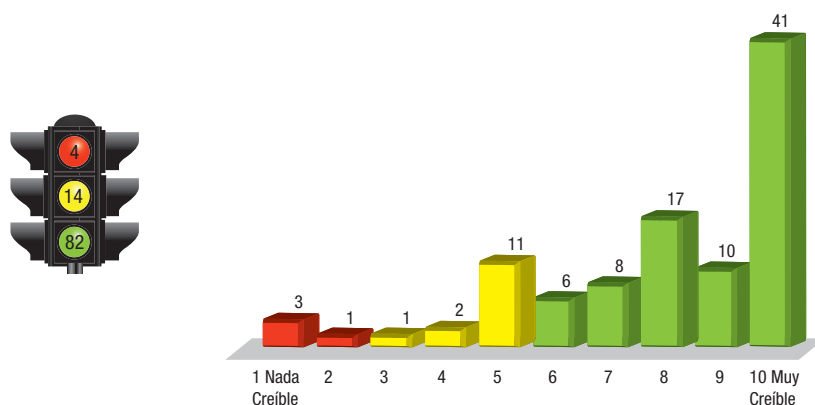
- De los anuncios presentados a la muestra sobre “Usted ahorra...” y “Prevenir el Lavado de Dinero...”, los usuarios indican que son **claros** para el público.
- Las personas se muestran muy anuentes al anuncio sobre “Usted ahorra...” e indican que tiene bastante **credibilidad**.
- El anuncio Prevenir el Lavado de Dinero tiene una alta evaluación **positiva y credibilidad**, recibiendo 83% y 82% respectivamente.

Gráfica 35. Credibilidad del anuncio “Usted ahorra”
Porcentaje, 2017 n=789



Fuente: CID GALLUP.

Gráfica 36. Credibilidad del anuncio “Prevención del Lavado de Dinero”
Porcentaje, 2017 n=789



Fuente: CID GALLUP.

Campaña de comunicación en medios digitales

En 2016 y 2017 se implementaron dos campañas digitales, con el objetivo de dar a conocer y promover el contenido de los canales institucionales y lograr una interacción con el público.

Sitio web institucional

Uno de los principales activos digitales para la comunicación institucional, es el sitio web de la Superintendencia de Bancos, el cual permite a los usuarios consultar y descargar información del sistema financiero supervisado, leyes y normativa, materiales de educación financiera, informes, boletines de estadísticas, entre otros.

Lo anterior se ve reflejado en el incremento anual de visitas promedio al sitio web. En 2016, el promedio mensual fue de 29,498 visitas. En 2017, se registró un incremento del 19%, logrando un promedio de 35,143 visitas al mes.

Como parte del proceso de mejora continua, a inicios de 2016 se realizó un rediseño al sitio web, renovando la imagen e implementando un diseño web responsivo, con el propósito que el contenido se visualice correctamente en distintos dispositivos.

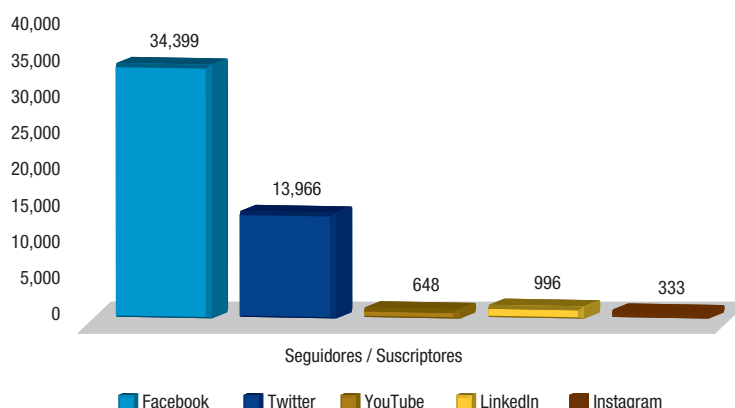
Redes sociales

La Superintendencia de Bancos ha incorporado dentro de su estrategia de comunicación institucional, el uso de nuevos canales digitales para divulgar contenido sobre temas institucionales y de educación financiera, dentro de los cuales se encuentra el uso de las redes sociales de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *Instagram* y *LinkedIn*, estos dos últimos incorporados en marzo de 2017.

Para la realización de las XX Conferencias sobre Supervisión Financiera, organizada por la Superintendencia de Bancos, se utilizaron las redes sociales como canal de divulgación del evento, así como, para las transmisiones en vivo realizadas en *Facebook* y *YouTube*, las cuales fueron vistas por usuarios en Guatemala y en otros países de la región. Es importante resaltar la participación de los asistentes, quienes compartieron e interactuaron con el contenido a través de comentarios y formulación de preguntas a los conferencistas utilizando el *hashtag* y aplicación móvil del evento, enriqueciendo la interacción con el público.

Desde 2016, se ha incrementado la cantidad de usuarios que siguen y se informan acerca del quehacer de la Superintendencia de Bancos a través de los canales indicados, conformando a diciembre de 2017 una comunidad digital más grande, como se muestra en la gráfica siguiente.

Gráfica 37. Seguidores/Suscriptores a canales de la SIB en redes sociales al 31 de diciembre de 2017



5.3. Relaciones institucionales

La Superintendencia de Bancos participa en diversos foros y organismos de carácter nacional e internacional, construyendo relaciones a largo plazo con entidades afines a sus objetivos, entre las que se pueden mencionar: organismos internacionales y nacionales, entidades homólogas, superintendencias y bancos centrales, sector gobierno, colegios profesionales, entidades académicas, entre otras.

Organismos internacionales

La Superintendencia de Bancos mantiene relación con los Organismos Internacionales siguientes: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), Grupo Egmont, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo Monetario Internacional (FMI) y Consejo Monetario Centroamericano (CMCA).

Asimismo, es importante mencionar que se mantiene una cercana relación con entidades homólogas, tales como: la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de Nicaragua, Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, Superintendencia Financiera de Colombia, Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de México, Reserva Federal de Estados Unidos de América (*Federal Reserve System*), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP¹² de Perú, Banco de España y Banco de México, entre otras. Derivado de esta relación se han propiciado algunas visitas técnicas y pasantías que permiten el intercambio de conocimiento y experiencia.

12 AFP: Administradoras de Fondos de Pensiones.



Como resultado de la activa participación y el liderazgo ejercido por la Superintendencia de Bancos, durante la XIX Asamblea Anual de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, realizada en octubre de 2016 en la Ciudad de México, el licenciado José Alejandro Arévalo Alburez, Superintendente de Bancos de Guatemala, fue electo por unanimidad como Vicepresidente de la Junta Directiva de ASBA. De igual manera, asumió la Presidencia del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), durante la celebración de la Asamblea General, realizada en julio de 2017 en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, cargo que ostentará por un período de dos años, a partir de agosto de 2017.

La Superintendencia de Bancos participa en grupos de trabajo o comités de los organismos internacionales con el objetivo de fortalecer relaciones y fomentar el intercambio de conocimientos. Es importante mencionar el trabajo del Comité Técnico de Enlace para la Supervisión Consolidada Transfronteriza del CCSBSO puesto que establece la planificación, identifica los riesgos materiales y coordina la supervisión consolidada y transfronteriza anual para los conglomerados financieros regionales, comparte información relevante referente a sucesos importantes o inquietudes relativas a las operaciones de los establecimientos transfronterizos, incluyendo cambios en la titularidad de accionistas, según corresponda, e intercambia información a la brevedad y en la medida de lo posible, sobre cualquier evento que tenga la posibilidad de poner en peligro la estabilidad de los establecimientos transfronterizos.

Derivado del aporte de la Superintendencia de Bancos al trabajo de organismos internacionales, periódicamente se reciben solicitudes de información, consultas técnicas, solicitudes de opinión y contribuciones para publicaciones; durante 2016 y 2017 se atendieron 79 requerimientos de diferentes organismos nacionales e internacionales, con lo que se coadyuva a la creación de conocimiento en materia de supervisión financiera.

Eventos

La Superintendencia de Bancos ha coordinado visitas técnicas de organismos internacionales, capacitaciones derivadas de asistencias técnicas, pasantías de entes supervisores en Guatemala, así como la organización de reuniones de Comités del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO). Estos eventos permiten el intercambio de experiencias y las mejores prácticas con otros entes supervisores y organismos internacionales; asimismo, coadyuvan al trabajo conjunto para el fortalecimiento de la supervisión transfronteriza, así como la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En el marco de la participación de la Superintendencia de Bancos y como parte de la agenda de organismos internacionales y otras entidades nacionales, se han organizado con sede en Guatemala, los eventos siguientes:

- Reunión del Comité de Estándares del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- XIII Reunión del Grupo de Estabilidad Financiera Regional.
- Asamblea General del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- Décima Tercera Reunión de Puntos de Contacto Red de Recuperación de Activos de GAFILAT (RRAG).
- Taller Regional sobre Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD).
- Reunión del Comité de Normas Contables y Financieras del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- Visita *in situ* de la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica sobre el tema “Regulación y Supervisión de las Actividades y Profesiones no Financieras Designadas (APNEDs) en Guatemala”.
- Reunión del Comité Técnico de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).

Adicional a los eventos de participación internacional, en el contexto local se llevaron a cabo eventos como la elección de Miembros Titulares y Suplentes de la Junta Monetaria para el período 2017-2018 y reuniones de acercamiento con diferentes audiencias que permiten fortalecer las relaciones institucionales.

Asimismo, con el objetivo de propiciar un espacio para la difusión y discusión de tendencias y prácticas internacionales en temas sobre supervisión financiera, seguros, inclusión financiera, prevención de lavado de dinero, entre otros, y buscando un acercamiento con la sociedad, se realizaron las ediciones XIX y XX de las Conferencias sobre Supervisión Financiera de la Superintendencia de Bancos, las cuales contaron con una asistencia de más de 3,000 personas cada año (1,500 cada día del evento).

5.4. Inclusión financiera

Actualmente en Guatemala existe una proporción de la población que aún no ha sido alcanzada, por parte de los proveedores de servicios financieros formales. A este respecto, las autoridades monetarias y financieras pueden jugar un papel clave en impulsar la inclusión financiera, con el propósito de promover el acceso, el uso y la calidad de los servicios financieros para que estén disponibles a todos los segmentos de la población.

Comisión para el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Durante 2016 y 2017, la Superintendencia de Bancos continuó participando con la comisión interinstitucional para el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Este trabajo se sigue realizando de manera conjunta con el Banco de Guatemala y el Ministerio de Economía, y se ha contado con el apoyo de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América. El proyecto de ENIF aborda cuatro áreas temáticas para la implementación de la estrategia, las cuales son: pagos, financiamiento, seguros y ahorros, las cuales se consideran esenciales en la atención de las necesidades de servicios financieros de los segmentos no alcanzados por el sistema financiero. Asimismo, el proyecto contempla cuatro ejes transversales que son: educación financiera, protección al usuario de servicios financieros, comunicación de la estrategia, y el emprendimiento y desarrollo de las Mipymes.

Cabe destacar que como punto de referencia para encausar todas las iniciativas, en el proyecto de ENIF se ha contemplado la propuesta de definición de inclusión financiera siguiente:

“El acceso y uso de servicios financieros de calidad de parte de todos los agentes económicos.”

Se espera que próximamente sea instituido el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF) como máximo órgano encargado de dirigir las acciones necesarias de implementación de la estrategia. Dicho órgano estará conformado por autoridades de cada una de las instituciones representadas en la comisión interinstitucional.

Mesa de Trabajo Institucional de Inclusión Financiera

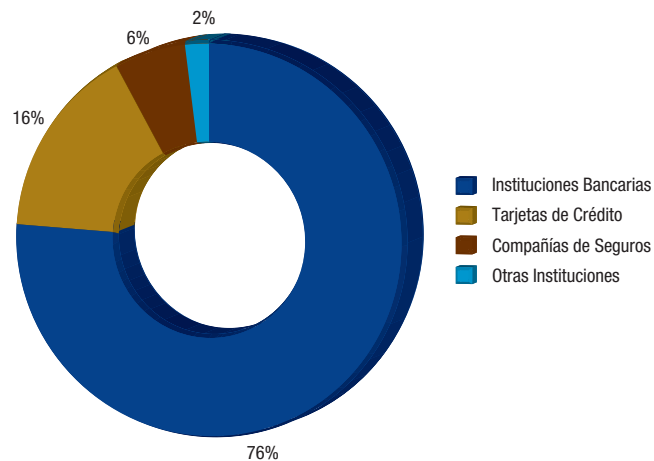
En 2017, la Superintendencia de Bancos estableció una Mesa de Trabajo con el fin de promover la inclusión financiera, la cual desarrolló, entre otras, las actividades siguientes: identificar la brecha de normativa de inclusión financiera y de productos y servicios relacionados con inclusión financiera, la incorporación de mejoras en el Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, la revisión del plan de implementación del Programa de Educación Financiera y el diagnóstico para la elaboración de una ley de dinero electrónico en el país.

5.5. Atención a usuarios de servicios financieros

A diciembre de 2017, la Superintendencia de Bancos atendió 3,077 solicitudes y gestiones de usuarios de servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado, mostrando un decremento del 20% con respecto al año anterior (3,824 a diciembre de 2016).

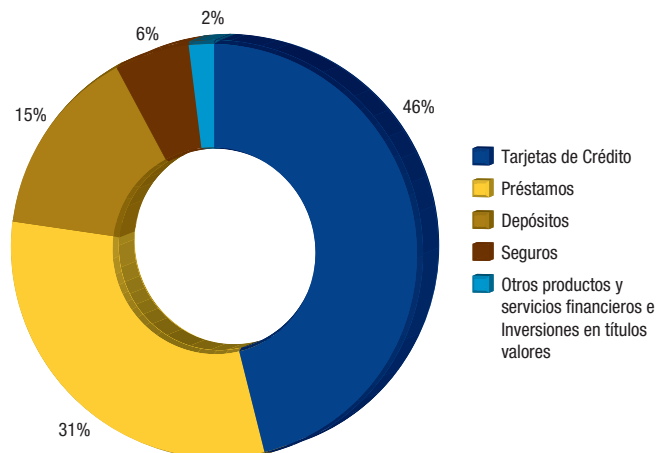
A la fecha referida los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades, representando el 76% y 16% respectivamente, del total de casos atendidos; 72% y 21% en 2016.

Gráfica 38. Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre de 2017



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto financiero, la mayor parte de inconformidades se relacionan con las tarjetas de crédito, los préstamos y los depósitos, representando el 46%, 31% y 15% respectivamente, del total de casos; 52%, 31% y 11% en 2016.

Gráfica 39. Solicitudes y gestiones por producto a diciembre de 2017



Asimismo, de forma presencial, vía telefónica y mediante correo electrónico se orientó a 4,196 usuarios respecto a dudas sobre algún producto, servicio financiero o alguna inconformidad con determinada entidad financiera, mostrando un decremento del 6% con respecto al año anterior (4,449 a diciembre de 2016).

A continuación se presenta una tabla con el total de solicitudes y gestiones de usuarios atendidos y el resultado de las mismas.

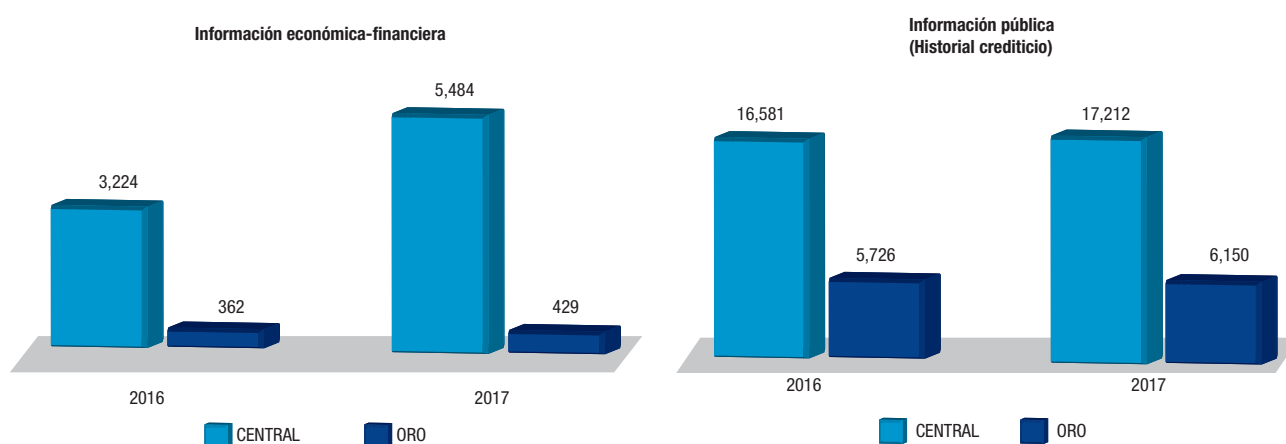
Tabla 8. Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de servicios financieros

Descripción	Año	
	2016	2017
1. Total de solicitudes y gestiones atendidas	3,824	3,077
2. Porcentaje favorable al usuario	67%	63%
3. Monto recuperado	Q2.1 millones	Q2.7 millones
4. Productos más frecuentes		
• Tarjetas de crédito	52%	46%
• Préstamos	31%	31%
• Depósitos	11%	15%
5. Total de orientaciones y consultas a usuarios	4,449	4,196

En la Unidad de Atención a Usuarios (AU) y la Oficina Regional de Occidente (ORO) se atendieron consultas de los usuarios de servicios financieros y público en general, relacionadas con las entidades supervisadas y la Superintendencia de Bancos; adicionalmente, se atendieron requerimientos derivados de la Ley de Acceso a la Información Pública.

A continuación se presenta el comportamiento de las solicitudes de información económica-financiera e información pública, atendidas por la Unidad de Atención a Usuarios y la Oficina Regional de Occidente, correspondiente a 2016 y 2017.

Gráfica 40. Solicitudes de información económica-financiera e información pública (Historial crediticio)



Respecto a las solicitudes de información pública, cabe comentar que en su mayoría son requerimientos de historial crediticio, las cuales se han incrementado significativamente como se aprecia en la gráfica anterior, debido a que lo requieren por temas de empleo, solicitar créditos universitarios y créditos en entidades no supervisadas.



Por otra parte, siendo el gobierno digital una de las iniciativas de la Superintendencia de Bancos, se priorizó la aplicación de servicios en línea orientados al usuario externo, dentro de los cuales está la emisión del historial crediticio. Derivado de ello, a partir de diciembre de 2016, se implementó el Portal de Atención a Usuarios el cual permite que las personas que se presenten en las oficinas de la Superintendencia de Bancos a solicitar su usuario para el ingreso a la citada herramienta, tengan acceso ilimitado a la consulta de su historial crediticio en línea o a la solicitud de la constancia de carencia del mismo. Al 31 de diciembre de 2017, se tienen registrados 25,800 usuarios aproximadamente.

Finalmente, para fortalecer los principios de máxima publicidad, sencillez y celeridad de procedimiento, establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, se modificó el reporte denominado "Historial Crediticio", como se aprecia en la imagen, el cual dentro de sus objetivos se encuentra el ser de fácil comprensión e incluye información de interés para los usuarios.

UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

HISTORIAL CREDITICIO

Información referida al 30/04/2018



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

Nombre:

NIT:

Referencia SIB:

Fecha de consulta:

CUI:

1. DEUDOR (ENDEUDAMIENTO DIRECTO)

No presenta endeudamiento directo.

2. CODEUDOR, FIADOR O AVAL (ENDEUDAMIENTO INDIRECTO)

No presenta endeudamiento indirecto a la fecha de referencia

3. CATEGORÍAS REPORTADAS TRIMESTRALMENTE EN LOS ÚLTIMOS 60 MESES

CATEGORÍAS REPORTADAS COMO DEUDOR
(ENDEUDAMIENTO DIRECTO)

30/06/2013	30/09/2013	31/12/2013	31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014	31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015	31/03/2016	30/06/2016	30/09/2016	31/12/2016	31/03/2017	30/06/2017	30/09/2017	31/12/2017	31/03/2018

CATEGORÍAS REPORTADAS COMO CODEUDOR, FIADOR O AVAL
(ENDEUDAMIENTO INDIRECTO)

30/06/2013	30/09/2013	31/12/2013	31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014	31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015	31/03/2016	30/06/2016	30/09/2016	31/12/2016	31/03/2017	30/06/2017	30/09/2017	31/12/2017	31/03/2018

Se muestra la calificación más baja reportada al cierre de cada trimestre
S/C: Sin categoría reportada

3.1 SIGNIFICADO DE LAS CATEGORÍAS

CATEGORÍAS*	MICROCREDITOS (160,000.00) Y CREDITOS DE CONSUMO Y TARJETAS DE CREDITO HASTA Q3,000,000.00	CREDITOS EMPRESARIALES MENORES HASTA Q. 5,000,000.00 Y CREDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA	CREDITOS EMPRESARIALES MAYORES (MÁS DE Q.5,000,000.00)
A = De riesgo normal	Al día o hasta 1 mes de mora (atraso)	Al día o hasta 1 mes de mora (atraso)	Criterios de clasificación, establecidos en los Artículos 29 y 30 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, según anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005.
B = De riesgo superior al normal	Más de 1 hasta 2 meses de mora (atraso)	Más de 1 hasta 3 meses de mora (atraso)	
C = Con pérdidas esperadas	Más de 2 hasta 4 meses de mora (atraso)	Más de 3 hasta 6 meses de mora (atraso)	
D = Con pérdidas significativas esperadas	Más de 4 hasta 6 meses de mora (atraso)	Más de 6 hasta 12 meses de mora (atraso)	
E = De alto riesgo de irrecuperabilidad	Más de 6 meses de mora (atraso)	Más de 12 meses de mora (atraso)	

* Los tipos de categorías y descripción están establecidas en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, según anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005

4. DETALLE DE MOROSIDAD EN LOS ÚLTIMOS 60 MESES

4.1 MOROSIDAD COMO DEUDOR (ENDEUDAMIENTO DIRECTO)

No presenta morosidad como deudor.

4.2 MOROSIDAD COMO FIADOR, CODEUDOR O AVAL (ENDEUDAMIENTO INDIRECTO)

No presenta morosidad como fiador, codeudor o aval.

5. DETALLE DE CRÉDITOS DECLARADOS INCOBRABLES POR LA ENTIDAD, PENDIENTES DE PAGO POR EL DEUDOR

No presenta créditos declarados incobrables por la entidad, pendientes de pago por el deudor.

66

Memoria de Labores 2016-2017

6. Fortalecimiento de la capacidad institucional

6.1. Estándares internacionales de Tecnología de la Información (TI)

En cumplimiento al objetivo estratégico institucional de gestionar la tecnología con base a estándares internacionales, la Superintendencia de Bancos ha realizado avances importantes en cuanto a implementaciones y actualizaciones en temas de estándares y buenas prácticas internacionales, mismas que se describen a continuación:

Norma o buenas prácticas	Logros o acciones implementadas
 CMMI (Modelo Integrado de Madurez de Capacidades), aplicado a los procesos de desarrollo de sistemas de información.	Durante 2016 y 2017, se realizó el proceso de evaluación para la recertificación en nivel 2, mediante evaluaciones sobre las prácticas de ingeniería de <i>software</i> en la Superintendencia de Bancos a fin de asegurar la calidad, tanto del proceso, como de las aplicaciones que se desarrollan e implementan en línea con los objetivos de negocio.

Algunos de los proyectos evaluados en esta buena práctica fueron los siguientes:

- Sistema de acreditación de funcionarios.
- Mejora continua del Sistema de Relaciones Laborales (mejoras al módulo de nómina salarial).
- Portal del usuario del sistema financiero.



Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), apoyado en la norma ISO/IEC 27001:2013.

Define el diseño, implementación y mantenimiento de un conjunto de controles y procesos para gestionar eficientemente la seguridad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando a la vez los riesgos asociados.

Luego de la certificación en 2015 bajo la nueva versión de la norma ISO/IEC 27001:2013, en 2016 y 2017 se realizaron las auditorías de seguimiento para mantener la certificación correspondiente.

Práctica o control implementado:

- Aumentar la seguridad de la información, a través del proyecto “Fortalecimiento de la seguridad informática en la Superintendencia de Bancos”.
- Gestionar adecuadamente los riesgos tecnológicos mediante la actividad del plan estratégico “Análisis de Riesgos de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Servicios de TI”.
- Integración con el Sistema de Gestión de Servicios SGS basado en la norma ISO/IEC 20000-1:2011.
- Automatización de varios procesos.

Norma o buenas prácticas	Logros o acciones implementadas
 La norma ISO/IEC 20000-1:2011 Requisitos de los sistemas de gestión de servicios.	Define los requerimientos necesarios para prestar servicios de TI de calidad, con valor agregado para los usuarios finales y alineados con las necesidades de la Institución; asegurando la optimización de los recursos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento. El cumplimiento garantiza además que se está realizando un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI. En 2016 se obtuvo la certificación ISO/IEC 20000-1:2011 y en 2017 se realizó la auditoría de seguimiento correspondiente para el Sistema de Gestión de Servicios.
Práctica o control implementado: - Se han implementado la totalidad de procesos de la norma ISO/IEC 20000-1:2011 (14 procesos en total): a) Gestión de Configuración, b) Gestión de Cambios, c) Gestión de Suministradores, d) Gestión de Continuidad y Disponibilidad, e) Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio, f) Gestión de Problemas, g) Gestión de la Capacidad, h) Gestión de la Seguridad de la Información, i) Gestión de Entrega y Despliegue, j) Gestión de Presupuesto y Contabilidad, k) Gestión de Niveles del Servicio, l) Gestión de Informes del Servicio, m) Diseño y Transición de Servicios Nuevos y Modificados; y, n) Gestión de las Relaciones con el Negocio. - Integración con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO/IEC 27001:2013. - Automatización de varios procesos.	

6.2. Programa institucional de continuidad del negocio

Con el propósito de continuar con la implementación de buenas prácticas para el mejoramiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de la Superintendencia de Bancos, se validaron los procesos críticos identificados en el análisis de impacto del negocio (BIA, por sus siglas en inglés), procesos que se complementaron con los manuales de procedimientos correspondientes, con el fin de respaldar la forma de realizar operativamente los mismos ante una situación de contingencia.

Por otra parte, se ejercitó el Programa de Continuidad del Negocio de la SIB a través de pruebas de escritorio para los planes de Continuidad del Negocio (CN), en donde se evaluó la capacidad de toma de decisiones del personal ante ciertos escenarios. Considerando diferentes alcances en la realización de pruebas, en mayo de 2016 se llevó a cabo una prueba al centro de cómputo alternativo de la Intendencia de Verificación Especial situado en el NAP de las Américas; en la que se contó con la supervisión de Auditoría Interna para la identificación de brechas.

El resultado de esta prueba fue exitoso y se evidenció un nivel aceptable de preparación en lo concerniente a la IVE; cabe mencionar que también permitió identificar puntos de mejora para lo cual se elaboró un plan de acción al que se ha dado seguimiento.

En 2017, se realizó un programa de capacitación a nivel institucional para reforzar los conocimientos sobre el Programa de Continuidad del Negocio, haciendo énfasis en los aspectos relacionados con la comunicación en crisis y el rol que tiene cada una de las dependencias ante una situación de este tipo. Los roles definidos para la comunicación en crisis se muestran en el diagrama siguiente.

Diagrama 10. Roles para la comunicación en crisis



Asimismo, se llevaron a cabo diferentes ejercicios, con la participación del Comité de Gestión de Crisis y departamentos de la SIB, tales como, pruebas de escritorio y simulacros, con el fin de identificar otros posibles escenarios que puedan presentarse ante una contingencia y la forma de actuación de la Institución ante cada uno de ellos.

Finalmente, se realizó la autoevaluación del Programa de Continuidad del Negocio a través del Modelo de Madurez de Continuidad del Negocio (BCM[®], por sus siglas en inglés) obteniéndose una medición de 4.98 en una escala de 1 a 6 (superior al 4.55 obtenido en 2014), lo cual sitúa a la Institución en nivel 4 “Cumplimiento de Normas”, que se traduce en que la alta gerencia comprende y está comprometida con la importancia estratégica de un Programa de Continuidad del Negocio eficaz. Cabe mencionar que la meta para 2017 era de 4.90.

6.3. Gestión del talento humano

Como parte de la visión estratégica de la Superintendencia de Bancos se establece la necesidad de contar con personal calificado y comprometido con la Institución y sus valores; en ese sentido, la gestión del talento humano conlleva la ejecución de un conjunto integrado de procesos diseñados para atraer, desarrollar, gestionar y retener el mejor talento, lo cual permite la excelencia en la obtención de resultados y el logro de las metas institucionales.

Alineado con lo anterior, el equipo del ápice estratégico llevó a cabo una revisión de los conceptos de los valores institucionales, definiendo para cada uno los comportamientos observables que se espera de los colaboradores, los cuales han sido incorporados a todos los perfiles y descriptores de puesto; asimismo, se fortaleció el modelo



de gestión humana basado en competencias laborales; y, en el marco de la infraestructura requerida para el desarrollo técnico, profesional y humano del personal se está implementando el Centro de Estudios de Desarrollo Especializado (CEDE), el cual se describe como un centro integrado de conocimientos que, a través de una malla curricular y contenidos académicos en las diferentes áreas de especialización institucional, permitirá habilitar al personal para las diferentes rutas de desarrollo, incluyendo también alternativas de actualización para todos los colaboradores. El proceso de administración del CEDE contempla un campus que integre diferentes metodologías de enseñanza y aprendizaje incluyendo una plataforma virtual.

En 2017 se realizaron 252 eventos de formación en las modalidades de capacitación interna (41), extramuros (130) y en el exterior (81). Estos equivalen a un total de 37,449.77 horas hombre de formación recibida. A su vez, los eventos fueron clasificados en función de los cuatro pilares estratégicos institucionales: supervisión financiera 46.43%; perspectiva de aprendizaje y crecimiento 34.92%; prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo 10.32%; fortalecimiento de la confianza de la sociedad en el ente supervisor 7.54%; y, además el programa de inducción general a la Institución que abarca los cuatro pilares 0.79%. Este último programa fue implementado en 2017, y se dirige a colaboradores de primer ingreso y promociones en las categorías de Técnicos, Secretarías, Inspectores y Profesionales de toda la Institución, abarcando entre cuatro y seis semanas de preparación según la dependencia a la cual serán asignados los colaboradores.

Conscientes además que el reconocimiento del esfuerzo y compromiso de los colaboradores forman parte de la retención y satisfacción laboral, se están impulsando actividades que promueven, la confianza entre jefe-subalterno, el sentido de pertenencia y lealtad hacia la Institución, aunadas a la estrategia de comunicación interna del fortalecimiento de los valores.

También, se llevó a cabo el proceso de valuación de puestos, a fin de determinar la importancia y valor de cada puesto en relación con los demás dentro de la Institución, lo cual está permitiendo realizar los ajustes necesarios dentro de la estructura organizativa, así como la implementación de estrategias gerenciales para su gestión.

Finalmente, cabe comentar la importancia que tiene para la Institución el bienestar de su personal y su calidad de vida, llevando a cabo jornadas de vacunación, campañas de promoción de un estilo de vida sano, salud preventiva y evaluaciones médicas, que permiten mitigar los riesgos de enfermedades profesionales y evitar el ausentismo, incremento de gastos médicos, baja productividad u otros daños para los colaboradores y la Institución.

7. Retos a futuro

La Superintendencia de Bancos, como resultado de su planificación estratégica para el siguiente año, trabajará en diferentes proyectos relacionados con los tres temas estratégicos siguientes:

- **Supervisión efectiva con un marco legal y regulatorio moderno, conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales:** promover que las entidades supervisadas cuenten con adecuadas prácticas de gobierno corporativo y de gestión de riesgos, mediante la emisión y actualización de la normativa necesaria y la aplicación de un enfoque dinámico e integral de supervisión, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.
- **Fortalecer la confianza de los usuarios del sistema financiero supervisado en el ente supervisor:** mantener el acercamiento de la Superintendencia de Bancos con diferentes audiencias para incrementar la confianza en la Institución.
- **Prevención de lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva:** fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, mediante la aplicación de un enfoque basado en riesgos en la supervisión a las personas obligadas financieras y no financieras y la gestión de la información a través de inteligencia financiera, coadyuvando con las autoridades competentes; conforme a la normativa aplicable y estándares internacionales emitidos por el GAFI, entre otros, empleando la tecnología de la información para el uso eficiente de los recursos disponibles.

7.1. Retos planteados en el Plan Estratégico para 2018

Supervisión

Para cumplir el propósito planteado en la descripción de este tema estratégico, el órgano supervisor plantea la continuidad de varias actividades que se encuentran en desarrollo, así como la incorporación de otras en línea con los desafíos que impone la evolución, complejidad e innovación del sistema financiero supervisado; en ambos casos, con los objetivos siguientes:

- a. Mejorar continuamente el enfoque de supervisión basada en riesgos.
- b. Seguir implementando el marco de supervisión macroprudencial.
- c. Fortalecer la red de seguridad financiera.
- d. Continuar con el desarrollo y actualización de la normativa prudencial necesaria.

Normativa: actualización, consolidación y desarrollo del sistema financiero nacional

Derivado de la evolución del mercado financiero, se elaboró en 2016, la Matriz para Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional, referida en el capítulo 3 de este documento, la cual contiene las actividades comprendidas para el período 2016-2021, relacionadas principalmente a la emisión de normativa, que se continuará implementando.



Estrategia de comunicación institucional

Se continuará fortaleciendo la estrategia de comunicación institucional en los ejes aprobados en 2017, así como en los ajustes que se deriven del análisis de la misma. Adicionalmente y con el propósito de coadyuvar con la mejora de procesos y transformación digital que impulsa la Institución, como entidad responsable con el medio ambiente, se continuará trabajando en el rediseño de publicaciones institucionales que se encuentran a disposición del público a efecto de migrar a ediciones digitales, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación a fin de optimizar la divulgación de los diferentes mensajes contenidos en la estrategia de comunicación institucional.

Aunado a lo anterior y en virtud de la importante labor que desempeñan los medios de comunicación en la generación de opinión, se incluye en la planificación estratégica para 2018 la iniciativa de implementar la Sala de Prensa Virtual. Este espacio en el sitio web busca ser el punto de contacto en línea de la Institución con diferentes usuarios, generar contenido e información de utilidad, principalmente para periodistas nacionales e internacionales que cubren la fuente económico-financiera.

No obstante a lo anterior, la Superintendencia de Bancos continuará fortaleciendo el proceso de atención a requerimientos de información de los periodistas de los diferentes medios de comunicación. Con relación a la herramienta *E-mailing* se espera contar con mayor cantidad de suscriptores, a la fecha suman más de 35,500 usuarios, quienes reciben en formato electrónico las diferentes publicaciones que realiza la Superintendencia de Bancos, avisos, noticias, entre otros.

Otra iniciativa importante de la estrategia de comunicación que se continuará en 2018, es la relacionada con el acercamiento con audiencias; en la que se contemplan acciones destinadas a fortalecer la imagen técnica, sólida y respetable de la Institución; así como fomentar las relaciones públicas y el intercambio de opiniones sobre temas de interés que coadyuven a mantener la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Además, derivado de lo anterior, se tiene previsto ampliar los esfuerzos comunicacionales realizados en 2017, con comunicadores de las compañías de seguros y centros de investigación y analistas económicos financieros. Asimismo, como parte de la campaña de comunicación externa en medios de comunicación, se tiene previsto continuar divulgando temas relacionados con la prevención y combate al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo como un esfuerzo de país y las funciones de la Superintendencia de Bancos.

Inclusión financiera

Con el objetivo de continuar contribuyendo institucionalmente a la inclusión financiera del país, se realizarán actividades diversas enfocadas en coadyuvar al incremento y acceso del uso de servicios financieros de calidad en el sistema financiero supervisado.

Dentro de las actividades a realizar se incluyen la incorporación en el programa de educación financiera de temas especializados que se relacionan con la inclusión financiera, tales como microfinanzas, servicios financieros digitales, centrales de riesgos, entre otros.

Asimismo, en el marco de los esfuerzos nacionales se realizará la identificación y el análisis de disposiciones para apoyar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, lo que incluye la formulación de lineamientos para la elaboración de dichas disposiciones regulatorias.

Con relación a la actualización de normativa relacionada con inclusión financiera, se llevará a cabo la modificación de los reglamentos de agentes bancarios y servicios financieros móviles, con el objetivo de modernizar el marco regulatorio referente a estas dos innovaciones, las cuales han sido fundamentales para avanzar la inclusión financiera en el sistema bancario.

En cuanto a la publicación de estadísticas de inclusión financiera se rediseñará la presentación de esquemas y gráficas del Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, lo que incluirá la incorporación de infografías de tal manera que se pueda apreciar de una manera más sinóptica que facilite la visión conjunta del avance de la inclusión financiera.

Por otra parte, se realizarán estudios y diagnósticos relacionados con la evaluación de la viabilidad de un marco regulatorio para *crowdfunding*, la viabilidad legal para contar con un proceso simplificado remoto de apertura de cuentas, la situación de las entidades *Fintech* e *Insurtech* en Guatemala. Estos estudios proporcionarán los elementos necesarios para que en un futuro cercano se pueda contar con la definición de un marco regulatorio e institucional adecuado que apoye e incentive la inclusión financiera en beneficio del uso de servicios financieros a un costo razonable para aquellos sectores que tradicionalmente no han sido alcanzados por los productos y servicios que brindan las entidades financieras.

Educación financiera

Para el período 2018-2021, en el marco del Programa de Educación Financiera se continuará coadyuvando a las iniciativas estratégicas institucionales siguientes:

Impulsar la inclusión financiera. Se dará continuidad a la actividad “Revisar el plan de implementación del Programa de Educación Financiera para impulsar la inclusión financiera”, en la que se identificó tres niveles de acción en función del acceso a servicios financieros de las entidades.

Diagrama 11. Niveles de acción identificados en función del acceso a servicios financieros de las entidades supervisadas



En el nivel uno, se estima de 2018 a 2021, acompañar los esfuerzos interinstitucionales que emanen de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y fortalecer alianzas para brindar educación a la población.

En el nivel dos, se continuarán desarrollando conferencias y talleres dirigidos a estudiantes del ciclo diversificado, a quienes además se alcanzará con herramientas educativas digitales y brindar información relacionada con emprendimiento e inversión financiera.

En atención al nivel tres, se desarrollarán talleres de capacitación sobre manejo del crédito y planificación financiera dirigido a las personas que cuentan con acceso al Sistema de Información de Riesgo de Crédito (SIRC), a quienes a partir de 2018 se les enviarán boletines electrónicos educativos con temas de interés específicos según sus necesidades de información.



Para ampliar la cobertura geográfica de la atención a usuarios, se inició el estudio para poner a disposición del público una unidad móvil que visite distintas regiones del país; en 2018 se continuará con la etapa de investigación de esta propuesta.

Atención a usuarios

En atención al comportamiento de las solicitudes de información pública desde 2015, con el objeto de promover un mayor acercamiento con los usuarios del sistema financiero y público en general, se estima que con la implementación de la consulta del historial crediticio por medio del Portal de Atención a Usuarios de la Superintendencia de Bancos y a través de banca en línea, las personas tendrán acceso ilimitado a la consulta de su historial crediticio en línea o a la solicitud de la constancia de carencia de historial crediticio. Ello con el fin de fortalecer los principios de máxima publicidad, sencillez y celeridad del procedimiento establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Relaciones institucionales: organización de eventos y participación internacional

A futuro se busca afianzar las relaciones institucionales, tanto a nivel nacional como internacional, con las diferentes audiencias asociadas a la gestión que realiza la Institución. En ese sentido, se fortalecerá el plan de relacionamiento institucional con las asociaciones del sector financiero y de seguros, instituciones del Estado, institutos de investigación, tanques de pensamiento y organismos internacionales, entre otros.

Organización de eventos

En 2018, se continuará trabajando en la organización de eventos institucionales y actividades derivadas de compromisos de país con los organismos internacionales especializados, tanto en materia de supervisión como de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Cabe mencionar que el país será sede de eventos con participación internacional, como la reunión de Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Colegios de Supervisores y atención a misiones de organismos internacionales, entre otros.

Participación internacional

La Superintendencia de Bancos continuará con una activa y técnica participación en los grupos de trabajo y comités de los organismos internacionales con los que se relaciona.

Prevención de lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva

Durante los próximos años se prevé la incorporación de nuevas Personas Obligadas por la aprobación de normativa, tales como: Iniciativa de Ley de Regulación de Apuestas, Casinos, Videoloterías, Bingos y Juegos de Azar; Ley Reguladora de Juegos de Azar y Espectáculos Públicos; Ley del Mercado de Valores y Mercancías; y, la actualización y fortalecimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo. Derivado de lo anterior, la Intendencia de Verificación Especial, realizará las acciones siguientes:



- Desarrollar, implementar y actualizar las instrucciones emitidas por la Intendencia de Verificación Especial, de acuerdo a las mejores prácticas.
- Optimizar los procedimientos internos para la gestión de la información que recibe y comunica a las Personas Obligadas.
- Fortalecer la inteligencia financiera a través de herramientas tecnológicas para potenciar el análisis de la información.
- Mitigar de forma integral el riesgo del supervisor en el componente de LD/FT.
- Ampliar el perímetro de supervisión en las Personas Obligadas que no están bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, que abarca entidades financieras y no financieras.

8. Anexos

8.1. Instituciones supervisadas

La Superintendencia de Bancos informa al público que las instituciones que se encuentran bajo su vigilancia e inspección, al 31 de diciembre de 2017, son las siguientes:

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. Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8. Vivibanco, S. A.
9. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
10. Banco Promerica, S. A.
11. Banco de Antigua, S. A.
12. Banco de América Central, S. A.
13. Banco Promerica de Guatemala, S. A.
14. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
15. Banco G&T Continental, S. A.
16. Banco de Crédito, S. A.
17. Banco Azteca de Guatemala, S. A.
18. Banco INV, S. A.

Sociedades Financieras

1. Corporación Financiera Nacional
2. Financiera Industrial, S. A.
3. Financiera Rural, S. A.
4. Financiera de Occidente, S. A.
5. Financiera de Capitales, S. A.
6. Financiera Summa, S. A.
7. Financiera Progreso, S. A.
8. Financiera Agromercantil, S. A.
9. Financiera MVA, S. A.
10. Financiera Consolidada, S. A.
11. Financiera de los Trabajadores, S. A.
12. Financiera Credicorp, S. A.
13. 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 Corporativa, S. A.
11. Almacenadora de la Producción, S. A.
12. Almacenes y Silos, S. A.
13. Almacenadora Tecún Umán, S. A.
14. Almacenadora Pelicano, S. A.

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. ASSA Compañía de Seguros, S. A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
7. Seguros Alianza, S. A.(1)
8. Aseguradora General, S. A.
9. Seguros El Roble, S. A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S. A.
11. Seguros de Occidente, S. A. (2)

-
- (1) En proceso de cambio de denominación social de Seguros Alianza, S. A., por Ficohsa Seguros, S. A., según modificación de la escritura social.
- (2) En proceso de cambio de denominación social de Seguros de Occidente, S. A., por Aseguradora Confío, S. A., según modificación de la escritura social.

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. (3)
23. Fianzas El Roble, S. A.
24. Seguros Privanza, S. A.
25. Corporación de Fianzas, Confianza, S. A.
26. Afianzadora Solidaria, S. A.
27. Afianzadora de la Nación, S. A.
28. Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Casas de Cambio

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

Entidades Fuera de Plaza o Entidades off shore

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

Casas de Bolsa

1. Asesores Bursátiles de Occidente, S. A.
2. Mercado de Transacciones, S. A.
3. Sociedad de Corretaje de Inversiones en Valores, S. A.
4. Agrovalores, S. A.
5. G&T Contivalores, S. A.

(3) En proceso de cambio de denominación social de Fianzas de Occidente, S. A., por Aseguradora Solidum, S. A., según modificación de la escritura social.

(4) La entidad no reporta operaciones desde el 22 de octubre de 2015; además se encuentra en trámite su solicitud para que la Junta Monetaria revoque la autorización de su funcionamiento como entidad fuera de plaza y su separación del Grupo Financiero de Occidente.

6. Bac Valores Guatemala, S. A.
7. Asesoría en Valores, S. A.
8. Internacional Casa de Bolsa, S. A.
9. Casa de Bolsa G&T Continental, 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. Tarjetas Promerica, Limitada

Otras Instituciones

1. Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-
3. Arrendadora Agromercantil, S. A.
4. Interconsumo, S. A.



8.2. Grupos financieros

La Superintendencia de Bancos informa al público que los grupos financieros legalmente autorizados para operar en el país, que al 31 de diciembre de 2017, se encuentran bajo su vigilancia e inspección, son los siguientes:

1. Grupo Financiero Agromercantil

Banco Agromercantil de Guatemala, S. A. *
Financiera Agromercantil, S. A.
Agrovalores, S. A.
Mercom Bank Ltd.
Tarjeta Agromercantil, S. A.
Arrendadora Agromercantil, S. A.
Seguros Agromercantil, S. A.

2. Grupo Financiero Corporación BI

Banco Industrial, S. A. *
Financiera Industrial, S. A.
Almacenes Generales, S. A.
Almacenadora Integrada, S. A.
Seguros El Roble, S. A.
Fianzas El Roble, S. A.
Mercado de Transacciones, S. A.
Westrust Bank (International) Limited
Contécnica, S. A.

3. Grupo Financiero Bac-Credomatic

Banco de América Central, S. A. *
Financiera de Capitales, S. A.
BAC Bank Inc.
Transcom Bank (Barbados) Limited
Bac Valores Guatemala, S. A.
Credomatic de Guatemala, S. A.
Sociedad de Corretaje de Inversiones en Valores, S. A.

4. Grupo Financiero Promerica

Banco Promerica de Guatemala, S. A. *
Tarjetas Promerica, Limitada
Banco Promerica, S. A.

5. Grupo financiero de occidente

Financiera de Occidente, S. A. *
Seguros de Occidente, S. A. (1)

Fianzas de Occidente, S. A. (2)
Asesores Bursátiles de Occidente, S. A.
Occidente International Corporation (3)
Tarjetas de Crédito de Occidente, S. A.

6. Grupo Financiero Banco Internacional

Banco Internacional, S. A. *
Almacenadora Internacional, S. A.
Internacional Casa de Bolsa, S. A.
Interconsumo, S. A.

7. Grupo Financiero G&T Continental

Banco G&T Continental, S. A. *
Financiera G & T Continental, S. A.
Asesoría en Valores, S. A.
GTC Bank Inc.
Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.
G&T Conticredit, S. A.
G&T Contivalores, S. A.
Seguros G&T, S. A.
Afianzadora G&T, S. A.

8. Grupo Financiero Banrural

Banco de Desarrollo Rural, S. A. *
Financiera Rural, S. A.
Aseguradora Rural, S. A.

9. Grupo Financiero de los Trabajadores

Banco de los Trabajadores *
Financiera de los Trabajadores, S. A.
Aseguradora de los Trabajadores, S. A.

10. Grupo Financiero Vivibanco

Vivibanco, S. A. *
Corporación de Fianzas, Confianza, S. A.

* Empresa Responsable del Grupo Financiero.

(1) En proceso de cambio de denominación social de Seguros de Occidente, S. A., por Aseguradora Confío, S. A., según modificación de la escritura social.

(2) En proceso de cambio de denominación social de Fianzas de Occidente, S. A., por Aseguradora Solidum, S. A., según modificación de la escritura social.

(3) La entidad no reporta operaciones desde el 22 de octubre de 2015; además se encuentra en trámite su solicitud para que la Junta Monetaria revoque la autorización de su funcionamiento como entidad fuera de plaza y su separación del Grupo Financiero de Occidente.

8.3. Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros

Registradas al 31 de diciembre de 2017

1. BAC Florida Bank
2. Banco Internacional de Costa Rica, Sociedad Anónima
3. Banco General, Sociedad Anónima
4. Banco Agrícola, Sociedad Anónima
5. BANISTMO, Sociedad Anónima
6. The Bank of Nova Scotia (Scotiabank)
7. Bancolombia, Sociedad Anónima
8. Banco Davivienda Salvadoreño, Sociedad Anónima



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



Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.

9.ª Avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A.

PBX: 2429-5000

Correo electrónico: info@sib.gob.gt

www.sib.gob.gt

 SIB Guatemala

 @sib_guatemala

 SuperBancosGuatemala

 sib_guatemala

 Superintendencia de Bancos (SIB)