



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

Memoria de Labores 2018-2019





Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

Memoria de Labores 2018-2019



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.



PRESENTACIÓN

En adhesión a la finalidad de contribuir al desarrollo de una sociedad plenamente transparente, la Superintendencia de Bancos presenta su Memoria de Labores bienal, mediante la cual se da a conocer el trabajo técnico desarrollado, así como los resultados de la gestión correspondiente al período 2018-2019.

Como ilustración general de esta Memoria, fue seleccionada la “Inclusión Financiera”, a propósito de la estrategia nacional que promueve coadyuvar a la mejora de las condiciones de vida de los guatemaltecos que aún no están integrados al sistema financiero, así como potenciar la actividad económica y financiera de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME). Para el efecto, en octubre de 2019, se realizó el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2019-2023, producto del trabajo técnico de representantes del Ministerio de Economía, del Banco de Guatemala y de la Superintendencia de Bancos, que conjuntamente elaboraron la propuesta aprobada por la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), órgano de alto nivel integrado por el Ministro de Economía, el Presidente del Banco de Guatemala y el Superintendente de Bancos, cuyo objeto es determinar la estrategia y coordinar los esfuerzos y la cooperación interinstitucional que permitan darle seguimiento a su implementación.

Conforme se describe en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República, la Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, que 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. Para esos efectos, como parte del marco filosófico, sustentada en los valores institucionales y sobre la base de los pilares estratégicos establecidos, la misión de la Superintendencia de Bancos ha sido definida como: **“Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado”**. Es importante mencionar que los resultados presentados, han sido alcanzados como consecuencia de la ejecución del Plan Estratégico 2016-2021, que dentro de las directrices determinadas por las autoridades, se sustentó en tres pilares fundamentales de operación, definidos como:

- a) Supervisión efectiva con un marco legal y regulatorio moderno, conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales;
- b) Fortalecer la confianza de los usuarios del sistema financiero supervisado en el ente supervisor; y,
- c) Prevención de lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Sobre esa base, el ente supervisor aplica, de referencia, las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de supervisión y regulación financiera, que se recomiendan a las autoridades supervisoras, así como los valores institucionales que constituyen el código de conducta del recurso humano que, responsablemente, realiza sus funciones con excelencia, para obtener una supervisión eficaz orientada a proteger los intereses de los depositantes; promover la seguridad y solvencia de las instituciones; mantener la estabilidad del sistema financiero; y, evitar el riesgo sistémico.

Asimismo, en el ejercicio de su función, tanto en la supervisión financiera como en materia de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, ha sido importante la aplicación de un enfoque dinámico e integral de supervisión basada en riesgos, definida como la evaluación prospectiva de los riesgos que asumen las

entidades supervisadas y de las medidas de gestión implementadas para mitigar los riesgos asumidos.

De igual manera, se presentan resultados de las actividades de soporte realizadas en diferentes áreas de la Superintendencia de Bancos en apoyo al cumplimiento de la misión institucional.

Atentamente,

Lic. Erick Armando Vargas Sierra
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.....	3
1.4. Visión.....	3
1.5. Valores.....	3
1.6. Planificación Estratégica.....	4
2. SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO.....	8
2.1. Aspectos generales.....	8
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.....	14
3. RESULTADOS EN SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS CON UN MARCO LEGAL Y REGULATORIO MODERNO.....	17
3.1. Supervisión basada en riesgos.....	18
3.2. Supervisión macroprudencial.....	22
3.3. Supervisión consolidada y transfronteriza.....	26
3.4. Cumplimiento de estándares internacionales.....	27
3.5. Normativa prudencial.....	28
4. RED DE SEGURIDAD BANCARIA.....	33
4.1. Fortalecimiento de la Red de Seguridad Bancaria.....	33
5. RESULTADOS EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	36
5.1. Análisis de transacciones financieras.....	36
5.2. Análisis estratégico de la información.....	41
5.3. Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT de Guatemala.....	43
5.4. Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF).....	43
5.5. Normativa	44
5.6. Capacitación.....	46
5.7. Personas Obligadas.....	46
5.8. Seguimiento al Informe de Evaluación Mutua (GAFILAT-GAFIC).....	47
6. ACERCAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS CON LA SOCIEDAD.....	49
6.1. Inclusión financiera.....	49
6.2. Educación financiera.....	50

6.3. Comunicación institucional	50
6.4. Relaciones institucionales.....	55
6.5. Atención a usuarios de servicios financieros.....	57
7. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.....	60
7.1. Transformación tecnológica.....	60
7.2. Estándares Internacionales de Tecnología de la Información.....	62
7.3. Programa Institucional de Continuidad del Negocio de la Superintendencia de Bancos.....	63
7.4. Gestión del talento humano.....	64
8. RETOS A FUTURO.....	66
8.1. Lograr que las entidades supervisadas gestionen con base en riesgos.....	66
8.2. Realizar supervisión basada en riesgos, individual, consolidada y transfronteriza.....	66
8.3. Realizar supervisión macroprudencial.....	67
8.4. Fortalecer la Red de Seguridad Bancaria	68
8.5. Elaboración de leyes financieras.....	68
8.6. Innovación y desarrollo.....	68
8.7. Prevención de lavado de dinero u otros activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.....	71
9. ANEXOS	72
9.1. Instituciones supervisadas.....	72
9.2. Grupos financieros.....	74
9.3. Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros.....	75

Diagramas

Diagrama 1. Marco filosófico del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos establecido para 2018-2019.....	3
Diagrama 2. Mapa Estratégico-2019.....	4
Diagrama 3. Elementos filosóficos y operativos.....	5
Diagrama 4. Nuevo Mapa Estratégico-2020.....	7
Diagrama 5. Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial.....	12
Diagrama 6. Proceso de MSM.....	22
Diagrama 7. Ratio de deuda sobre ingresos	24
Diagrama 8. Componentes evaluación riesgo sistémico.....	25
Diagrama 9. Panel de vulnerabilidades.....	25
Diagrama 10. Regionalización de la banca.....	26
Diagrama 11. Estrategia de comunicación institucional.....	51
Diagrama 12. Mecanismo de transmisión de las pruebas de resistencia de riesgo de crédito.....	67
Diagrama 13. Modelo de Transformación Digital.....	70

Gráficas

Gráfica 1.	Instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2019.....	8
Gráfica 2.	Comportamiento de los activos netos (Cifras en millones de quetzales).....	9
Gráfica 3.	Estructura de activos por tipo de institución.....	9
Gráfica 4.	Estructura de los principales activos (Cifras en millones de quetzales).....	9
Gráfica 5.	Índice de profundización financiera.....	10
Gráfica 6.	Proporción de pasivos totales por moneda.....	10
Gráfica 7.	Estructura de los principales pasivos (Cifras en millones de quetzales).....	10
Gráfica 8.	Créditos obtenidos.....	11
Gráfica 9.	Capital contable (Cifras en millones de quetzales).....	11
Gráfica 10.	Solvencia.....	11
Gráfica 11.	Utilidades antes de impuestos.....	12
Gráfica 12.	Rentabilidad del activo y del patrimonio	12
Gráfica 13.	Liquidez inmediata y mediata.....	13
Gráfica 14.	Morosidad y cobertura de la cartera vencida.....	13
Gráfica 15.	Principales activos de las aseguradoras (Cifras en millones de quetzales).....	14
Gráfica 16.	Principales pasivos de las aseguradoras (Cifras en millones de quetzales).....	14
Gráfica 17.	Composición de capital contable de las aseguradoras (Cifras en millones de quetzales).....	15
Gráfica 18.	Primas netas de las aseguradoras (Cifras en millones de quetzales).....	15
Gráfica 19.	Áreas de mejora en materia de gobierno corporativo, gestión de riesgos y recursos propios.....	20
Gráfica 20.	Dimensión cíclica.....	23
Gráfica 21.	Dimensión transversal.....	23
Gráfica 22.	Sistema bancario: LCR agrupado por cantidad de bancos	24
Gráfica 23.	Cantidad de Reportes de Transacciones Sospechosas recibidos en la IVE (2018-2019).....	36
Gráfica 24.	Denuncias presentadas al Ministerio Público, monto en millones de quetzales, RTS denunciados y cantidad de personas involucradas (2018-2019).....	37
Gráfica 25.	Cantidad de requerimientos legales nacionales atendidos en la IVE (2018-2019).....	38
Gráfica 26.	Actividades de verificación de la normativa contra el LD/FT (2018-2019).....	40
Gráfica 27.	Cumplimiento del PEN Contra LD/FT/FPADM al 31 de diciembre de 2019.....	44
Gráfica 28.	Incremento de suscriptores período 2018-2019.....	52
Gráfica 29.	Cantidad de seguidores/suscriptores a los canales de la SIB en redes sociales al 31 de diciembre de 2019.....	52
Gráfica 30.	Visitas anuales al Sitio Web institucional durante 2018 y 2019.....	53
Gráfica 31.	Cantidad de descargas de la aplicación móvil institucional por tipo de dispositivo, del 21 de septiembre de 2018 al 31 de diciembre de 2019.....	54
Gráfica 32.	Cantidad de mensajes cortos (SMS) enviados durante 2018 y 2019.....	54
Gráfica 33.	Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2019.....	57

Gráfica 34.	Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2019.....	57
Gráfica 35.	Solicitudes de información económica-financiera e información pública (Historial Crediticio).....	58
Gráfica 36.	Nivel de madurez institucional.....	64

Tablas

Tabla 1.	Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras.....	16
Tabla 2.	Normativa emitida por la Junta Monetaria	29
Tabla 3.	Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos	30
Tabla 4.	Países con los cuales Guatemala ha suscrito MOU.....	39
Tabla 5.	Detalle de actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra LD/FT por tipo de Persona Obligada (período 2018-2019).....	41
Tabla 6.	Instrucciones giradas por la IVE durante 2018 y 2019.....	45
Tabla 7.	Cantidad de Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con las normativas contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2018-2019.....	46
Tabla 8.	Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de productos y servicios financieros.....	57

1 | INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Estructura organizacional

Superintendente de Bancos	
Lic. Erick Armando Vargas Sierra	
Intendentes	
Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida	Intendencia de Coordinación General
Lic. Moisés Oswaldo Dardón Prado	Intendencia de Supervisión
Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo	Intendencia de Estudios y Normativa
Lic. Saulo De León Durán	Intendencia de Verificación Especial
Lic. Audie Antonio Juárez Sánchez	Intendencia Administrativa
Asesor Jurídico General	
Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez	Asesoría Jurídica General
Directores	
Lic. Edgar Josué Cruz Hernández	Departamento A de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Gustavo Adolfo Zepeda Gaitán	Departamento B de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Juan David Barrueto 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. Raúl Stuardo Juárez Leal	Departamento de Normativa
Lic. César Enrique Marroquín Fernández	Departamento de Análisis Macroprudencial y Estándares de Supervisión
Lic. Guillermo Carlos René Ralón Corzo	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 de Registros y Seguridad
Lic. Yuri Geovanni Masaya Masaya	Departamento de Prevención y Cumplimiento
Lic. Samuel Rubén Alcántara Miró	Departamento de Análisis de Transacciones Financieras
Ing. Oscar Gabriel Calvillo Salguero	Departamento Administrativo, Análisis Estratégico y Tecnología
Inga. Xiomara Noemí Cabrera Aguirre de Anzueto	Departamento de Desarrollo Institucional

1.2. Historia de la Superintendencia de Bancos (SIB)

La Superintendencia de Bancos inició formalmente sus actividades el 2 de septiembre de 1946, dentro del sistema de Banca Central, instituido por el Decreto 215 del Congreso de la República y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala; posteriormente a que la Junta Monetaria en sesiones celebradas en agosto de ese año, aprobara su plan de funcionamiento, la planilla de personal y su presupuesto de ingresos y egresos.

El primer Superintendente de Bancos nombrado por la Junta Monetaria fue el señor José Joaquín Prieto Barrios quien anteriormente formó parte del Departamento Monetario y Bancario del Ministerio de Economía y Trabajo. La planilla de personal estaba constituida por 17 personas y adicionalmente a la oficina del Superintendente de Bancos, la estructura organizativa inicial de la Institución estaba conformada por las secciones siguientes: Auditoría, Estadística, Jurídica, Secretaría y Archivo General; siendo entre sus principales objetivos la estandarización de la nomenclatura contable del sistema bancario, como en el mecanismo de operación de los mismos.

Con el paso de los años, los objetivos y enfoque de supervisión han evolucionado, desde una verificación formal de la normativa hasta lo que hoy en día es supervisión basada en riesgos, supervisión macroprudencial, supervisión

consolidada y transfronteriza, elaboración de la Matriz para la Actualización, Desarrollo y Consolidación del Sistema Financiero Nacional y el cumplimiento de estándares internacionales.

Asimismo, se ha incrementado la cantidad de entidades financieras sujetas a supervisión; se han modificado algunas de las atribuciones asignadas a la Superintendencia de Bancos; y por consiguiente, se ha incrementado la cantidad de colaboradores y dependencias para atender adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.

Como se mencionó anteriormente, en 1946 la Superintendencia de Bancos inició sus labores con 17 colaboradores; para 1980 el personal ascendía a 225; en 1990 se había incrementado a 328; en el 2000, hubo una ligera disminución a 274 colaboradores; para 2010, el personal de la Institución era de 511; y, para finales de 2019 asciende a 683 colaboradores.

De igual forma, en sus inicios la Institución contaba con cinco secciones o dependencias; a diciembre de 2019 se cuenta con cinco Intendencias, 16 departamentos y la Auditoría Interna; ejerce la vigilancia e inspección de 93 entidades financieras y vela por el cumplimiento del régimen legal para prevenir el lavado de dinero y reprimir el financiamiento del terrorismo en 3,418 Personas Obligadas.



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.

Diagrama 1. Marco filosófico del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos establecido para 2018-2019

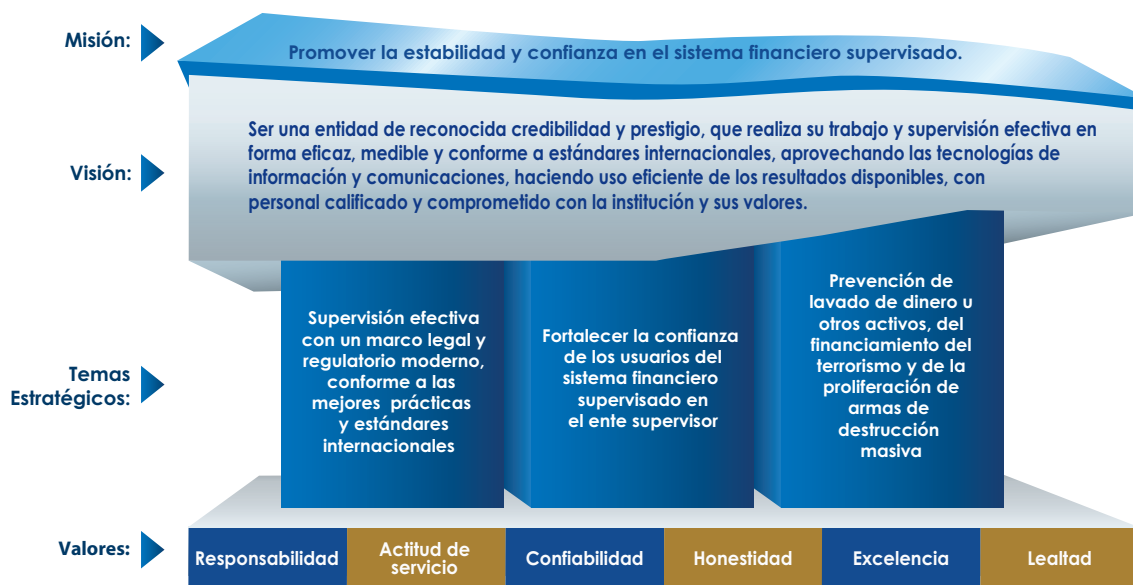
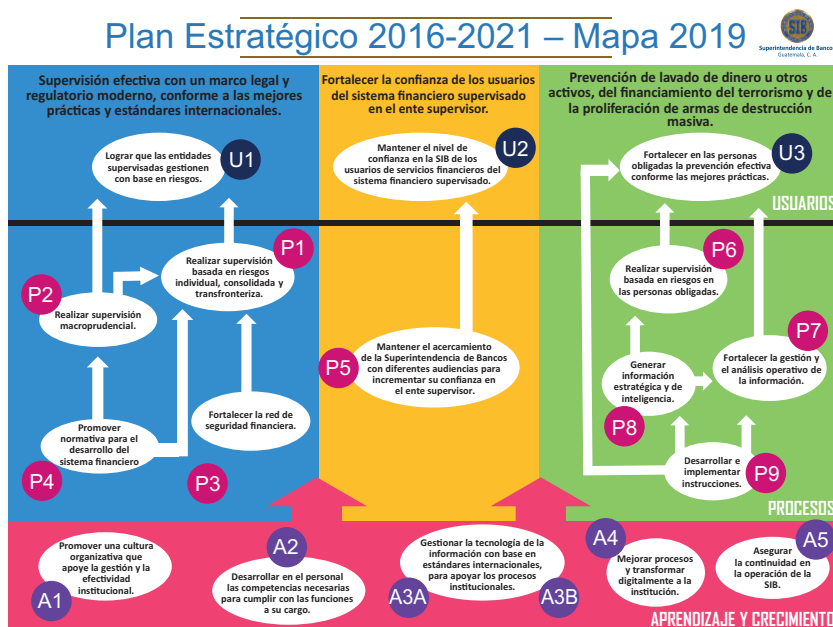


Diagrama 2. Mapa Estratégico-2019



1.6. Planificación Estratégica

La Superintendencia de Bancos a lo largo de su historia ha trabajado con diversas metodologías de planificación, en la actualidad implementa una planificación estratégica orientada por los principios del *Balanced Scorecard* (BSC), lo cual ha sido beneficioso para la Institución, debido a las estrategias que se han diseñado para alcanzar los objetivos y metas institucionales. Por lo tanto, se decidió continuar trabajando bajo el mismo marco durante el periodo 2018 y 2019.

El esquema del BSC 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 debe 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 procesos, por esa razón se define la perspectiva APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.

Elementos operativos

- ▶ **Mapa estratégico:** es la representación gráfica de la estrategia institucional, se muestra cuál 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:** son 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 3. Elementos filosóficos y operativos



Descripción del proceso de revisión del plan estratégico

El proceso de revisión del plan estratégico se realizó en el segundo semestre del año y, al igual que en años anteriores, se tuvo la participación de los equipos de trabajo siguientes:

- ▶ **Ápice estratégico:** es el foro responsable de conocer, validar y aprobar las diferentes
- ▶ **Equipo por tema estratégico:** es el equipo encargado de revisar, ajustar y proponer

propuestas dentro del plan estratégico institucional y el presupuesto. Está integrado por el Superintendente de Bancos, Intendentes, Asesor Jurídico General, directores de los departamentos de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos; y, la participación del Auditor Interno.

cada tema estratégico y el detalle respectivo para objetivos, indicadores, metas, iniciativas estratégicas y presupuesto. Está conformado por cada Intendente, directores y funcionarios involucrados en el tema estratégico específico, con el apoyo del Área de Planificación y Procesos del Departamento de Desarrollo Institucional.

- ▶ **Equipo consultor:** es el encargado de planificar, proponer, coordinar y facilitar el proceso de planificación estratégica institucional y está conformado por funcionarios del Área de Planificación y Procesos del Departamento de Desarrollo Institucional.

Revisión de resultados por tema estratégico

- ▶ La revisión se desarrolló, principalmente, sobre la base de los elementos filosóficos como la misión, visión y valores los cuales se mantendrán sin cambios. Se realizaron reuniones de revisión de avances y resultados por cada uno de los temas estratégicos, estas presentaciones se realizaron al Ápice Estratégico, el cual estableció sus consideraciones y ajustes para el cierre de 2019 y sus expectativas para el 2020.

Principales cambios en el plan estratégico

Cada uno de los objetivos estratégicos se analizaron y fueron ajustados de acuerdo con las sugerencias e indicaciones recibidas. Los principales cambios del plan estratégico se resumen en los aspectos siguientes:

- ▶ Trasladar al plan operativo el tema estratégico "Fortalecer la confianza de los usuarios del sistema financiero supervisado en el ente supervisor".
- ▶ Trasladar al plan operativo los objetivos: "Asegurar la continuidad en la operación de la SIB" y el objetivo estratégico "Desarrollar e implementar instrucciones".
- ▶ Incorporar el nuevo tema estratégico, denominado "Estabilidad, Modernización e Innovación del Sistema Financiero".
- ▶ Integrar, al nuevo tema estratégico, los objetivos siguientes:
 - ◇ U.4. Modernizar e innovar el sistema financiero.
 - ◇ P.4. Desarrollar e implementar normativa.
 - ◇ P.5. Transformar digitalmente a la institución.
 - ◇ P.9. Gestionar institucionalmente la información.
 - ◇ P.10. Investigar y estudiar modelos de negocio basados en tecnologías financieras.

Se incluyó también la determinación de indicadores y metas para cada objetivo estratégico, así como la definición de iniciativas y su alcance. De igual manera, se trabajó en 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.

Diagrama 4. Nuevo Mapa Estratégico-2020

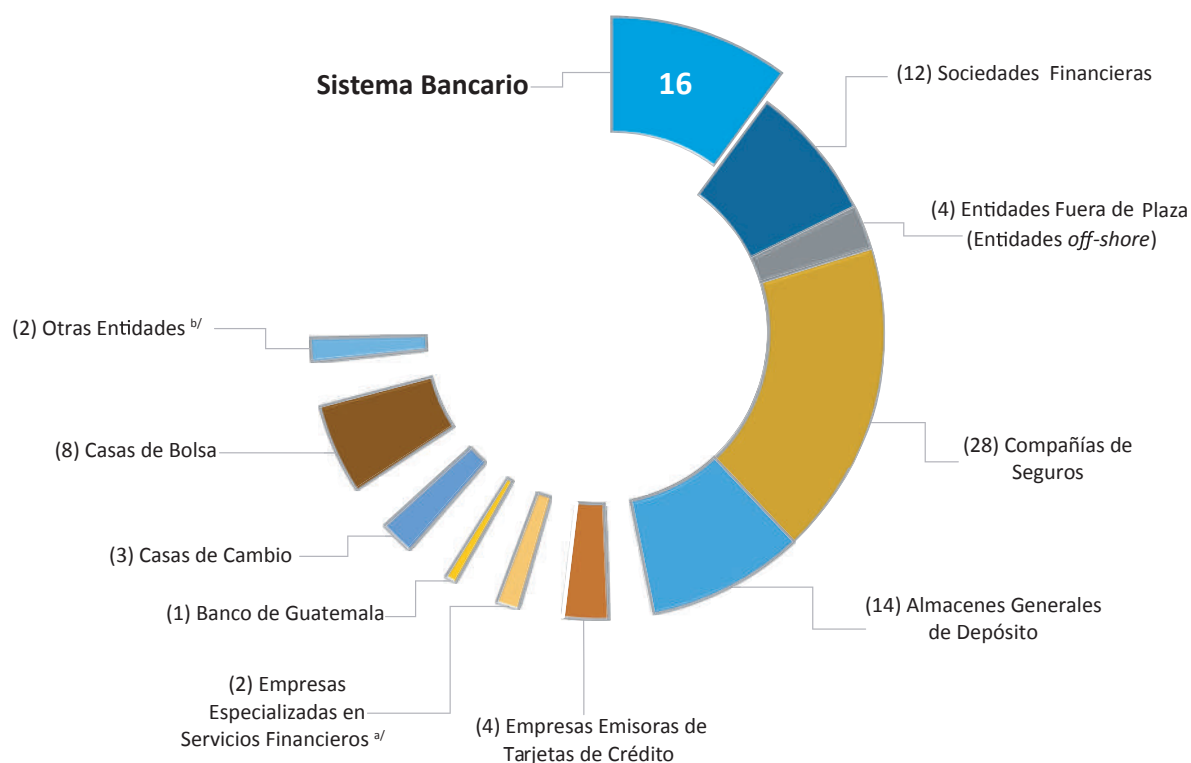


2 | SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

2.1. Aspectos generales

Al 31 de diciembre de 2019, los bancos, las sociedades financieras privadas y las entidades fuera de plaza o entidades *off-shore* representan el 94.9% de los activos del sistema financiero supervisado, conformado por 93 instituciones, además del Banco de Guatemala, como se muestra a continuación:

Gráfica 1. Instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2019



^{a/} Incluye 1 de arrendamiento financiero y 1 de factoraje.

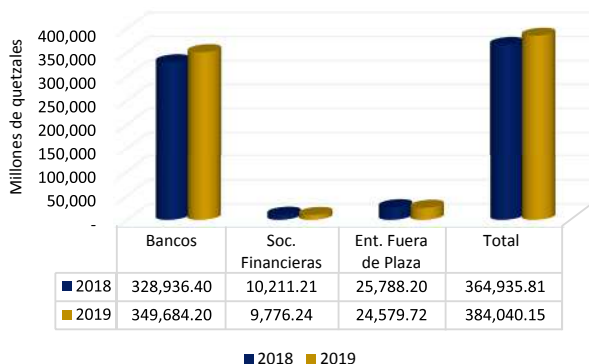
^{b/} El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- y el Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

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

Activos

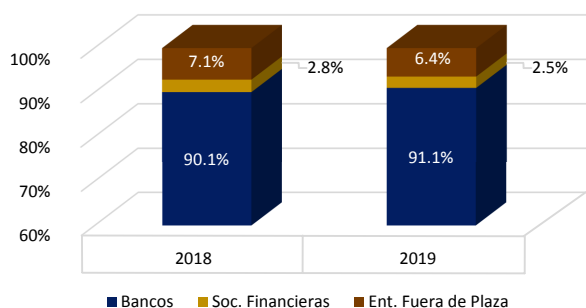
Los activos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades off-shore, a nivel consolidado, crecieron 5.2% respecto a diciembre de 2018, manteniendo la tendencia positiva registrada en los últimos años, liderada especialmente por los bancos. El total de activos ascendió a Q384,040 millones, cifra superior en Q19,104 millones, respecto al año anterior.

Gráfica 2. Comportamiento de los activos netos
(Cifras en millones de quetzales)



En el último año se observó una desaceleración en el crecimiento de los activos de las sociedades financieras (-4.3%) y de las entidades fuera de plaza (-4.7%), en tanto que el sistema bancario reflejó un crecimiento en sus activos de 6.3%.

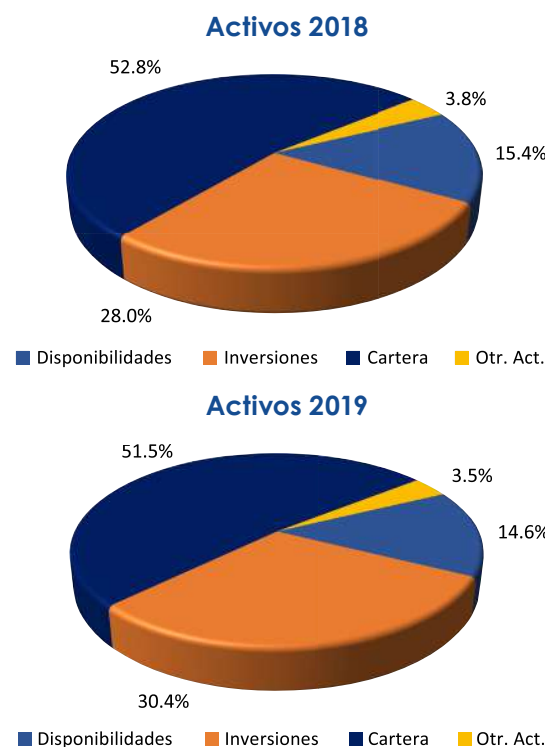
Gráfica 3. Estructura de activos por tipo de institución



Dentro de los principales activos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades off-shore, la cartera de créditos representa el rubro de mayor participación con 51.5% del total de activos a diciembre de 2019, menor al porcentaje observado en diciembre de 2018, que fue de 52.8%, resultado de un menor dinamismo del crédito en comparación con el año anterior. El 60.6% de la cartera de créditos se encuentran en moneda nacional y el restante 39.4% en moneda extranjera, proporciones que no han sufrido variaciones significativas durante los últimos cinco años.

Por otra parte, el rubro de inversiones incrementó su participación dentro del total de activos al pasar de 28.0% en diciembre de 2018 a 30.4% en diciembre de 2019.

Gráfica 4. Estructura de los principales activos
(Cifras en millones de quetzales)

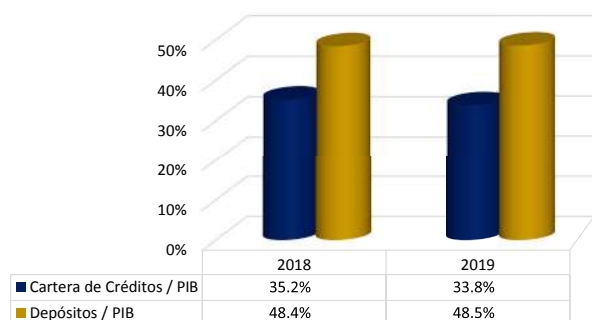


Profundización financiera

La profundización financiera, medida por el cociente de cartera de créditos y el Producto Interno Bruto (PIB), se ubicó en 33.8% a diciembre de 2019. La profundización a través de la relación de obligaciones depositarias respecto del PIB, se situó en 48.5% 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 generar empleos.

Gráfica 5. Índice de profundización financiera

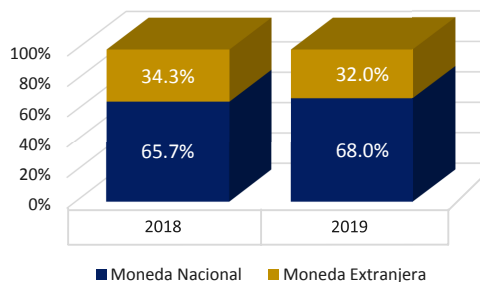


Pasivos

Los pasivos totales de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off-shore*, en forma agregada, crecieron 4.9% a diciembre de 2019, respecto al mismo mes del año anterior, continuando con la tendencia alcista de los últimos años. Los pasivos ascendieron a Q346,215 millones, cifra superior en Q16,238 millones al registrado a diciembre de 2018 de Q329,977 millones.

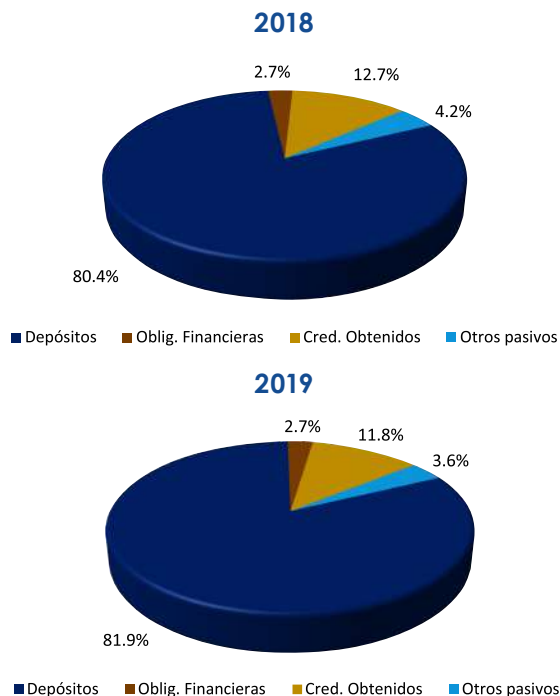
Los pasivos en moneda nacional incrementaron su participación de 65.7% en diciembre de 2018 a 68.0% en diciembre de 2019, mientras que en moneda extranjera, disminuyeron de 34.3% en diciembre de 2018 a 32.0% en diciembre de 2019.

Gráfica 6. Proporción de pasivos totales por moneda



A diciembre de 2019, los depósitos representaron el 81.9% del total de pasivos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off-shore*, porcentaje levemente mayor al 80.4% registrado el año previo. Por otra parte, los créditos obtenidos mostraron una participación de 11.8% de los pasivos a diciembre de 2019, respecto a un 12.7% a la misma fecha del año anterior. Con una menor participación se encuentran las obligaciones financieras, mostrando un 2.7% de los pasivos a diciembre de 2018, proporción que se mantuvo a diciembre de 2019.

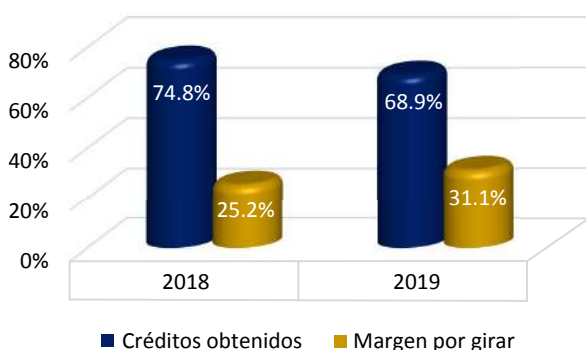
Gráfica 7. Estructura de los principales pasivos
(Cifras en millones de quetzales)



Los depósitos, principal fuente de captación de recursos, a diciembre de 2019, ascendieron a Q283,673 millones, registrando un incremento interanual de 6.9%, impulsado por el dinamismo mostrado por los depósitos monetarios, que se incrementaron 4.8%, seguido de los depósitos a plazo con un crecimiento de 5.8%, en tanto que los depósitos de ahorro aumentaron 12.1%. El 77.4% de las obligaciones depositarias se encuentran en moneda nacional y el restante 22.6% en moneda extranjera, proporciones que no han sufrido variaciones significativas durante los últimos cinco años.

Los créditos obtenidos, constituyen una fuente importante de captación de recursos, representando al 31 de diciembre de 2019, el 11.5% del total de los pasivos, alcanzando un monto total de líneas de crédito contratadas de USD7,686.0 millones, de las cuales se han utilizado USD5,292.5 millones (Q40,756.0 millones), con una disminución interanual de 2.4% (2.9% expresado en quetzales). El monto utilizado equivalente al 68.9% del total de créditos obtenidos, mientras que, el restante 31.1% representa el margen por girar que a la fecha de referencia asciende a USD2,393.2 millones.

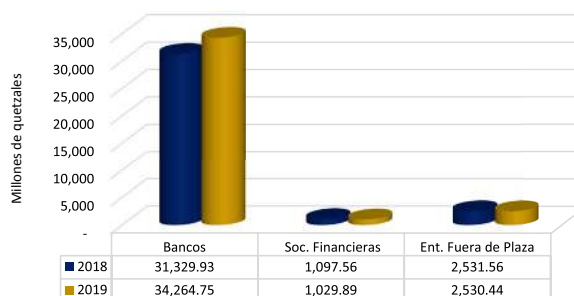
Gráfica 8. Créditos obtenidos



Capital contable

A diciembre de 2019 el capital contable de los bancos registró un incremento interanual de 9.4%, mientras que las sociedades financieras y las entidades fuera de plaza o entidades *off-shore* registraron una reducción interanual de 6.2% y 0.04%, respectivamente.

Gráfica 9. Capital contable
(Cifras en millones de quetzales)



Solvencia

En cuanto a la solvencia de las instituciones, el sistema financiero muestra un incremento al compararse con diciembre de 2019. La posición patrimonial medida por el índice de adecuación de capital¹ a diciembre de 2019 alcanzó 15.5% para los bancos; 45.4% para las sociedades financieras y, 17.5% 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 10. Solvencia



Índice de Competitividad Global 2019

El Foro Económico Mundial en su Informe de Competitividad Global, el cual se publica con periodicidad anual, ubica a Guatemala en una posición privilegiada, específicamente en el pilar 9 "Sistema Financiero"².

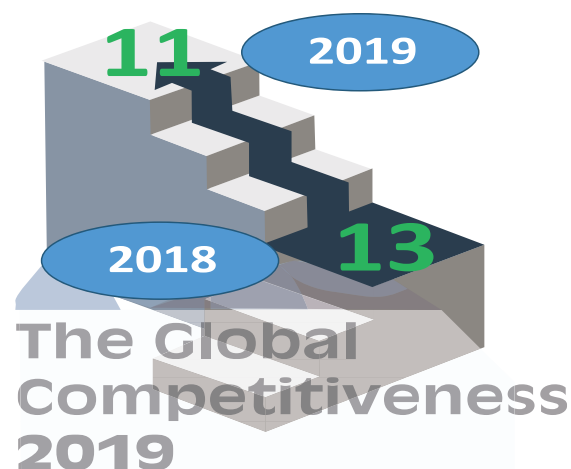
En este sentido, el país obtuvo una calificación absoluta de 57.5 puntos, con lo que se situó

¹ Cociente del patrimonio computable y los activos ponderados por riesgo.

² La metodología del Foro Económico Mundial define Competitividad como el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de una economía, lo que a su vez establece la prosperidad que puede lograr, la cual considera 12 pilares.

en el puesto 81 de 141 países evaluados. Al desagregar este pilar, específicamente en el componente de "Solvencia Bancaria", se obtuvo seis puntos sobre un total de siete, con lo cual el país se ubicó en el puesto 11 a escala mundial.

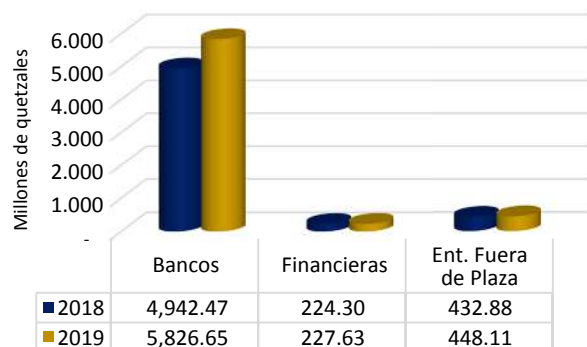
Diagrama 5. Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial



Utilidades

Las utilidades antes de impuestos de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off-shore*, a diciembre de 2019, fueron de Q6,502.4 millones, superiores en 16.1% al monto obtenido en diciembre del año anterior. El incremento se debió al buen desempeño de los bancos, los cuales contribuyeron con el 89.6% del total de utilidades.

Gráfica 11. Utilidades antes de impuestos

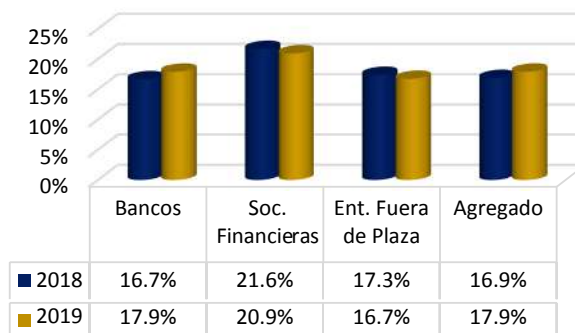


A diciembre de 2019, el rendimiento del patrimonio (ROE)³ de bancos fue de 17.9%, mayor al registrado en diciembre de 2018 de 16.7%, el de las sociedades financieras fue de 20.9%, menor al 21.6% registrado en el año anterior, y las entidades fuera de plaza o entidades *off-shore* registraron un ROE de 16.7%, valor menor al registrado en diciembre de 2018 de 17.3%.

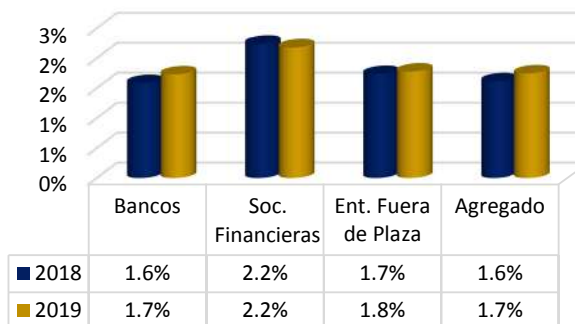
Por su parte, el rendimiento del activo (ROA)⁴ de bancos, a diciembre de 2019, fue de 1.7%, mayor al registrado en el mismo mes del año previo de 1.6%. Las sociedades financieras registraron un ROA de 2.2%, similar al de diciembre del año anterior; mientras que en las entidades fuera de plaza o entidades *off-shore* fue de 1.8% mayor al 1.7% registrado en diciembre de 2018.

Gráfica 12. Rentabilidad del activo y del patrimonio

ROE



ROA



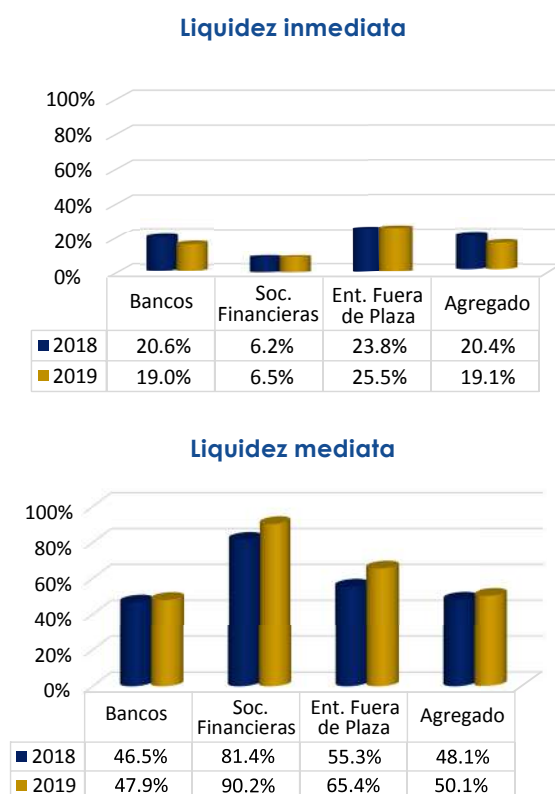
³ Cociente de las utilidades anuales antes de impuestos y el promedio de capital contable.

⁴ Cociente de las utilidades anuales antes de impuestos y el promedio del activo neto.

Liquidez

En 2019, las entidades mostraron una posición adecuada de liquidez inmediata para atender oportunamente sus obligaciones financieras. Al 31 de diciembre de 2019, el indicador de liquidez inmediata para los bancos se ubicó en 19.0%, para las sociedades financieras en 6.5% y para las entidades fuera de plaza o entidades off-shore en 25.5%; mientras que el indicador de la liquidez mediata para los bancos fue de 47.9%, para las sociedades financieras 90.2% y las entidades fuera de plaza o entidades off-shore 65.4%.

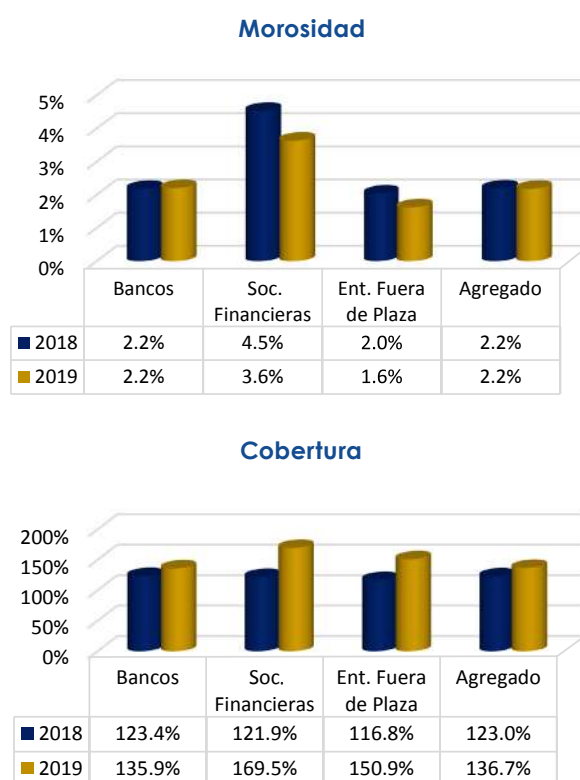
Gráfica 13. Liquidez inmediata y mediata



Calidad de cartera

En cuanto a la calidad de la cartera, medida por el indicador de cartera vencida, se situó en niveles de un 2.2% tanto para diciembre de 2018 como para diciembre de 2019. Por su parte, la cobertura de la cartera vencida en diciembre de 2018 fue de 123.0% y se incrementó a 136.7% para diciembre del siguiente año.

Gráfica 14. Morosidad y cobertura de la cartera vencida



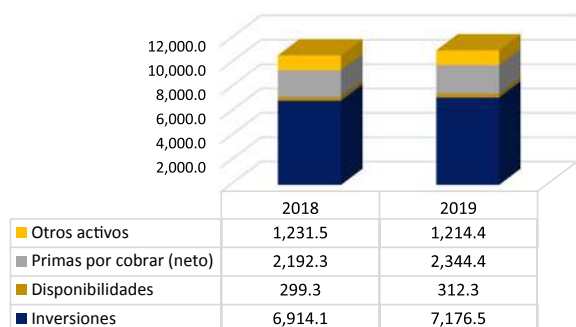
2.3. Situación financiera del mercado asegurador

Activos

Los activos netos de las aseguradoras mostraron una tendencia al alza, registrando al 31 de diciembre de 2019 un monto de Q11,047.5 millones, cifra mayor en 3.9% a la registrada al 31 de diciembre de 2018 de Q10,637.2 millones.

El incremento de los activos en 2019 estuvo influenciado por el aumento en las primas por cobrar, cuyo incremento fue de Q152.0 millones (6.9%), adicionalmente al crecimiento de las inversiones que fue de Q262.4 millones (3.8%).

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



Penetración, densidad y profundización del seguro

Los principales indicadores estructurales del crecimiento del sector asegurador guatemalteco muestran que el índice de penetración del seguro (primas / PIB), ha permanecido en torno al 1.2% durante los últimos cinco años, en tanto que el índice de densidad o primas per cápita (primas / cantidad de habitantes) se ha incrementado en 13.8% durante dicho tiempo, ascendiendo al 31 de diciembre de 2019 a

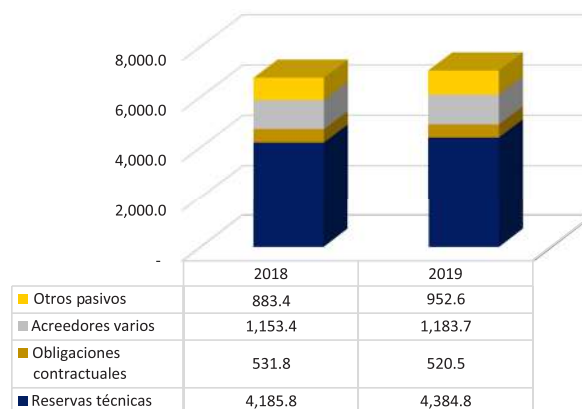
Q437.3 por habitante. Asimismo, el índice de profundización (relación entre las primas de los seguros de vida respecto a las primas totales) se ubicó en 21.2% al 31 de diciembre de 2019.

Pasivos

Los pasivos totales de las aseguradoras, al 31 de diciembre de 2019, mostraron un saldo de Q7,041.6 millones, superior en 4.3% al registrado a diciembre de 2018 de Q6,754.4 millones.

El principal pasivo de las aseguradoras está conformado por las reservas técnicas, la cuales tuvieron un crecimiento de Q199.0 millones (4.8%).

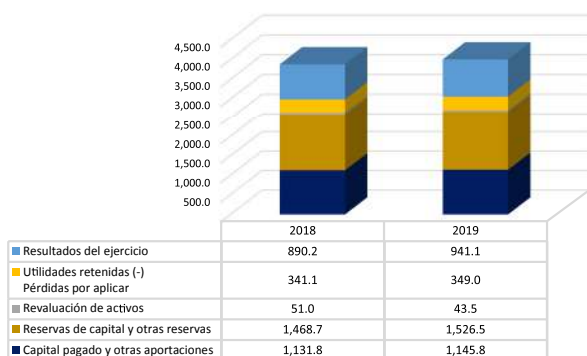
Gráfica 16. Principales pasivos de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



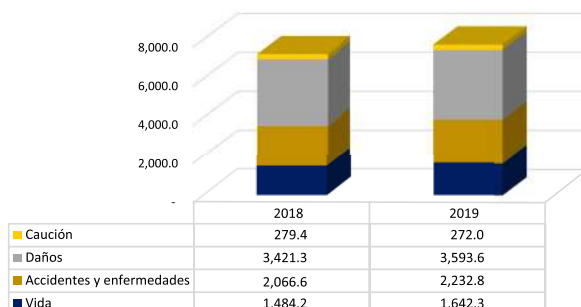
Capital contable

Al 31 de diciembre de 2019, el capital contable de las aseguradoras ascendió a Q4,005.9 millones, mayor en un 3.2% al registrado a diciembre de 2018. Cabe indicar que el mismo se compone principalmente de las reservas de capital (38.1%), el capital pagado (28.6%) y resultados del ejercicio (23.5%).

Gráfica 17. Composición de capital contable de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



Gráfica 18. Primas netas de las aseguradoras
(Cifras en millones de quetzales)



En el ramo de vida se registró un aumento de primas netas de 10.7%, especialmente en el rubro de planes colectivos los cuales aumentaron 11.7%.

El seguro de accidentes y enfermedades obedece principalmente al rubro de salud y hospitalización (seguro de gastos médicos) que aumentó en un 8.0%.

Cabe indicar que no obstante el ramo de daños creció en general 5.0%, el seguro de incendio y líneas aliadas aumentó un 8.7% con un incremento de Q39.6 millones de primas; adicionalmente, las primas para el ramo de vehículos automotores aumentaron en un 5.1% registrando un aumento de Q72.5 millones, los valores indicados anteriormente con relación al 2018.

Las aseguradoras autorizadas para operar en Guatemala cedieron en promedio el 34.4% de las primas netas totales a las entidades reaseguradoras al 31 de diciembre de 2019, por lo que el porcentaje se mantuvo con relación al 2018 que fue del 34.8%, aspecto que muestra que las aseguradoras asumieron durante este período el mismo nivel de riesgo.

La siniestralidad de las aseguradoras fue de 58.2%, a diciembre de 2019, porcentaje

Resultados y principales índices técnicos y financieros

Primas netas

Las aseguradoras reportaron al 31 de diciembre de 2019, un incremento en las primas netas del 6.7% con respecto al registrado a diciembre del año anterior. Los ramos que mayor dinamismo presentaron fueron el seguro de vida y el de accidentes y enfermedades, con un crecimiento de 10.7% y 8.0%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019, la mayor proporción del total de primas netas correspondió al ramo de daños con 46.4%, participación levemente menor a la de diciembre de 2018 de 47.2%. El ramo de accidentes y enfermedades tuvo una participación de 28.8%, ligeramente mayor al 28.5% del año anterior. Por su parte, el ramo de vida tuvo una participación de 21.2%, mayor a la del año anterior de 20.5%, por lo que se mantuvo un comportamiento estable.

ligeramente menor al 58.8% que se registró en diciembre de 2018.

En cuanto a los indicadores técnicos y financieros, la razón o ratio combinado fue de 90.1%, inferior al del año anterior (90.9%), y 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 2019 se mantuvieron casi en el mismo nivel con respecto al mismo mes de 2018, la liquidez corriente se mantuvo en 1.5 veces en ambas fechas.

Tabla 1. Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras

	2018	2019
Primas		
Reaseguro cedido ^{a/}	34.8% ³	4.4%
Índice de retención de primas ^{b/}	65.2%	65.6%
Siniestralidad		
Recuperación en siniestros ^{c/}	26.4%	24.1%
Índice de siniestralidad-primas netas devengadas ^{d/}	58.8%	58.2%
Técnicos y Financieros		
Ratio combinado ^{e/}	90.9%	90.1%
Rendimiento sobre primas netas emitidas ^{f/}	12.3%	12.2%
Rendimiento del activo ^{g/}	8.4%	8.5%
Rendimiento del patrimonio ^{h/}	22.9%	23.5%
Liquidez corriente (Nro. de veces) ^{i/}	1.5	1.5
Rendimiento sobre inversiones ^{j/}	6.5%	6.4%

^{a/} Cociente de las primas de reaseguro cedido entre las primas netas emitidas.

^{b/} Cociente de las primas netas de retención y las primas netas emitidas.

^{c/} Cociente del monto de siniestros netos a cargo de reaseguradores entre el monto de los siniestros totales neto de salvamentos.

^{d/} Cociente de siniestralidad entre 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 entre las primas netas emitidas.

^{g/} Cociente del resultado neto anualizado entre el activo neto.

^{h/} Cociente de la utilidad neta anualizada entre 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) entre el monto de los pasivos exigibles (subtotal de las reservas técnicas más las obligaciones contractuales pendientes de pago).

^{j/} Cociente del resultado de los productos de inversiones menos los gastos de inversiones entre el total de inversiones.

3 RESULTADOS EN SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS CON UN MARCO LEGAL Y REGULATORIO MODERNO

La Ley de Supervisión Financiera, al referirse a la naturaleza y objeto de la Superintendencia de Bancos, establece que es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley, 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 de seguros, y demás que la ley disponga; goza de independencia funcional para el cumplimiento de sus fines y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

Para cumplir con lo anterior, el ente supervisor debe contar con los instrumentos legales, operativos y tecnológicos, que le permitan afrontar oportunamente los desafíos de regulación y supervisión derivados de las tendencias financieras globales, que propician un mayor dinamismo del sistema financiero en su conjunto.

Por ello, 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, considerando prácticas y estándares internacionales en materia de supervisión y regulación financiera.

En este contexto, los estándares emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, 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; objetivos compartidos por supervisores tanto a nivel regional como internacional.

Para el desarrollo del tema estratégico indicado, durante el período 2018-2019, el ente supervisor llevó a cabo una serie de actividades clasificadas en las materias siguientes:

1. Supervisión basada en riesgos.
2. Supervisión consolidada y transfronteriza.
3. Supervisión macroprudencial.
4. Cumplimiento de estándares internacionales.
5. Normativa prudencial.

3.1. Supervisión basada en riesgos

Siguiendo las mejores prácticas y estándares de supervisión financiera, emitidos por los organismos internacionales citados, entre otros especializados en la materia, la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de su mandato legal y misión⁵ institucional, aplica un enfoque de supervisión basada en riesgos, el cual considera el impacto que podría ocasionar en la estabilidad y confianza del sistema financiero, el hecho de que una entidad presente problemas de liquidez, solvencia y solidez patrimonial, así como la probabilidad de ocurrencia de dicha situación. El ente supervisor orienta sus recursos de supervisión conforme a dicha probabilidad e impacto.

La metodología de supervisión para la aplicación de dicho enfoque permite, en las entidades que corresponda según planes de trabajo anuales, realizar el diagnóstico y evaluación de los riesgos inherentes al negocio y estrategias asociadas; la calidad de su gobernanza, gestión y control de riesgos; así como la adecuación del capital necesario para respaldar sus operaciones, aplicando matrices de riesgo y un sistema de calificación para identificar las áreas de mayor riesgo y vulnerabilidad, respecto de las cuales se requieren planes de acción a los órganos de administración, para la mitigación oportuna de los riesgos potenciales identificados.

Asimismo, la citada metodología permite la asignación eficiente de los recursos de supervisión a las referidas áreas, a efecto de realizar una supervisión integral a través de revisiones específicas, seguimiento de variables financieras y de riesgos, y verificación del cumplimiento de normativa que realiza el órgano supervisor como parte de su naturaleza y objeto.

El enfoque referido y su metodología fueron objeto de mejora continua durante 2018 y 2019, para lo cual se desarrollaron las actividades siguientes:

Afinación de la metodología de supervisión de entidades bancarias

Se procedió con la afinación de los procedimientos y guías para llevar a cabo el diagnóstico, evaluación y calificación de los riesgos, para lo cual se tomó en cuenta la actualización de la normativa emitida, la experiencia adquirida y los criterios de supervisión adoptados, así como la incorporación de las mejores prácticas y estándares internacionales relacionados con la gestión y mitigación de los riesgos, gobierno corporativo y adecuación de capital.

De igual forma, se robusteció el marco de supervisión del riesgo operacional, con la conformación de un equipo de trabajo especializado y la implementación de la metodología de evaluación desarrollada para este riesgo con apoyo de un organismo internacional. Además, conforme el reglamento sobre la materia se inició con la recepción de información de eventos de riesgo operacional, que servirá para fortalecer el análisis prospectivo de este riesgo.

Por otra parte, se afinó la metodología para el análisis y calificación de los riesgos inherentes de crédito y liquidez de las entidades bancarias, en línea con herramientas de análisis implementadas para el efecto, según se describe en el apartado 7.1. Transformación Tecnológica, lo cual ha permitido la estandarización de los criterios de evaluación de dichos riesgos.

Por último, a efecto de fortalecer la gestión del capital de las entidades bancarias, y por ende, la supervisión de este aspecto, se desarrolló una guía de autoevaluación integral de capital (AICAP) que, sin perjuicio de los requerimientos normativos y legales vigentes, busca facilitar a los bancos realizar mediciones internas de capital que apoyen el logro de sus objetivos de negocio en situaciones normales y de tensión.

⁵ Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Mejora de las capacidades técnicas y de supervisión de seguros

Con el fin de fortalecer las capacidades técnicas y de supervisión en materia de riesgos de seguros, se contó con apoyo técnico externo para el desarrollo de una metodología de supervisión de la función actuarial en aseguradoras; la realización de ejercicios y mediciones sobre la adecuada valuación de los activos, pasivos y suficiencia patrimonial, con base en los riesgos asociados a dicha función actuarial; y, capacitación técnica sobre los citados temas.

Sistema de control de calidad de los trabajos de supervisión

Como parte del fortalecimiento del proceso de supervisión y con base en estándares internacionales, se elaboró e implementó un sistema de control de calidad de los trabajos de supervisión, cuyas políticas y procedimientos, contenidos en el manual respectivo, permiten a la Superintendencia de Bancos velar por la calidad técnica en el ejercicio de sus funciones y consecución de sus objetivos.

Mejora y optimización del proceso de supervisión

Con el objeto de fortalecer la efectividad de la vigilancia e inspección de las entidades supervisadas, se inició el levantado y optimización del proceso integral de supervisión, a fin de que las actividades que lo conforman se lleven a cabo sobre bases y criterios estandarizados de planificación, asignación, ejecución, finalización y seguimiento.

Este proyecto forma parte del diseño, desarrollo e implementación de innovaciones tecnológicas para la gestión integral del proceso de supervisión, que se describen en el apartado 7.1. Transformación Tecnológica.

Principales resultados de las labores de supervisión

Conforme el Plan Estratégico 2016-2021 y Planes Operativos de 2018 y 2019, el enfoque de

supervisión descrito se desarrolló a través de varias actividades que comprendieron ciclos de supervisión basada en riesgos; revisiones específicas; seguimiento de variables financieras y de riesgos; y, verificaciones del cumplimiento de la normativa aplicable a las entidades supervisadas.

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

Asimismo, el Artículo 2 de la Ley de Supervisión Financiera, establece que 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.

Ciclos de supervisión basada en riesgos

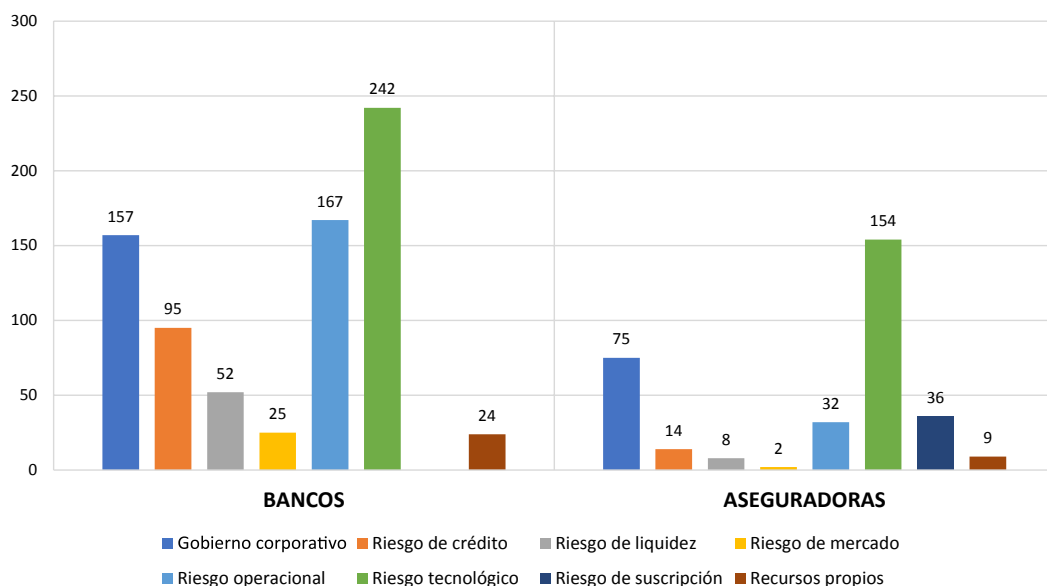
Los ciclos de supervisión comprenden la aplicación sistemática de los procedimientos y guías para el diagnóstico, evaluación y calificación de los riesgos, que abarcan la planificación, ejecución de la evaluación, calificación de las entidades, comunicación de resultados a los consejos de administración, requerimiento de planes de acción y seguimiento a los compromisos asumidos por las entidades.

Sobre el particular, durante 2018 y 2019 se concluyeron 20 ciclos de supervisión, 12 en bancos y 8 en aseguradoras, de los cuales las entidades supervisadas presentaron ante

el órgano supervisor, planes de acción donde se detallan compromisos asumidos por los consejos de administración, para implementar mejoras o medidas correctivas

en materia de gobierno corporativo, gestión de riesgos y recursos propios, según las debilidades identificadas en las evaluaciones realizadas.

Gráfica 19. Áreas de mejora en materia de gobierno corporativo, gestión de riesgos y recursos propios



Fuente: Planes de acción presentados por las entidades bancarias y aseguradoras en 2018 y 2019.

Las acciones de mejora se concentran principalmente en las áreas de riesgo tecnológico 36.2%, gobierno corporativo 21.2% y gestión de los riesgos de crédito 10.0% y operacional 8.5%. Estas acciones son objeto de seguimiento continuo a fin de que las entidades fortalezcan las áreas indicadas.

Revisiones de riesgos específicos

Esta actividad de supervisión comprende la evaluación periódica de áreas o líneas de negocio con mayores exposiciones de riesgo. En el caso de bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off-shore y otras que otorgan financiamiento que forman parte de grupos financieros, se

efectuaron 147 actividades, principalmente en las áreas siguientes:

- Evaluaciones del riesgo de crédito, que comprendieron activos crediticios de deudores empresariales mayores, empresariales menores y cartera de consumo (incluyendo tarjetas de crédito). 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, así como la revisión de activos extraordinarios.
- Revisión de inversiones en títulos valores, con el objeto de verificar la existencia y

propiedad de los instrumentos financieros, y el análisis de los riesgos inherentes a dichos activos.

- c.** Revisión de diferentes rubros de balance, que incluyeron activos, pasivos, resultados y operaciones contingentes.
- d.** Revisión de planes de contingencia y recuperación presentados por las entidades supervisadas.
- e.** Revisiones relacionadas con el riesgo operacional que abarcaron el análisis de eventos de pérdida causadas por dicho riesgo y evaluación de los planes de continuidad de negocio.
- f.** Verificación de las características, funcionamiento y seguridad de los centros de cómputo alternos, para dar continuidad a las operaciones y procesos críticos de negocio de las entidades supervisadas.

Por otra parte, en las aseguradoras se practicaron 134 actividades enfocadas principalmente a las áreas siguientes:

- a.** Riesgo de suscripción, que incluyó la evaluación de programas de reaseguro, revisión de contratos de reaseguro automático, valuación de las reservas técnicas, revisión del proceso de suscripción y de textos de pólizas y evaluación de primas por cobrar.
- b.** Inversiones de las reservas técnicas y del 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 274 revisiones relativas a operaciones activas, pasivas, contingentes y de resultados, así como

verificación de existencias de mercaderías. En el caso del banco central, también se realizó verificación de la ejecución presupuestaria y de las inversiones realizadas con las reservas monetarias internacionales, incluidas visitas al custodio global y al administrador, así como a sus órganos reguladores, con el objeto de constatar la adecuada gestión de los riesgos inherentes a dichas inversiones.

Como resultado de las revisiones de riesgos específicos, se establecieron debilidades que fueron dadas a conocer a las entidades supervisadas, con el fin de subsanar las mismas, y cuando fue procedente, se requirieron los ajustes correspondientes y se plantearon las infracciones a disposiciones legales y reglamentarias.

Seguimiento de variables financieras y de riesgos

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 la información financiera, de las operaciones e indicadores financieros y de riesgos relevantes reportados por las entidades, así como análisis, investigaciones y evaluaciones para identificar exposiciones y vulnerabilidades, todo ello con el objeto de adoptar oportunamente las acciones de supervisión que correspondan.

En este sentido, durante el período 2018-2019 se llevaron a cabo diferentes actividades en función del tipo de entidad y su importancia sistémica, el tema objeto de seguimiento y su periodicidad de análisis, las que abarcaron principalmente la lectura y seguimiento de actas de los órganos de administración; el análisis de variaciones de los rubros de los estados financieros e indicadores en bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades *off-shore* y otras entidades supervisadas, incluido el Banco de Guatemala; así como, el análisis y seguimiento de la información financiera e indicadores técnicos de seguros.

Verificación del cumplimiento de normativa

En atención a una de las principales funciones del órgano supervisor, referente a cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables por parte de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, se practicaron verificaciones que abarcaron ámbitos como: límites prudenciales establecidos en la normativa; contratos y alcance de las auditorías externas; informes de

calificaciones de riesgo; y, envío y divulgación de información, entre otros. Estas revisiones además abarcaron el seguimiento a la emisión y destrucción de numerario, la destrucción de certificados de depósito a plazo, bonos del tesoro de la República de Guatemala amortizados y sus respectivos cupones, realizados por el 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

En atención a las mejores prácticas y estándares internacionales de supervisión bancaria, a partir de 2014, la Superintendencia de Bancos incorporó en su estructura y esquema de supervisión algunos de los elementos que integran la supervisión macroprudencial, como complemento a la supervisión microprudencial. Ambos enfoques tienen como propósito fortalecer el sistema financiero y coadyuvar a preservar la estabilidad financiera del mismo.

GARS, órgano asesor del Superintendente de Bancos en materia de medición, seguimiento y evaluación del riesgo sistémico, adicionalmente se desarrolló un Marco de Supervisión Macroprudencial (MSM) cuyo objetivo es contribuir a la preservación de la estabilidad financiera del sistema financiero en su conjunto, congruente con la misión institucional. Este se apoya en tres objetivos intermedios de acuerdo con los principales riesgos (crédito, liquidez y sistémico)⁶.

De esta cuenta, en 2014 se conformó el Grupo de Análisis de Riesgo Sistémico, identificado como

Para hacer operativo el MSM se definió el proceso cíclico siguiente:

Diagrama 6. Proceso de MSM



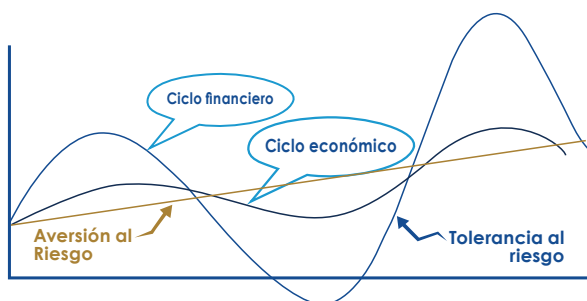
⁶ Los objetivos intermedios son: 1) mitigar riesgos provenientes de la actividad crediticia (excesivo crecimiento del crédito, sobreendeudamiento, sobrecalentamiento sectorial); 2) limitar el riesgo de los descalces de plazos e iliquidez (aumento de descalces e iliquidez de los mercados financieros); 3) limitar la exposición por concentración y contagio (exposiciones y concentraciones directas o indirectas entre las instituciones financieras); 4) limitar el riesgo proveniente de instituciones financieras de importancia sistémica (SIFIs).

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. Se ha avanzado en el desarrollo de diferentes herramientas e indicadores para cada riesgo, los cuales forman parte de un plan multianual que permitirá llevar a cabo el proceso de manera

estructurada, gradual y a largo plazo; y a su vez monitorear el riesgo sistémico en dos dimensiones cíclica y transversal. La dimensión cíclica se orienta hacia la acumulación de los riesgos a lo largo del tiempo, mientras que la transversal se enfoca en la manera en que se interrelacionan o conectan entre sí las instituciones del sistema financiero en un momento determinado y por ello puedan afectar al sistema en su conjunto.

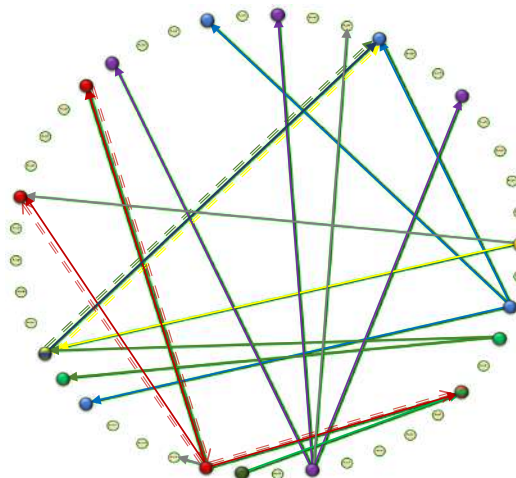
Gráfica 20. Dimensión cíclica

Los ciclos económicos y cíclica



Gráficas para efectos ilustrativos

Gráfica 21. Dimensión transversal



En lo que respecta al riesgo de crédito, se han construido indicadores y razones sobre concesión de créditos, coeficiente de apalancamiento y ejercicios sobre el ciclo crediticio; se tienen avances en la construcción de indicadores de endeudamiento *Debt to income* (DTI) y *Debt service to income* (DSTI). Asimismo, se ha avanzado en el cálculo de la probabilidad de incumplimiento en préstamos empresariales mayores y menores, microcrédito, consumo

e hipotecario para la vivienda; provisiones dinámicas, mora ajustada, análisis de cosechas, pruebas de tensión, en general, distintas herramientas que van en congruencia con los desarrollos más recientes sobre las mejores prácticas internacionales de supervisión bancaria, con el propósito que sirvan de insumo a las autoridades para la definición de acciones mitigadoras como para orientar acciones de supervisión microprudencial.

Diagrama 7. Ratio de deuda sobre ingresos

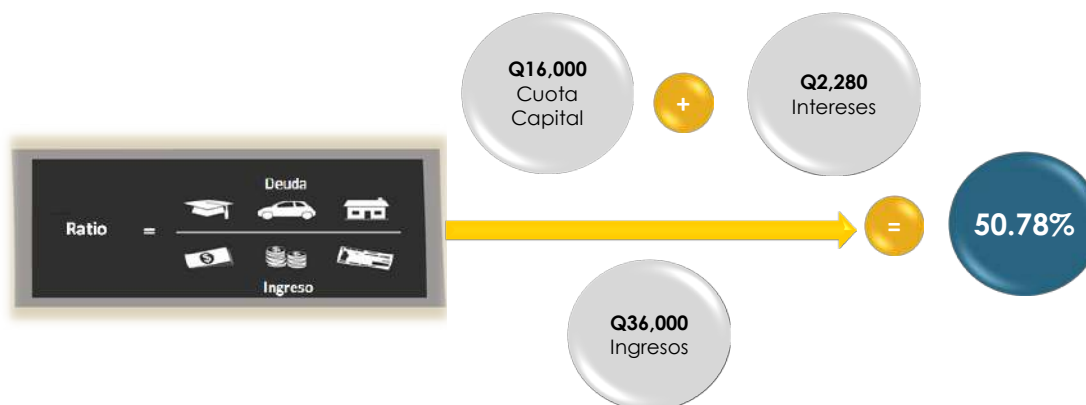
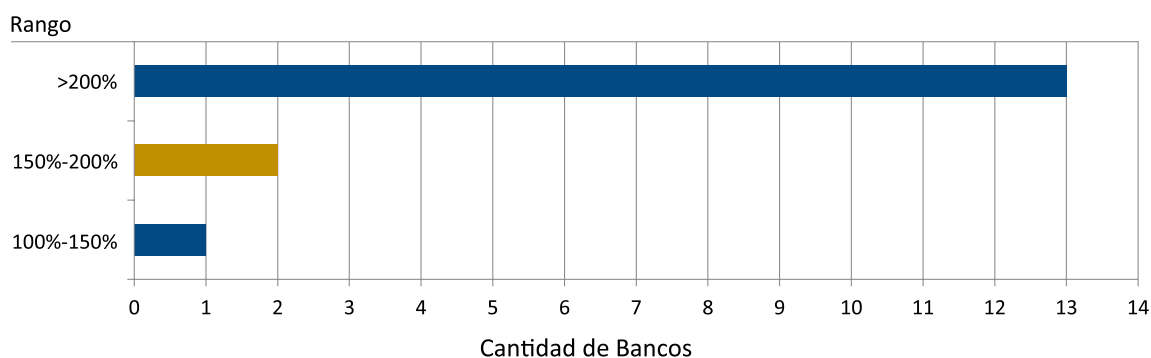


Diagrama para efectos ilustrativos

En lo que respecta al riesgo de liquidez, se calcula el Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR), conforme al requerimiento de liquidez que dicta Basilea III, tanto a nivel

sistema como de forma individual, lo cual forma parte del contenido del informe que trimestralmente se remite a la honorable Junta Monetaria.

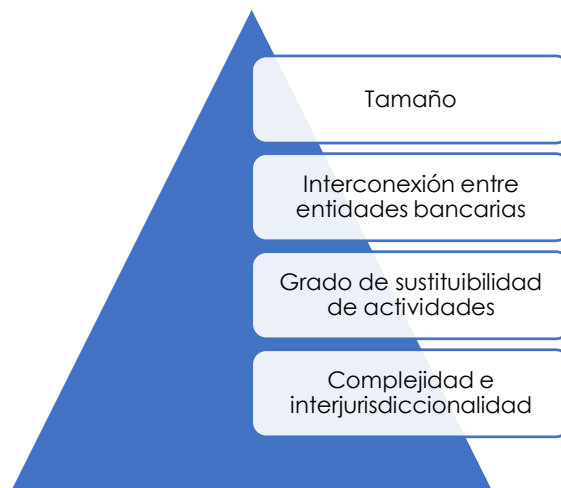
Gráfica 22. Sistema bancario: LCR agrupado por cantidad de bancos



Referente al riesgo sistémico, se da seguimiento al nivel de interconexión de las entidades supervisadas (dimensión transversal del riesgo sistémico: "demasiado conectadas para caer"), con el objetivo de identificar las relaciones existentes en la estructura de operaciones del sistema bancario y la participación de cada entidad, para evaluar las vulnerabilidades que puedan afectar la estabilidad del sistema bancario

en su conjunto. Así también, se han identificado a los bancos de importancia sistémica, mediante la aplicación de la metodología de evaluación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, tomando en consideración las características del sistema bancario guatemalteco con base en tamaño, interconexión, sustituibilidad/infraestructura, complejidad e interjurisdiccionalidad (aprobada por GARS).

Diagrama 8. Componentes evaluación riesgo sistémico

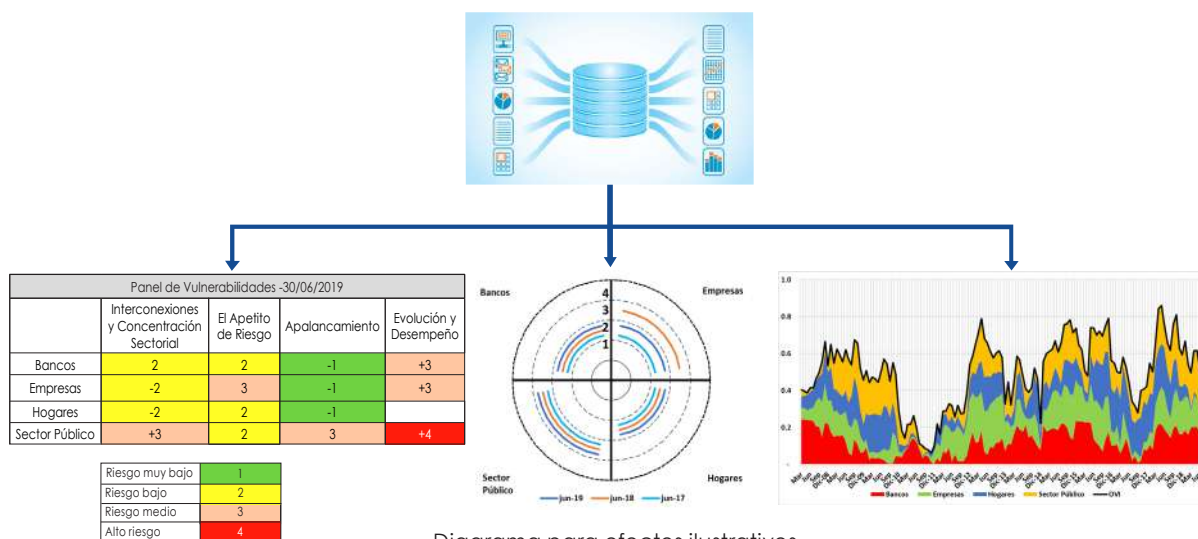


Asimismo, se ha desarrollado un Panel de Vulnerabilidades, herramienta que facilita visualizar la acumulación de riesgos y analizar los riesgos sectoriales que pueden amplificar los

choques a los que está sujeto el sistema financiero nacional. De tal cuenta que contribuye a evaluar las fuentes de vulnerabilidades en diferentes sectores de la economía.

Diagrama 9. Panel de vulnerabilidades

Vulnerabilidades y Sectores



3.3. Supervisión consolidada y transfronteriza

Las mejores prácticas sugieren que cuando las entidades forman parte de grupos bancarios o conglomerados financieros, la supervisión efectiva debe llevarse a cabo sobre una base consolidada considerando las actividades realizadas por el grupo a escala internacional. Este estándar es aplicable en Guatemala, debido a la participación de grupos locales en las actividades financieras a nivel de Centroamérica y Panamá, así como a la

presencia de capitales extranjeros en el sistema financiero nacional.

Al respecto, la expansión de los bancos locales en el mercado regional equivale al 9.9% de los activos del sistema bancario guatemalteco. Por su parte, la participación de bancos extranjeros en Guatemala constituye el 23.5% del capital del sistema bancario; en el mercado asegurador local dicha participación equivale al 16.1% del capital de las aseguradoras en su conjunto.

Diagrama 10. Regionalización de la banca



Fuente: Información publicada por los órganos supervisores de la región y registro de accionistas remitido por las entidades supervisadas a la Superintendencia de Bancos.

Con el propósito de dar seguimiento a los riesgos de los grupos financieros asociados a las participaciones mencionadas, el ente supervisor participa activamente en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), por medio del Comité Técnico de Enlace, el cual es un órgano permanente de intercambio de información y coordinación para la supervisión consolidada y transfronteriza de dichos grupos, que participa de forma periódica en reuniones virtuales y presenciales, donde se tratan temas relacionados con la situación financiera de las entidades regionales, informes de estabilidad y seguimiento de actividades, entre otros.

Al respecto, cabe resaltar, que el Superintendente de Bancos de Guatemala ejerció la presidencia de dicho órgano y por ende la coordinación del Comité Técnico de Enlace, por un período de dos años que finalizó en julio de 2019. Durante dicho período se establecieron a nivel regional objetivos estratégicos comunes en cuanto a: el fortalecimiento y estandarización de la supervisión consolidada y transfronteriza de los grupos financieros que operan en la región; la adaptación de estándares internacionales de supervisión, de regulación y de información; el fortalecimiento de las redes de seguridad bancaria; y, la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

Otro mecanismo que contribuye al fortalecimiento de la 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 riesgo de un conglomerado financiero como punto de partida para realizar una supervisión consolidada efectiva, así como la coordinación e intercambio de información entre las autoridades responsables de la supervisión de grupos financieros transfronterizos.

Con esos propósitos, en 2018 y 2019 la Superintendencia de Bancos participó en colegios de supervisores de la manera siguiente:

- a. En 2018, organizó el III 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 2018 y 2019, participó en 9 colegios de supervisores bancarios promovidos por supervisores de origen, relacionados con 5 bancos del sistema financiero nacional; así como en 2 colegios de supervisores de seguros correspondientes a una aseguradora internacional que opera en Guatemala.

3.4. Cumplimiento de estándares internacionales

El plan estratégico de la Superintendencia de Bancos toma en consideración acciones que contribuyan a que su labor de supervisión busque el 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 alcanzar un mayor grado de cumplimiento de estos estándares, la Superintendencia de Bancos ha trabajado en los temas siguientes:

1. Definición de indicadores de avance en cuanto al cierre de brechas identificadas en el Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP, por sus siglas en inglés) practicado en 2014 por el Fondo Monetario Internacional (FMI), principalmente en áreas relacionadas con "regulaciones y requisitos prudenciales" y "potestades, atribuciones y funciones de los supervisores", los cuales forman parte del plan estratégico institucional.
2. Implementación del 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). La Superintendencia de Bancos ha acompañado el proceso de implementación de estas normas, además ha facilitado actividades de capacitación y foros de discusión.
3. Análisis de impacto de las metodologías propuestas por el Comité de Basilea en temas de solvencia y de su adaptación a la regulación bancaria, así como identificación de los retos a superar para avanzar hacia Basilea II y III y definición de hoja de ruta.
4. Fortalecimiento del marco de vigilancia del riesgo sistémico que incluye la aplicación de una metodología para la identificación de entidades de importancia sistémica.
5. Definición de criterios para la implementación de la recomendación del Comité de Basilea sobre requerimientos mínimos de liquidez de corto plazo (LCR), así como definir la estrategia para su adaptación a la regulación bancaria.
6. Diagnóstico sobre el cumplimiento de los estándares y definición de acciones a adoptar para el fortalecimiento de la supervisión consolidada y transfronteriza.

3.5. Normativa prudencial

El objetivo de la normativa prudencial es promover la solidez de las entidades financieras para mantener la estabilidad del sistema financiero en su conjunto y así generar confianza entre los depositantes, inversionistas, acreedores, usuarios y otros agentes económicos. Para que esto se logre, la autoridad monetaria y el órgano encargado de la supervisión del sistema emiten la regulación necesaria para que las entidades financieras administren prudentemente los recursos del público y presten sus servicios gestionando la exposición a los riesgos a que están expuestas. Con el fin de alcanzar dicho objetivo, las autoridades indicadas deben establecer normas de carácter legal y por consiguiente de cumplimiento obligatorio, para ejercer diligentemente su función.

La normativa emitida, tanto por la Junta Monetaria como por la Superintendencia de Bancos, obedece a un mandato expreso de la ley, al desarrollo del mercado, a la

práctica observada en el sistema financiero, a las recomendaciones de organismos internacionales y a los estándares y mejores prácticas internacionales. Asimismo, tomando en cuenta el desarrollo y avance acelerado del mercado financiero, la introducción de nueva tecnología, y las tendencias de innovación, entre otros aspectos propios de la oferta de servicios financieros, se hace necesario que la normativa se actualice y de esa manera responda a las necesidades actuales de la población.

En particular, la normativa que emite la Junta Monetaria se orienta a cumplir con el mandato constitucional de velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional. Para el caso de la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, el enfoque es apoyar la labor de vigilancia e inspección de las entidades que conforman el sistema financiero regulado, de manera individual,

consolidada y transfronteriza, con el propósito de promover que las entidades y los grupos financieros gestionen adecuadamente los riesgos a los cuales están expuestos.

En 2018 y 2019, la Superintendencia de Bancos propuso a la Junta Monetaria los reglamentos y modificaciones a reglamentos ya emitidos que se indican a continuación.

Tabla 2. Normativa emitida por la Junta Monetaria

Número	Descripción
JM-2-2018	Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo, emitido mediante resolución JM-62-2016. Modificación con vigencia a partir del 19 de enero de 2018. Esta modificación tiene por objeto fortalecer las prácticas de gobierno corporativo, incorporando aspectos relacionados con la idoneidad de los miembros del consejo de administración, el gerente general o quienes hagan sus veces, y los funcionarios que le reportan directamente a estos, así como la actividad y funciones de la auditoría interna.
JM-3-2018	Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras. Con vigencia a partir del 19 de enero de 2018. Regula los aspectos que deben observar las aseguradoras y reaseguradoras, autorizadas para operar en el país, con relación a la adaptación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control interno.
JM-24-2018	Modificación al Reglamento para la Adquisición de Acciones de Bancos, aprobado en resolución JM-181-2002. Modificación con vigencia a partir del 13 de abril de 2018. Establece que los accionistas que cuenten con la autorización de la Superintendencia de Bancos para la adquisición de acciones, deben mantener las calidades de solvencia económica, seriedad, honorabilidad y responsabilidad, debido a que la pérdida de alguna de las calidades citadas podría menoscabar, entre otros, su imagen, liquidez y solvencia; asimismo, establece que los bancos deben informar a la Superintendencia de Bancos, cuando tengan conocimiento de hechos relevantes que afecten o puedan afectar negativamente las calidades de dichos accionistas.
JM-51-2018	Reglamento para el Financiamiento Otorgado por Entidades de Microfinanzas. Con vigencia a partir del 3 de agosto de 2018. Tiene por objeto normar los aspectos que deben observar las entidades de microfinanzas, en lo relativo a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, la valuación de la cartera de microcréditos, así como establecer los límites que deben observar cuando otorguen financiamiento a personas individuales o jurídicas y para los microcréditos destinados a consumo y vivienda.
JM-52-2018	Reglamento de Aspectos Prudenciales para Entidades de Microfinanzas. Con vigencia a partir del 3 de agosto de 2018. Tiene por objeto regular los aspectos prudenciales mínimos que deben observar las entidades de microfinanzas en lo relativo a la reserva de liquidez, el monto mínimo del patrimonio requerido y a las proporciones globales en moneda extranjera.
JM-53-2018	Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Entidades de Microfinanzas. Con vigencia a partir del 3 de agosto de 2018. Tiene por objeto regular los aspectos mínimos que deben observar las entidades de microfinanzas, en lo relativo a la administración integral de riesgos, la cual se define como el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y prevenir los riesgos de crédito, de liquidez, operacional y otros inherentes a la actividad de microfinanzas, así como evaluar la exposición total a los riesgos.
JM-44-2019	Resolución con vigencia a partir del 3 de mayo de 2019, que dispone autorizar a los bancos del sistema para obtener créditos de instituciones financieras no bancarias, entidades de cooperación y entidades de desarrollo, constituidas en el extranjero.

En 2018 y 2019, la Superintendencia de Bancos emitió los oficios circulares y resoluciones que se describen a continuación:

Tabla 3. Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos

Número	Descripción
OC-2138-2018	Oficio circular del 23 de febrero de 2018, para aclarar que para los grupos financieros también se podrá publicar una única memoria de labores para las empresas que integran dicho grupo, en cuyo caso deberá contener tanto información individual como consolidada.
OC-10040-2018	Oficio circular del 23 de noviembre de 2018, dirigido a almacenes generales de depósito y casas de cambio. Relativo al envío de información y a la evaluación de las calidades en el nombramiento de los miembros del consejo de administración y gerentes generales, o quienes hagan sus veces, y cada vez que se produzcan cambios como sustituciones, reelecciones, renovaciones, entre otros.
OC-12546-2018	Oficio circular del 23 de noviembre de 2018, dirigido a bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades <i>off-shore</i> y empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, aseguradoras y reaseguradoras. Relativo al envío de información y a la evaluación de las calidades en el nombramiento de los miembros del consejo de administración y gerentes generales o quienes hagan sus veces y cada vez que se produzcan cambios como sustituciones, reelecciones, renovaciones, entre otros.
OC-3786-2019	Oficio circular del 5 de junio de 2019, dirigido a bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio, entidades fuera de plaza o entidades <i>off-shore</i> y empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero. Relativo a dar a conocer un conjunto de normas para la preparación y presentación de información financiera, denominado "Normas de Información Financiera para Bancos y Otras Entidades", tomando como base las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
OC-4828-2019	Oficio circular del 24 de mayo de 2019, enviado a todas las entidades supervisadas relativo a la adopción de mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros en el sistema financiero supervisado. El objeto de este oficio es proponer a las entidades supervisadas un marco adecuado de atención al usuario que fomente la adopción de políticas, procesos y sistemas con base en las mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros.
OC-5949-2019	Oficio circular del 7 de junio de 2019, dirigido a todas las entidades supervisadas relacionado con la modificación del numeral 19 sobre gestiones de cobro, incluido en el anexo del oficio circular No. 4828-2019. Con la modificación se recomienda a las entidades supervisadas realizar las gestiones de cobro, especialmente de deudas atrasadas, con respeto y en términos apropiados de comunicación, observando para el efecto lo establecido en los artículos 46 bis y 46 ter de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.
OC-12134-2019	Oficio circular del 12 de diciembre de 2019, dirigido a bancos relativo a reiterarles que deben contar con procesos integrales para la administración de los riesgos de crédito, operacional, reputacional y legal, así como mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios. Lo anterior, con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos a los cuales podrían estar expuestos y no ser utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

Número	Descripción
RES-149-2018	Resolución del 19 de enero de 2018, por la que se revisa y fija para el 2018, el monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas, aplicable a las microfinancieras de ahorro y crédito y microfinancieras de inversión y crédito.
RES-155-2018	Resolución del 19 de enero de 2018, por la que se revisa y fija para el 2018, el monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyen o se establezcan en el territorio nacional.
RES-156-2018	Resolución del 19 de enero de 2018, por la que se revisa y fija para el 2018, 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.
RES-120-2019	Resolución del 18 de enero de 2019, por la que se revisa y fija para el 2019, el monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyen o se establezcan en el territorio nacional.
RES-121-2019	Resolución del 18 de enero de 2019, por la que se revisa y fija para el 2019, el monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas, aplicable a las microfinancieras de ahorro y crédito y microfinancieras de inversión y crédito.
RES-122-2019	Resolución del 18 de enero de 2019, por la que se revisa y fija para el 2019, 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.



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.



4 | RED DE SEGURIDAD BANCARIA

4.1. Fortalecimiento de la Red de Seguridad Bancaria

La Red de Seguridad Bancaria comprende el conjunto de instituciones, normas, procedimientos y mecanismos orientados a mantener la estabilidad del sistema financiero. Los componentes que conforman referida red, en sentido estricto, son: la regulación prudencial y supervisión; el seguro de depósitos; el esquema de resolución bancaria; el prestamista de última instancia; y, el fondo de capitalización bancaria.

Como parte del fortalecimiento de la Red de Seguridad Bancaria, la Superintendencia de Bancos ha participado activamente en propuestas para reformar la Ley de Bancos y Grupos Financieros, tal es el caso de la

Iniciativa de Ley número 5157, en proceso de aprobación final en el Congreso de la República, el requerimiento de planes de recuperación a los bancos y sociedades financieras, el diseño e implementación de planes de resolución y evaluación de resolubilidad, así como en la preparación de un anteproyecto de ley, con la asistencia técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, que permita delimitar las funciones entre la autoridad de supervisión y de resolución. Dichos aspectos que, por su importancia, forman parte de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Bancos, se comentan a continuación:

4.1.1. Iniciativa de ley número 5157 que contiene las Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros para preservar la estabilidad financiera

Los mecanismos e instrumentos que en esta materia están contenidos en la Ley de Bancos y Grupos Financieros han demostrado su efectividad; sin embargo, el dinamismo de los mercados financieros, tanto nacionales como internacionales, ha generado la necesidad de contar con instrumentos adicionales de contención para enfrentar posibles situaciones adversas que puedan afectar considerablemente el sistema de pagos o propiciar problemas significativos de liquidez o de solvencia a una o más entidades bancarias y que, consecuentemente, amenacen la estabilidad financiera del país, más aún si se toma en cuenta que los ordenamientos jurídicos de otros países se han venido adaptando a la evolución de los mercados, aspectos que no están incorporados en nuestro marco legal.

En ese sentido, como consecuencia de lo indicado en el párrafo anterior, se propusieron reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, contenidas en la Iniciativa de Ley número 5157, por medio de la cual se introducen a la legislación vigente medidas extraordinarias (de banco abierto) para contrarrestar los efectos de eventos adversos que amenacen la estabilidad del sistema financiero. Dentro de dichas medidas se pueden mencionar el financiamiento extraordinario, el financiamiento para la capitalización de bancos y la ampliación de la cobertura del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA), entre las más importantes. La indicada iniciativa de ley se encuentra actualmente en el Congreso de la República pendiente de su tercera lectura, para su aprobación final.

4.1.2. Planes de Recuperación y de Resolución (RRP, por sus siglas en inglés) y Evaluación de la Resolubilidad

Los Atributos Clave (KA, por sus siglas en inglés) de los Regímenes Efectivos de Resolución de Entidades Financieras, se refieren a la existencia de planes de recuperación y de resolución. Dichos planes buscan mejorar la eficiencia en la recuperación y resolución de entidades al brindar un mayor conjunto de información, incluyendo los potenciales problemas que la entidad puede presentar en una situación de fragilidad. Los RRP deben proveer, tanto a las autoridades como a las entidades bancarias, claridad sobre las estrategias para poder restaurar la situación normal de la entidad o resolverla. El primero elaborado por la institución bancaria, a requerimiento de la autoridad, constituye un instrumento de gestión y prevención que contiene las opciones y estrategias adecuadas para restaurar o mantener su viabilidad y fortaleza financiera ante condiciones de estrés severo que puedan afectar su liquidez o solvencia. Dicho plan debe ser evaluado por la autoridad con base en criterios mínimos determinados para el efecto, tales como indicadores y opciones de recuperación (análisis de factibilidad y de impacto), estructura corporativa, negocios críticos, mapeo, plan de comunicación y divulgación, entre otros.

El plan de recuperación sirve de base para que la autoridad elabore el plan de resolución y lleve a cabo la evaluación de resolubilidad de la entidad (para identificar y eliminar los posibles obstáculos que impidan su adecuada resolución, de ser el caso).

El plan de resolución debe contemplar una descripción de la estrategia de resolución, los compromisos de información, el aseguramiento de la continuidad operativa del negocio, las fuentes de financiación, así como las estrategias de comunicación.

En ese sentido, en observancia de los estándares internacionales indicados, la Superintendencia de Bancos requirió a los bancos y sociedades financieras, mediante el oficio número 757-2017, la presentación de Planes de Recuperación, cuya actualización deberá hacerse anualmente o cuando existan cambios sustanciales en sus componentes, los cuales fueron recibidos por primera vez en julio de 2018, por lo que, derivado del proceso de revisión, se ha identificado la necesidad de requerir, a dichas entidades, información complementaria relacionada con gobierno y gestión, análisis estratégico, comunicación y divulgación, y medidas preparatorias para la recuperación.

4.1.3. Anteproyecto de Ley del Sistema de Seguro de Depósitos y para la Resolución de Entidades Financieras, incluye la creación del Fondo de Garantía de las Entidades Financieras (FOGAEF)

La Superintendencia de Bancos, con el apoyo a la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, ha estado revisando el marco legal relacionado con el esquema de seguro de depósitos y los procesos de resolución, tomando en cuenta que, actualmente, en Guatemala la implementación del marco de resolución, como un componente esencial de la Red de Seguridad Bancaria, depende del involucramiento de diferentes

participantes, tales como la Junta Monetaria, la Superintendencia de Bancos, el Banco Central como administrador del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA), la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos (nombrada por la Junta Monetaria para llevar a cabo el proceso de resolución estrictamente dicho, con dependencia funcional de la Superintendencia de Bancos), así como el representante legal de la entidad suspendida, lo cual denota, en primera instancia, que

no están adecuadamente definidas las funciones y poderes de actuación de la autoridad de supervisión y de resolución.

Por tal motivo, se estimó necesaria la precitada revisión del marco legal, con el fin de analizar su nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejora en función de los Principios Básicos de los Sistemas de Seguro de Depósitos (PB) y de los Atributos Clave de los Regímenes Efectivos de Resolución de Entidades Financieras (AC), que demandan la definición de dichas funciones y poderes.

En virtud de lo anterior, se está preparando, con el apoyo de la asistencia técnica ya indicada, un anteproyecto de Ley del

Sistema de Seguro de Depósitos y para la Resolución de Entidades Financieras, el cual tiene por objeto regular el sistema de garantía de depósitos, los procesos de actuación temprana y el régimen de resolución de las entidades financieras; creando para ello una entidad descentralizada que actúe bajo la dirección general de la Junta Monetaria, la cual se denominará Fondo de Garantía de Entidades Financieras (FOGAEF), la que tendrá a su cargo las funciones de la autoridad de resolución, permitiendo con ello que la Superintendencia de Bancos desempeñe exclusivamente las funciones que le corresponden como autoridad de supervisión.

4.1.4. Comité de Gestión y Resolución de Crisis

Con el propósito de apoyar el fortalecimiento de la Red de Seguridad Bancaria a nivel regional, durante 2018 y 2019 se dio seguimiento a los compromisos adquiridos en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), específicamente los relacionados con el Grupo de Trabajo y luego Comité de Gestión y Resolución de Crisis, coordinado por Guatemala.

En 2019, la Asamblea del Consejo aprobó el Protocolo de Comunicación para la Gestión de Crisis y Resolución de entidades en problemas, con el fin de establecer los mecanismos de cooperación, comunicación

e intercambio de información para cuando se produzca un evento extraordinario que amerite la activación del protocolo. Asimismo, el Consejo aprobó dentro de sus objetivos estratégicos el promover el fortalecimiento de las redes de seguridad bancaria de los países miembro, incluyendo actividades como la evaluación del cumplimiento de los "Atributos Clave de los Regímenes Efectivos de Resolución de Entidades Financieras (KA)", inclusión del componente transfronterizo en los planes de recuperación locales y establecer lineamientos mínimos para los planes de resolución y la evaluación de la resolubilidad.

5

RESULTADOS EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

5.1. Análisis de transacciones financieras

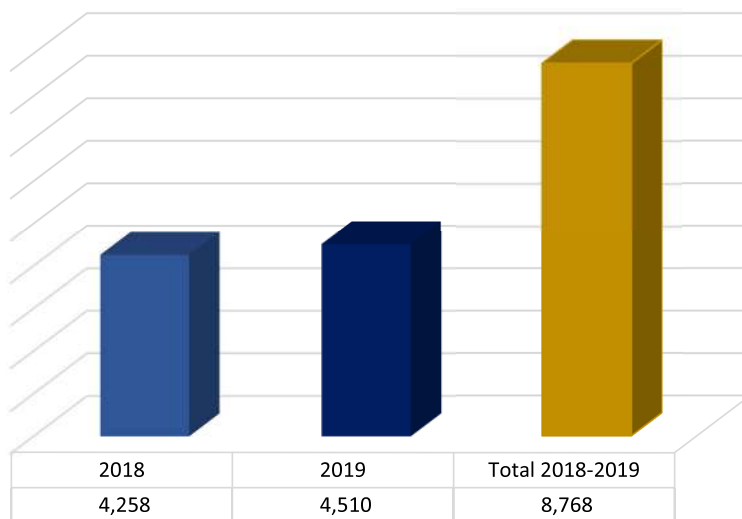
5.1.1. Reportes de Transacciones Sospechosas

De conformidad con los artículos 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 de enviar a la Intendencia de Verificación Especial (IVE) Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS), los cuales se derivan del monitoreo de transacciones realizadas por 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 2018-2019 recibió 8,768 RTS; 4,258 RTS en 2018 y 4,510 RTS en 2019, lo que representa un incremento del 6% en 2019 respecto al 2018.

En la gráfica siguiente, se muestra el comportamiento de los RTS recibidos en la IVE:

Gráfica 23. Cantidad de Reportes de Transacciones Sospechosas recibidos en la IVE (2018-2019)



Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

5.1.2. Denuncias e informes de extinción de dominio presentados ante el Ministerio Público

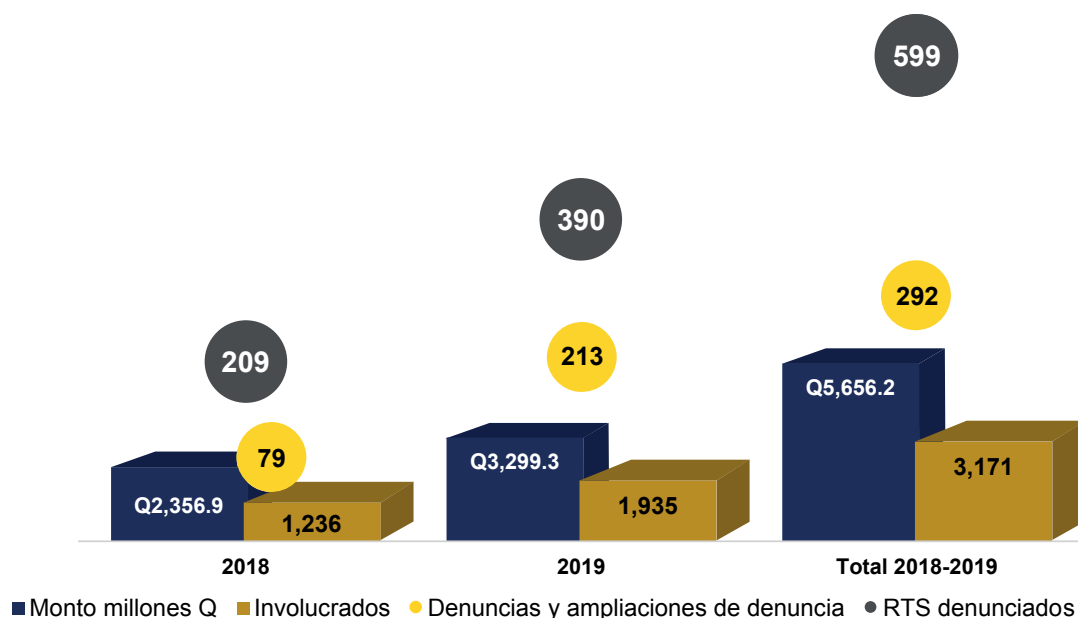
Derivado del análisis de RTS recibidos e información adicional recabada, se identificaron indicios de operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos, por lo que en cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Superintendencia de Bancos a través de la IVE, en 2018 presentó ante el Ministerio Público 79 denuncias⁷ por un monto de Q2,536.9 millones con 1,236 personas involucradas; mientras que en el 2019 se presentaron 213 casos por un monto de Q3,299.3 millones con 1,935 personas involucradas.

Asimismo, se presentaron 63 informes de Extinción de Dominio (ED) en 2018 por un

monto de Q3,845.3 millones y en 2019 se presentaron 38 informes por un monto de Q261.7 millones; lo anterior en cumplimiento de los artículos 2, 15, y 17 de la Ley de Extinción de Dominio, Decreto número 55-2010 del Congreso de la República de Guatemala.

En la gráfica siguiente se presenta el comportamiento de las denuncias presentadas al Ministerio Público, durante el período 2018-2019 reflejándose un incremento de 170% en la cantidad de denuncias presentadas, 40% en los montos denunciados, 87% en la cantidad de RTS denunciados y 57% en la cantidad de personas involucradas, los cuales evidencian aumento en la calidad y complejidad del análisis realizado en el período reportado.

Gráfica 24. Denuncias presentadas al Ministerio Público, monto en millones de quetzales, RTS denunciados y cantidad de personas involucradas (2018-2019)



Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

⁷ Denuncias y ampliaciones de denuncia.

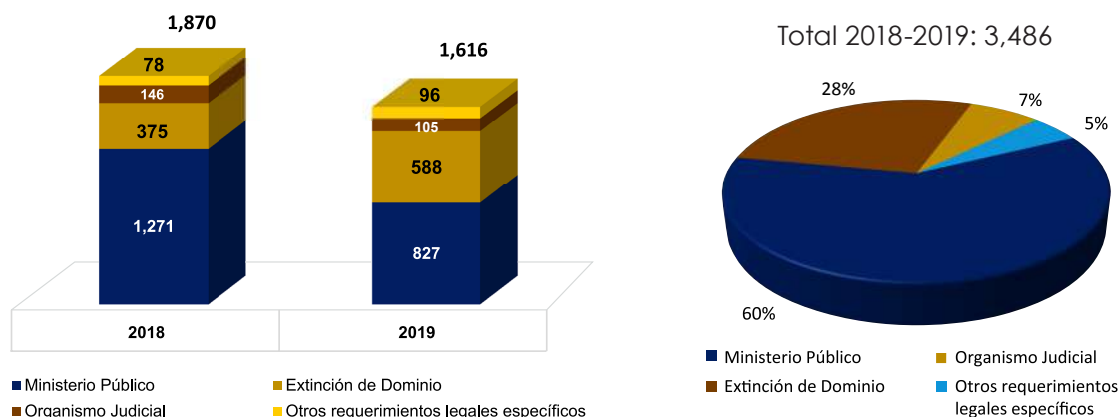
5.1.3. Requerimientos Legales Nacionales e Internacionales

5.1.3.1. Requerimientos Nacionales

Dentro de las funciones de la IVE y con fundamento en el artículo 33 de sus literales a), f) y h), 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 posibles delitos de LD/FT.

Durante el período 2018-2019 se recibieron 4,701 requerimientos del Ministerio Público y otras entidades; atendiendo 1,870 requerimientos en 2018 y 1,616 requerimientos en 2019, lo que representó una reducción del 14%. En la gráfica siguiente se presenta el comportamiento de los requerimientos nacionales atendidos.

Gráfica 25. Cantidad de requerimientos legales nacionales atendidos en la IVE (2018-2019)



Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

5.1.3.2. 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 con Unidades de Inteligencia Financiera (UIF) de otros países, previa suscripción de un Memorando de Entendimiento (MOU, por sus

siglas en inglés). Durante el período 2018-2019, Guatemala suscribió el MOU regional con UIF de GAFILAT, así como MOU con las UIF de Mónaco, Bangladesh, Países Bajos y Taiwán. Al 31 de diciembre de 2019, Guatemala ha suscrito MOU con UIF de 48 países, los cuales se indican en la tabla siguiente:

Tabla 4. Países con los cuales Guatemala ha suscrito MOU

Países							
1	El Salvador	13	Costa Rica	25	Islas Caimán	37	Ucrania
2	Panamá	14	Bahamas	26	Paraguay	38	República de Macedonia
3	Colombia	15	Perú	27	Uruguay	39	Portugal
4	Montserrat	16	Estados Unidos	28	Anguila	40	Corea
5	República Dominicana	17	Haití	29	San Cristóbal y Nieves	41	Líbano
6	Brasil	18	Bermudas	30	España	42	Australia
7	Bolivia	19	San Vicente y las Granadinas	31	Bélgica	43	Cuba
8	Honduras	20	Chile	32	Francia	44	Ecuador
9	Nicaragua	21	México	33	Albania	45	Mónaco
10	Venezuela	22	Antillas Holandesas	34	Italia	46	Países Bajos
11	Argentina	23	Aruba	35	Rumania	47	Taiwán
12	Barbados	24	Canadá	36	Bulgaria	48	Bangladesh

Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

Derivado de los MOU suscritos por Guatemala, durante el período 2018-2019, la IVE atendió 116 requerimientos internacionales y solicitó

25 requerimientos a otras Unidades de Inteligencia Financiera.

5.1.4. Supervisión Basada en Riesgos de LD/FT

La verificación del cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, bajo el enfoque de la Supervisión Basada en los Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SBR LD/FT) tienen 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 verificación del cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así como 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, en cumplimiento a la normativa antes referida y a los estándares internacionales contra LD/FT.

Para las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra el LD/FT, en bancos, financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off-shore*, desde 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 2017 en Personas Obligadas No Financieras (PONF) tales como: compraventa de vehículos, promoción inmobiliaria, compraventa de inmuebles, comercio de objetos de arte y

antigüedades, comercio de joyas, piedras y metales preciosos; entre otras actividades.

Los principales aspectos que se evalúan en las verificaciones son: administración del riesgo de lavado de dinero u otros activos y de financiamiento del terrorismo; involucramiento de la administración; política conozca a su cliente; programas de monitoreo; gestión del oficial de

cumplimiento; capacitación al personal; y, programas o mecanismos de auditoría.

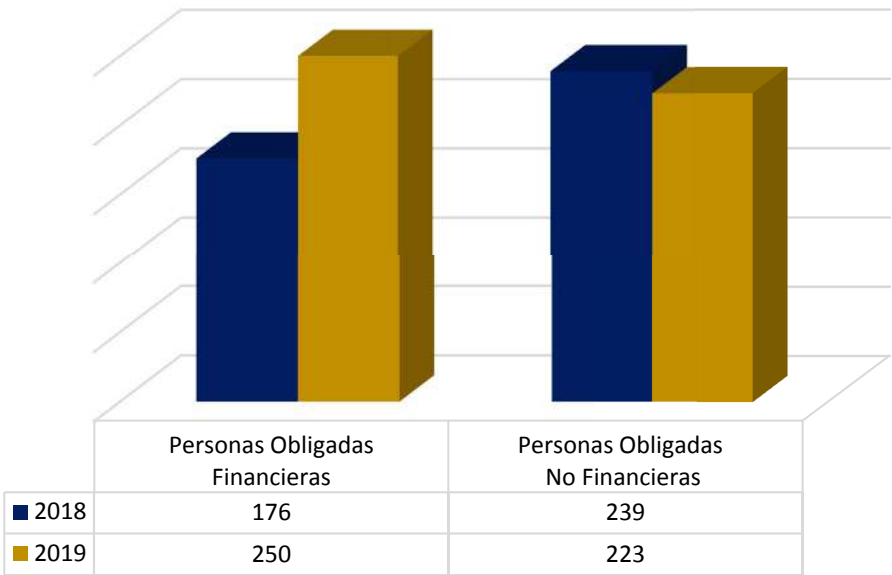
La evolución en las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra LD/FT, realizadas por la IVE bajo el enfoque basado en los riesgos de LD/FT ha propiciado que las PO fortalezcan sus mitigadores a estos riesgos y, consecuentemente, sus sistemas de prevención a estos ilícitos se han robustecido.

5.1.5. Actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra LD/FT

En el período de 2018 y 2019 se realizaron un total de 888 actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra LD/FT,

de las cuales 426 fueron realizadas a Personas Obligadas Financieras y 462 a Personas Obligadas No Financieras.

Gráfica 26. Actividades de verificación de la normativa contra el LD/FT (2018-2019)



Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

Tabla 5. Detalle de actividades de verificación del cumplimiento de la normativa contra LD/FT por tipo de Persona Obligada (período 2018-2019)

Personas Obligadas Financieras	2018	2019	Personas Obligadas No Financieras	2018	2019
Cooperativas de Ahorro y Crédito	82	136	Compraventa de Inmuebles	40	48
Bancos	19	48	Compraventa de Vehículos Automotores	48	24
Aseguradoras	7	19	Promoción Inmobiliaria o Compraventa de Inmuebles	14	38
Arrendamiento Financiero	6	16	Promoción Inmobiliaria	36	41
Empresas de Transferencias de Fondos	10	10	Entidad Sin Fines de Lucro - Fondos del Extranjero	36	19
Sociedades Financieras	3	8	Contador Público y Auditor	13	13
Almacenadoras	2	5	Comercio de Objetos de Arte y Antigüedades	3	12
Casas de Bolsa	16	3	Proveedor de Servicios Societarios	4	10
Casas de Cambio	0	3	Provisión de Domicilio Fiscal	0	5
Off-shore	4	1	Comercio de Joyas, Piedras y Metales Preciosos	17	4
Operadores de Tarjeta de Crédito	3	1	Entidad Sin Fines de Lucro – Fondos del Estado	12	4
Tarjeta de Crédito	3	0	Servicio de Blindaje de Bienes de Cualquier Tipo	8	2
Agente de Seguros Independientes	9	0	Arrendamiento de Vehículos Automotores Blindados	3	1
Compraventa de Divisas	6	0	Loterías, Rifas y Similares	1	1
Factoraje	5	0	Movimiento de Capitales	4	1
Empresas de Canje de Cheques	1	0			
Total Personas Obligadas Financieras	176	250	Total Personas Obligadas No Financieras	239	223

Fuente: bases de datos de la Intendencia de Verificación Especial

5.2. Análisis estratégico de la información

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

Productos realizados en 2018:

- ▶ Análisis de riesgo del departamento de Huehuetenango. Análisis de riesgo de empresa de compraventa de vehículos automotores.
- ▶ Análisis de riesgo de aseguradoras y agentes de seguros.
- ▶ Análisis del formulario de Transferencias de Fondos.
- ▶ Matrices de riesgo de productos, riesgo geográfico, riesgo nacionalidad, actividad económica, señales de alerta y transaccionalidad.

- ▶ Elaboración de modelo para establecer calidad de información enviada por las Personas Obligadas, así como procedimiento para el seguimiento a los hallazgos identificados.
- ▶ Diseño de prototipo de modelo de monitoreo de variables macroeconómicas (inflación, PIB por sector, exportaciones e importaciones por país, por producto).
- ▶ Análisis estratégico de noticias relacionadas con delitos de LD/FT.
- ▶ Análisis de banca privada y seguros en Guatemala.
- ▶ Análisis estratégico de iglesias evangélicas en Guatemala.
- ▶ Análisis de relación comercial y transaccional de Guatemala con países del mundo para fines de Memoranda de Entendimiento.

Dentro del marco de la Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT (ENR LD/FT), se realizó el desarrollo de los análisis siguientes:

- ◇ Estudio de las *FinTech* y Criptomonedas.
- ◇ Elaboración y desarrollo del módulo Amenazas Financiamiento del Terrorismo de la ENR LD/FT.
- ◇ Elaboración y desarrollo del módulo de Vulnerabilidad de Financiamiento del Terrorismo de la ENR LD/FT.
- ◇ Elaboración y desarrollo del módulo de Inclusión Financiera de la ENR LD/FT.

Adicionalmente, Guatemala coordina el Grupo de Trabajo de Análisis de Riesgo e Inclusión Financiera (GTARIF) del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), razón por la cual durante 2018 se trabajó en proyectos relacionados con el análisis de *de-risking* en la región, propuesta de proyecto de análisis de supervisión basada en riesgos de APNFD, proyecto relacionado

con la iniciativa de la Unión Internacional de Notariado (UINL) en cuanto al desarrollo de un estudio que coadyuve a mejorar el cumplimiento de las Recomendaciones 22 y 23 de los países miembro del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Productos realizados en 2019:

- ▶ Análisis estratégico de Noticias y de Reportes de Transacción Sospechosa (RTS).
- ▶ Señales de alerta de los reportes de ingreso de moneda extranjera en efectivo, transacciones mayores a USD 10,000.00 y transferencias de fondos.
- ▶ Análisis estratégico y diseño de reportes gerenciales de los siguientes reportes:
 - ◇ Transferencias de Fondos.
 - ◇ Cheques de Caja o de Gerencia iguales o mayores a USD 10,000.00 o Q75,000.00.
 - ◇ Ingreso de Moneda Extranjera en Efectivo.
 - ◇ Ingreso y Egreso de Efectivo en Moneda Nacional.
 - ◇ Compra y Venta de Moneda Extranjera en Efectivo.
 - ◇ Transacciones en Efectivo Mayores a USD 10,000.00.
 - ◇ Traslado Transfronterizo de Efectivo.
 - ◇ Movilización de Valores.
 - ◇ Compraventa de vehículos automotores y actividades de promoción inmobiliaria y compraventa de inmuebles.

En lo correspondiente a GTARIF, en 2019 se realizó el *Estudio de Supervisión Basada en Riesgos de APNFD que no cuentan con un regulador natural* y se realizó diagnóstico del análisis de economía informal dentro de los Informes de Evaluación Mutua de los países de la región.

5.3. Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT de Guatemala

En cumplimiento de la Recomendación 1 del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), la cual indica que los países deben conocer y comprender los riesgos a los cuales se encuentran expuestos, Guatemala ha realizado dos Evaluaciones Nacionales de Riesgo de LD/FT (ENR LD/FT). La primera ENR LD/FT se llevó a cabo en 2015 y la actualización de la ENR en 2018. Ambos procesos fueron llevados a cabo con el apoyo del Banco Mundial, en los cuales se contó con la participación de representantes del sector público y privado.

En particular al proceso de actualización de la ENR LD/FT llevado a cabo en 2018 y la presentación y socialización de resultados en 2019, siendo las actividades y acciones claves siguientes:

a) Enero-septiembre 2018: desarrollo de las fases de recolección de datos y elaboración del informe de la ENR LD/FT.

b) Septiembre 2018: presentación a los miembros e invitados de COPRECLAF de resultados de la ENR LD/FT.

c) Febrero 2019: Taller Final de Presentación de resultados de la ENR y elaboración del Plan de Acción, en el cual se dio cierre al proceso de actualización de la ENR dando a conocer a los participantes del proceso los resultados de la ENR LD/FT y el Plan de Acción elaborado para el sector público y sector privado (Plan de Acción Sectorial).

d) Marzo 2019: aprobación por parte de las autoridades de COPRECLAF del Plan Estratégico Nacional contra LD/FT/FPADM, el cual contiene incorporado plan de acción correspondiente al sector público.

e) Abril 2019: divulgación del Informe Ejecutivo de la ENR LD/FT y del Plan Estratégico Nacional contra LD/FT/FPADM a entidades del sector público; Informe Ejecutivo y Plan de Acción Sectorial a Personas Obligadas participantes; e Informe Ejecutivo al resto de Personas Obligadas.

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

La Comisión fue creada⁸ 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).

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

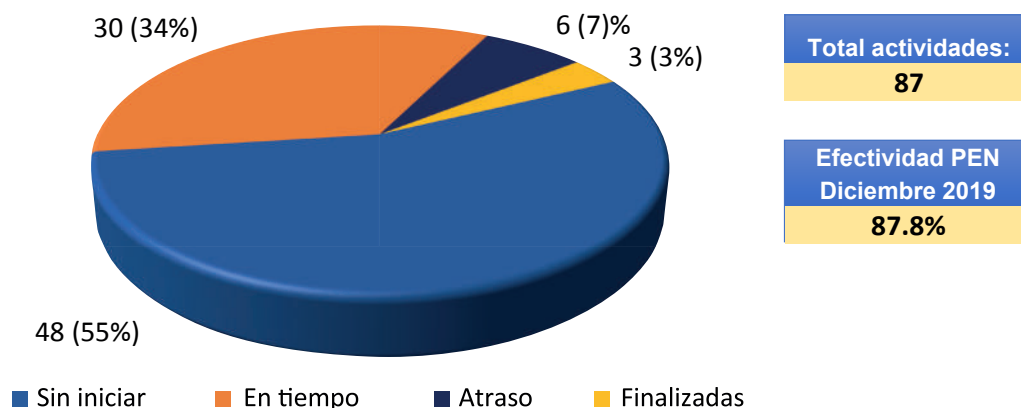
⁸ Mediante Acuerdo Gubernativo Número 132-2010 del 21 de mayo de 2010, que fue reformado mediante los Acuerdos Gubernativos Números 145-2014 del 22 de abril de 2014 y 91-2018 del 18 de mayo de 2018, para ampliar su mandato, vigencia, miembros; así como su denominación, conforme a los estándares del GAFI vigentes a partir de 2012.

de los cuales forma parte el Estado de Guatemala; los Informes de Evaluaciones Mutuas (IEM) de Guatemala; así como, la ENR en Guatemala.

Durante el período 2018-2019, se realizaron cuatro reuniones de la COPRECLAF, entre los aspectos tratados en las mismas, caben destacar los siguientes: se dio a conocer los resultados de la Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (ENR LD/FT) y su plan de acción; se aprobó el “Plan Estratégico Nacional Contra el Lavado de Dinero, el Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la

Proliferación de Armas de Destrucción Masiva 2019-2026” (PEN contra LD/FT/FPADM 2019-2026)⁹, el cual incorpora cuatro ejes estratégicos de trabajo con nuevos objetivos e iniciativas estratégicas, con sus respectivas actividades y plazos de implementación; se presentaron los avances en la implementación del referido Plan; se modificaron las Disposiciones Internas de la Comisión, con el objeto de actualizar las mismas y adecuarlas al funcionamiento de la COPRECLAF; se expusieron los resultados de los Informes de Seguimiento presentados al Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT); entre otros.

Gráfica 27. Cumplimiento del PEN Contra LD/FT/FPADM al 31 de diciembre de 2019



5.5. Normativa

5.5.1. Marco normativo

La Intendencia de Verificación Especial (IVE) realiza sus actividades de conformidad con lo establecido en el Decreto 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 No. 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de

Dinero u Otros Activos y sus modificaciones, así como el Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, ambos del Presidente de la República de Guatemala.

5.5.2. Avance normativo

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

⁹ En la Trigésima Segunda Reunión Ordinaria de la COPRECLAF, llevada a cabo el 27 de marzo de 2019, se aprobó el PEN contra LD/FT/FPADM y la modificación a las disposiciones internas de la Comisión.

Tabla 6. Instrucciones giradas por la IVE durante 2018 y 2019

Instrucción	Descripción
Reporte de Transacciones Sospechosas Electrónico (e-RTS).	Se instruye a Personas Obligadas ya registradas con la actividad de compraventa de vehículos automotores, compraventa y promoción de bienes inmuebles, así como al Fondo de Hipotecas Aseguradas , para que realicen la comunicación de transacciones sospechosas por la vía electrónica, utilizando el Formulario electrónico IVE para el Reporte de Transacciones Sospechosas Electrónico (e-RTS) por medio del "Portal de Personas Obligadas" .
Medidas y Controles Preventivos en LD/FT para evitar el uso indebido de servicios y productos financieros en actividades ilícitas, como la extorsión.	Se instruye a las Cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito, incluyendo las no afiliadas a FENACOAC, así como a empresas de transferencias de fondos , que amplíen las medidas y controles preventivos en LD/FT, para evitar el uso indebido de servicios y productos financieros, particularmente en el servicio de transferencias y remesas nacionales e internacionales, sean utilizados como canal de cobro en actos ilícitos, entre estos el delito de extorsión por parte de grupos criminales.
Medidas Adicionales de Debida Diligencia para Clientes que son Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Controles Preventivos con enfoque basado en riesgos LD/FT y uso Formulario IVE - PEP.	Se instruye a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito para que adopten, desarrollen y ejecuten políticas, normas, procedimientos y controles internos como medidas adicionales necesarias, para dar cumplimiento con la debida diligencia a clientes que establezcan o mantengan relaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP), para lo cual se envía el Formulario IVE – ADENDUM PEP para su implementación.
Medidas de Debida Diligencia del Cliente y mantenimiento de registros con respecto al beneficiario final de las personas o estructuras jurídicas.	Se instruye a las entidades que realizan actividades de Arrendamiento Financiero, a Casas de Bolsa, a Empresas de Transferencias de Fondos y Tarjetas de Crédito , que establezcan o mantengan relaciones con clientes constituidos como personas o estructuras jurídicas, para que adopten, desarrollen y ejecuten medidas que les permita obtener información acerca de la identidad de la o las personas que sean "beneficiarios finales" de clientes constituidos en forma de personas o estructuras jurídicas; lo anterior a efecto de fortalecer lo instruido en 2016.
Medidas de Debida Diligencia para identificar al cliente, así como controles preventivos con enfoque basado en riesgos LD/FT, monitoreo y registros, mecanismos de auditoría, aplicando la "Política Conozca a su Cliente", utilizando la Guía proporcionada.	Se instruye a todos los bancos del sistema y off-shore , para que fortalezcan lo relacionado con conocimiento y monitoreo del cliente, así como de productos y servicios que sean utilizados con fondos provenientes o destinados a actividades ilícitas vinculadas al narcotráfico y delincuencia organizada. Lo anterior con la finalidad de aplicar los estándares internacionales emitidos por el GAFI, así como para responder a la metodología de evaluación vigente del referido organismo, proporcionando la Guía para la Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u otros activos y de Financiamiento del Terrorismo, fortaleciendo las medidas emitidas en 2013.
Medidas Preventivas de Financiamiento del Terrorismo con base en las Resoluciones ONU del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.	En refuerzo a lo instruido en 2015, respecto de las resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas (CSNU) sobre las sanciones financieras para aplicar inmovilización sin demora de bienes, fondos, recursos financieros o activos, dirigidas en contra de personas individuales o jurídicas que pudieran estar relacionadas con el Terrorismo (T), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), se instruye sobre: a) "Reporte ONU Actualizaciones" para el envío del reporte de la detección o no detección de coincidencias con las Listas ONU, información que debe ser reportada a más tardar al siguiente día hábil de la recepción de la comunicación, y b) "Reporte Periódico Listas ONU" para el envío del reporte de bienes o activos inmovilizados, dentro de los 5 días hábiles del mes inmediato a la inmovilización.

Instrucción	Descripción
Medidas Preventivas adicionales de Debida Diligencia de cliente y Mantenimiento de Registros con enfoque basado en riesgos LD/FT y de "Beneficiario Final", en aplicación a nuevos negocios que deriven de la "Ley de Fortalecimiento al Emprendimiento".	Se instruye a los bancos del sistema , la aplicación del artículo 37 de la Ley de Fortalecimiento al Emprendimiento contenido en el Decreto número 20-2018 del Congreso de la República de Guatemala, para que ajusten los requisitos indicados para la apertura de las cuentas bancarias; sin perjuicio de los requisitos y controles que se derivan del cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por la prevalencia que ambas leyes tiene sobre cualquier Ley vinculante posterior que se emita. Para la ejecución de la instrucción, las instituciones bancarias deben ejecutar los mecanismos necesarios para contar con la información mínima requerida en el Formulario IVE para Inicio de Relaciones, absteniéndose de realizar transacción alguna con clientes hasta que estos no proporcionen la información y documentación requeridas.

5.6. Capacitación

Durante 2018, 20 colaboradores impartieron 72 capacitaciones sobre temas de LD/FT a 8,416 personas de entidades financieras y no financieras y público en general. Durante 2019, 27 colaboradores

impartieron 51 capacitaciones sobre temas de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, a 2,730 personas de entidades financieras y no financieras y público en general.

5.7. Personas Obligadas

De conformidad con la normativa contra LD/FT, durante 2018 se registraron 443 nuevas Personas Obligadas y en 2019 se

registraron 475 nuevas Personas Obligadas. En la siguiente tabla se observa la estructura y cantidad de PO para el período 2018-2019.

Tabla 7. Cantidad de Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con las normativas contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2018-2019

DESCRIPCIÓN	2018	2019
Personas Obligadas Financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos	102	98
Personas Obligadas Financieras no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos	1,259	1,357
Personas Obligadas No Financieras	1,590	1,963
TOTAL	2,951	3,418

5.8. Seguimiento al Informe de Evaluación Mutua (GAFILAT-GAFIC)

Durante el período 2015-2016 Guatemala estuvo sujeta al proceso de Evaluación Mutua del cumplimiento de las Recomendaciones del GAFI por parte de Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y el Grupo de Acción de 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 IEM destacan las siguientes fortalezas identificadas para Guatemala: 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 siguientes oportunidades de mejora: 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.

Asimismo, conforme lo solicitado por GAFILAT, durante 2018 y 2019 se remitió el Tercer, Cuarto, Quinto y Sexto Informe de Seguimiento al IEM de Guatemala, en los plazos establecidos, en los cuales se indican los esfuerzos realizados por el país para el cierre de brechas identificadas. Cabe destacar que, derivado de los avances en el cierre de brechas que Guatemala reportó en el Tercer Informe de Seguimiento, en julio de 2018, el Pleno de Representantes de GAFILAT aprobó la recalificación de dos Recomendaciones, logrando que la Recomendación 15 originalmente calificada como parcialmente cumplida, fuera recalificada a cumplida; y la Recomendación 16 calificada en un inicio como parcialmente cumplida, se recalificó a mayormente cumplida.



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.



6 | ACERCAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS CON LA SOCIEDAD

6.1. Inclusión financiera

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera constituye un instrumento para coordinar los esfuerzos a nivel nacional, tanto del sector público como del sector privado, con el objetivo de ampliar y mejorar el acceso y uso de los productos y servicios financieros a los distintos segmentos de la población guatemalteca de acuerdo a sus necesidades, especialmente de aquellos que actualmente no están integrados al sistema financiero. La estrategia persigue coadyuvar a la mejora de las condiciones de vida de los guatemaltecos, así como a potenciar la actividad económica y financiera de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME).

De esa cuenta, durante estos últimos años, la Superintendencia de Bancos ha venido trabajado de manera conjunta con el Banco de Guatemala y el Ministerio de Economía, a efecto de elaborar la referida estrategia, y es así como el 31 de octubre de 2019 se llevó a cabo el lanzamiento oficial de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2019-2023. Esta estrategia establece la definición siguiente para inclusión financiera: *“el acceso y uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados de parte de todos los agentes económicos”*. Esta definición orienta las actividades, proyectos, iniciativas, productos y canales contemplados en los planes de acción desarrollados para implementar la referida estrategia a nivel nacional.

Con respecto a la gobernanza de la ENIF 2019-2023, la Junta Monetaria formalizó su involucramiento emitiendo para el efecto las Disposiciones Relativas a la Creación y Funcionamiento de la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), ello mediante la resolución número JM-36-2019. Posteriormente, la COMIF creó el Comité Técnico de Implementación (CTI), cuyo objeto es llevar a cabo las acciones necesarias para la implementación de la estrategia en mención y su posterior actualización. La coordinación de dicho comité de apoyo de la COMIF ha sido delegada a la Superintendencia de Bancos, considerando su trayectoria impulsando la inclusión financiera en Guatemala y su estrecha relación con las entidades que conforman el sistema financiero supervisado.

En términos generales, la ENIF 2019-2023 se centra en cuatro áreas temáticas, enfocadas en las principales categorías de soluciones financieras para la población: pagos, financiamiento, ahorro y seguros. Asimismo, la estrategia contempla cuatro ejes transversales que complementan las referidas áreas temáticas: educación financiera, protección al usuario de productos y servicios financieros, comunicación y adhesión de la estrategia, emprendimiento y desarrollo de las MIPYME. La estrategia contempló que estos ocho grandes temas, concebidos como los más relevantes en esta etapa inicial de la estrategia, serán instrumentalizados mediante la conformación de mesas técnicas de trabajo.

6.2. Educación financiera

La educación financiera se ha convertido en un referente para el sistema financiero supervisado, a nivel nacional, como internacional principalmente a partir del lanzamiento del primer curso en modalidad de *e-learning* en finanzas personales, en junio de 2019.

La educación financiera, ha continuado el desarrollo del programa fundamentado en divulgación, logística y educativo.

Logros obtenidos

En el marco del pilar de divulgación, el reto cubierto durante 2019, ha sido el lanzamiento de las microcápsulas con la campaña “Mil Consejos para Cuidar tus Finanzas” de la Superintendencia de Bancos, que se han convertido en elementos informativos que cautivan a quien lo visualiza y que permite construir más conocimientos respecto al quehacer de las finanzas personales y estar mejor informados para la toma de decisiones respecto a los productos y servicios financieros de las entidades. Habiendo lanzado el programa en octubre, al finalizar noviembre había más de cinco mil visualizaciones por medio del canal de YouTube, y más de cincuenta mil por medio de la plataforma Facebook, ambos desde la cuenta institucional de la Superintendencia de Bancos.

En cuanto al pilar de logística, en las acciones de acompañar u organizar directamente

eventos, se tuvo una cobertura de al menos doce eventos, dentro de los que destacan las convenciones de los colegios de profesionales, organizaciones y asociaciones vinculadas al sector financiero bancario y sobre entidades, que permitieron alcanzar aproximadamente a dos mil personas en contactos directos, en virtud que han sido eventos en los cuales la presencia del stand y de la entrega de materiales han sido los que permiten ejercer presencia en las actividades.

Respecto al pilar educativo, el haber traspasado las fronteras de la formación y capacitación presencial hacia incursionar a través de educación por medio de plataformas virtuales, tanto en cursos en modalidad *e-learning*, como video conferencias en vivo, transmitidas a toda la república aprovechando los centros educativos de enseñanza universitaria, así como el Intecap, asociaciones, agremiados y colegios e institutos que ya cuentan con tecnología de conectividad segura y estable, los cuales han estado conectados por más de cuatro horas consecutivas, atendiendo los diferentes temas, principalmente en lo que se refiere al quehacer de la Superintendencia de Bancos, el Programa de Finanzas Personales y se atienden a entidades que lo solicitan con temas específicos, como el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio Público, Organismo Judicial, entre otros.

6.3. Comunicación institucional

Con el objetivo de mantener el acercamiento de la Superintendencia de Bancos con diferentes audiencias, se implementó en 2018 y 2019 la estrategia de comunicación institucional, mediante iniciativas, mensajes

y canales, dirigidos a los *stakeholders*, lo que coadyuvó a fortalecer la credibilidad y confianza del ente supervisor. En ese sentido, la referida estrategia resume los temas siguientes:

Diagrama 11: Estrategia de comunicación institucional



Acercamiento con audiencias

La estrategia de comunicación institucional contempló la iniciativa "Acercamiento con audiencias" misma que ha contribuido al objetivo estratégico de mantener el acercamiento de la SIB con diferentes audiencias para incrementar su confianza en el ente supervisor.

En ese sentido, en 2018 y 2019, se establecieron reuniones trimestrales entre las autoridades, funcionarios de la Superintendencia de Bancos y las audiencias siguientes: directores y editores de medios de comunicación; comunicadores de bancos; y, analistas de diferentes tanques de pensamiento. Durante las referidas reuniones se compartieron temas, como: Sistema Financiero en Guatemala y la Región; Avances en la prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo; el Fenómeno Criminal de la Extorsión; y, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2019-2023; propiciando un espacio para intercambio de ideas entre los asistentes.

Gestión con medios de comunicación

Promover la transparencia y brindar acceso a la información pública, ha sido de prioridad en la estrategia de comunicación institucional; en ese sentido, la apertura con el gremio periodístico responsable de informar y formar opinión cobra especial relevancia. Derivado de lo anterior, en 2018 se atendieron 35 solicitudes de información de periodistas de medios de comunicación; y en 2019, fueron 41 solicitudes.

En el Sitio Web institucional se instituyó en 2018 la sección Sala de Prensa en la cual se publican periódicamente estadísticas de la IVE, comunicados de prensa y boletines informativos sobre eventos externos.

Campañas en medios de comunicación

Con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de la población, en 2018 y 2019 se implementaron campañas de comunicación en medios masivos, tales como: radio con

cobertura nacional, prensa con circulación nacional, televisión por cable y televisión abierta. En las referidas campañas se comunicaron los temas y mensajes siguientes: funciones de la Superintendencia de Bancos, proceso de prevención de lavado de dinero u otros activos; en qué consiste el delito de lavado de dinero; Personas Obligadas; la importancia del seguro; recomendaciones para uso de tarjetas de crédito; y, reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Adicionalmente, se trabajó en campañas de invitación a las Conferencias sobre Supervisión Financiera; y, se implementó la campaña interinstitucional contra extorsiones en coordinación con el Ministerio Público, la Asociación Bancaria de Guatemala y el apoyo de los bancos del sistema.

Publicaciones institucionales

Suplemento con Información de Instituciones Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos: en octubre de 2019 se realizó el rediseño del suplemento, con la finalidad de proporcionar a los usuarios internos y externos, un documento que incluyera información de las instituciones supervisadas en forma gráfica. Durante 2018 y 2019 se elaboraron 24 ediciones. Cada trimestre se insertó un total de 30,500 ejemplares en un medio de prensa escrita. Adicionalmente, se envió en versión electrónica a más de 63,200 suscriptores.

Revista Visión Financiera

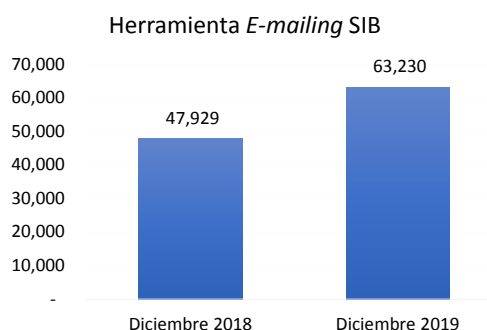
Este documento se publica trimestralmente y se envía a grupos de interés, entre estos: sistema financiero supervisado, Junta Monetaria, organismos internacionales, cuerpo diplomático, cámaras y asociaciones, universidades, medios de comunicación, generadores de opinión,

autoridades de gobierno. Durante 2018 y 2019 se distribuyeron 6,400 ejemplares; y se envió en su versión electrónica a más de 63,200 suscriptores, contando con la participación de expertos nacionales e internacionales como pluma invitada.

Herramienta E-mailing

Entre 2018 y 2019, se incrementó en 32% el número de suscriptores interesados en recibir información institucional.

Gráfica 28. Incremento de suscriptores período 2018-2019

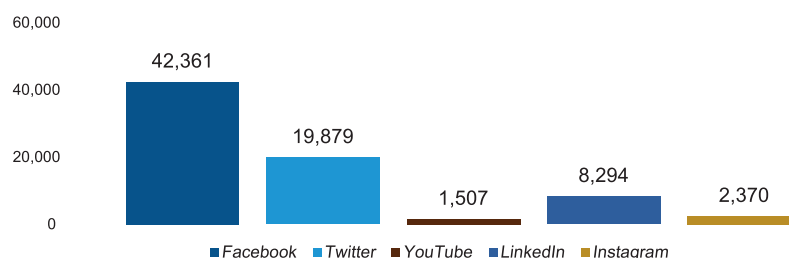


Redes sociales

La Superintendencia de Bancos cuenta con varios canales de comunicación digital, a través de los cuales se divulgan temas institucionales y de educación financiera en Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube.

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 referidos canales, conformando a diciembre de 2019 una comunidad digital de más de 78 mil usuarios, como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica 29. Cantidad de seguidores/suscriptores a los canales de la SIB en redes sociales al 31 de diciembre de 2019



En los citados canales, se atienden consultas de los usuarios respecto a información de las instituciones del sistema financiero supervisado. En 2019, se recibió un promedio mensual de 300 comentarios o mensajes de los usuarios.

Campaña de comunicación en medios digitales

Con el objeto de dar a conocer y promover el contenido de los canales institucionales y lograr una interacción directa con las publicaciones; en 2018 y 2019 se implementaron dos campañas digitales.

Las referidas campañas se divulgaron en las redes sociales de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *LinkedIn*, *Instagram* y en el buscador de *Google Ads*, divulgando contenido sobre: funciones de la Superintendencia de Bancos, sistema financiero supervisado, publicaciones institucionales, prevención de lavado de dinero, salud financiera con recomendaciones respecto al presupuesto y consumo inteligente, fondo de imprevistos, manejo del crédito, resguardo de documentos e información financiera y seguros.

Como resultado de las campañas digitales se logró lo siguiente:

- Incremento de la comunidad digital de la Superintendencia de Bancos en redes

sociales de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *LinkedIn* e *Instagram*;

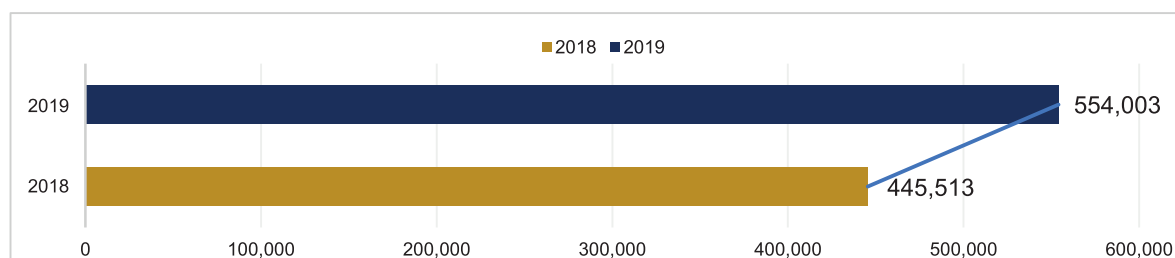
- Aumento de visitas al Sitio Web de la Superintendencia de Bancos a través de *Google Ads*; y,
- Alcance para la divulgación de mensajes de temas institucionales y educativos

Sitio Web institucional

Dentro del ecosistema digital institucional, uno de los principales activos digitales, para la comunicación de la institución, es el Sitio Web de la Superintendencia de Bancos, es por ello que, en junio de 2019, se implementó el rediseño de imagen gráfica del Sitio Web institucional, con el propósito de contar con un canal de comunicación digital moderno que les permita 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 2018, el promedio mensual fue de 37,126 visitas al mes. En 2019, se registró un incremento de 24.35% de visitas anuales, obteniendo un promedio mensual de 46,166 visitas y logrando más de medio millón en el año, como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica 30. Visitas anuales al Sitio Web institucional durante 2018 y 2019

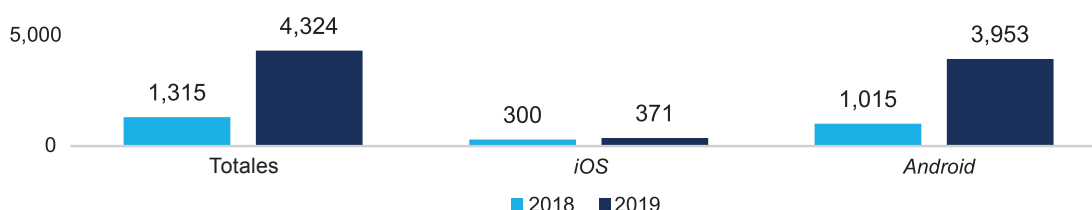


Aplicación móvil

En septiembre de 2018, se lanzó la aplicación móvil institucional en la cual se puede consultar el historial crediticio, información de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, publicaciones especializadas,

materiales educativos e indicadores de inclusión financiera. En 2019, se registró un total de 5,639 descargas de la aplicación móvil institucional, en las tiendas de *iOS* y *Android*, como se muestra en gráfica siguiente:

Gráfica 31: Cantidad de descargas de la aplicación móvil institucional por tipo de dispositivo, del 21 de septiembre de 2018 al 31 de diciembre de 2019

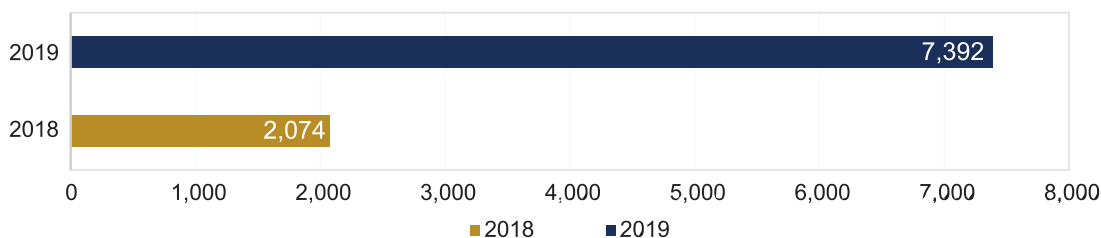


Servicio de Mensajes Cortos (SMS)

Los Mensajes Cortos han sido un canal de comunicación digital efectivo para la divulgación a usuarios del sistema financiero, los cuales han sido utilizados para promover los canales digitales institucionales, envío de invitaciones a las

Conferencias sobre Supervisión Financiera y eventos del Programa de Educación Financiera Institucional. En 2018 se enviaron 2,074 mensajes, y en 2019 fueron 7,392 mensajes cortos, como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica 32: Cantidad de Mensajes Cortos (SMS) enviados durante 2018 y 2019



e-Learning

Como parte del programa de educación virtual (*e-Learning*), sobre la plataforma Moodle, programa dirigido a usuarios de servicios financieros y colaboradores de las instituciones bancarias supervisadas por la Superintendencia de Bancos para facilitar el acceso a los recursos educativos de la Institución, se diseñó y entregó al Departamento de Recursos Humanos, el curso de "Finanzas Personales", el cual fue lanzado al público en julio de 2019. Asimismo, fue entregado el curso "Gestión de Riesgos con Enfoque a Bancos", para su posterior implementación.

Transformación digital

Se diseñó y divulgó a lo interno de la Institución, los esfuerzos contenidos en la iniciativa estratégica de "Transformación Digital", sobre los ejes del proyecto en curso:

- Conceptos, impulsores y beneficios de la transformación digital;
- *SupTech*. Transformación de la supervisión;
- *FinTech*. Conocer la transformación digital del sistema financiero (lanzamiento de la UNIDE y el SIB *Innovation HUB*); y,

- Camino recorrido por la SIB en materia de transformación digital de la supervisión.

Además, como parte de las actividades de la citada iniciativa se elaboró un modelo de transformación digital para la Institución,

validado por el Comité de Procesos, el cual se puso a disposición para uso interno, con el propósito de ser utilizado como referencia al momento de diseñar proyectos institucionales que incluyan un componente de transformación digital.

6.4. 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 y agencias 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 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), Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo Monetario Internacional (FMI), el Centro de Asistencia Técnica Regional del Fondo Monetario Internacional para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR), la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (OTA) 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 AFP 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.

La Superintendencia de Bancos asumió la Presidencia del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), durante el período 2017-2019, el cual finalizó con la ceremonia de transmisión de mando a la Presidente de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, durante la Asamblea General del CCSBSO, celebrada en La Antigua Guatemala, Guatemala, en julio de 2019.

Asimismo, esta Superintendencia 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 de los Comités Técnicos del CCSBSO,

de los cuales durante este período se ha coordinado el Comité de Enlace y el Comité de Gestión y Resolución de Crisis.

Por otra parte, como resultado de la activa participación, la Superintendencia de Bancos es invitada como observador a las reuniones de Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas.

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; que durante 2018 y 2019 se atendieron 108 requerimientos para diferentes organismos nacionales e internacionales, con lo que se contribuye a la creación de conocimiento en materia de supervisión financiera.

Eventos

Durante 2018 y 2019, se coordinaron 79 eventos, desde visitas técnicas de organismos internacionales, capacitaciones derivadas de asistencias técnicas, pasantías de entes supervisores en Guatemala, hasta la organización de reuniones 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:

- ▶ LXXXIV Reunión de Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA).

- ▶ Reunión del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- ▶ III Colegio de Supervisores Bancarios del Grupo Financiero G&T Continental.
- ▶ Reunión del Comité de Gestión y Resolución de Crisis del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- ▶ Reunión de Junta Directiva y Asamblea General del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).
- ▶ Taller Regional sobre corrupción y antilavado de activos, organizado por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) con la asistencia técnica de la Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ).

Adicional a los eventos de participación internacional, en el contexto local se llevaron a cabo eventos como el Acto de Elección de Miembros Titulares y Suplentes de la Junta Monetaria, lanzamiento del SIB *Innovation HUB*, evento de lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023 y reuniones de acercamiento con diferentes audiencias que permiten fortalecer las relaciones institucionales.

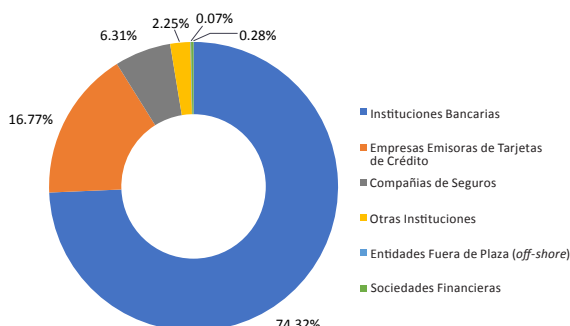
Asimismo, con el objetivo de propiciar un espacio para la difusión y discusión de tendencias y prácticas internacionales en temas sobre supervisión financiera, *FinTech*, seguros, inclusión financiera, prevención de lavado de dinero, entre otros, y buscando un acercamiento con la sociedad; se realizaron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

6.5. Atención a usuarios de servicios financieros

A diciembre 2019, la Superintendencia de Bancos atendió 2,886 solicitudes y gestiones de usuarios de servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado, mostrando un incremento del 11% con respecto al año anterior (2,589 a diciembre 2018).

A la fecha referida los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades, representando el 74% y 17% respectivamente, del total de casos atendidos; 75% y 17% en 2018.

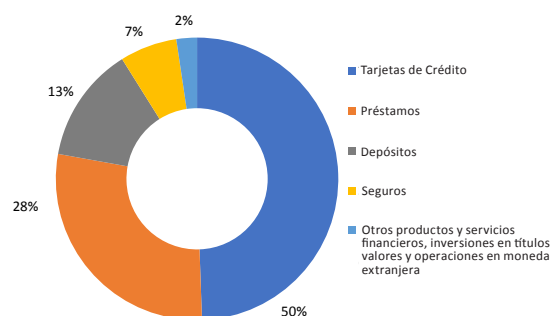
Gráfica 33. Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2019



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto financiero, la mayor parte de inconformidades se relacionan

con tarjetas de crédito, préstamos y depósitos, representando el 50%, 28% y 13% respectivamente, del total de casos atendidos en el año 2019; 49%, 28% y 15% en 2018.

Gráfica 34. Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2019



Asimismo, a diciembre de 2019 de forma presencial, vía telefónica y mediante correo electrónico, se orientó a 5,042 usuarios respecto a dudas sobre algún producto, servicio financiero o alguna inconformidad con determinada entidad financiera, mostrando un incremento del 9% con respecto al año anterior (4,634 a diciembre de 2018).

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 productos y servicios financieros

Descripción	Datos a diciembre 2018	Datos a diciembre 2019
1. Total de solicitudes y gestiones atendidas	2,589	2,886
2. Porcentaje favorable al usuario	62%	64%
3. Monto recuperado	Q957 miles	Q1,174 miles
4. Productos más frecuentes		
▶ Tarjetas de crédito	49%	50%
▶ Préstamos	28%	28%
▶ Depósitos	15%	13%
5. Total de orientaciones y consultas a usuarios	4,634	5,042

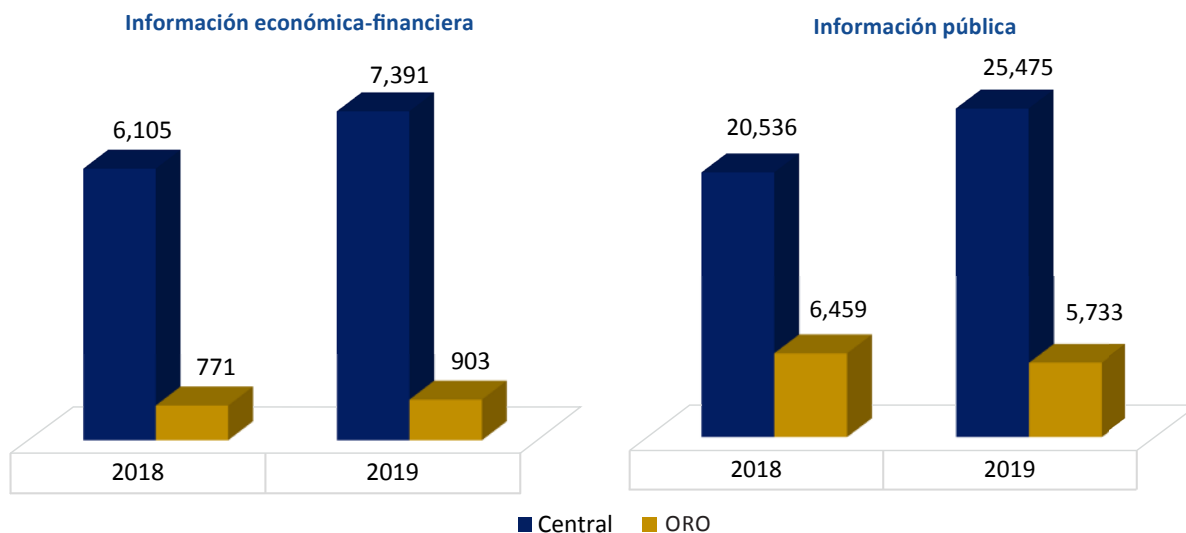
Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos ha realizado esfuerzos encaminados para fortalecer los procesos que permitan atender y gestionar de forma más ágil los casos planteados por los diferentes usuarios, por lo que para tal efecto conjuntamente con el Departamento de Tecnología de la Información se desarrolló el Módulo de Atención a Requerimientos de Usuarios (MARU), que es un canal de comunicación de doble vía con las entidades supervisadas, el cual permite el envío y recepción de la información y documentación por medios electrónicos, que busca la optimización en el proceso interno de la SIB y de las entidades bancarias, utilizando adecuados estándares de seguridad e integridad de la información. El plan piloto se llevó a cabo de octubre de 2017 a marzo de 2018 con tres bancos del sistema, y a partir del 1 de abril de 2018 se implementó para todas las

entidades bancarias, compañías de seguros, empresas emisoras de tarjetas de crédito y otras instituciones (FHA e Interconsumo, S. A.)

En la Unidad de Información Pública y la Oficina Regional de Occidente (ORO) se atendieron consultas de los usuarios de productos y servicios financieros, así como del público en general, relacionadas con las entidades supervisadas y la función que realiza 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 Información Pública y la Oficina Regional de Occidente, correspondiente a 2018 y 2019.

Gráfica 35. 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, debido a que los usuarios lo requieren para atender requisitos por temas de empleo, solicitar créditos universitarios y créditos en entidades no supervisadas.

Cabe mencionar que, considerando la iniciativa del gobierno digital, se priorizó la aplicación de servicios en línea orientados al usuario externo, dentro de los cuales está la emisión del historial crediticio, el cual permite que las personas que se presenten a las oficinas de la Superintendencia de Bancos a solicitar su usuario para el ingreso a la citada

7 | FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

7.1. Transformación tecnológica

La interconectividad en la era digital está presionando a las organizaciones, en general, a promover las capacidades que les permitan adaptarse a los cambios acelerados que conlleva la innovación tecnológica.

El sector financiero no es ajeno a estos cambios, dado que en el ámbito de *FinTech*¹⁰, durante los últimos años se ha observado que el desarrollo de dicha industria, impulsada por la competitividad y la globalización del comercio electrónico, está obligando a las entidades financieras a modernizar sus modelos de negocio mediante el uso de tecnologías financieras innovadoras, las cuales facilitan la prestación de servicios y permiten atraer un mayor número de clientes. Cabe destacar que la implementación y aprovechamiento de dichas tecnologías promueve la optimización de procesos, la reducción de costos, así como la generación de nuevos productos y servicios financieros que incentivan la inclusión financiera.

Este nuevo entorno también demanda la transformación de las instituciones financieras en los ámbitos de liderazgo, cultura digital y estrategias de ciberseguridad, entre otros; así como, la necesaria adaptación de los entes supervisores, tanto para la adecuada supervisión y regulación de nuevos actores, modelos de negocio y riesgos emergentes para el sector financiero, como para aprovechar las ventajas de la tecnología en la efectividad de los procesos de supervisión.

Logros obtenidos

Derivado de la experiencia internacional en materia de tecnologías financieras

innovadoras y las implicaciones de los avances de estas para los bancos y supervisores bancarios, recopiladas como buenas prácticas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en abril de 2019 se creó dentro de la estructura organizativa de la Superintendencia de Bancos, una unidad especializada para investigar, estudiar y analizar los modelos de negocio innovadores en el ámbito financiero y sus riesgos inherentes asociados, con el objeto de desarrollar los instrumentos técnicos y legales necesarios para su diagnóstico y regulación¹¹.

Como resultado de la investigación, estudio y análisis realizados, en julio de 2019 se lanzó el *SIB Innovation HUB*, el cual es un punto de encuentro entre el ente supervisor y las personas u organizaciones que desarrollan o utilizan modelos de negocio que aplican tecnologías financieras innovadoras afines al sistema financiero, lo que permitió durante los meses de julio a diciembre 2019, conocer los desarrollos actuales y futuros de dichas personas u organizaciones, así como facilitar a estas la comprensión del marco jurídico vigente. Cabe comentar que, mediante el *HUB* en mención se analizaron 32 modelos de negocio y sus respectivos riesgos, de los cuales únicamente 5 corresponden a entidades supervisadas. El 41% de dichos modelos de negocio se relacionan con pagos, compensaciones y liquidación; el 35% a créditos, depósitos y colocación de capital; el 21% a servicios de apoyo; y, el 3% restante a gestión de inversiones.

Por aparte, se elaboró un proyecto que contiene las modificaciones a la resolución

¹⁰ El acrónimo *FinTech* es la unión de las palabras "*Financial Technologies*"; que significa tecnologías financieras o tecnofinanzas.

¹¹ Acuerdo Número 16-2019 del Superintendente de Bancos.

JM-102-2011 "Reglamento para la Administración de Riesgo Tecnológico", con el propósito que las entidades supervisadas agreguen aspectos relacionados con ciberseguridad para proteger los activos críticos que utilizan en la realización de sus operaciones, así como fortalecer los procedimientos de recuperación ante ataques cibernéticos.

Adicionalmente, conforme el diagnóstico elaborado mediante el SIB *Innovation HUB*, investigaciones y estudios realizados en materia *FinTech*, se estableció la necesidad de contar con regulación específica para normar las operaciones que las empresas *FinTech* pueden realizar, tanto como entidades de apoyo al giro bancario como de forma independiente. También se identificó la necesidad de una regulación que considere la utilización del *Sandbox* como herramienta de innovación financiera y evaluar la situación relativa a las *criptomonedas* y los denominados *stablecoins*.

Dentro de la operacionalización de la Superintendencia de Bancos se ha avanzado en las áreas de apoyo y soporte con innovación tecnológica, principalmente en los temas de metodologías en enseñanza y aprendizaje, por la que se establece a través de una malla curricular, la cual incluye las necesidades de formación y capacitación en estos temas, a través del Centro de Estudios y Desarrollo Especializado (CEDE)¹² del Departamento de Gestión del Talento Humano y cuyo desarrollo de temas ahora se soporta en una plataforma tecnológica que combina tecnología desarrollada por las unidades internas y la administración de herramientas tecnológicas en la web que permiten acompañar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Fortalecimiento del proceso de supervisión a través de tecnologías de información

En relación con el aprovechamiento de las tecnologías para fortalecer la efectividad del proceso de supervisión, en línea con la recopilación de experiencias a nivel internacional sobre el tema, especialmente en lo relativo a la

tendencia *SupTech*¹³, la Superintendencia de Bancos centró sus esfuerzos en la optimización de su arquitectura de datos en materia de extracción, transformación y carga (ETL, por sus siglas en inglés), para conformar almacenes de datos estructurados y modelos de análisis específicos.

El proceso indicado permitió, a través de un *software* especializado, el diseño, desarrollo e implementación de paneles gráficos, dinámicos e interactivos, denominados *dashboards*, basados en estándares de transformación de datos para generar información y conocimiento que potencialicen las labores de análisis, los cuales abarcaron los temas siguientes:

- ▶ Perfil financiero de las entidades bancarias.
- ▶ Análisis del negocio crediticio y del riesgo de crédito.
- ▶ Análisis de las variables de liquidez y del riesgo de liquidez.

Cada uno de estos *dashboards* contiene una serie de métricas que hacen posible realizar diagnósticos completos descriptivos, comparativos y de evolución de los diferentes temas que cubren, necesarios para la aplicación de la metodología de supervisión basada en riesgos adoptada por el ente supervisor.

Con similares propósitos de focalizar los recursos de supervisión al análisis financiero y de riesgos, se desarrolló una herramienta para el seguimiento de variaciones relevantes en las operaciones contables, así como aplicaciones específicas para calificar los niveles de riesgo inherente de crédito y de liquidez, con base en el sistema de calificación de la metodología de supervisión basada en riesgos referida.

Asimismo, se desarrolló e implementó un sistema de alertas tempranas, el cual analiza variables financieras y de riesgo de las entidades supervisadas; detecta comportamientos y variaciones atípicas,

¹² Acuerdo Número 16-2018 del Superintendente de Bancos, Reglamento CEDE.

¹³ El acrónimo *SupTech* se refiere al uso de tecnologías innovadoras para apoyar la supervisión.

bajo parámetros previamente establecidos; verifica el cumplimiento regulatorio de límites prudenciales establecidos en la normativa; y, comunica automáticamente alertas de riesgo y de cumplimiento, a fin de adoptar las acciones de supervisión que correspondan.

Por otra parte, fueron desarrolladas otras aplicaciones informáticas orientadas a la ejecución de procesos de evaluación diferentes al análisis de datos, como punto de partida para implementar una plataforma tecnológica centralizada de gestión integral del proceso de supervisión, en sus diferentes fases de planificación, ejecución y seguimiento.

Destaca en este ámbito, la automatización en la ejecución de las revisiones de créditos empresariales asociadas a la supervisión del riesgo de crédito.

El uso de las aplicaciones tecnológicas indicadas estandariza las actividades supervisoras y reduce significativamente el trabajo operativo que estas conllevan, dando lugar al uso eficiente de los recursos, a una mayor efectividad del proceso de supervisión y al fortalecimiento de las capacidades institucionales para afrontar los cambios tecnológicos del entorno en materia de supervisión.

7.2. Estándares Internacionales de Tecnología de la Información (TI)

El Departamento de Tecnología de la Información dentro del Plan Estratégico Institucional tiene a su cargo el objetivo estratégico: "Gestionar la tecnología de la información con base en estándares internacionales, para apoyar los procesos institucionales" con la finalidad de gestionar la infraestructura tecnológica institucional que incluye investigar, evaluar, desarrollar, implementar y actualizar continuamente los servicios tecnológicos, sistemas de información, la seguridad informática y el soporte a usuarios lo que contribuye a apoyar los procesos institucionales.

Durante 2018, el Departamento de Tecnología de la Información realizó la integración de los sistemas de gestión existentes, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y Sistema de Gestión de Servicios (SGS) lo que conllevó a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicios Tecnológicos (SGST). El referido sistema permite brindar los servicios tecnológicos, satisfaciendo los requisitos acordados con los usuarios, así como también preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los servicios tecnológicos.

La implementación del SGST incluyó la evaluación de los riesgos asociados a los activos de información para establecer y

ejecutar el plan de tratamiento de riesgos, así como los controles necesarios para mitigarlos.

Durante el período 2018 y 2019, el Departamento de Tecnología de la Información se sometió a un total de 8 auditorías del SGST, que incluyeron auditorías de seguimiento y de recertificación, todas las auditorías fueron basadas en las normas ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1:2011 y para ambas normas se obtuvieron las certificaciones correspondientes emitidas por entidades acreditadas internacionalmente.

Los logros obtenidos por el Departamento de Tecnología de la Información a través de la implementación del SGST durante 2018 y 2019 fueron los siguientes:

- ▶ Gestión de los riesgos asociados a los activos de información.
- ▶ Implementación y fortalecimiento de los controles de seguridad de la información.
- ▶ Disponibilidad de los servicios tecnológicos satisfaciendo los requisitos acordados con los usuarios.
- ▶ Obtención de la certificación de la norma ISO/IEC 27001:2013.
- ▶ Obtención de certificación de la norma ISO/IEC 20000-1:2011.

Certificado ISO/IEC 27001:2014



Certificado ISO/IEC 20000-1:2011



7.3. Programa Institucional de Continuidad del Negocio de la Superintendencia de Bancos

Con el fin de cumplir la misión institucional de "Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado", la Institución debe asegurarse que sus operaciones continúen desarrollándose ante una crisis o evento catastrófico que pueda interrumpir su funcionamiento normal. En ese contexto, se iniciaron acciones relacionadas con el tema de Continuidad del Negocio (CN) desde 2008 hasta la fecha, consolidando un modelo propio de Gestión de Continuidad del Negocio.

Prueba de Conectividad en Sitio Alternativo de Operaciones (SAO)

Como parte de la visión de la Superintendencia de Bancos, la cual incluye dentro de sus elementos la orientación al cumplimiento de estándares internacionales, en el marco

del programa de continuidad del negocio, en enero de 2018 se realizó una prueba en el Sitio Alternativo de Operaciones (SAO), situado en las instalaciones de GBM de Guatemala. Los objetivos de esta prueba fueron los siguientes:

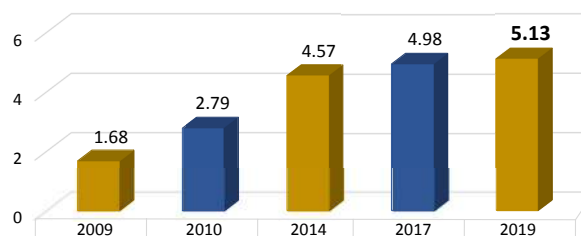
- ▶ Validar el cumplimiento de los requisitos consignados en el contrato del SAO con GBM de Guatemala.
- ▶ Conocer y aplicar el protocolo de ingreso a las instalaciones de GBM por parte del Comité de Gestión de crisis y el personal relacionado con los procesos críticos de la SIB.
- ▶ Probar el adecuado funcionamiento de los planes de continuidad de los departamentos.



Nivel de madurez institucional

Como parte del modelo de Gestión de Continuidad del Negocio, se ha establecido un modelo de madurez para medir el avance en materia de continuidad del negocio en los planes institucionales, obteniendo un nivel de madurez institucional de 5.13, lo cual sitúa a la Institución en un nivel 5 de 6 niveles, el cual se califica como un sistema de gestión de continuidad “Integrado”. El referido nivel representa una Institución en la cual todas las unidades de negocio y departamentos han completado las pruebas sobre los elementos de su plan de continuidad del negocio, incluyendo sus dependencias internas y externas, evidenciando que los métodos de actualización han sido eficaces.

Gráfica 36. Nivel de madurez institucional



Ejercicios de evacuación

Con el propósito de identificar situaciones y supuestos que requieren atención, y como parte de las buenas prácticas, se han realizado ejercicios de evacuación durante 2018 y 2019; así mismo, con el propósito de reforzar el programa de capacitación y concientización, se publicaron mensajes sobre continuidad del negocio, tanto en el portal interno como en el Boletín del Departamento de Gestión del Talento Humano, el cual es distribuido al personal de la SIB.



7.4. Gestión del talento humano

Para la Superintendencia de Bancos lo más importante es su equipo de colaboradores, quienes desde el puesto que desempeñan y a través de su conocimiento, experiencia, habilidades, entregan personal y capacidades propician el logro de la misión y visión institucionales.

Derivado de la actualización del Modelo de Gestión del Talento Humano de la

Institución, durante 2018 y 2019 se continuó con el desarrollo de planes de formación y capacitación a través del Centro de Estudios y Desarrollo Especializado (CEDE)¹⁴ que permitió continuar potencializando los conocimientos técnicos y las competencias del personal, que son requeridos para el ejercicio de las funciones en cada puesto de trabajo, utilizando para ello sistemas innovadores que consideran las mejores

¹⁴ Acuerdo Número 16-2018 del Superintendente de Bancos, Reglamento CEDE.

herramientas didácticas, tecnológicas y prácticas en metodologías de enseñanza y aprendizaje.

En 2019, se realizaron 283 eventos de formación en las modalidades de FI (Formación Interna) 45, Inducción 2 promociones que derivaron 16 eventos; FEXT (Formación en el Exterior) 66; FES (Formación en Estudios Superiores) 2 y FIES (Formación Institucional por Extensión) 156.

Entre los eventos que incrementan el avance tecnológico está el lanzamiento del curso virtual de Finanzas Personales, que a la fecha registra más de 2000 personas inscritas y más del 15% de personas que han concluido el curso en línea, lo que representa una cifra significativa de atención a los usuarios del sistema financiero supervisado.

En cuanto a la formación y capacitación institucional se atendieron eventos de formación sobre la Superintendencia de Bancos a 64 fiscales, administradores y auxiliares de fiscales del Ministerio Público, así como a Jueces del Organismo Judicial.

Por otro lado, dentro del marco del proceso de transformación digital, se inició el desarrollo e implementación del sistema integrado de recursos humanos con aplicaciones informáticas de gestión humana que permitirán optimizar el tiempo de gestión, de toma de decisiones, la integración de los procesos y la reducción de carga operativa.

Dentro de los principales proyectos realizados en materia de gestión del talento humano, se pueden mencionar la revisión general y actualización de los perfiles y descriptores de puesto, así como del proceso de administración del desempeño; se dio seguimiento a la implementación de un plan de reconocimientos por desempeño; se definieron e implementaron nuevas políticas del plan de carrera; las cuales permiten que cada colaborador identifique sus rutas

de desarrollo, las brechas existentes y definir sus planes de acción para cubrirlas.

Asimismo, con el objetivo de impulsar y promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, la Superintendencia de Bancos ha llevado a cabo diversas actividades relacionadas con salud ocupacional, tomando en cuenta la salud preventiva y recreativa, dentro de los cuales se puede mencionar: evaluaciones médicas, campañas que promueven una adecuada alimentación e hidratación, la importancia del ejercicio, aplicación de vacunación, actividades de integración, entre otras; además, se está evaluando la implementación de jornadas laborales con diferentes tipos de horario que coadyuven en el equilibrio trabajo-vida personal, y que se aproveche también el uso de la tecnología, realizando *home office*.

Finalmente, la Institución mantiene y promueve entre sus colaboradores un alto nivel de desarrollo académico y profesional, en diferentes áreas del conocimiento, congruente con la función que realizan, destacando las profesiones relacionadas con la Contaduría Pública y Auditoría y otras dentro del ámbito económico y financiero, así como profesionales de las Ciencias Jurídicas y Sociales. Asimismo, inmersos en los constantes cambios y tendencias globales se cuenta con un porcentaje significativo de profesionales de las áreas de informática y sistemas.

El grado académico que la Institución requiere de su personal para el desempeño de las diferentes funciones, es congruente con los niveles de competencias, responsabilidades, riesgos y esfuerzos demandados en cada puesto; en este sentido, al 31 de diciembre de 2019, de los 683 colaboradores activos el 79% equivalente a 544 cuentan con nivel de licenciatura y el 61% equivalente a 418 ostenta el nivel de maestría; de los cuales, el 13% posee dos o más maestrías.

8 | RETOS A FUTURO

Retos estratégicos

La Superintendencia de Bancos continuará promoviendo que las entidades sujetas a su vigilancia e inspección implementen adecuadas prácticas de gobierno corporativo

y de gestión de riesgos, a través de la aplicación de un enfoque dinámico e integral de supervisión, respaldado por normativa actualizada.

8.1. Lograr que las entidades supervisadas gestionen con base en riesgos

El enfoque de supervisión tiene como fundamento, entre otros propósitos, que las entidades supervisadas adopten en una etapa temprana, medidas que sean necesarias para evitar que los riesgos que asumen en sus operaciones afecten los recursos del público.

Por ello, se contempla continuar con la comunicación de resultados de la

supervisión basada en riesgos a los consejos de administración de las entidades supervisadas, con el objeto de que presenten planes de acción para mitigar las fuentes de riesgo que se identifiquen; así como fortalecer la interacción con los miembros de dichos consejos y con la alta gerencia, dentro del marco de la normativa de gobierno corporativo y de gestión de riesgos aplicable.

8.2. Realizar supervisión basada en riesgos, individual, consolidada y transfronteriza

Debido a la incorporación de nuevos actores y modelos de negocio innovadores en el sistema financiero basados en tecnologías de información, se fortalecerá la gestión del riesgo tecnológico que asumen las entidades a través del impulso de normativa sobre la materia, así como la supervisión de dicho riesgo, incluyendo en ambos casos lo relativo al tema de ciberseguridad.

Por otra parte, se contempla la implementación en las entidades supervisadas, de estándares contables alineados a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Este objetivo también busca dar continuidad a una serie de proyectos estratégicos iniciados con anterioridad, los cuales comprenden las actividades siguientes:

- ▶ La adopción de estándares internacionales de Basilea II y III y de Solvencia II, con base en las hojas de ruta establecidas para el efecto.

- ▶ La evaluación de los principios básicos de seguros emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), con el propósito de orientar las acciones que fortalezcan la legislación aplicable a seguros, los procesos de supervisión y el apego a las mejores prácticas a nivel internacional.
- ▶ La propuesta de modificaciones legales para fortalecer la supervisión consolidada.
- ▶ La activa participación en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), y particularmente en el Comité de Enlace de dicho consejo, para el monitoreo de los riesgos a los que están expuestas las entidades que conforman los conglomerados financieros regionales y, cuando corresponda, para coordinar la adopción de medidas supervisoras en relación con dichos riesgos.

- La participación en colegios de supervisores como supervisor invitado, y cuando proceda, la organización de los colegios que conciernen a bancos locales que se han expandido en la región centroamericana.
- La continuación de asistencia técnica brindada por expertos externos, para

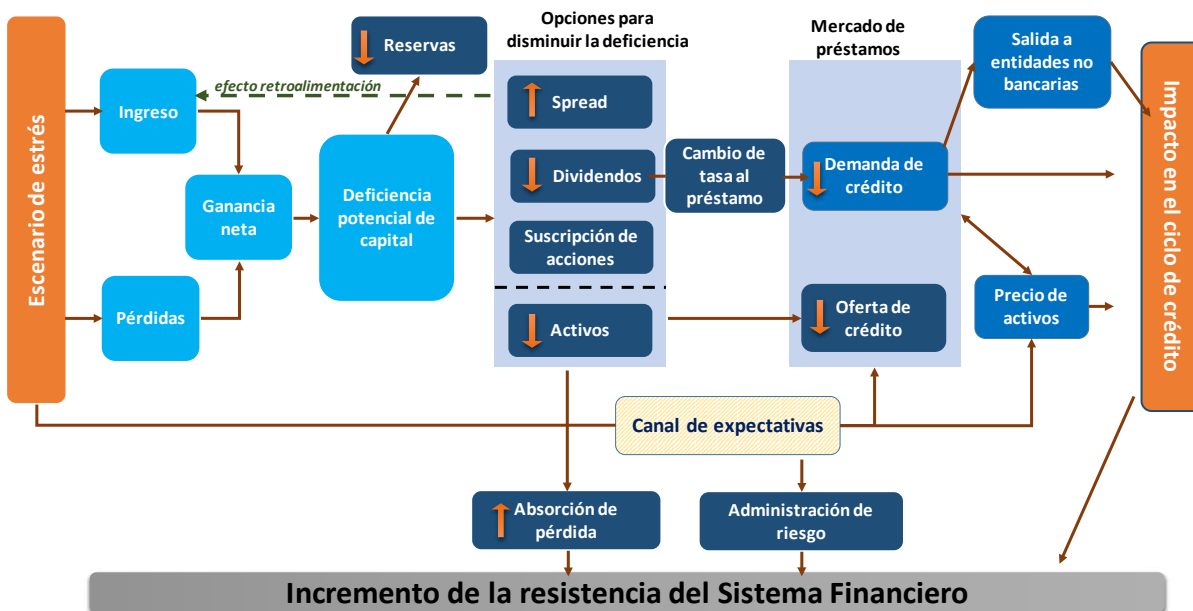
el diseño y desarrollo de un modelo de requerimientos de capital en función de los riesgos a que están expuestas las entidades aseguradoras, siguiendo las directrices establecidas en Solvencia II, a efecto del fortalecimiento del patrimonio de dichas entidades.

8.3. Realizar supervisión macroprudencial

Las pruebas de resistencia son una importante herramienta previsor para anticipar potenciales impactos de choques económicos sobre el sistema financiero, ya que permiten identificar vulnerabilidades cíclicas, estructurales y exposiciones de riesgo globales. Por ejemplo, un sistema

financiero altamente expuesto a riesgo cambiario crediticio puede presentar una vulnerabilidad estructural ante variaciones significativas del tipo de cambio, o un sistema concentrado en el sector consumo puede tener una vulnerabilidad estructural ante aumento de los precios de la canasta básica.

Diagrama 12. Mecanismo de transmisión de las pruebas de resistencia de riesgo de crédito.



Asimismo, son útiles tanto para entes reguladores como para las entidades financieras, ya que se pueden utilizar como una herramienta de gestión que les permita administrar y asignar capital de acuerdo a su perfil de riesgos, así como tomar acciones al momento de identificar elementos y

factores de riesgos que puedan afectar la ejecución del negocio, lo cual implica gestionar con base al capital económico. También, permite a las entidades financieras validar sus modelos de negocio y reorientar su estrategia en caso no marche de acuerdo con el plan.

8.4. Fortalecer la Red de Seguridad Bancaria

Para el efecto, la SIB ha emprendido una serie de actividades derivadas de recomendaciones emitidas por organismos internacionales, las cuales se tiene previsto continuar en 2020-2021, que incluyen principalmente lo siguiente:

- ▶ El desarrollo de instrumentos que permitan la implementación de medidas extraordinarias para mitigar el riesgo sistémico, en línea con la Iniciativa de Ley número 5157, que contiene la propuesta de modificaciones a la Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- ▶ La evaluación de planes de recuperación, análisis de la resolubilidad y elaboración de planes de resolución, en congruencia con estándares internacionales.
- ▶ El requerimiento de planes de recuperación a las empresas de seguros.
- ▶ El análisis de reformas legales que fortalezcan el proceso de resolución de entidades financieras y el esquema de seguro de depósitos, con base en el apoyo técnico de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (OTA).

8.5. Elaboración de leyes financieras

El programa de normativa incluye la elaboración de propuestas de ley y diagnósticos que contribuirán con el objetivo de desarrollar el sistema financiero.

- ▶ Proyecto de Ley de Dinero Electrónico, que tiene como propósito promover un medio alternativo de pago que propicie la inclusión financiera, al facilitar el acceso a productos y servicios financieros para el sector de la población que tradicionalmente no es atendido por las entidades financieras formales. Por otra parte, se prevé beneficios para los usuarios al reducir el costo de las transacciones, disminuir el tiempo para realizarlas, efectuarlas desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- ▶ Proyecto de Ley del Sector Cooperativo en Guatemala, para crear un marco regulatorio específico para las cooperativas de ahorro y crédito.
- ▶ Proyecto de Ley de Seguro de Depósitos y Resolución Bancaria, que tiene como objetivo fortalecer la red de seguridad financiera, mediante la creación de una entidad independiente, para proteger los depósitos en el caso que un banco no pueda cumplir con sus obligaciones con los depositantes, por medio de un seguro de depósitos. Asimismo, dicha entidad tendrá a su cargo la resolución de los bancos insolventes que se consideren no viables, de manera que su salida sea ordenada y no exponga a pérdidas los recursos del Estado.
- ▶ Proyecto de Ley *FinTech* para regular el entorno de las tecnologías financieras innovadoras, el desarrollo de tendencias y la identificación de riesgos asociados, que puedan afectar al sistema financiero.

8.6. Innovación y desarrollo

En abril de 2019 la Superintendencia de Bancos creó la Unidad de Innovación y Desarrollo para investigar, estudiar y analizar los modelos de negocios innovadores en el ámbito financiero, así como de los riesgos que le son inherentes con el objeto de desarrollar los instrumentos técnicos y legales necesarios para su diagnóstico y regulación.

Posteriormente y derivado de la planeación estratégica de la Superintendencia de Bancos, surge la necesidad de fortalecer dicha unidad y transformarla en área que pueda incorporar elementos de *FinTech*, *SupTech*, así como la parte estratégica del gobierno de la información; dicha área busca fortalecer el pilar estratégico relativo a la Transformación Digital (TD).

Dentro de los enfoques que tendrá el Área de Innovación y desarrollo se encuentran los siguientes:

8.6.1. SIB Innovation HUB

El Área de Innovación y Desarrollo continuará conociendo modelos, productos y servicios digitales que utilicen tecnologías financieras innovadoras, analizando su entorno, el desarrollo de tendencias y la identificación de riesgos asociados que podrían afectar al sistema financiero supervisado; asimismo, buscar mecanismos técnicos y legales que permitan su diagnóstico y regulación.

De igual manera mantendrá comunicación con entidades del sistema financiero y *FinTech* a través de mesas de trabajo y atenderá consultas externas relacionadas con el tema.

Otros aspectos importantes dentro del Área de Innovación y Desarrollo son proponer, desarrollar y actualizar la legislación y normativa prudencial relacionada con las innovaciones financieras. En este contexto, se estarán elaborando los proyectos siguientes:

- ▶ Regulación de ciberseguridad
- ▶ Regulación *FinTech*
- ▶ Reglamento en materia de servicios tercerizados

Adicionalmente, se continuará investigando y estudiando nuevas tecnologías financieras internacionales, analizando los principales proveedores *FinTech* internacionales y capacitando a las personas internas y externas en temas relacionadas con nuevas tecnologías financieras.

8.6.2. SupTech

a) Digitalización de procesos de supervisión

Identificar procesos críticos de supervisión, analizar e incorporar tecnologías innovadoras de supervisión en tiempo real cumpliendo con estándares internacionales y metodologías de gestión basadas en riesgos.

b) Interconexión con entidades

Con el objeto de contar con información en tiempo real se realizará el diagnóstico de prefactibilidad técnica a fin de realizar interconexiones con las entidades supervisadas que facilite procedimientos de supervisión mediante el uso de nuevas tecnologías.

Posteriormente, se incorporarán pronósticos y posibles escenarios de análisis prospectivo de datos.

c) Sistema gerencial de alerta temprana

Se utilizarán aplicaciones *SupTech* en la recopilación de datos, centralizando informes, gestionando datos y proveyendo asistencia virtual a los usuarios.

En ese sentido, las aplicaciones clave de la gestión de datos se desarrollarán por fases que facilitarán la validación, consolidación, visualización, principiando con análisis econométricos y algoritmos preestablecidos hasta la incorporación de nuevas tecnologías basadas en inteligencia artificial.

8.6.3. Gobernanza de la información

La gobernanza de la información digital es un término que adquiere cada día más importancia y que permea con fuerza en el quehacer de la Superintendencia de Bancos.

El implementar el gobierno de datos conlleva proponer políticas de gestión de datos, metodologías y procedimientos para clasificar la información; y, desarrollar arquitecturas de datos adecuadas en colaboración con el Departamento de Tecnología de la Información (TI); asimismo, verificar la calidad de la información proporcionada por las entidades financieras.

En ese sentido, es conveniente realizar un análisis que permita determinar un procedimiento de ordenamiento y estructuración de la información, atendiendo a la criticidad y a su importancia, sustentado en bases técnicas y legales que faciliten dicho proceso.

Conforme lo anterior, es menester establecer algunos mecanismos tendientes a su ordenamiento y estructuración, como los siguientes:

- ▶ Revisar, actualizar y proponer una política integral de gobernanza de datos digitales.
- ▶ Obtener un inventario de la información y de los responsables de la misma.
- ▶ Determinar la criticidad de la información y el tratamiento que debe darse.
- ▶ Definir procedimientos innovadores de gobernanza de información.

8.6.4. Transformar digitalmente a la Institución

La implementación de la transformación digital se desarrolla sobre la base de un modelo que se compone de seis fases, las cuales se implementarán en la Institución de forma gradual.

La primera fase consiste en el desarrollo del liderazgo, así como de las capacidades de impulsar, coordinar y movilizar a todo el personal hacia un proceso de transformación digital. Es necesario una revisión profunda del modelo de negocio, procesos, personas e infraestructuras con un enfoque centrado en el usuario interno y externo, en la mejora operacional y en los datos.

Diagrama 13. Modelo de Transformación Digital



Fuente: SIB

La organización debe ser flexible y ágil en la adaptación a los cambios; trabajar de forma colaborativa para permitir tolerancia y capacidad de respuesta a los riesgos presentados. Se debe contar con procesos estructurados, eficientes y digitalizados, con reglas de operación claras que permitan una toma automatizada de decisiones.

Se debe contar con una coordinación de personas, procesos y tecnología que permita apalancarse de la información generada y utilizarla como un recurso fundamental de cambio. En la parte tecnológica se explorará la aplicación de tecnologías disruptivas tales como: *Blockchain*, *Inteligencia Artificial*, *Machine Learning*, *Big Data*, *IoT*, entre otras, como facilitadores de la transformación digital.

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

Derivado del incremento en la cantidad de Personas Obligadas (PO) y por consiguiente la cantidad de Reportes de Transacciones Sospechosas, así como los resultados del Informe de Evaluación Mutua de Guatemala y los resultados de la Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT, la IVE orienta sus acciones hacia los ejes prioritarios siguientes:

- ▶ Optimización de los procedimientos internos para la gestión de la información que se recibe y se comunica a las PO.
- ▶ Fortalecimiento de la inteligencia financiera, a través de herramientas tecnológicas.
- ▶ Mitigación del riesgo del supervisor.
- ▶ Ampliación del perímetro de supervisión de las PO no sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB.
- ▶ Revisión y fortalecimiento de la normativa contra LD/FT y normativa instruida a PO.
- ▶ Fortalecimiento de la realimentación a PO.
- ▶ Fortalecimiento a la atención a usuarios externos y PO a través de herramientas tecnológicas.
- ▶ Coordinación y cooperación interinstitucional e internacional.

Análisis de transacciones financieras

Se continuará con el fortalecimiento del análisis operativo a través de la incorporación de metodologías de análisis y herramientas tecnológicas sostenibles en el tiempo que propicien la mejora continua, para lo cual se estará implementando un Sistema de

Gestión por Procesos, el cual contará con métodos que promuevan el incremento de las competencias del personal y de herramientas tecnológicas que automatizen las actividades.

Asimismo, se mantendrán los esfuerzos para coordinar con la autoridad competente la adopción del sistema de comunicaciones electrónicas que permita responder a los requerimientos legales realizados por esta, de forma más rápida y oportuna, reduciendo al máximo la utilización de papel.

Ámbito internacional

Guatemala continuará proporcionando informes sobre los avances realizados, bajo el proceso de seguimiento semestral, debiendo elaborar dos de seguimiento durante el 2020. Adicionalmente, se continuará con la coordinación del Grupo de Trabajo de Análisis de Riesgo e Inclusión Financiera (GTARIF) de GAFILAT.

También, se continuará con la participación activa, en las reuniones y grupos de trabajo siguientes:

- ▶ Reuniones de Trabajo de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC, por sus siglas en inglés).
- ▶ Sesiones del Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA).
- ▶ Grupo de Expertos para el Control de Lavado de Activos (GELAVEX) de la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD) de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

9 | ANEXOS

9.1. 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 2019, 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 Agromercantil de Guatemala, S. A.
14. Banco G&T Continental, S. A.
15. Banco Azteca de Guatemala, S. A.
16. Banco INV, S. A.

EN SUSPENSIÓN DE OPERACIONES
Banco de Crédito, S. A. (1)

SOCIEDADES FINANCIERAS

1. Corporación Financiera Nacional
2. Financiera Industrial, S. A.
3. Financiera Rural, S. A.
4. Financiera de Capitales, S. A.
5. Financiera Summa, S. A.
6. Financiera Progreso, S. A.
7. Financiera Agromercantil, S. A.
8. Financiera MVA, S. A.
9. Financiera Consolidada, S. A.
10. Financiera de los Trabajadores, S. A.

11. Financiera Credicorp, S. A.
12. Financiera G & T Continental, S. A.

EN SUSPENSIÓN DE OPERACIONES
Financiera de Occidente, S. A. (2)

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.

(1) En resolución JM-110-2019 del 6 de diciembre de 2019, la Junta Monetaria resolvió suspender las operaciones de Banco de Crédito, Sociedad Anónima.

(2) En resolución JM-122-2019 del 13 de diciembre de 2019, la Junta Monetaria resolvió suspender las operaciones de Financiera de Occidente, Sociedad Anónima.

7. Ficohsa Seguros, S. A.
8. Aseguradora General, S. A.
9. Seguros El Roble, S. A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S. A.
11. Aseguradora Confío, S. A.
12. Aseguradora La Ceiba, S. A.
13. Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
14. Columna, Compañía de Seguros, S. A.
15. MAPFRE | Seguros Guatemala, S. A.
16. Seguros Agromercantil, S. A.
17. Aseguradora Rural, S. A.
18. Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
19. Afianzadora Guatemalteca, S. A.
20. Afianzadora G&T, S. A.
21. Aseguradora Fidelis, S. A.
22. Aseguradora Solidum, S. A.
23. Fianzas El Roble, S. A.
24. Seguros Privanza, S. A.
25. Seguros Confianza, S. A.
26. Aseguradora 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. Westrust Bank (International) Limited
2. Mercom Bank Ltd.

3. BAC Bank Inc.
4. GTC Bank Inc.

CASAS DE BOLSA

1. Mercado de Transacciones, S. A.
2. Agrovalores, S. A.
3. G&T Contivalores, S. A.
4. Bac Valores Guatemala, S. A.
5. Asesoría en Valores, S. A.
6. Internacional Casa de Bolsa, S. A.
7. Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.
8. Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A.

TARJETAS DE CRÉDITO

1. Contécnica, S. A.
2. Credomatic de Guatemala, S. A.
3. G&T Conticredit, S. A.
4. Tarjetas Promerica, S. A.

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.

9.2. 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 2019 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.
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.
Bac Valores Guatemala, S. A.
Credomatic de Guatemala, S. A.

4. GRUPO FINANCIERO PROMERICA

Banco Promerica, S. A. *
Tarjetas Promerica, S. A.

5. GRUPO FINANCIERO BANCO INTERNACIONAL

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

6. 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.

7. GRUPO FINANCIERO BANRURAL

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

8. GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

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

9. GRUPO FINANCIERO VIVIBANCO

Vivibanco, S. A. *
Seguros Confianza, S. A.

10. GRUPO FINANCIERO FICOHSA GUATEMALA

Banco Ficohsa Guatemala, S. A. *
Ficohsa Seguros, S. A.

* Empresa Responsable del
Grupo Financiero.

9.3. Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros

Registradas al 31 de diciembre de 2019

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



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

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



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

 SIB Guatemala  @sib_guatemala  SuperBancosGuatemala
 sib_guatemala  Superintendencia de Bancos (SIB)

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

 PBX: 2429-5000

 info@sib.gob.gt

 www.sib.gob.gt