



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

MEMORIA DE LABORES

de la Superintendencia de Bancos

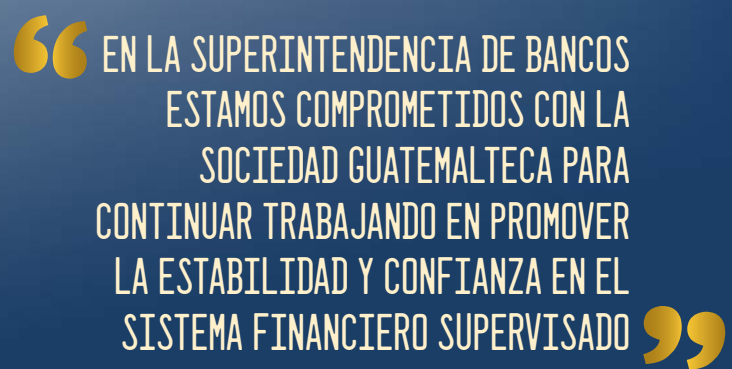
2022 - 2023



MEMORIA DE LABORES

de la Superintendencia de Bancos

2022 - 2023





PRESENTACIÓN

Los años 2022-2023 marcaron el fin de la pandemia y el regreso a la normalidad de los sistemas financieros mundiales, incluyendo el de Guatemala. Al respecto, es importante resaltar que la Superintendencia de Bancos continuó implementando su plan estratégico, en la búsqueda de fortalecer la supervisión y regulación financiera, en línea con lo planificado, así como haciendo frente a los desafíos económicos y financieros derivados de un entorno dinámico y cambiante, tanto a nivel nacional como internacional.

En el contexto de este dinamismo el sistema financiero ha mantenido una expansión digital de sus productos y servicios, una internacionalización y deslocalización del capital a nivel mundial, mayor presencia en los mercados financieros internacionales, así como la incorporación de nuevos actores en el mercado financiero a través de la tecnología, lo que ha transformado el ecosistema financiero, conllevando una mayor inclusión financiera apoyada en una mejora en la educación financiera de la población. Como resultado de estas tendencias, han surgido nuevas oportunidades para fortalecer la regulación y hacer más eficiente y eficaz la supervisión financiera basada en tecnologías modernas y enfocada en las líneas de negocios del sistema financiero. Todo lo anterior, ha implicado que la SIB continúe inmersa en una profunda modernización desde todos los ámbitos, poniendo especial énfasis en la transformación digital con el objetivo de que el sistema financiero guatemalteco siga manteniendo su estabilidad, siga siendo rentable y solvente, lo que coadyuva a una mayor intermediación financiera en el país y,

por ende, al desarrollo económico y al bienestar de todos los guatemaltecos.

En octubre de 2022, asumí la dirección de la SIB, consciente de mi responsabilidad y compromiso con la sociedad guatemalteca, con una visión enfocada en tres ejes principales: i) transformar y renovar la Institución; ii) lograr alianzas con el sistema financiero supervisado para impulsar la bancarización y la inclusión financiera; y, iii) coordinar proyectos con el Gabinete Económico para impulsar la intermediación y la economía nacional. Adicionalmente, para el logro de los objetivos propuestos, se creó la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales (OGPI), lo que ha permitido un mayor grado de integración y una mejor gestión de los proyectos institucionales. De esa cuenta, se ejecutaron dieciocho proyectos estratégicos y se desarrolló el proceso de planificación estratégica para los años 2023-2025, considerando las oportunidades de mejora identificadas en los procesos, la incorporación y coordinación de equipos multidisciplinarios en cada uno de éstos; así como la identificación del valor agregado que cada uno de los proyectos genera para la Institución, con el fin de coadyuvar a la estabilidad financiera nacional.

Nuestra labor de supervisión ha sido fundamental para garantizar dicha estabilidad y la solidez del sistema financiero, particularmente con los resultados obtenidos en la supervisión microprudencial a través del Modelo Integrado de Supervisión (MIS), la supervisión macroprudencial y la supervisión consolidada y transfronteriza, en cumplimiento de los estándares internacionales y la normativa

vigente. Estos aspectos se desarrollan en la presente Memoria de Labores 2022-2023 de la Superintendencia de Bancos. Todo lo anterior complementado con una estrategia de comunicación activa con todos los *stakeholders* de la institución en la implementación de nuestras iniciativas y estrategias.

Es relevante resaltar que, durante el período 2022-2023, hemos mantenido un enfoque centrado en la transformación digital de la Institución, reconociendo su importancia para el futuro del sector financiero. De esa cuenta la SIB comparte la visión sobre la necesidad de adoptar la digitalización como un medio para mejorar la eficiencia y lograr un sistema financiero incluyente. Esto incluye la adaptación exitosa de las innovaciones tecnológicas al servicio del público en general, así como el aumento del uso de la banca electrónica y dispositivos móviles, juntamente con la implementación de medidas y controles por parte de la banca que garanticen la seguridad y confiabilidad en dichos servicios.

Sobre la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, es importante destacar nuestros esfuerzos en el combate de estas actividades ilícitas, incluyendo el análisis de transacciones financieras, la evaluación de riesgos y la cooperación internacional. Estos esfuerzos han sido acompañados por la implementación de nuevos procesos, herramientas y mecanismos que contribuyan al fortalecimiento del sistema de prevención en Guatemala, además de proporcionar transparencia en las actividades realizadas.

En el orden interno, como señalé anteriormente, la digitalización ha permitido un fortalecimiento de la capacidad institucional, como eje central en nuestra labor durante este período y como pilar fundamental para el logro de nuestros objetivos. Esto incluye el desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras y la alineación de nuestros colaboradores para lograr una mayor eficiencia y eficacia en nuestras labores.

En resumen, esta Memoria de Labores 2022-2023, refleja nuestro compromiso continuo con la transparencia, la excelencia y la innovación en la supervisión y regulación del sistema financiero de nuestro país. Continuaremos impulsando un sistema financiero más seguro e inclusivo.

Atentos saludos,

Saulo De León Durán
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

“ LA SIB HA EMPRENDIDO UN AMBICIOSO VIAJE HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, PARA LO CUAL SE HA INVOLUCRADO EN LA MODERNIZACIÓN DE SUS PROCESOS INTERNOS, LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES INNOVADORAS PARA MEJORAR LA SUPERVISIÓN Y EL CONTROL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS BAJO SU JURISDICCIÓN. ”



ÍNDICE

	Presentación	3
1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
	1.1 Sobre la Superintendencia de Bancos (SIB)	7
	1.2 Misión	7
	1.3 Visión	7
	1.4 Valores	8
	1.5 Estructura organizacional	9
	1.6 Planificación estratégica	11
2	SITUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO ENFOQUE EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	2.1 Aspectos generales	15
	2.2 Situación del sistema financiero	18
	2.3 Situación financiera del mercado asegurador	24
	2.4 Banca digital	27
3	FORTEALECIMIENTO Y RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN	
	3.1 Supervisión microprudencial, Modelo Integrado de Supervisión (MIS)	29
	3.2 Supervisión macroprudencial	36
	3.3 Supervisión consolidada	37
	3.4 Cumplimiento de estándares internacionales	39
	3.5 Normativa	40
4	RESULTADOS PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	
	4.1 Análisis de transacciones financieras	45
	4.2 Análisis estratégico de la información	47
	4.3 Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT de Guatemala	48
	4.4 Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF)	48
	4.5 Supervisión Basada en Riesgos de LD y FT	50
	4.6 Normativa	51
	4.7 Capacitación	52
	4.8 Personas Obligadas	53
	4.9 Participación en foros internacionales	54
5	COMUNICACIÓN CON STAKEHOLDERS DE LA SIB	
	5.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)	57
	5.2 Educación Financiera CEADE	60
	5.3 Comunicación estratégica	62
	5.4 Relaciones institucionales	68
	5.5 Atención a usuarios de servicios financieros	71
6	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
	6.1 Transformación digital, innovación y desarrollo	75
	6.2 Herramientas e innovaciones tecnológicas realizadas por el Departamento de Tecnología de la Información durante 2022 y 2023	81
	6.3 Mejora en la eficiencia y eficacia en la supervisión y regulación bancaria	83
	6.4 Aporte de las tecnologías innovadoras al proceso de supervisión	84
	6.5 Gestión del Talento Humano	86
7	ANEXOS	
	7.1 Instituciones supervisadas	89
	7.2 Grupos financieros	91
	7.3 Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros	92



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Marco filosófico institucional.....	8
Figura 2	Mapa estratégico institucional.....	11
Figura 3	Esquema de implementación efectiva de la estrategia.....	12
Figura 4	Las mejores prácticas para mejorar la inclusión financiera a través de la banca digital.....	16
Figura 5	Activos del sistema supervisado.....	17
Figura 6	Principales indicadores financieros.....	23
Figura 7	Regionalización de la banca.....	37
Figura 8	Ciclo de vida.....	76
Figura 9	Modelo de proyectos de transformación digital.....	77
Figura 10	Valores SIB.....	86
Figura 11	Perfil ASIBSOMOS.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Distribución de puestos.....	10
Gráfica 2	Nivel de profesionalización.....	10
Gráfica 3	Áreas de profesionalización.....	10
Gráfica 4	Cartera crediticia del sistema bancario.....	18
Gráfica 5	Crecimiento de las principales actividades económicas crediticias.....	19
Gráfica 6	Créditos al consumo y vivienda, diciembre 2023.....	19
Gráfica 7	Obligaciones depositarias del sistema bancario.....	20
Gráfica 8	Integración de las obligaciones depositarias a diciembre 2023.....	21
Gráfica 9	Créditos obtenidos del sistema bancario.....	21
Gráfica 10	Rentabilidad en relación a activos y sobre el patrimonio.....	22
Gráfica 11	Principales activos de las aseguradoras.....	24
Gráfica 12	Principales pasivos de las aseguradoras.....	24
Gráfica 13	Capital contable de las aseguradoras.....	25
Gráfica 14	Composición de las primas netas.....	25
Gráfica 15	Medidas preventivas requeridas en 2022 y 2023 clasificadas por riesgo o área.....	31
Gráfica 16	RTS aceptados por año.....	45
Gráfica 17	Cantidad de días para la revisión y aceptación de RTS.....	45
Gráfica 18	Denuncias presentadas al MP.....	46
Gráfica 19	Monto denunciado en millones GTQ.....	46
Gráfica 20	Requerimientos nacionales.....	47
Gráfica 21	Requerimientos internacionales.....	47
Gráfica 22	Cantidad de requerimientos de estadísticas atendidos 2022-2023.....	47
Gráfica 23	Actividades de supervisión en materia de prevención de LD/FT 2022-2023, por segmento de PO.....	50
Gráfica 24	Actividades de supervisión en materia de prevención de LD/FT 2022-2023, por tipo de actividad.....	50
Gráfica 25	Reuniones con órganos de dirección superior para la comunicación de resultados por segmento de PO.....	50
Gráfica 26	Colaboradores de PO capacitados.....	53
Gráfica 27	Capacitaciones impartidas en materia de prevención de LD/FT 2022-2023.....	53
Gráfica 28	Histograma del registro de Personas Obligadas.....	54
Gráfica 29	Horas / Persona de capacitación impartida por subprograma.....	62
Gráfica 30	Participaciones por segmento.....	62
Gráfica 31	Estrategia de comunicación externa institucional.....	63
Gráfica 32	Incremento de suscriptores 2022-2023.....	66
Gráfica 33	Comunidad en redes sociales a diciembre de 2023.....	66
Gráfica 34	Visitas anuales al sitio web institucional 2022-2023.....	67
Gráfica 35	Descargas de la aplicación móvil institucional 2022-2023.....	67
Gráfica 36	Cantidad de mensajes cortos SMS enviados durante 2022-2023.....	68
Gráfica 37	Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2023.....	71
Gráfica 38	Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2023.....	72
Gráfica 39	Solicitudes de información económica financiera e información pública (Historial Crediticio).....	73
Gráfica 40	Usuarios en el Portal de Atención al Usuario.....	74
Gráfica 41	Cantidad de Consultas del Historial Crediticio en el Portal de Atención a Usuarios de enero a diciembre 2023.....	74
Gráfica 42	Personal contratado y promovido.....	87
Gráfica 43	Eventos formativos.....	88
Gráfica 44	Modalidades de capacitación.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras.....	26
Tabla 2	Normativa emitida por la Junta Monetaria propuesta por la Superintendencia de Bancos.....	40
Tabla 3	Resoluciones, acuerdos y oficios circulares emitidos por la Superintendencia de Bancos.....	42
Tabla 4	Ejecución del Programa de Capacitaciones Virtuales 2022-2023.....	49
Tabla 5	Consolidado de solicitudes y gestiones atendidas en 2023.....	71
Tabla 6	Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de productos y servicios financieros.....	72

1

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Sobre la Superintendencia de Bancos (SIB)

Dentro del contexto actual y la rápida evolución tecnológica, la presencia de la Superintendencia de Bancos se vuelve crucial en el sector financiero, impulsando la innovación e inclusión financiera. Su involucramiento se centra en el análisis de las tecnologías emergentes, coadyuvar con la protección a los usuarios y asegurar la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Tecnologías emergentes: crea un entorno regulatorio favorable para la innovación financiera, reconociendo el potencial de tecnologías como la banca digital o el *blockchain*, con el objetivo de facilitar el acceso a servicios financieros para la población, especialmente en zonas rurales o con baja bancarización.

Protección a los usuarios: establece normas y regulaciones que coadyuven con la protección a los usuarios de los riesgos asociados a la transformación digital, como el fraude cibernético.

Aseguramiento de la estabilidad en el sistema financiero: supervisa a las entidades financieras para garantizar que sus actividades digitales sean seguras y responsables. Esto permite prevenir riesgos sistémicos y mantener la confianza del sistema financiero supervisado.

En resumen, la SIB proporciona un marco legal y técnico que promueve la adopción de prácticas innovadoras y seguras en el ámbito digital, representando un papel fundamental en el sector financiero, para que la población pueda aprovechar al máximo los beneficios de la tecnología financiera.

1.2 Misión

Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

1.3 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 la información y comunicaciones, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles, con personal calificado y comprometido con la Institución y sus valores.

1.4 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.

Figura 1

Marco filosófico institucional



1.5 Estructura organizacional

Información al 31 de diciembre de 2023.

Lic. Saulo De León Durán
Superintendente de Bancos

INTENDENTES

Lic. Hugo Daniel Figueroa Estrada	Intendencia de Coordinación Técnica
Lic. Juan Alberto Díaz López	Intendencia de Supervisión
Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo	Intendencia de Estudios y Normativa
Lic. Jorge Francisco Marroquín Cáceres	Intendencia de Verificación Especial
Lic. Julio César Gálvez Díaz	Intendencia de Administración Estratégica

ASESOR JURÍDICO GENERAL

Joel Estuardo Gamarro Palomo

DIRECTORES

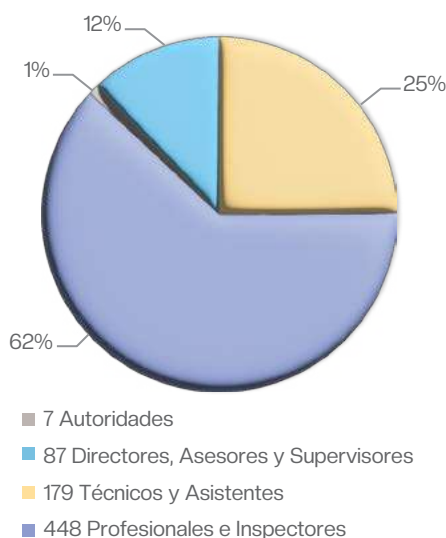
Lic. Edgar Josué Cruz Hernández	Departamento "A" de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Gustavo Adolfo Zepeda Gaitán	Departamento "B" de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Luis Amílcar Mazariegos Ramos	Departamento de Supervisión de Riesgos Específicos
Lic. Héctor Antonio Espina Lima	Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros
Lic. Ariel Esduardo Méndez Girón	Departamento de Estudios
Lic. Gustavo Adolfo Rodas Gómez	Departamento de Normativa
Lic. César Enrique Marroquín Fernández	Departamento de Análisis Macropudencial y Resolución de Entidades Financieras
Lic. Francisco Gabriel Barrios Ceballos	Departamento de Registros y Seguridad
Lic. Juan Carlos Monroy Véliz	Departamento de Análisis de Transacciones Financieras
Ing. Oscar Gabriel Calvillo Salguero	Departamento de Tecnología, Analítica e Internacional
Lic. Juan Fernando Argueta Estrada	Departamento de Prevención y Cumplimiento
Lic. Otto Marlon Santos Hernández	Departamento Financiero y de Servicios
Lic. Guillermo Carlos René Ralón Corzo	Departamento de Tecnología de la Información
Ing. Xiomara Noemí Cabrera Aguirre de Anzueto	Departamento de Gestión del Talento Humano
Ing. Miguel Alberto Arriaga Cruz	Departamento de Desarrollo Institucional



Aunado a la estructura organizacional, los puestos se distribuyeron de la manera siguiente:

Gráfica 1

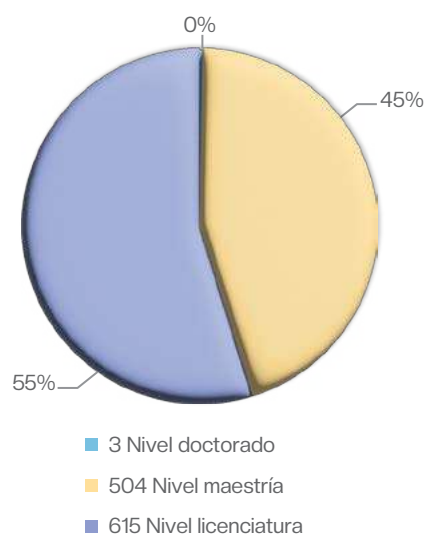
Distribución de puestos



Fuente: GTH-SIB

Gráfica 2

Nivel de profesionalización



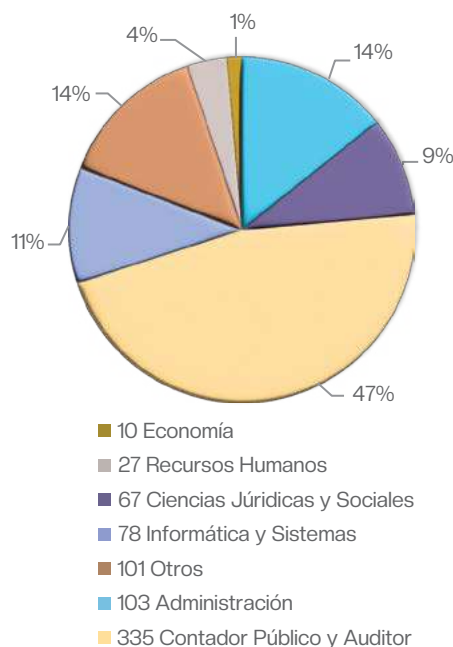
Fuente: SIB.

En la Superintendencia de Bancos, los colaboradores se dividen en: 50% hombres y 41% mujeres. Este equilibrio de género se combina con un enfoque en el crecimiento interno, ya que el 100% de los puestos líderes han sido ocupados por personal con una sólida trayectoria dentro de la Institución. Además, la profesionalización de los colaboradores es notable, dado que el 85% de la población cuenta con al menos una licenciatura y el 70% con al menos una maestría, subrayando el compromiso de la SIB con el desarrollo académico y profesional de su equipo.

El promedio de edad oscila en los 40 años.

Gráfica 3

Áreas de profesionalización



Fuente: SIB.

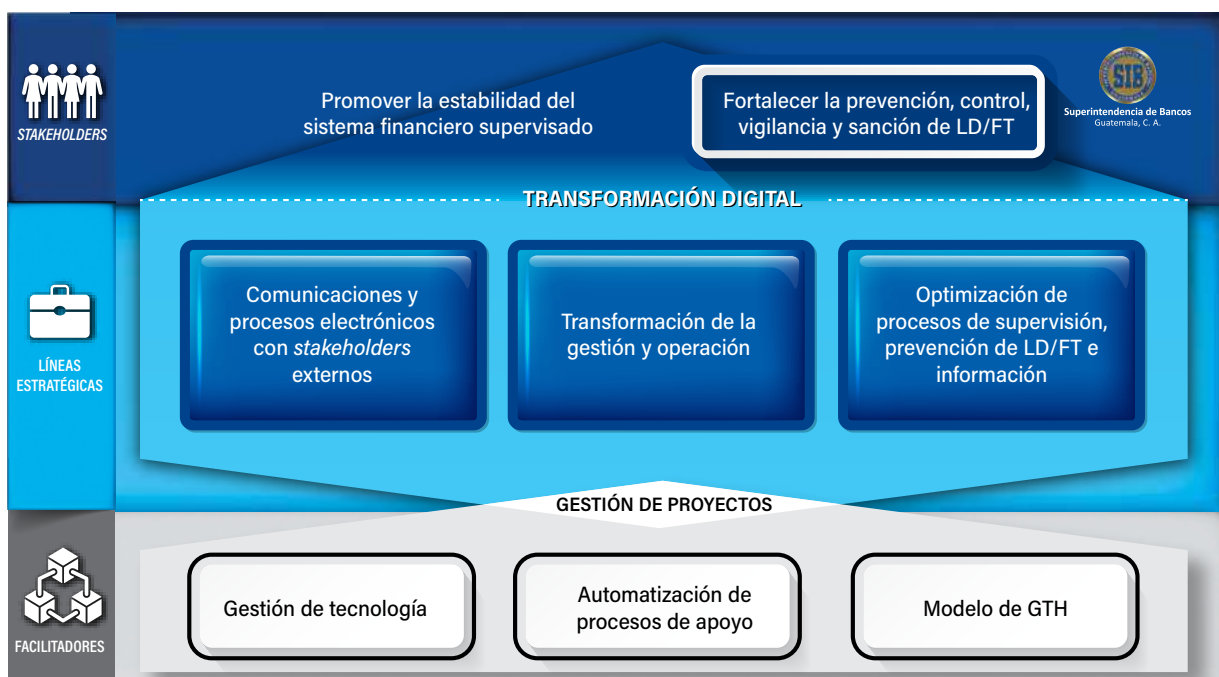
1.6 Planificación estratégica

Durante 2022-2023, la Superintendencia de Bancos ha conservado sin modificaciones su marco filosófico en términos de misión, visión y valores. Este enfoque refleja un compromiso firme

con la continuidad a largo plazo y la consolidación de bases sólidas para alcanzar los objetivos establecidos.

Figura 2

Mapa estratégico institucional.



Fuente: Área de Planificación y Procesos SIB.

Descripción del proceso de planificación estratégica

Para el ejercicio de la planificación estratégica de 2022, la SIB se apoyó en la revisión del marco filosófico y los resultados de los objetivos estratégicos basados en la metodología del *Balanced Scorecard (BSC)*; para finales de 2023 se inició el proceso con una profunda apreciación del entorno que conlleva a interactuar con cada uno de los líderes de la Institución con el fin de escuchar, conciliar y alinear una estrategia realizable.

Para elaborar la planificación, se adoptó un esquema que buscó implementar la estrategia

de manera efectiva, empleando un enfoque disruptivo que enfatizó el desarrollo de habilidades, tanto blandas como técnicas. Las blandas permitieron mantener una mentalidad cohesionada en torno a objetivos compartidos, promoviendo el liderazgo, la comunicación, la negociación y una mentalidad orientada a la resolución de problemas. Estas características fueron fundamentales en la formulación coherente de proyectos dentro de la organización, facilitando una ejecución que garantiza entregables en cada fase del desarrollo de los proyectos estratégicos para alcanzar los objetivos establecidos.

Planteamiento estratégico

A partir de octubre 2022, la visión de liderazgo del Superintendente de Bancos destacó por su enfoque estratégico hacia la estabilidad financiera y la promoción de una cultura de responsabilidad y transparencia. Sus nuevas ideas se centraron en la innovación, la transformación digital y la inclusión financiera, con programas destinados a mejorar la eficiencia operativa y la seguridad cibernética. En conjunto, su liderazgo inspiró confianza y estamos avanzando hacia un sistema financiero más sólido, inclusivo y adaptado a los desafíos de la rápida evolución tecnológica. Esta visión se basa en tres ejes principales:

1. Transformación y renovación interna.
2. Ser un aliado del sistema financiero supervisado, impulsando la bancarización y el acceso al sistema de pagos, entre otros.
3. Coordinar y conectar con el Gabinete Económico los proyectos que fomenten la

economía y las oportunidades que se tienen como país.

De acuerdo con los elementos del proceso de planificación planteados, se establecieron las actividades necesarias para construir el mapa estratégico institucional, considerando los aspectos siguientes:

- a) Visualizar oportunidades de mejora por medio de la identificación de problemas y definición clara y consistente de los proyectos.
- b) Enfrentar estas dificultades con la intervención de equipos multidisciplinarios con conocimiento de la Institución, promoviendo el fortalecimiento de habilidades blandas y técnicas.
- c) Concluir los proyectos como producto final que agrega valor a la mejora continua de la Institución.

Figura 3

Esquema de implementación efectiva de la estrategia



Fuente: Área de Planificación y Procesos SIB.

Descripción del mapa estratégico institucional

Línea estratégica de Comunicaciones y Procesos Electrónicos con *stakeholders* externos

Esta estrategia se enfoca en el desarrollo de proyectos específicos destinados a impulsar una optimización y transformación digital de calidad en áreas clave como la supervisión financiera, la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Además, aborda la gestión de comunicaciones y procesos electrónicos con partes interesadas externas, así como la realización de los procedimientos necesarios para identificar y analizar sus expectativas e impacto interno.

Entre los *stakeholders* externos, se destacan tres grupos de vital importancia: las entidades estatales, las instituciones supervisadas y las Personas Obligadas. La implementación de tecnología es fundamental para mejorar tanto la calidad como la captura y el análisis de datos. Además, se requiere optimizar los procesos internos relacionados con la gestión y el procesamiento de la información recibida para garantizar resultados óptimos. Este enfoque integral ha sido fundamental para alcanzar este logro notable en la evolución digital de la Institución.

Proyectos de la línea estratégica:

- Sistema de Atención de Requerimientos (SAR) del Ministerio Público (MP).
- Comunicaciones con el Registro Nacional de las Personas (RENAP) y la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) por código único de cliente.
- Tribunal Supremo Electoral (TSE), Junta Monetaria (JM), Banco de Guatemala,

Organismo Judicial (OJ), Contraloría General de Cuentas (CGC).

- Interconexión con entidades supervisadas para el seguimiento de planes de acción.
- Mejora y transformación digital de los procesos de registros.
- Comunicaciones electrónicas en ambas vías con las Personas Obligadas que implica sistematizar el Proceso de Supervisión de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT).

Línea estratégica de Transformación de la Gestión y Operación

La implementación de la gestión documental y de operaciones se destaca como un logro significativo en el proceso de transformación digital de la Institución. Esta iniciativa ha permitido modernizar las operaciones diarias, facilitando la integración de tecnologías y la automatización de procesos en la supervisión institucional. Asimismo, ha mejorado notablemente el manejo y archivo de expedientes y documentos, fortaleciendo la eficiencia y la transparencia en todas las actividades realizadas.

Proyectos de la línea estratégica:

- Modernización y alineación de las disposiciones relativas a la administración de documentos y expedientes, uso de firma electrónica y procesos relacionados.
- Gestión electrónica de trabajos y expedientes de supervisión de la Intendencia de Supervisión.
- Gestión electrónica de trabajos y expedientes de supervisión de la Intendencia de Verificación Especial (IVE).

- Módulo de Atención de Valuaciones de Acciones y su expediente electrónico.
- Implementación de firma electrónica en todas las dependencias.
- Optimización de los procesos del archivo general.

Línea estratégica de optimización de procesos de supervisión, prevención de LD/FT e información

Esta línea estratégica se centra en el desarrollo de proyectos específicos que implican una significativa optimización y transformación digital de los procesos actuales en las áreas de supervisión financiera y prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Además, la recepción, procesamiento y calidad de la información desempeñan un papel crucial como insumos para las funciones de los procesos de supervisión y prevención de LD/FT. Por lo tanto, es fundamental implementar validaciones en el ingreso de datos para garantizar el cumplimiento de las pautas establecidas en los instructivos emitidos, así como verificar el proceso de sustitución y corrección de la información. Este enfoque integral ha sido esencial para alcanzar un logro destacado en la mejora de la gestión y seguridad de la información en la Institución.

Proyectos de la línea estratégica:

- Implementación del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC) e instructivo para el envío de información al Sistema de Información Basada en Activos Crediticios (SIBAC).

- Adecuación y mejoras al Sistema de Calificación – Supervisión Basada en Riesgos (SBR).
- Fortalecer la supervisión de la solvencia en las aseguradoras.
- Sistema Integral de Gestión de la Inteligencia.
- Sistematizar el proceso de supervisión de riesgos de LD/FT en las Personas Obligadas.
- Optimización del proceso de normativa y de leyes.
- Unidades de riesgos y grupos económicos.
- Mejora de la calidad de información

- Otros requerimientos
 - ◆ Código único para identificación de personas (CUI).
 - ◆ Registro Nacional de las Personas (RENAP).
 - ◆ Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

2

SITUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO ENFOQUE EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2.1 Aspectos generales

La crisis generada por COVID-19 estimuló grandes cambios, principalmente en industrias con un componente digital considerable. La transformación digital acrecentó la accesibilidad y el uso de servicios financieros en las economías en desarrollo, y transformó las formas de pago, financiación y ahorro.

La transformación digital ha provocado incrementos en el acceso y el uso de los servicios financieros en todo el mundo, lo que ha significado un cambio en las formas en que las personas realizan y reciben pagos.

Por su parte, la inclusión financiera ha facilitado el acceso a personas y empresas a diversos productos y servicios financieros, brindándoles las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida y alcanzar sus metas financieras.

Según Bill Gates *"El mundo tiene una oportunidad crucial de crear una economía más inclusiva y resiliente y de generar un camino*

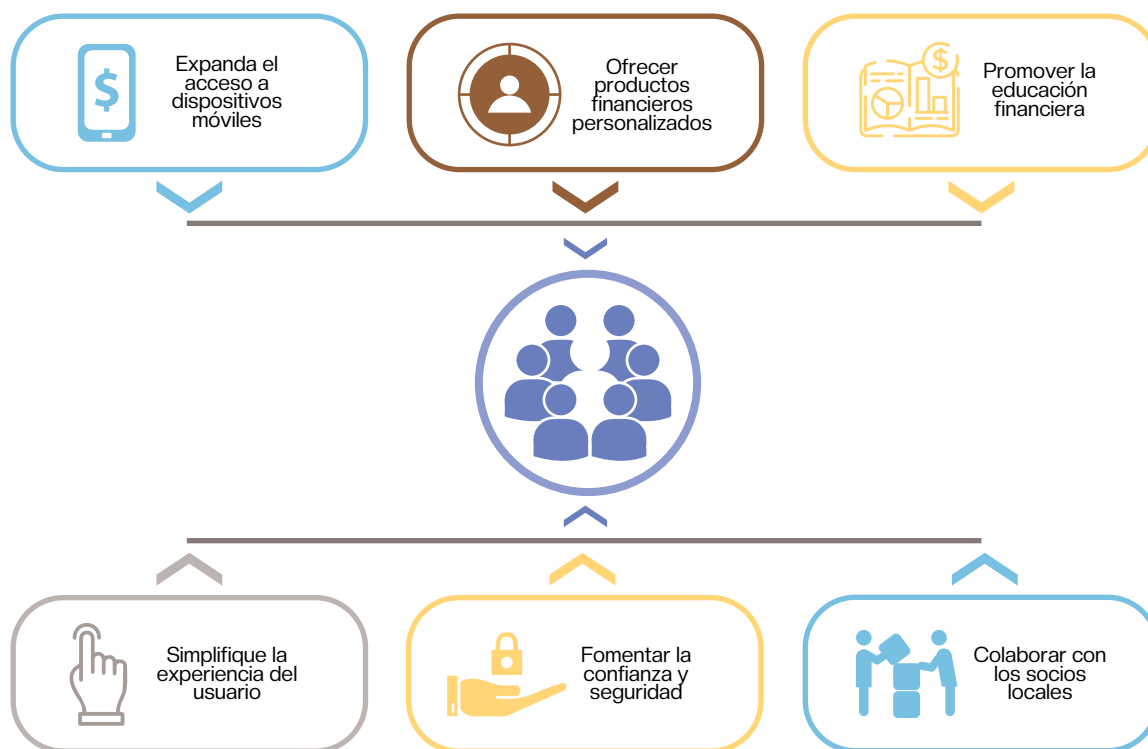
hacia la prosperidad para miles de millones de personas".

En América Latina y el Caribe, los avances en servicios bancarios e inclusión financiera revelan un acceso cada vez más amplio y creciente de la población a las múltiples opciones que las entidades han diseñado en años recientes. Esto convierte a la región en la de mayores avances en el mundo, según estudios realizados por entidades como la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) o la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Durante la pandemia, Brasil, Guatemala y Jamaica han destacado entre los países que más han avanzado, experimentando mejoras significativas desde 2019. Estos avances se atribuyen principalmente a los esfuerzos dirigidos a fortalecer el ecosistema de servicios financieros digitales en dichas naciones.

Figura 4

Las mejores prácticas para mejorar la inclusión financiera a través de la banca digital



En ese contexto, la Superintendencia de Bancos ha logrado, a lo largo de su historia, adaptarse y prepararse para afrontar los diferentes desafíos que han demandado su acción, no solo nacionales sino también internacionales, como crisis financieras, nuevas tendencias de la banca, la incorporación de la tecnología al quehacer cotidiano, entre otros. Todo ello con el objetivo de propiciar la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Durante 2023, el sistema financiero guatemalteco demostró ser resiliente ante el endurecimiento de las condiciones financieras mundiales, el incremento de las tasas de interés, la interrupción en las cadenas de suministro y la crisis del mercado inmobiliario comercial de Estados Unidos de América. Al cierre de 2023, se observó una disminución en los niveles de inflación tanto a nivel internacional como nacional, lo cual plantea

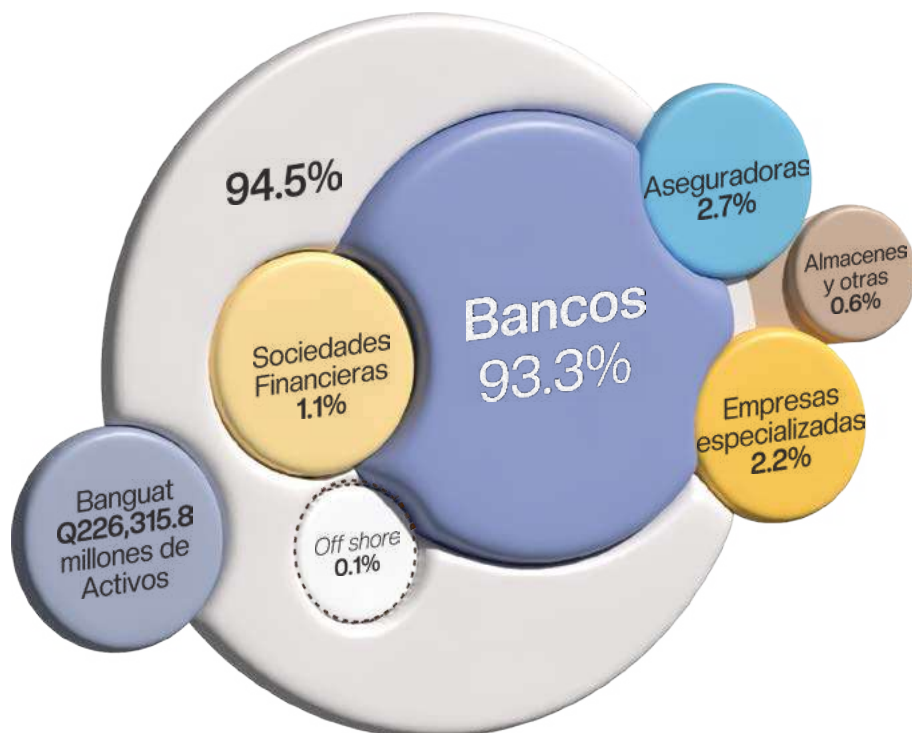
la posibilidad de una postura de política monetaria menos contractiva para 2024.

Por su parte, algunos bancos centrales de América Latina (Colombia, Brasil, Chile y Perú) realizaron recortes de su Tasa de Política Monetaria (TPM), lo cual está en línea con la corrección de la inflación. En el caso de Guatemala, la TPM se ha mantenido desde mayo en 5% y la inflación cerró en diciembre en 4.18%, dentro de la meta de política monetaria (4% +/- 1pp).

En ese contexto, la demanda privada interna se mantuvo sólida, mientras que la actividad crediticia registró un crecimiento de dos dígitos. Al 31 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Bancos mantuvo bajo su vigilancia e inspección, además del Banco de Guatemala, 91 instituciones con activos que ascienden a Q566,174.0 millones, de los cuales el sistema bancario registró la mayor participación, medida por activos, con 93.3%.

Figura 5

Activos del sistema supervisado



Activos del sistema supervisado

La cartera de créditos, principal activo de las entidades bancarias alcanzó un saldo de Q310.7 millardos, equivalente a un crecimiento interanual del 15.0%. Cabe mencionar que, el crecimiento de la cartera a niveles de dos dígitos lleva más de dos años en línea con las estimaciones del banco central para el crédito bancario al sector privado. El crecimiento ha sido principalmente impulsado por

los créditos en moneda nacional, especialmente los destinados al consumo y los empresariales, los cuales, en conjunto, representan más del 90% del total de la cartera crediticia.

El sistema bancario registró utilidades antes de impuesto de Q10,825.8 millones, un aumento interanual del 3.8%. En conclusión, la actividad crediticia contribuye de manera importante a la actividad económica de país, al constituir una fuente importante de financiamiento.

2.2 Situación del sistema financiero

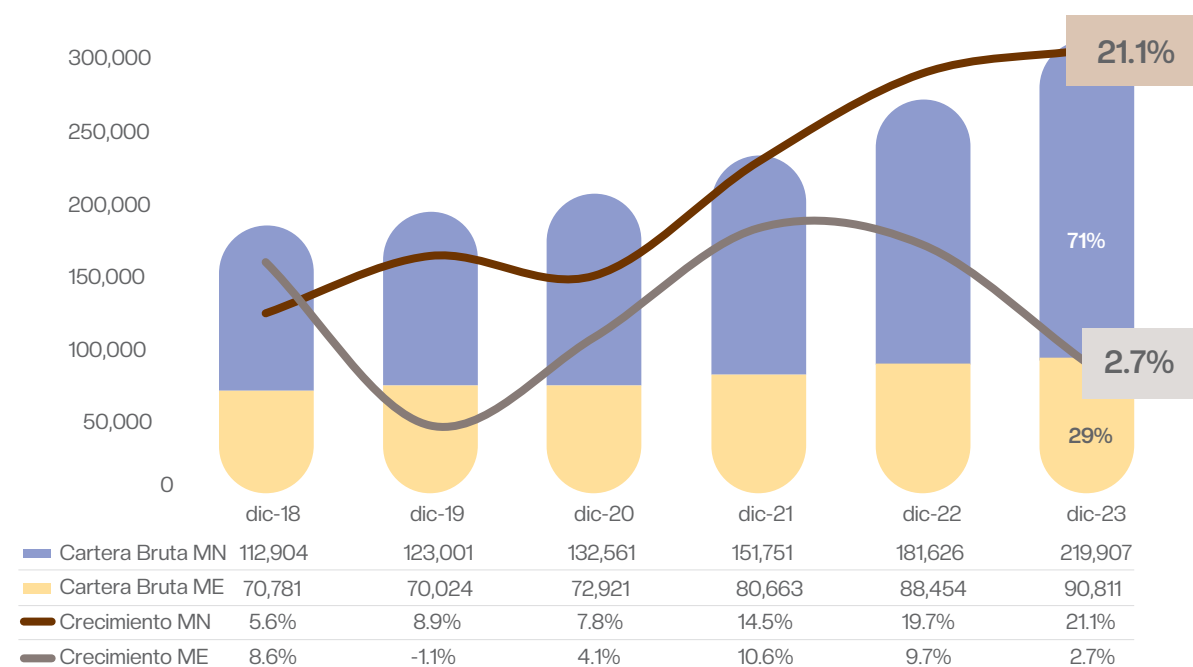
Actividad crediticia

A diciembre de 2023, la actividad crediticia del sistema bancario mostró un crecimiento interanual de 15.0%, lo cual es superior a la tasa promedio de los últimos cinco años del 11.2%, reportando un saldo de Q310,718. millones.

De forma interanual la cartera en moneda nacional creció 21.1%, con una participación de 71% del total de la cartera crediticia; en tanto que, la cartera en moneda extranjera aumentó 2.7%, con una participación del 29%.

Gráfica 4

Cartera crediticia del sistema bancario
(cifras en millones de quetzales)



Fuente: SIB.

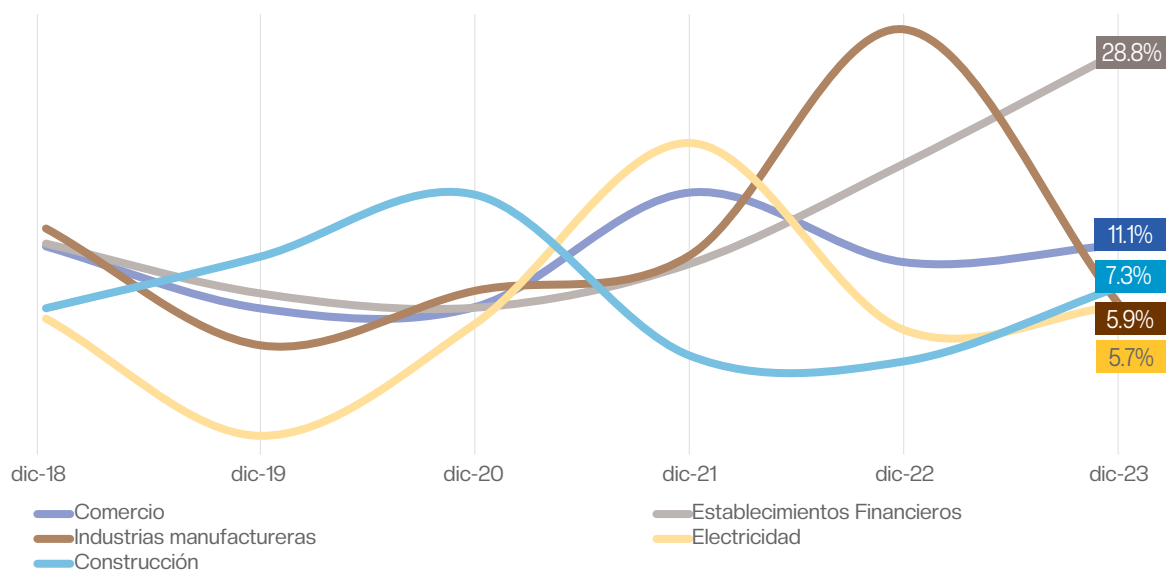
La cartera crediticia se otorgó, principalmente, en crédito empresarial y de consumo con una participación del 55.7% y 35.1%, respectivamente. El crédito otorgado al segmento empresarial a diciembre de 2023 aumentó 10.0%, menor que el 11.0% observado a diciembre del año previo.

A diciembre de 2023 los microcréditos mostraron un crecimiento interanual de 30.0% y una participación del 3.6% de la cartera.

Por otra parte, el crédito al comercio representó un 13.2% del total de la cartera crediticia y alcanzó 11.1% de crecimiento interanual; el sector de establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios a empresas representó el 13.1% de participación y mostró un crecimiento de 28.8%; mientras que la industria manufacturera presentó una participación de 12.4% y sostuvo un incremento de 5.9%. La cartera destinada a la electricidad, gas y agua tuvo un 6.0% de participación y reportó un incremento de 5.7%.

Gráfica 5

Crecimiento de las principales actividades económicas crediticias



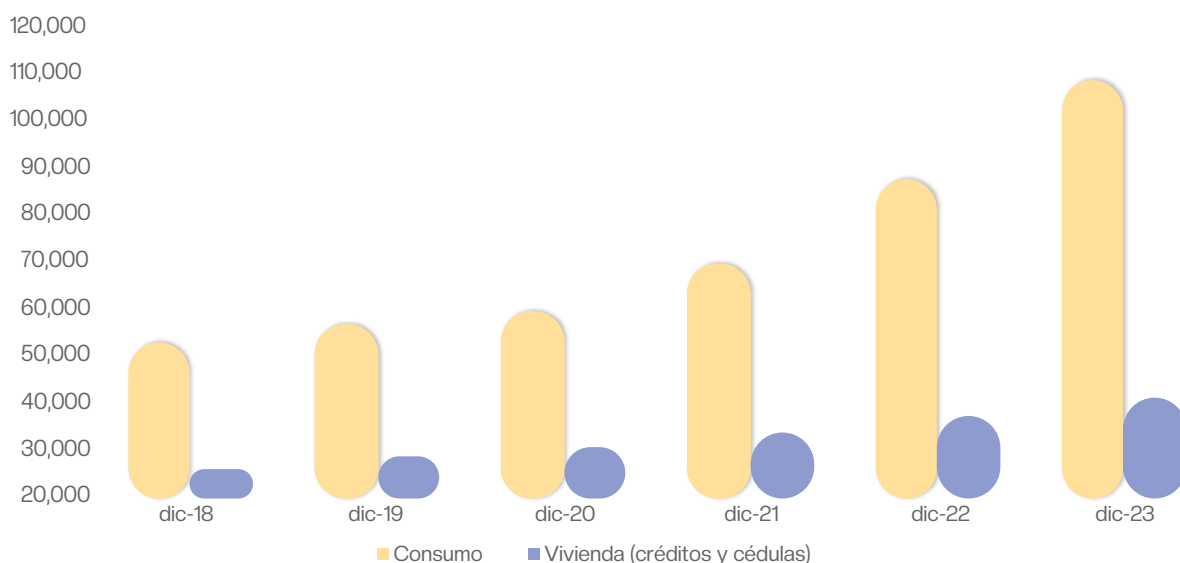
Fuente: SIB.

Por su parte, el financiamiento a los hogares a diciembre de 2023, registró un crecimiento interanual de 19.9%. Este financiamiento está integrado por los créditos para consumo por

Q108,923 millones, con un crecimiento interanual de 24.2%, que representaron el 72.5% del financiamiento a este sector.

Gráfica 6

Créditos al consumo y vivienda a diciembre 2023
(cifras en millones de quetzales)



Fuente: SIB.

El financiamiento para vivienda, con una participación de 27.5% del financiamiento a los hogares, integrado por los créditos hipotecarios para vivienda y las cédulas hipotecarias, alcanzó Q41,310 millones, con un incremento interanual a diciembre de 2023 de 10%. Esta variación está integrada por los incrementos en los créditos hipotecarios para vivienda de 6.5% y de las cédulas hipotecarias en 12.7% (el 78.9% de las cédulas está respaldado por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-).

Asimismo, el rubro de tarjetas de crédito alcanzó un monto de Q30,570 millones, mayor en Q8,353 millones con respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento interanual de 37.6%, motivado principalmente por cinco instituciones del sistema bancario.

Con relación a las tasas promedio ponderado de interés para operaciones activas del sistema

bancario, en el financiamiento destinado a actividades productivas, particularmente para empresariales mayores, se observaron aumentos en forma interanual de 35 puntos básicos en moneda nacional y 66 puntos básicos en moneda extranjera, situándose a diciembre de 2023, en 6.74% en moneda nacional y en 6.70% en moneda extranjera.

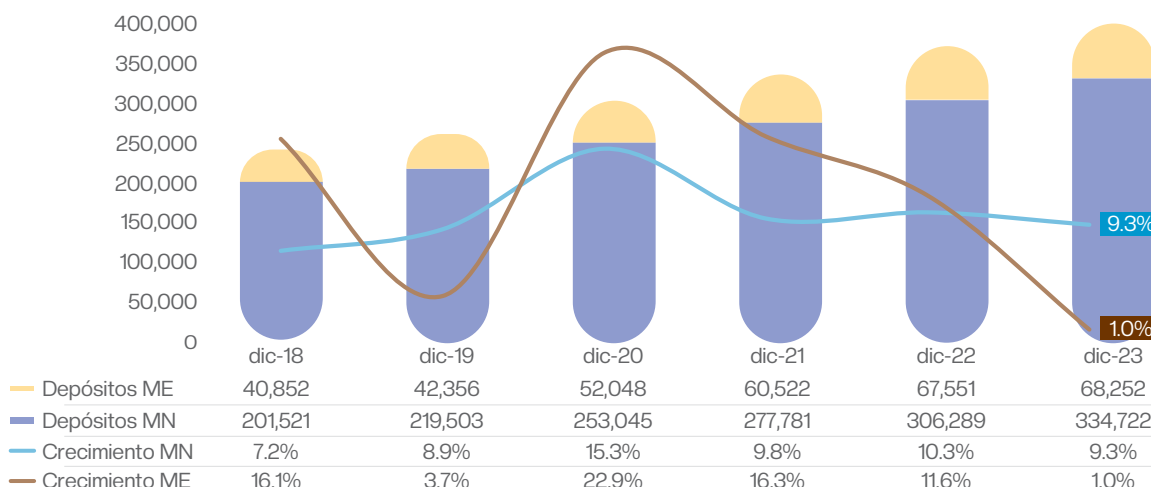
El crédito a deudores empresariales mayores representa el 36% de las operaciones crediticias en moneda nacional y el 89% de las expresadas en moneda extranjera.

Obligaciones depositarias

A diciembre de 2023, las obligaciones depositarias del sistema bancario ascendieron a Q402,974 millones, con un crecimiento interanual del 7.8% (10.5% en 2022). El 83% de las obligaciones depositarias están constituidas en moneda nacional y el restante 17% en moneda extranjera.

Gráfica 7

Obligaciones depositarias del sistema bancario
(cifras en millones de quetzales)



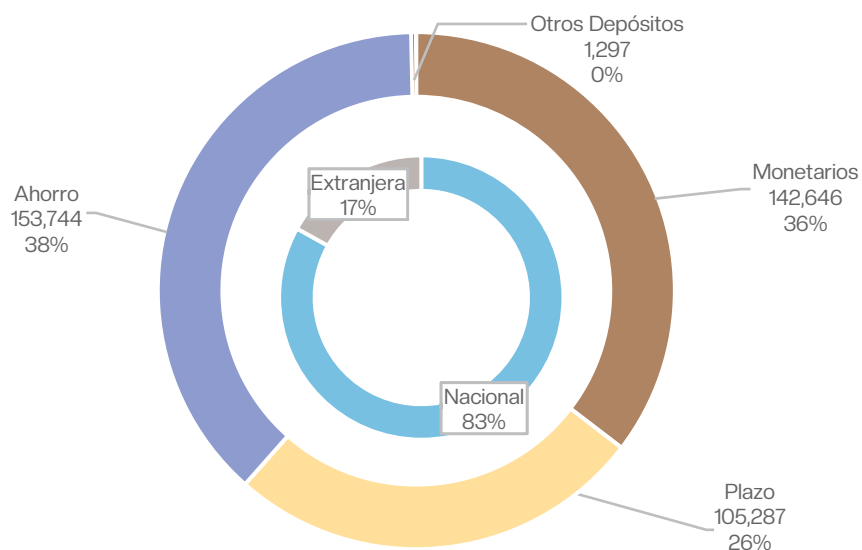
Fuente: SIB.

Las obligaciones depositarias constituyen la principal fuente de financiamiento para el sistema bancario al 31 de diciembre de 2023, ya que representaron el 85% del total de pasivos. Los depósitos totales se integraron por depósitos a plazo con una participación de 38% y un

crecimiento interanual de 9.9%; seguidos por los depósitos monetarios con participación de 35% y un crecimiento interanual de 5.5%; y, los depósitos de ahorro con participación de 27%, mostrando un incremento interanual de 7.9%.

Gráfica 8

Integración de las obligaciones depositarias a diciembre 2023



Fuente: SIB.

El 83% del total de los depósitos están representados por depósitos del público, le siguen en importancia los depósitos del gobierno y entidades oficiales por 14%.

Créditos obtenidos

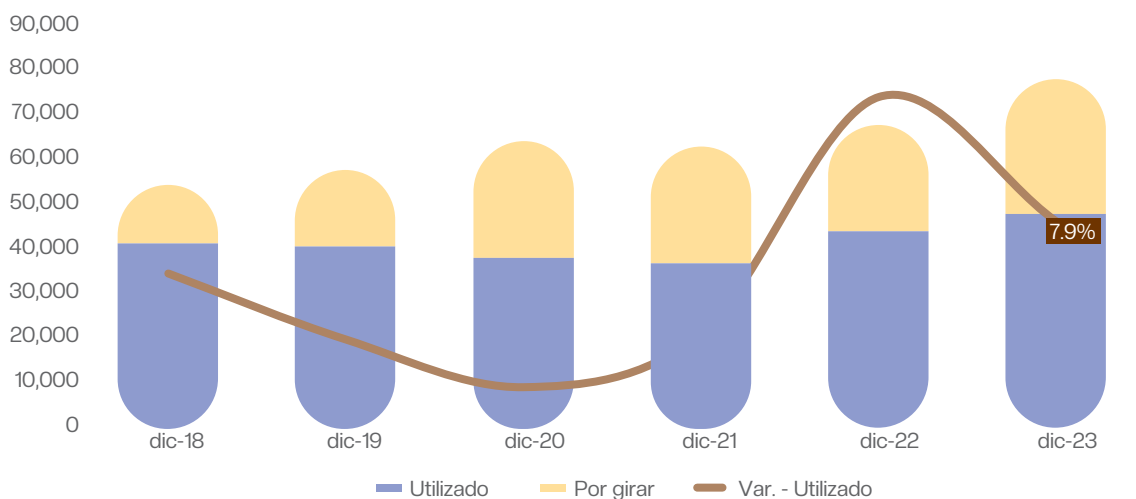
Otra fuente importante de financiamiento son los créditos obtenidos, los cuales a diciembre de 2023 ascendieron a Q47,928 millones, los que

registraron un aumento interanual de 7.9% para 2023 y 18.8% para 2022. Del monto de líneas que están contratadas a diciembre de 2023, aún está pendiente de ser utilizado un 39%, es decir, Q30,225 millones aproximadamente.

A la fecha de referencia, el sistema bancario cuenta con 56 bancos corresponsales y proveedores de líneas de crédito.

Gráfica 9

Créditos obtenidos del sistema bancario



Fuente: SIB.

Capital contable

A diciembre 2023 el capital contable del sistema bancario ascendió a Q53,751 millones, con un crecimiento interanual de 15.7%. A la fecha de referencia, el capital pagado ascendió a Q12,207 millones, las reservas de capital a Q27,146, las aportaciones permanentes a Q3,199 millones y las utilidades después de impuesto a Q9,348,

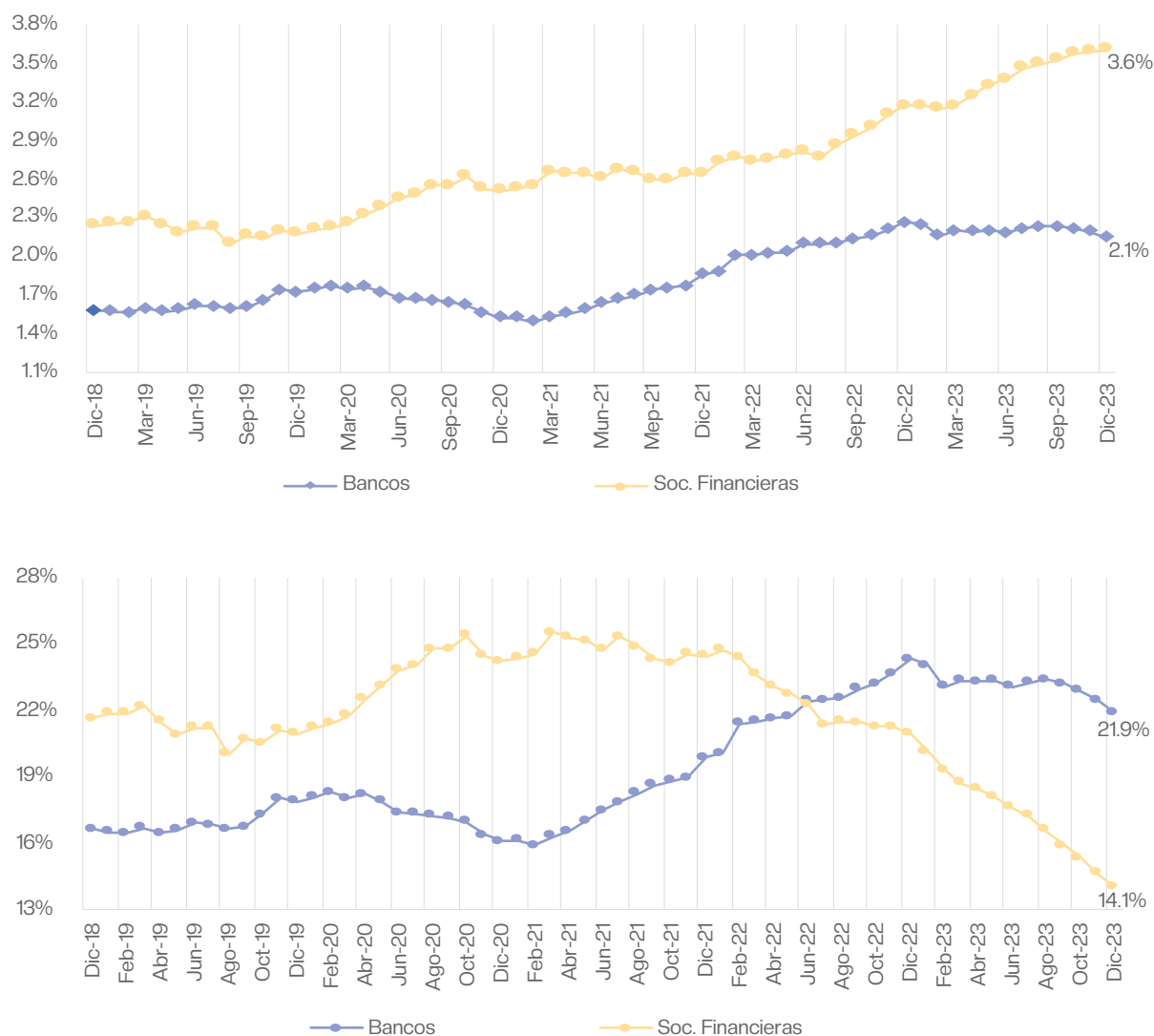
rubros que en total representan más de un 97% del patrimonio de las entidades supervisadas.

Utilidades

Por su parte, las utilidades antes de impuestos obtenidas por el sistema bancario, a diciembre de 2023, fueron de Q10,826 millones, presentando un crecimiento interanual de 3.8%.

Gráfica 10

Rentabilidad con relación a los activos y sobre el patrimonio



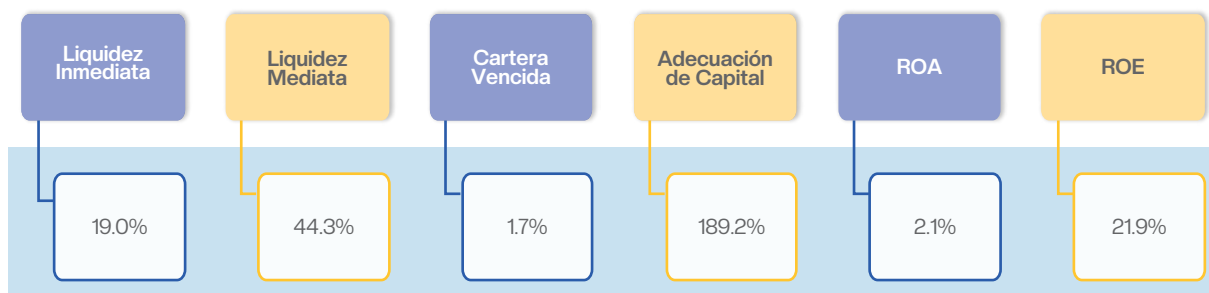
Fuente: SIB.

Indicadores financieros

Los principales indicadores del sistema bancario, a diciembre de 2023, se resumen de la forma siguiente:

Figura 6

Principales indicadores financieros



Estos indicadores muestran una posición adecuada de liquidez del sistema bancario para atender oportunamente sus obligaciones. El indicador de liquidez inmediata para los bancos fue de 19%. El indicador de morosidad, a diciembre de 2023, fue de 1.7%, en tanto que las reservas que cubren la cartera vencida alcanzaron el 189.2%.

La solvencia de los bancos, medida por el indicador de adecuación de capital, se ubicó en 16.7%. El indicador de rentabilidad del activo ROA (*Return on Assets*) fue 2.1%, mientras que el de rendimiento del patrimonio ROE (*Return on Equity*) fue 21.9%.

Sociedades financieras privadas

A diciembre de 2023, la cartera crediticia de las sociedades financieras privadas aumentó un 9.9% de manera interanual, reportando un saldo de Q1,155 millones. Por otra parte, sus utilidades

antes de impuestos disminuyeron interanualmente en 22.7%, y sus principales indicadores de rentabilidad presentaron los resultados siguientes: ROA de 3.6% y de ROE de 14.1%. En cuanto a la solvencia de este tipo de entidades, el índice de adecuación de capital fue de 47.5%. Por último, cabe destacar que el indicador de liquidez inmediata es de 15%.

Entidades fuera de plaza o entidades off shore

A diciembre de 2023, existen 2 entidades fuera de plaza o entidades *off shore* activas, las cuales no registraron actividad crediticia ni de captación de depósitos, debido a una reducción planificada de sus operaciones. Por lo anterior, estas entidades presentaron una reducción interanual de utilidades antes de impuestos por 94.1%, con indicadores de ROA del 1.2% y ROE de 1.3%.

2.3 Situación financiera del mercado asegurador

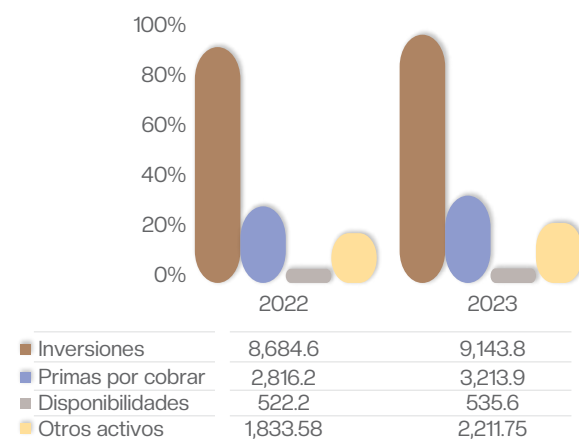
Activos

Los activos netos de las aseguradoras mostraron una tendencia al alza, registrando al 31 de diciembre de 2023 un monto de Q15,105.1 millones, cifra mayor que fue de 9.0% a la registrada al 31 de diciembre de 2022 de Q13,856.6 millones.

El incremento de los activos en 2023 estuvo influenciado por el aumento en las primas por cobrar, cuyo incremento fue de Q397.7 millones (14.1%), adicionalmente al crecimiento de las inversiones que fue de Q459.2 millones (5.3%).

Gráfica 11

Principales activos de las aseguradoras
(cifras en millones de quetzales)



Fuente: SIB.

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), fue del 1.5%, en tanto que el índice de densidad o primas per cápita (primas / cantidad de habitantes) al 31 de diciembre de 2023, fue

de Q659.9 por habitante. Asimismo, el índice de profundización (relación entre las primas de los seguros de vida respecto a las primas totales) se ubicó en 24.1% al 31 de diciembre de 2023.

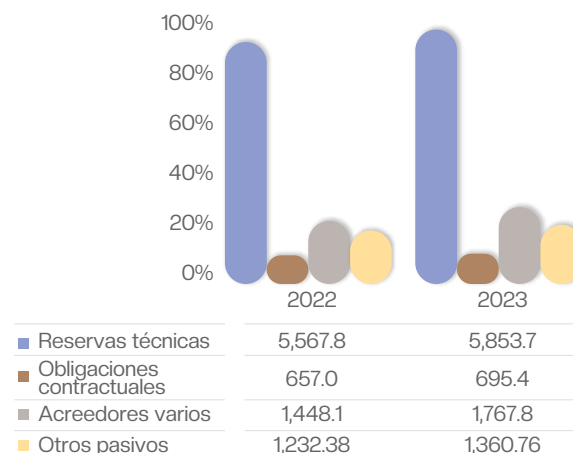
Pasivos

Los pasivos totales de las aseguradoras, al 31 de diciembre de 2023, mostraron un saldo de Q9,677.7 millones, superior en 8.7% al registrado a diciembre de 2022 de Q8,905.4 millones.

El principal pasivo de las aseguradoras está conformado por las reservas técnicas netas, las cuales tuvieron un crecimiento de Q285.9 millones (5.1%).

Gráfica 12

Principales pasivos de las aseguradoras
(cifras en millones de quetzales)



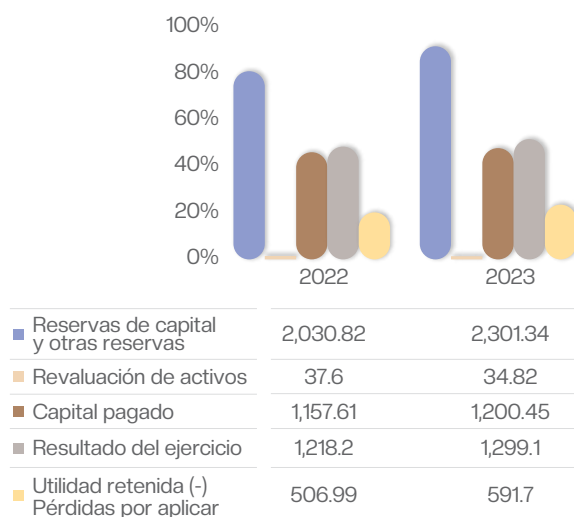
Fuente: SIB.

Capital contable

Al 31 de diciembre de 2023, el capital contable de las aseguradoras ascendió a Q5,427.4 millones, mayor en un 9.6% al registrado a diciembre de 2022. Cabe indicar que el mismo se compone principalmente de las reservas de capital (42.4%), utilidad retenida (10.9%), capital pagado (22.1%) y resultados del ejercicio (23.9%).

Gráfica 13

Capital contable de las aseguradoras
(cifras en millones de quetzales)



Fuente: SIB.

Resultados y principales índices técnicos y financieros

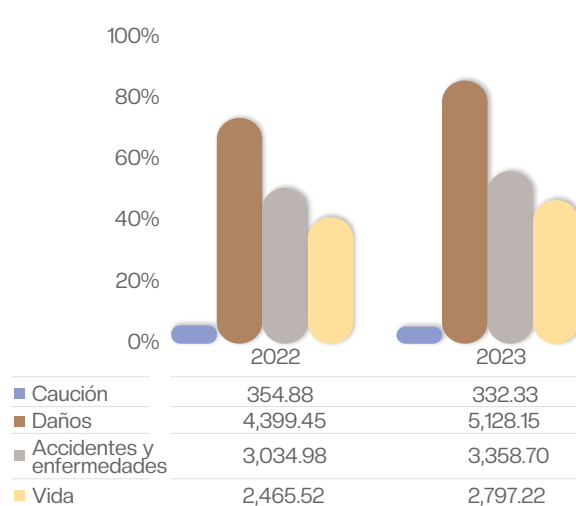
Primas netas

Las aseguradoras reportaron, al 31 de diciembre de 2023, un incremento en las primas netas del 13.3% con respecto al registrado en diciembre del año anterior. Los ramos que mayor dinamismo presentaron fueron el seguro de vida (planes individuales y colectivos) y el de accidentes y enfermedades, con un crecimiento de 13.5% y 10.7%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2023, la mayor proporción del total de primas netas correspondió al ramo de daños con 44.1%, participación mayor a la de diciembre de 2022 de 42.9%. El ramo de accidentes y enfermedades tuvo una participación de 28.9%, ligeramente menor al 29.6% del año anterior. Por su parte, el ramo de vida tuvo una participación de 24.1%, mayor a la del año anterior de 24.0%, por lo que se mantuvo un comportamiento estable.

Gráfica 14

Composición de las primas netas
(cifras en millones de quetzales)



Fuente: SIB.

En el ramo de vida se registró un aumento de primas netas de 13.5%, especialmente en el rubro de planes colectivos los cuales aumentaron 13%.

El ramo de accidentes y enfermedades concentra al rubro de salud y hospitalización (seguro de gastos médicos) que aumentó en un 10.3%. Cabe indicar que, no obstante, el ramo de daños creció en general 16.6%, el seguro de incendio y líneas aliadas aumentó un 23% con un incremento de Q296.2 millones de primas; adicionalmente, las primas para el ramo de vehículos automotores aumentaron en un 15.3%, registrando un aumento de Q265.1 millones, los valores indicados anteriormente con relación al 2022.

Las aseguradoras autorizadas para operar en Guatemala, cedieron en promedio el 34.3% de las primas netas totales a las entidades reaseguradoras al 31 de diciembre de 2023, porcentaje levemente mayor con relación al 2022 que fue del 33.2%, aspecto que muestra que las aseguradoras asumieron durante este período similar nivel de riesgo.

La siniestralidad de las aseguradoras fue de 55.8%, a diciembre de 2023, porcentaje que tuvo un decremento principalmente por la contracción en los seguros de vida y daños, siendo menor al 57.4% registrado en diciembre de 2022.

En cuanto a los indicadores técnicos y financieros, la razón o ratio combinado fue de 86.7%, superior al del año anterior (86.0%), y menor al 100%, lo cual

indica que la operación del sistema asegurador mantiene su eficiencia en la utilización de sus primas disponibles. El rendimiento sobre primas emitidas fue de 11.2% disminuyendo levemente con relación al del año anterior por 11.9%. El rendimiento sobre activos y patrimonio disminuyó para 2023 en un 0.1% y 0.7%, respectivamente. El resto de las razones se mantuvieron en niveles similares a los de 2022.

Tabla 1

Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras

	2022	2023
Primas		
Reaseguro cedido a/	33.2%	34.3%
Índice de retención de primas b/	66.8	65.7
Siniestralidad		
Recuperación en siniestro c/	25.6%	31.7%
Índice de siniestralidad-primas netas devengadas d/	57.42	55.8
Técnicos y financieros		
Ratio combinado e/	85.95	86.72
Rendimiento sobre primas netas emitidas f/	11.88	11.8
Rendimiento del activo g/	8.35	8.27
Rendimiento del patrimonio h/	23.98	23.27
Liquidez corriente (número de veces) i/	1.4	1.4
Rendimientos de inversiones j/	5.75	5.86
a/ Cociente de las primas de reaseguro cedido entre las primas netas emitidas.		
b/ Cociente de la 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 montos de los siniestros totales netos de salvamentos.		
d/ Cociente de siniestralidad entre las primas netas de retención devengadas.		
e/ Cociente de la suma de los costos de adquisición, la siniestralidad y los gastos de administración (menos los derechos de emisión y resultado de inversiones por acumulación de reservas) entre el monto de las primas netas de retención devengadas.		
f/ Cociente del resultado neto del ejercicio entre las primas netas emitidas.		
g/ Cociente de 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 los bienes inmuebles, aumentos por revaluaciones e inmuebles vendidos con reserva de dominio) entre el monto de los pasivos exigibles (subtotal de la reservas técnicas más las obligaciones contractuales pendientes de pago).		
j/ Cociente de resultado de los productos de inversiones menos los gastos de inversiones entre el total de inversiones.		

Fuente: SIB.

2.4 Banca digital

La banca digital es la versión de la banca tradicional que ofrece productos y servicios financieros de forma ágil, apoyados en un ecosistema tecnológico innovador que incluye, entre otras herramientas, plataformas y aplicaciones móviles para facilitar la realización de transacciones u operaciones financieras desde cualquier ubicación y en tiempo real, generando nuevos modelos de negocio adaptados a las necesidades de los clientes, evolución de la actividad bancaria, competitividad y globalización del comercio electrónico. En ese sentido, la Superintendencia de Bancos desarrolla normas robustas para dinamizar la transformación digital en las entidades supervisadas en un ambiente controlado.

Una de las tendencias de la banca digital es la transformación a *open banking* (banca abierta), la cual comprende el levantamiento e intercambio de datos, autorizados por el cliente, por parte de los bancos con terceros desarrolladores y empresas para crear aplicaciones y servicios, por ejemplo, aplicaciones que proporcionan pagos en tiempo real, mayores opciones de transparencia financiera, oportunidades de *marketing* y venta cruzada. En tal virtud, se están fortaleciendo las capacidades del Departamento de Normativa Bancaria en esta materia para identificar y proponer normativa aplicable al sector financiero guatemalteco que incentive y facilite su implementación en un ambiente controlado.

La constante evolución de la tecnología que afecta al sistema financiero supervisado, requiere

de investigación y estudio de tecnologías financieras innovadoras y sus modelos de negocio para evaluar la viabilidad de su incorporación en la normativa prudencial en dicha materia, aplicando para el desarrollo de la misma las mejores prácticas y estándares internacionales. La Superintendencia de Bancos realiza otras actividades para incrementar el conocimiento sobre las tecnologías financieras innovadoras como reuniones de trabajo con los reguladores financieros de Colombia, México y Perú para conocer sobre metodologías que permitan medir el grado de transformación digital de las entidades bancarias; sin embargo, se identificó que aún está en proceso elaborar técnicas que midan el grado de transformación digital de las entidades bancarias; derivado de lo anterior, el Departamento de Normativa Bancaria desarrolló el Índice de Madurez de la Innovación (IMI), tomando como referencia lo establecido por el Instituto de Estabilidad Financiera del Banco Internacional de Pagos (BIS, por sus siglas en inglés) y la información financiera de la entidad para medir el grado de innovación de los bancos del sistema financiero, el cual se obtiene de la correlación de los parámetros de la madurez de la innovación (que se conforman por la transformación digital, tecnología y políticas), con las iniciativas de relaciones con terceros (que se integran por las alianzas con empresas *Fintech*, alianzas comerciales con las telefonías, principales facturadores y entidades de gobierno, participación en la ENIF y la Asociación *Fintech* de Guatemala). Cabe resaltar que el IMI está en constante análisis y actualización.



“DEBEMOS TENER LA MENTE ABIERTA
PARA CAMBIAR RÁPIDAMENTE....
EL RETO ES VOLCARNOS A NUEVAS
FORMAS DE HACER LAS COSAS”

Saulo De León Durán

3

FORTALECIMIENTO Y RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN

3.1 Supervisión microprudencial, Modelo Integrado de Supervisión (MIS)

Para cumplir con su mandato constitucional y legal¹, la Superintendencia de Bancos ha efectuado constantes adecuaciones a su marco de supervisión, implementado desde 2008, congruentes con los cambios regulatorios y avances en las mejores prácticas y estándares internacionales, así como para afrontar oportunamente los desafíos de supervisión que surgen de las tendencias financieras globales, que propician un mayor dinamismo del sistema financiero.

Por ello, como parte del continuo fortalecimiento de las metodologías de supervisión que aplica este órgano supervisor, se consolidó el Modelo Integrado de Supervisión (MIS), que está a la vanguardia de las mejores prácticas y estándares internacionales, las cuales establecen que, para contar con un sistema eficaz de vigilancia e inspección, los organismos de supervisión deben, entre otros, desarrollar y mantener una evaluación del perfil de riesgo de las entidades que supervisan; disponer de procedimientos y metodologías para entender y formarse una

opinión prospectiva del citado perfil de riesgo; desarrollar un sistema de evaluación que considere la naturaleza, escala y complejidad de las entidades supervisadas; y, emplear los recursos supervisores de manera proporcionada al perfil de riesgo y la importancia sistémica de esas entidades. De tal cuenta, el MIS descansa en un enfoque basado en riesgos de carácter preventivo y prospectivo, que contribuye, mediante modernas prácticas y técnicas de supervisión, a la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

El modelo citado está integrado por un conjunto de disposiciones que se aplican de forma sistemática en el ejercicio de las labores de vigilancia e inspección, contando con los elementos descritos a continuación:

- Enfoque de supervisión basado en riesgos.
- Proceso de supervisión financiera.
- Sistema de control de calidad de los trabajos de supervisión.

¹ Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala y artículo 1 de la Ley de Supervisión Financiera.

El **enfoque de supervisión basado en riesgos** engloba los supuestos técnicos utilizados para dirigir la atención y los esfuerzos de supervisión al momento de planificar, asignar los recursos y ejecutar las actividades de vigilancia e inspección considerando criterios de proporcionalidad, importancia sistémica y la percepción de riesgo del ente supervisor, para lo cual se apoya en una metodología de diagnóstico integral de riesgos y calificación de las entidades supervisadas.

Por su parte, **el proceso de supervisión financiera** constituye las diferentes etapas sucesivas que deben observarse para realizar, de manera ordenada y estandarizada, las actividades de vigilancia e inspección, siendo estas las siguientes:

- La definición de la **estrategia de supervisión y planeación operativa** de las actividades y recursos de supervisión.
- El **desarrollo de la supervisión** que, en general, consiste en la actualización del perfil de riesgo de las entidades, el monitoreo de la exposición a los riesgos y las evaluaciones de áreas y normativa específicas.
- La **comunicación de resultados** que se lleva a cabo desde una perspectiva preventiva a los diferentes niveles jerárquicos de la administración de las entidades supervisadas, con el objeto de dictar recomendaciones prudenciales y requerir planes de acción, siguiendo el debido proceso establecido en las disposiciones legales aplicables, en el caso de incumplimientos a disposiciones legales.

El tercer componente del modelo indicado lo constituye el **sistema de control de calidad** de los trabajos de supervisión, implementado

para promover la calidad y mejora continua en el desempeño de las labores de supervisión.

En ese contexto, desde la perspectiva microprudencial, aplicando el proceso de supervisión descrito, durante el período 2022-2023, este órgano supervisor realizó las actividades que se describen a continuación, las cuales se desarrollaron atendiendo a criterios de 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 inspección².

Actualización del perfil de riesgo de las entidades

La Superintendencia de Bancos continuó impulsando la mejora continua de la gestión de riesgos, por medio del requerimiento y seguimiento de medidas preventivas, con base en los resultados del diagnóstico integral de riesgos que se realiza a las entidades supervisadas que les aplica.

El citado diagnóstico, según el Modelo Integrado de Supervisión, comprende la realización de un análisis y calificación de: a) los riesgos financieros y operacionales (operacional y tecnológico, que incluye el riesgo cibernético) inherentes al negocio; b) la calidad de la gestión y del gobierno corporativo implementados para la mitigación de dichos riesgos; y, c) la fortaleza del capital para soportar eventos adversos, así como la verificación continua de los compromisos de mejora asumidos por las entidades en los planes de acción presentados.

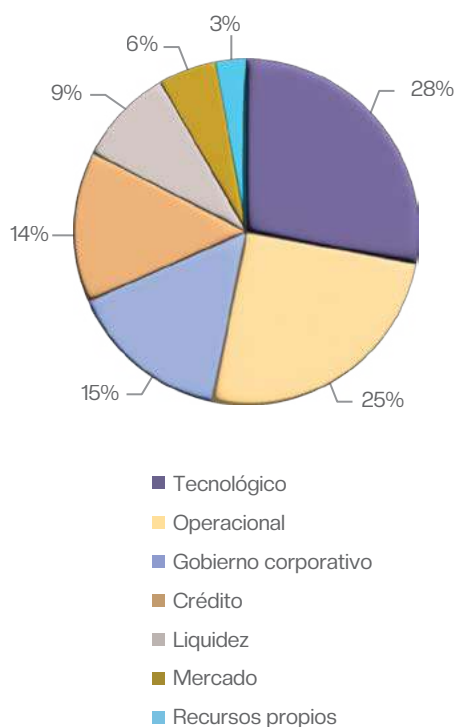
² La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por esta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la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

Las actividades del diagnóstico se realizan en ciclos de supervisión que abarcan la planificación y ejecución de los trabajos de supervisión; la discusión interna de resultados; y, la comunicación de estos a los consejos de administración y alta gerencia, con el objeto de que las entidades adopten medidas preventivas en materia de gobierno corporativo, gestión de riesgos y solvencia patrimonial, considerando las debilidades establecidas por el órgano supervisor.

En 2022-2023 se realizó la comunicación de resultados y requerimiento de medidas preventivas en nueve entidades bancarias, quienes presentaron planes de acción para atender las recomendaciones de naturaleza prudencial formuladas, lo cual se resume en la gráfica siguiente:

Gráfica 15

Medidas preventivas requeridas en 2022 y 2023 clasificadas por riesgo o área



Fuente: SIB.

En lo que respecta a las aseguradoras, por la entrada en vigencia de normativa específica de gobierno corporativo y administración integral de riesgos, se realizó un diagnóstico en cada aseguradora, verificando la implementación de los requerimientos que establecen dichas normas, identificando y dando a conocer oportunidades de mejora, así como el seguimiento a las acciones implementadas sobre aspectos de gobierno corporativo (355 aspectos), administración integral de riesgos (274 aspectos) y gestión del riesgo tecnológico, que incluye la ciberseguridad (52 aspectos).



Monitoreo de la exposición a los riesgos de las entidades supervisadas

Esta actividad comprende el análisis y seguimiento de información financiera, de operaciones y de riesgos, con el fin de identificar y tratar oportunamente las exposiciones a los diferentes riesgos asumidos por las entidades supervisadas y su evolución. Asimismo, abarca la actualización constante del conocimiento sobre el entorno y perfil institucional de las entidades supervisadas y la verificación continua de los límites prudenciales establecidos en las disposiciones legales y normativas.

Como parte de las actividades de monitoreo, se realizó, principalmente, el análisis y seguimiento de variaciones en los rubros de balance, de indicadores y de operaciones atípicas o extraordinarias; el monitoreo de las principales variables financieras y de riesgos del sistema bancario en su conjunto, incluyendo temas específicos y de coyuntura nacional e internacional; la lectura y seguimiento de actas de los órganos de administración y control; el monitoreo de información técnica y de variaciones financieras de seguros y verificación continua de los límites prudenciales establecidos; actualización del perfil institucional de las entidades, así como la verificación de la normativa relativa al envío y divulgación de información, entre otras actividades.

Revisiones específicas

Este tipo de actividades se centra en la evaluación de materias y situaciones que demandan investigación y/o verificaciones de mayor profundidad, según el perfil de riesgo de las entidades y los resultados del monitoreo de

la exposición a los riesgos antes descritos; así como en la realización de la función supervisora orientada a cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables a las entidades supervisadas.

En el caso de bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, casas de bolsa y otras que otorgan financiamiento que forman parte de grupos financieros, en lo aplicable, se efectuaron 555 actividades enfocadas principalmente en lo siguiente:

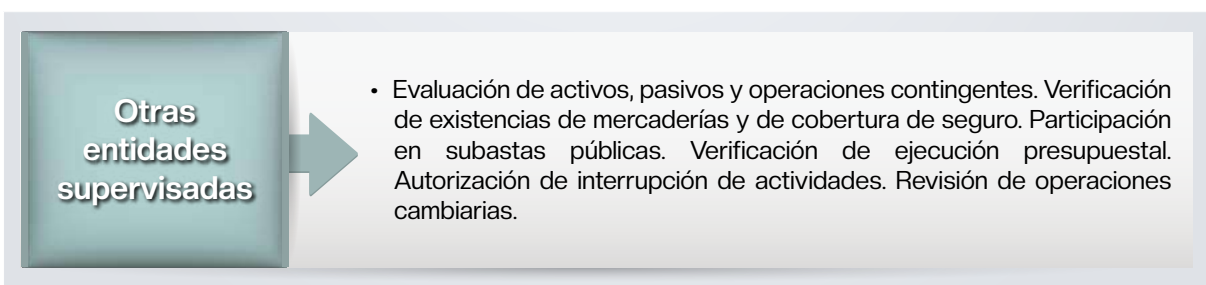
- Valuación de activos crediticios en aspectos de capacidad de pago, atención de la deuda, suficiencia y calidad de las garantías.
- Activos crediticios declarados como incobrables y reestructuraciones.
- Activos extraordinarios.
- Inversiones en títulos valores.
- Arqueos de caja y títulos valores.
- Cumplimiento de límites prudenciales.
- Planes de recuperación presentados por los bancos.
- Contratación y alcance de las auditorías externas.
- Integraciones contables.
- Verificación de cumplimiento a las disposiciones legales y normativas en materia de gestión de riesgos y gobierno corporativo, entre otras actividades.

Respecto de las aseguradoras se realizaron 172 actividades orientadas principalmente a lo siguiente:



En cuanto a otras entidades supervisadas, que incluyen almacenes generales de depósito, casas de cambio y una entidad de microfinanzas, se

realizaron 40 trabajos de supervisión. Por tipo de entidad, se llevaron a cabo las actividades siguientes:



Por otro lado, en el Banco de Guatemala, se ejecutaron 28 revisiones centradas, principalmente, en evaluaciones de la función fiduciaria en la administración de fideicomisos, revisión de reservas monetarias internacionales y del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA); verificación del cumplimiento respecto

de la emisión y destrucción de numerario, así como la destrucción de certificados de depósito a plazo, bonos del tesoro de la República de Guatemala amortizados y sus respectivos cupones; revisión de la ejecución presupuestaria; y, evaluación de otros activos, pasivos y resultados, entre otros.

Supervisión especializada en los riesgos operacional y tecnológico

Adicional al diagnóstico y calificación de estos riesgos, que forman parte de los ciclos de supervisión antes mencionados, la Superintendencia de Bancos emprendió diversas evaluaciones temáticas, tanto a nivel individual como transversal, respecto de lo siguiente:

- Ciberseguridad en entidades bancarias.
- Servicios tercerizados.
- Manuales de gestión de riesgos.
- Planes de continuidad de negocio.
- Planes de recuperación ante desastres.

Asimismo, se realizó el análisis y seguimiento de varios aspectos como:

- Vulnerabilidades cibernéticas en entidades bancarias (incluyendo entidades de apoyo al giro bancario).
- Avisos de fraudes y anomalías reportados por las entidades.
- Agentes bancarios.

Aunado a lo anterior, como parte del monitoreo de la ciberseguridad ante el incremento en el uso de los canales electrónicos y la proliferación de los riesgos asociados a la transformación digital a nivel global y, consecuentemente nacional, se intensificó el análisis y seguimiento sobre:

- Estadísticas de ciberataques, incluidos los de ingeniería social.
- Incidentes cibernéticos y fallas en la infraestructura tecnológica.
- Disponibilidad de los servicios de TI.
- Canales de servicios electrónicos.

En ese contexto, con el fin de fortalecer el carácter preventivo de la supervisión de dichos riesgos, el ente supervisor emitió una serie de recomendaciones de naturaleza prudencial, para que las entidades supervisadas refuerzen continuamente su gestión de riesgos, mediante el desarrollo de políticas, procedimientos y medidas que permitan una adecuada administración de la seguridad bancaria en materia tecnológica.

Como complemento, se mantuvo una interacción continua con órganos gremiales de la banca (Comunidad Bancaria de Ciberseguridad del Sistema Bancario -BanCERT-, Asociación Bancaria de Guatemala -ABG-; y, Gerentes de Tecnología de la Información de las entidades bancarias) para abordar, además de los riesgos emergentes, asociados a las innovaciones tecnológicas, los estándares y mejores prácticas internacionales en materia de seguridad y ciberseguridad.

Finalmente, derivado de acontecimientos suscitados el último trimestre de 2023, que limitaron la libre circulación de las personas, la Superintendencia de Bancos intensificó sus actividades de monitoreo de la disponibilidad de los servicios presenciales y electrónicos, del funcionamiento del sistema de pagos y de las estrategias emergentes para la continuidad del negocio, particularmente de los servicios presenciales.

Acciones para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado

Como parte de las acciones para el fortalecimiento de la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado, desde el 2022 se dio seguimiento al traslado ordenado de operaciones de la banca *off shore* a los bancos responsables de grupos financieros constituidos en el país, situación que ha dado lugar a una recomposición de los grupos financieros autorizados por la Junta Monetaria y a la consolidación del mercado financiero guatemalteco.

En la actualidad, hay únicamente dos de esas entidades en trámite de desincorporación del grupo financiero al que pertenecen.

Por otro lado, respecto de las actividades de vigilancia e inspección descritas, en los casos en que aplicó y siguiendo el debido proceso establecido en la ley, se dio trámite a infracciones a disposiciones legales y/o reglamentarias, así como el requerimiento de medidas de mitigación a través de planes de acción ante brechas establecidas en la gestión de los riesgos y gobierno corporativo.

Finalmente, como parte del proceso de supervisión y derivado de la ejecución de las diferentes actividades mencionadas, se mantuvo comunicación continua con las entidades supervisadas, según correspondió con los diferentes niveles jerárquicos de estas, facilitando con ello las labores de vigilancia e inspección.

Fortalecimiento de las capacidades supervisoras

La Superintendencia de Bancos ha implementado acciones para reforzar las prácticas supervisoras y contar con un marco de supervisión dinámico, preventivo y prospectivo para el ejercicio de la supervisión. En ese sentido, se desarrollaron las actividades que se mencionan a continuación:

- **Fortalecimiento de la supervisión de la solvencia en las aseguradoras:** se continuó con las acciones para fortalecer la supervisión de la solvencia de dichas entidades, entre las que destacó el diagnóstico sobre la normativa para el cálculo y determinación de las reservas técnicas y de solvencia del sistema asegurador, iniciado en 2022, a fin de establecer brechas respecto de un modelo basado en riesgos, considerando como base, en lo aplicable, la Directiva Europea denominada Solvencia II; con el objetivo de evaluar y modernizar la normativa relacionada a las reservas técnicas y solvencia. Asimismo,

se contó con el apoyo técnico de un experto extranjero en materia actuarial, cuyas recomendaciones, según sea aplicable, serán consideradas en los diferentes aspectos metodológicos y normativos para el fortalecimiento de la supervisión de la solvencia en las aseguradoras.

- **Robustecimiento de la organización para la supervisión de aseguradoras:** para la evaluación del riesgo tecnológico y la verificación de la función actuarial en estas entidades, se conformó un equipo especializado de profesionales en cada materia.
- **Asistencias técnicas recibidas de organismos internacionales:** con relación a las actividades de formación técnica, se contó con el apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR, por sus siglas en inglés) y del Fondo Monetario Internacional (FMI), mediante asistencias técnicas relativas a los puntos siguientes:
 - ◆ Planes de recuperación que remiten las entidades supervisadas, a fin de robustecer el requerimiento y los procedimientos para evaluar dichos planes.
 - ◆ Ciberresiliencia, a efecto de apoyar a la Superintendencia de Bancos en la formulación de metodologías para supervisar los procesos de identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de las entidades supervisadas ante incidentes cibernéticos.
 - ◆ Supervisión de servicios tecnológicos en la nube, con el objeto de fortalecer las metodologías, procedimientos y guías para las evaluaciones supervisoras sobre la materia, con el propósito de velar



por la disponibilidad, confidencialidad, integridad y seguridad de la información.

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones para el intercambio de conocimientos y experiencias en materia de regulación y supervisión de los servicios financieros en la nube y ciberresiliencia, entre otros, con organismos internacionales y entes supervisores (Banco de España, Comisión para el Mercado Financiero de Chile, Superintendencia Financiera de Colombia y Banco Central de Brasil).

Participación en Comités del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO)

Se participó en el Comité de Riesgos Ambientales y Sociales (CRAS), creado por el citado Consejo, el cual tiene la finalidad de promover la adopción de estándares internacionales y mejores prácticas relacionadas con las normas de desempeño social y ambiental en el sector financiero de los países que integran el referido Consejo, entre otros. También, se participó en el Comité de Ciberresiliencia del mencionado Consejo, cuyo objetivo principal es promover el desarrollo de habilidades de ciberresiliencia en la región para protegerse, resistir, responder y recuperarse ante incidentes cibernéticos de impacto sistémico en el sistema financiero regional.

Otras actividades

La Superintendencia de Bancos participó en diferentes foros y congresos organizados, entre otros, por el Comité de Ciberresiliencia del CCSBSO, la Comunidad Bancaria de Ciberseguridad del Sistema Bancario (BanCERT), la Asociación Bancaria de Guatemala y organismos locales, en materia de riesgos cibernéticos, ciberseguridad, mecanismos de fraude por medio de diferentes técnicas, entre otros.

3.2 Supervisión macroprudencial

La supervisión macroprudencial, en el contexto financiero internacional, ha cobrado una importancia creciente como resultado de las lecciones aprendidas de crisis financieras pasadas y la creciente complejidad de los sistemas financieros interconectados. Este enfoque se centra en la gestión integral de riesgos a nivel del sistema financiero en su conjunto, más allá de la supervisión individual de entidades financieras. El objetivo fundamental de la supervisión macroprudencial es salvaguardar la estabilidad y solidez del sistema financiero en su totalidad, reconociendo que la falla o la debilidad de una institución financiera puede tener efectos negativos significativos en todo el sistema y en la economía en general.

Uno de los desafíos para el ente supervisor es garantizar una prudente gestión de riesgos por parte de las entidades supervisadas, así como fomentar una mayor transparencia y responsabilidad por parte del supervisor. Como resultado, para fortalecer la resiliencia del sistema financiero y contribuir a preservar su estabilidad, desde 2014 la Superintendencia de Bancos ha integrado elementos de supervisión macroprudencial a su marco de supervisión.

En este contexto, la SIB ha implementado diversas medidas macroprudenciales para fortalecer la resiliencia del sistema financiero. Estas medidas incluyen la adopción de estándares internacionales como los promovidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Dentro de estas medidas se encuentra el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC) vigente desde enero 2024, el cual establece directrices para una evaluación prospectiva del riesgo crediticio, así como la implementación de reservas específicas y provisiones dinámicas con un enfoque contracíclico, lo que contribuye a fortalecer la resiliencia del sistema bancario. Estas provisiones dinámicas son herramientas

efectivas para mitigar la prociclicidad, evitando la acumulación de riesgos durante fases expansivas del ciclo económico y la reducción de la actividad crediticia durante períodos de recesión. De esta manera, ayudan a suavizar las fluctuaciones en el ciclo económico y a mitigar los impactos a lo largo del mismo fortaleciendo así la gestión del riesgo de crédito y la resiliencia del sistema bancario.

En el ámbito de la liquidez, desde 2022 se ha introducido el Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR), una medida diseñada para asegurar que los bancos mantengan un nivel adecuado de activos líquidos para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Además, se realizan evaluaciones periódicas de la liquidez de las entidades financieras mediante ratios que permiten monitorear su capacidad para gestionar riesgos de liquidez, lo que contribuye a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

La supervisión macroprudencial también aborda el riesgo sistémico mediante la identificación de bancos de importancia sistémica y el desarrollo de herramientas para analizar las interconexiones entre las instituciones financieras. Estas medidas permiten identificar y mitigar los riesgos que podrían surgir de la interdependencia entre las entidades financieras, así como de la concentración de riesgos en ciertas instituciones consideradas “demasiado grandes para quebrar”.

En resumen, la implementación de medidas macroprudenciales en Guatemala refleja un compromiso con la fortaleza y estabilidad del sistema financiero, reconociendo la importancia de una supervisión integral que aborde no solo los riesgos individuales de las entidades financieras, sino también los riesgos sistémicos que podrían surgir de su interacción y del funcionamiento del sistema en su conjunto. Este enfoque proactivo y adaptativo es fundamental para mantener la resiliencia del sistema financiero en un entorno económico y financiero cada vez más complejo y dinámico.

3.3 Supervisión consolidada

Las mejores prácticas internacionales reconocen que es necesaria una mayor cooperación y coordinación entre los supervisores del país de origen y de destino, especialmente en el caso de grupos bancarios regionales. En tal sentido, una supervisión efectiva debe llevarse a cabo sobre una base consolidada considerando las actividades realizadas por el grupo a escala nacional e internacional. Dichos estándares son aplicables a Guatemala, debido a la participación de grupos locales en actividades financieras a nivel de Centroamérica y Panamá, así como la presencia de capitales extranjeros en el sistema financiero nacional.

Figura 7

Regionalización de la banca



Fuente: SIB.



En el ámbito de este tipo de supervisión, la Superintendencia de Bancos desarrolló en 2022, un marco de supervisión consolidada aplicable a la vigilancia e inspección de los grupos financieros nacionales. Dicho marco cuenta con las definiciones necesarias para su comprensión; la especificación del objeto de este tipo de supervisión; una descripción de las actividades encaminadas a verificar la adecuación y funcionamiento de las entidades del grupo financiero a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que les son aplicables; y, los criterios generales para la determinación del riesgo que estas entidades representan para el banco del grupo financiero. Esta metodología se incorporó como parte de las labores de supervisión a partir del 2023.

Cabe indicar que la Superintendencia de Bancos participa activamente a nivel regional en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), por medio de distintos comités técnicos que se encargan de materias de su competencia como la supervisión consolidada y transfronteriza de los grupos bancarios que operan en la región; estándares internacionales de supervisión prudencial y de información financiera; tecnologías de la información y comunicación; prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; gestión y resolución de crisis; riesgo ambiental y social; ciberresiliencia; y, *fintech*.

Asimismo, este ente supervisor como miembro del CCSBSO, en el contexto del fortalecimiento de la supervisión consolidada y transfronteriza, participó en las actividades siguientes:

- Aprobación de la guía de supervisión de los riesgos de crédito y de contagio, así como la guía del riesgo de solvencia y operacional, con la finalidad de estandarizar el enfoque supervisor, basado en las mejores prácticas internacionales. Además, se implementaron pruebas de estrés regionales para medir la adecuación patrimonial de los grupos

bancarios objetivo y se realizó el seguimiento a la evolución de la posición de liquidez y desempeño financiero de estos.

- En lo concerniente al fortalecimiento de las redes de seguridad bancaria, se destaca la suscripción del Memorando Multilateral en materia de Resolución entre los miembros del Consejo, el cual constituye un logro importante, conforme al mandato de preservar la estabilidad financiera.
- Asistencias técnicas en el marco de ejecución del Acuerdo de cooperación entre Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), el Banco de Desarrollo Holandés (FMO, por sus siglas en holandés), el Fondo Noruego de Inversión para Países en Desarrollo (Norfund, por sus siglas en inglés) y el CCSBSO, así como del Programa de Capacitación en Finanzas Sostenibles.
- En cuanto a la convergencia del marco normativo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), a efecto de armonizar la preparación y presentación de los estados financieros de propósito general, se aprobaron las guías de supervisión para la aplicación estandarizada y complementaria de criterios para "Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes", (NIIF 15) y "Arrendamientos", (NIIF 16).
- En materia de ciberresiliencia a nivel regional, se definió una iniciativa estratégica, a efecto de facilitar los canales de intercambio de información sobre incidentes y ataques cibernéticos; así como la medición del perfil de riesgo cibernético inherente y nivel de madurez en materia de ciberseguridad de las entidades supervisadas a nivel regional.
- Conscientes de la importancia del monitoreo del riesgo de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, se calibró la metodología regional para la medición

de este riesgo, así como la definición de una estrategia de monitoreo de amenazas emergentes a nivel regional.

- En el ámbito de tecnología se desarrollaron nuevas herramientas para el intercambio de información e inteligencia de negocios, así como la adquisición de recursos tecnológicos en apoyo de los comités técnicos.
- En lo concerniente a las mejores prácticas para la gestión de los riesgos asociados a las *fintech*, se recopiló información para medir el grado de penetración de estas tecnologías financieras, principales verticales de negocio, riesgos asociados y respuesta supervisora por parte de los miembros del CCSBSO.
- En este mismo período, se gestionó la solicitud presentada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, para participar como miembro colaborador del CCSBSO, llevándose a cabo el procedimiento de conformidad con lo establecido por el Estatuto del Consejo y la Asamblea General.

3.4 Cumplimiento de estándares internacionales

En respuesta a la gran crisis financiera de 2007-2009, mediante el conjunto de reformas de Basilea III, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea introdujo cambios importantes en los estándares bancarios internacionales, teniendo como objetivo reforzar la regulación, supervisión y gestión del riesgo de las entidades bancarias a nivel mundial, atendiendo las debilidades que la crisis puso de manifiesto.

La pandemia generada por COVID-19 representó, sin duda, un desafío sumamente importante para el nuevo marco de estándares, generando un contexto de crisis para los sistemas financieros internacionales y poniendo a prueba los avances de la implementación de Basilea III. Una de las grandes conclusiones a las que se arribó es

que las reformas de Basilea III fortalecieron de forma considerable al sistema bancario global, propiciando su resiliencia y coadyuvando a que las entidades bancarias pudieran afrontar los efectos de la crisis con niveles más adecuados de liquidez y de solvencia incrementando así su capacidad para absorber pérdidas.

Por otra parte, es un hecho que la estabilidad del sistema bancario global no puede darse por sentada y que la implementación de Basilea III no debe limitarse a los países miembro del Comité de Basilea, sino que también es relevante para otras jurisdicciones emergentes y en desarrollo, como América Latina, tanto por su importancia en los sistemas bancarios locales como por la influencia de los bancos internacionalmente activos que operan en la región.

En el caso de Guatemala, la Superintendencia de Bancos está consciente de que para avanzar en la implementación del Marco de Basilea se tiene que adoptar un enfoque supervisor que se caracterice por una visión prospectiva, para identificar, evaluar y mitigar riesgos emergentes y tendencias estructurales que impacten el sistema bancario local. Asimismo, se tiene conciencia de que para que dicha visión sea integral también se deben abordar temas como la digitalización de las finanzas, los incidentes de ciberseguridad y las amenazas de privacidad de los datos, los riesgos financieros relacionados con el clima, así como la evolución y sostenibilidad de los modelos de negocio bancarios, entre otra variedad de innovaciones que puedan representar riesgos para la estabilidad financiera local y mundial.

En ese sentido cabe comentar que la adaptación e implementación del Marco de Basilea progresa de forma gradual pero concreta. Prueba de ello es que la Junta Monetaria, mediante Resolución JM-47-2022 de mayo de 2022, reformada por su Resolución JM-67-2023 de julio de 2023, aprobó el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC), el cual entró en vigor el 1 de enero de 2024. Con este renovado

instrumento regulatorio se logró la introducción de conceptos basados en estándares internacionales como la estimación de pérdidas esperadas por riesgo de crédito y la constitución de reservas o provisiones dinámicas, entre otros aspectos, con el propósito de reforzar las prácticas bancarias de administración integral de riesgos sobre una base moderna y dinámica que se ajuste a la realidad del sistema financiero nacional.

3.5 Normativa

La normativa prudencial se elabora con base en estándares internacionales y mejores prácticas de carácter técnico en materia financiera, de riesgos, contables, legales y de tecnología, entre otras. La normativa es emitida mediante resoluciones de Junta Monetaria (JM) y disposiciones de carácter general de la Superintendencia de Bancos (SIB), todas son de observancia obligatoria por parte de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB. La actualización o emisión de normativa también se fundamenta en estudios técnicos, investigaciones desarrolladas en diferentes países y en el mercado nacional, esto con el

propósito de incorporar lo más adecuado a las necesidades del mercado.

En particular, la normativa prudencial que emite la Junta Monetaria se orienta, principalmente, a cumplir con el mandato constitucional de velar por la liquidez, solvencia y solidez patrimonial del sistema financiero, asegurando su estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional. Para el caso de la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, esta se orienta a fortalecer la vigilancia e inspección de las instituciones que conforman el sistema financiero supervisado, de manera individual, consolidada y transfronteriza, con el propósito de promover que las mismas gestionen adecuadamente los riesgos a los cuales están expuestas.

En 2022 y 2023, la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos emitieron disposiciones normativas aplicables a las entidades supervisadas por la SIB con un fuerte componente de criterios prudenciales. A continuación, se presenta un resumen con la identificación y descripción de las normas emitidas.

Tabla 2

Normativa emitida por la Junta Monetaria propuesta por la Superintendencia de Bancos.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-17-2022	Modifica el Reglamento de Gobierno Corporativo, en el que se actualiza lo relativo a los nombramientos de los miembros del Consejo de Administración o Juntas Directivas que devienen del Organismo Ejecutivo.
JM-47-2022	Nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, el cual tiene por objeto normar aspectos relativos a la administración del riesgo de crédito, al proceso crediticio, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.
JM-81-2022	Disposición para que, previo requerimiento justificado de la institución bancaria interesada, se pueda otorgar gradualidad en la utilización de las reservas genéricas a que se refiere el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-94-2022	Modifica el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, incorporando lo atinente a las disposiciones contenidas en el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.
JM-125-2022	Resolución que prorrogó para el 1 de enero de 2024, la vigencia del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito emitido mediante Resolución JM-47-2022 y, consecuentemente, pospone los distintos plazos de implementación que el reglamento contempla.
JM-67-2023	Modifica el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, en los aspectos siguientes: a) utilización de modelos internos para el cálculo de pérdidas esperadas; b) disposiciones relacionadas con la alineación de activos crediticios; c) gradualidad en el registro de las reservas o provisiones específicas y dinámicas; d) traslado de forma gradual en un período de hasta cinco años de las reservas o provisiones genéricas reportadas al 31 de diciembre de 2023; e) cómputo de las reservas o provisiones específicas y dinámicas para las cédulas hipotecarias y los créditos hipotecarios para vivienda; y, f) regulación de las reestructuraciones y refinanciaciones.
JM-76-2023	Modifica el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, con el objeto de uniformar el tratamiento contable para la utilización de las cuentas de Reserva para Eventualidades y Otras Reservas.
JM-77-2023	Modifica el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, aprobado en Resolución JM-150-2006, y sus modificaciones, a efecto de incorporar en el catálogo de cuentas la divisionaria "Aportaciones del Estado pendientes de recibir".
JM-85-2023	Modifica el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, aprobado en Resolución JM-150-2006, y sus modificaciones, a efecto de incorporar en el catálogo de cuentas una divisionaria para el registro de las utilidades que se generan cuando los avalúos de activos extraordinarios exceden el monto adeudado.
JM-86-2023	Reglamento del Seguro Colectivo, que tiene por objeto modernizar el marco actual de la colocación del seguro colectivo por parte de las aseguradoras de forma directa o por intermediarios de seguros; se deroga la Resolución JM-14-2016.
JM-94-2023	Modifica la Resolución JM-94-2022 y deroga la Resolución JM-141-2022, para que la normativa contable sea consistente con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y sus modificaciones.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-111-2023	Junta Monetaria resuelve: a) emitir opinión favorable sobre el Anteproyecto de Ley Reguladora de Servicios de Dinero Electrónico; y, b) autorizar al Banco de Guatemala para que traslade dicho anteproyecto al Organismo Ejecutivo y se presente como iniciativa de ley al Congreso de la República de Guatemala.
JM-115-2023	Se aprueba a las cooperativas de ahorro y crédito, el acceso al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), para efectos de la evaluación de la capacidad de pago, a la que hace referencia la Ley de Bancos y Grupos Financieros, exclusivamente para fines de análisis de crédito.
JM-137-2023	Modifica el Reglamento para la Determinación del Monto Mínimo del Patrimonio requerido para exposición a los riesgos, aplicable a Bancos y Sociedades Financieras, Resolución JM-46-2004; el Reglamento para Inversiones de los Bancos del Sistema en Títulos Valores emitidos por Entidades Privadas, Resolución JM-92-2005; y, el Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, Resolución JM-134-2009, con el objeto de adecuarlos a la normativa prudencial contenida en el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM-47-2022.
JM-144-2023	Modifica el Reglamento para la Divulgación de Información por parte de las Entidades Fuera de Plaza o Entidades <i>Off Shore</i> , las Empresas Especializadas en Servicios Financieros y otras que califique la Junta Monetaria, que formen parte de un Grupo Financiero y las Casas de Cambio, Resolución JM-12-2014, con el objeto de que los agentes económicos cuenten con información financiera, de capital, exposiciones al riesgo y procesos de evaluación, entre otros, por medios digitales.

Tabla 3

Resoluciones, acuerdos y oficios circulares emitidos por la Superintendencia de Bancos.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
RES-SB-79-2022	Revisión y fijación para el 2022 del monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB-80-2022	Revisión y fijación para el 2022, del monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas.
RES-SB-82-2022	Revisión y fijación para el 2022 del 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.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
RES-SB-51-2023	Revisión y fijación para el 2023, de los montos mínimos de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyen o se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB-52-2023	Revisión y fijación para el 2023, del monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas.
RES-SB-53-2023	Revisión y fijación para el 2023, de los montos mínimos de capital pagado inicial para aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional.
AC-17-2022	Acuerdo que autoriza a los bancos para que puedan pactar y efectuar con los agentes bancarios, la recepción de información y documentación del público para la apertura de cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, recepción de solicitudes de créditos, chequeras, tarjetas de débito y tarjetas de crédito, desembolso de créditos aprobados, entre otros.
AC-40-2023	Modifica el Acuerdo Número 6-2014, Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, las Entidades de Microfinanzas, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero, estableciendo la información mínima que deben divulgar las instituciones para que los agentes económicos puedan analizar aspectos de su interés, relacionados con capital y exposiciones al riesgo.
AC-41-2023	Modifica el Acuerdo Número 7-2014, Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de las Aseguradoras y Reaseguradoras, ajustando indicadores financieros y sus componentes, con el objeto de actualizar la metodología de cálculo para que reflejen la práctica del mercado asegurador.
AC-48-2023	Modifica los acuerdos siguientes: Acuerdo Número 14-2007, Disposiciones Generales de Envío de Información a la Superintendencia de Bancos; Acuerdo Número 6-2008, Procedimientos para la Consolidación de Estados Financieros de Empresas que Integran Grupos Financieros; Acuerdo Número 5-2011, Disposiciones Relativas a la Utilización del Sistema de Información de Riesgos Crediticios por parte de las Entidades Usuarias; y, Acuerdo Número 7-2012, Disposiciones para la Publicación de Información Financiera, por parte de la Superintendencia de Bancos, de las Entidades Sujetas a su Vigilancia e Inspección. Asimismo, deroga los Oficios 1216-2003, aspectos Relativos a la Administración de Riesgo de Crédito, de Liquidez y Operacional; y, 81-2010, requerimientos de Estados Financieros Auditados correspondientes al último ejercicio contable, cuando sean solicitantes o deudores empresariales mayores.
OC-6733-2022	Oficio circular que establece criterios para la aplicación del Reglamento para Autorizar el Uso del Sistema de Anotaciones en Cuenta, Resolución JM-125-2016.



NÚMERO	DESCRIPCIÓN
OC-9040-2022	Oficio circular otorgando prórroga para el envío de estados financieros, como parte del programa de implementación del proyecto de Normas de Información Financiera para Aseguradoras (NIFA), derivado de lo solicitado por la Asociación Nacional de Instituciones de Seguros (AGIS) y la Asociación Nacional de Aseguradoras de Caución (ANAC).
OC-10262-2022	Oficio circular ampliando el plazo para la entrega de los estados financieros y el informe de procedimientos acordados de los auditores independientes, como parte del programa de implementación de las NIF para bancos y otras entidades, en respuesta a lo planteado por la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG).
OC-4203-2023	Oficio circular otorgando prórroga para el envío de estados financieros requeridos en el programa de implementación del proyecto de Normas de Información Financiera para Aseguradoras (NIFA) en respuesta a lo solicitado por la Asociación Nacional de Instituciones de Seguros (AGIS); asimismo, se adicionaron tres fases para completar el referido programa.
OC-5909-2023	Oficio circular que contiene respuesta a solicitud de la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG), otorgando prórroga para la entrega del informe de procedimientos acordados; y, se extendió el período de prueba piloto a cinco fases, estableciendo que en las fases tres y cinco se entregarán los indicados informes.
OC-12312-2023	Oficio circular que establece aspectos a cumplir para la acreditación de los representantes legales de las entidades supervisadas ante la Superintendencia de Bancos, entre estos, la existencia legal de la entidad y la representación legal otorgada a presidentes de consejos de administración, gerentes y mandatarios.

4

RESULTADOS PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

4.1 Análisis de transacciones financieras

4.1.1 Recepción de Reportes de Transacciones Sospechosas

En respuesta a la creciente tendencia de los Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS) recibidos de las Personas Obligadas (PO), en la Intendencia de Verificación Especial (IVE), en 2023 se implementó el Sistema de Asignación Automatizado de Revisión de RTS, el cual se basa en una Matriz de Clasificación de Niveles

de Prioridad de Revisión que permite asignar eficientemente los RTS a cada analista de la Unidad de Recepción de RTS y Realimentación a las PO (URR). Esta herramienta permitió distribuir los reportes de manera equitativa y priorizada, resultando en una disminución significativa en la cantidad de días de revisión y aceptación de RTS.

Gráfica 16

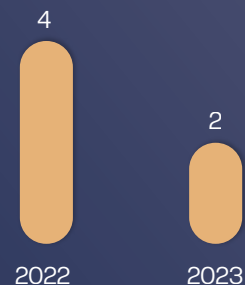
RTS aceptados por año



Fuente: Sistema IVE.

Gráfica 17

Cantidad de días para la revisión y aceptación de RTS



Fuente: Sistema URR.

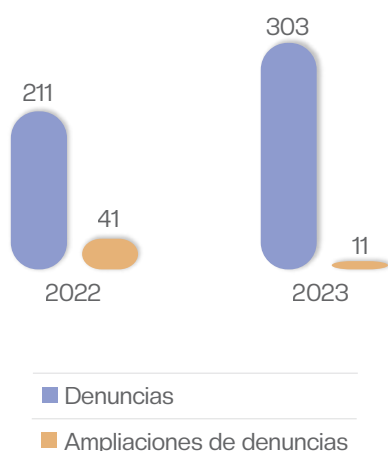
Dentro de las funciones de la URR se encuentra la realimentación a las PO, por lo que en el 2022 y 2023, de acuerdo con la planificación, se sostuvieron reuniones periódicas iniciando con el sector bancario, proporcionándoles información estadística, cuantitativa y cualitativa de los RTS recibidos y suministrándoles información estratégica comparativa que les permita visualizar la cantidad de RTS enviados a la IVE, así como aspectos de mejora en la calidad de la información.

4.1.2 Denuncias y ampliaciones de denuncias presentadas ante el Ministerio Público

Derivado del análisis de RTS recibidos y la información adicional recabada por la IVE, se identificaron indicios de presuntas 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, del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, se presentaron ante el Ministerio Público (MP) 514 denuncias por un monto de Q11,329.55 millones y 52 ampliaciones de denuncias por un monto de Q780.58 millones.

Gráfica 18

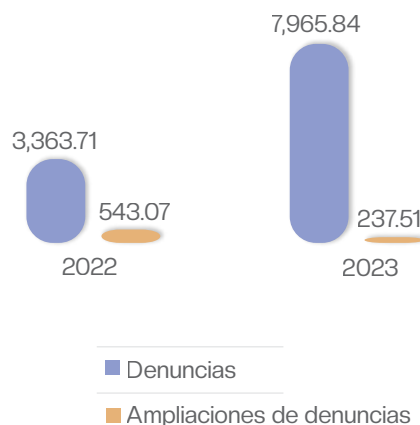
Denuncias presentadas al MP



Fuente: IVE-SIB.

Gráfica 19

Monto por denuncias en millones GTQ



Fuente: IVE-SIB.

4.1.3 Requerimientos legales nacionales e internacionales

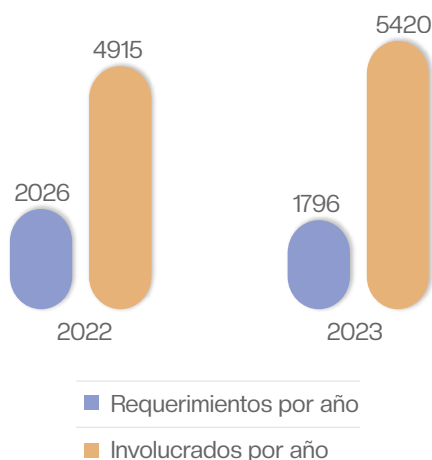
El Área de Requerimientos Legales Nacionales e Internacionales (ARQL) de la IVE, posee una metodología de recepción, asignación y priorización para la atención de requerimientos legales, nacionales e internacionales, que garantiza una respuesta eficiente y oportuna a las solicitudes efectuadas por instituciones nacionales, así como de los requerimientos recibidos de las homólogas extranjeras, cumpliendo de esta forma con la normativa vigente en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).

Del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, se recibió un total de 3,877 requerimientos, de los cuales 3,822 corresponden a requerimientos nacionales y 55 internacionales, con un total de 10,951 involucrados.

A continuación, se observa el comportamiento de los requerimientos nacionales e internacionales recibidos.

Gráfica 20

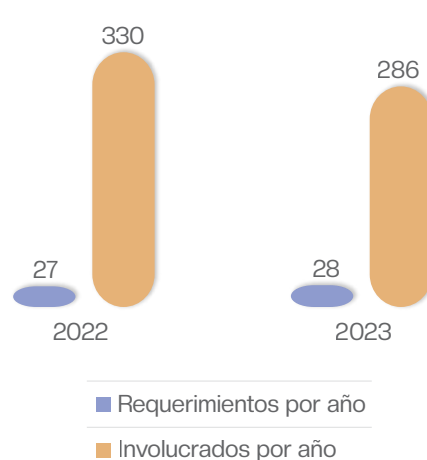
Requerimientos nacionales



Fuente: IVE-SIB.

Gráfica 21

Requerimientos internacionales



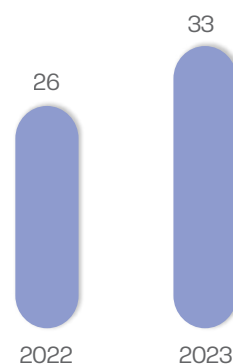
4.2 Análisis estratégico de la información

El análisis estratégico y analítica de datos es llevado a cabo por el Área de Análisis Estratégico (AAE), cuya función principal consiste en realizar análisis estratégico de la información aplicando técnicas de investigación y herramientas de ciencia de datos a las bases de datos internas de la IVE, así como a fuentes de información externas, a efecto de generar productos de inteligencia financiera, estudios de sectores vulnerables al LD/FT, estadísticas, tipologías, patrones y tendencias, para coadyuvar al desarrollo de las funciones de la IVE.

Asimismo, como parte de las funciones del área, se atienden requerimientos de estadísticas de usuarios internos y externos, y durante el período en referencia se atendieron 59 requerimientos, cuyo comportamiento anual se observa a continuación:

Gráfica 22

Cantidad de requerimientos de estadísticas atendidos 2022-2023



Fuente: IVE-SIB.



4.3 Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT de Guatemala

La Evaluación Nacional de Riesgo de LD/FT (ENR LD/FT), es un proceso con el que se busca dar cumplimiento a la Recomendación 1 del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), y representa uno de los objetivos del Plan Estratégico Nacional Contra el Lavado de Dinero, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva 2019-2026 (PEN).

El 19 de septiembre de 2022 se llevó a cabo el lanzamiento de la Segunda Actualización de la ENR LD/FT con la asistencia técnica del Banco Mundial, en la cual se contó con la participación de diversas instituciones, así como de representantes del sector privado financiero y no financiero del país.

En dicho evento se disertó sobre el proceso de la ENR y su segunda actualización, la situación actual del país en cuanto al cumplimiento técnico y de efectividad de los estándares internacionales del GAFI, así como lo relacionado con el Grupo de Cooperación Internacional del GAFI.

Durante 2022 y 2023, se desarrollaron los módulos de la ENR LD/FT de activos virtuales, delitos ambientales y organizaciones sin fines de lucro con enfoque en FT. Los resultados de la ENR LD/FT, que finalizarán en 2025, permitirán actualizar y establecer el nivel de riesgo de LD/FT a los cuales está expuesto el país, con el objetivo de establecer las acciones para mitigarlos.

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

La COPRECLIFT tiene el objetivo 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 LD/FT, así como del financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

La COPRECLIFT se reúne de manera ordinaria semestralmente, con el fin de dar seguimiento a las actividades desarrolladas por los ejes estratégicos que la conforman, encargados de ejecutar el PEN, así como para la toma de decisiones.

Entre sus actividades, la COPRECLIFT diseñó el segundo Programa de Capacitaciones Virtuales para el 2022 sobre LD/FT y, en la misma línea, en el 2023 se elaboró la programación de la tercera edición del Programa de Capacitaciones Virtuales sobre LD/FT. En ese sentido, se presentan los temas abordados durante 2022 y 2023, así como las instituciones disertantes de los mismos.

Tabla 4

Ejecución del Programa de Capacitaciones Virtuales 2022-2023

CAPACITACIÓN	INSTITUCIÓN	AÑO
Administración de bienes en extinción de dominio	SENABED ¹	2022
Financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva	SIE ²	2022
Lavado de dinero u otros activos	SIB	2022
Iniciativa de Ley 5820	SIB	2022
Trata de personas	MINEX ³	2022
Nuevas tipologías de LD dirigidas a delitos contra el ambiente, trata de personas y resultados estadísticos	SIB	2022
Conociendo los procesos administrativos de la Dirección de Control y Registro de Bienes de la SENABED	SENABED	2023
Conociendo los procesos administrativos de la Dirección de Administración de Bienes de la SENABED	SENABED	2023
Evolución y tendencia del lavado de dinero	SIE	2023
LD/FT	SIB	2023
Lavado de dinero a través del comercio y resultados de la ENR 2019	SIB	2023
¿Cómo afecta el LD la capacidad del Estado para proveer defensa?	MINDEF ⁴	2023
LD y su relación con el crimen organizado	DIGIC ⁵	2023
1 Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio. 2 Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado. 3 Ministerio de Relaciones Exteriores. 4 Ministerio de la Defensa Nacional. 5 Dirección General de Inteligencia Civil.		

Fuente: SIB.

4.4.1 Día Nacional de la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

En 2022, la COPRECLAFIT acordó institucionalizar el Día Nacional de la Prevención del LD con fecha 29 de octubre, con el objetivo de sensibilizar a los ciudadanos, el sector privado y funcionarios públicos para que comprendan los riesgos que el LD causa a la sociedad, a los sectores económicos y a las entidades públicas. Asimismo, es un llamado a construir acciones concretas para combatir los recursos ilícitos que provienen de delitos como el narcotráfico, la corrupción, extorsión, la trata de personas, entre otros.

En ese sentido, en el 2023 se realizó un evento en el cual se contó con la participación de PO, autoridades y funcionarios miembros de las

instituciones de la COPRECLAFIT, cuyo tema central fue *"El lavado de dinero a través del comercio"* a cargo del experto internacional Sr. Yevheniy Umanets, Director del Programa Global Contra el Lavado de Dinero Producto del Delito y el Financiamiento del Terrorismo, de la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (ONUDD). Dicho evento fue transmitido de forma virtual y se contó con 1,909 participantes.

Además, durante el evento se llevó a cabo el lanzamiento del ABC de la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo, documento elaborado por la SIB, el cual pretende crear una cultura de prevención y ser una herramienta de apoyo para ampliar a la población en general los conceptos referentes a estos delitos.

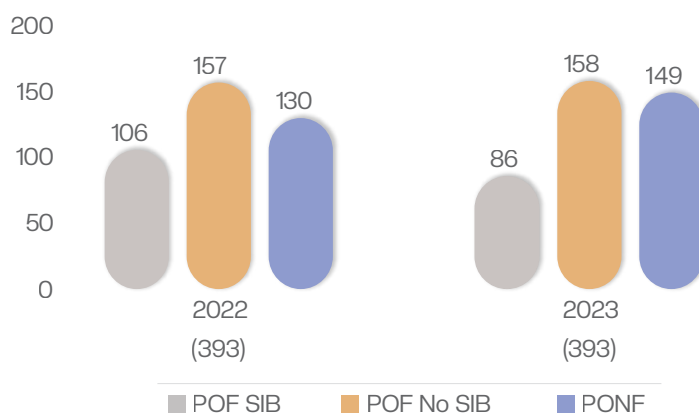
4.5 Supervisión basada en riesgos de LD/FT

El Departamento de Prevención y Cumplimiento de la IVE realiza supervisión en materia ALA/CFT, sobre instituciones financieras y Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD), aplicando un enfoque basado en riesgos y velando por que las PO implementen un sistema de prevención contra el LD/FT y atiendan las obligaciones establecidas en la normativa contra estos delitos.

Del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, se realizaron 786 actividades de supervisión, que abarcaron la evaluación de riesgos de LD/FT y la verificación del cumplimiento de la normativa contra el LD/FT, de las cuales 192 fueron realizadas a Personas Obligadas Financieras (POF) bajo la vigilancia e inspección de la SIB, 315 a POF no sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB y 279 a Personas Obligadas No Financieras (PONF).

Gráfica 23

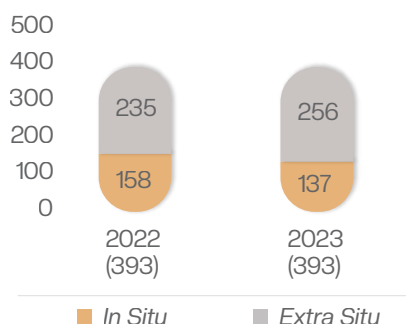
Actividades de supervisión en materia de prevención de LD/FT 2022-2023, por segmento de PO



Fuente: SIB.

Gráfica 24

Actividades de supervisión en materia de prevención de LD/FT 2022-2023, por tipo de actividad



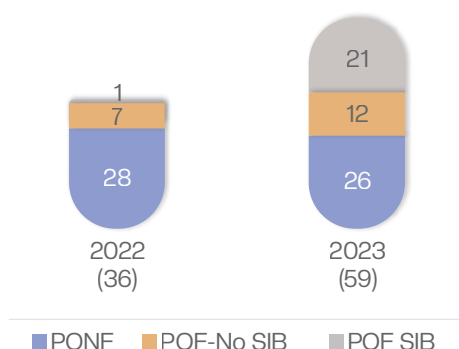
Fuente: SIB.

4.5.1. Comunicación de resultados a órganos de dirección superior

Durante este período se realizaron reuniones con miembros de órganos de dirección superior para dar a conocer los resultados de las actividades de supervisión con el objetivo de que tengan una comprensión clara de los hallazgos identificados y de las acciones que se espera emprendan para atender y subsanar lo señalado.

Gráfica 25

Reuniones con órganos de dirección superior para la comunicación de resultados por segmento de PO



Fuente: SIB.

4.5.2 Actividades de seguimiento

Durante el período en referencia, se realizaron 295 actividades de supervisión *in situ*, solicitando a las PO la elaboración de 180 planes de acción con la finalidad de que implementaran y ejecutaran las medidas que les permitieran subsanar las deficiencias detectadas.

Por otra parte, para el caso de las actividades de supervisión *extra situ*, durante el citado período se realizaron 491 actividades de seguimiento con la finalidad de verificar que las PO hayan subsanado las deficiencias detectadas que le fueron comunicadas en su oportunidad.

4.5.3 Actividades estratégicas para el fortalecimiento del proceso de supervisión

Con la finalidad de impulsar la innovación y desarrollo de la supervisión ALD/CFT, en el período en referencia se recibió Asistencia Técnica por parte del Fondo Monetario Internacional la cual tuvo como objetivo generar herramientas que sirvan de insumo para realizar la supervisión en las PO con un enfoque basado en riesgos, hacer uso efectivo de los recursos disponibles y ampliar cobertura de supervisión.

Con relación a la transformación digital, se han dado pasos importantes a nivel de iniciativas estratégicas, principalmente en cuanto a la sistematización del proceso de supervisión y las comunicaciones electrónicas con las PO.

4.6 Normativa

De conformidad con el artículo 33 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el artículo 25 de su Reglamento, es función de la IVE instruir a las PO, en la forma que considere pertinente, acerca de nuevas medidas que deberán implementar dentro del ámbito de la legislación aplicable para prevenir que sean utilizadas para el LD.

En ese sentido durante 2022 y 2023, la IVE instrucciones administrativas de las cuales se resaltan las siguientes:

- **Año 2022:** implementación del Formulario Electrónico de Información del Cliente (FEIC) para personas jurídicas e individuales (incluidas empresas individuales), debida diligencia aplicable a operaciones de remesas, administración del riesgo de LD/FT y, estudios de vulnerabilidades sobre sectores económicos específicos.
- **Año 2023:** normativa prudencial para el sector de microfinanzas, medidas de Debida Diligencia del Cliente (DDC), reportes



periódicos y ocasionales, FEIC, beneficiario final, guía de administración de riesgos, manual de cumplimiento, instrucciones para evitar el uso indebido de productos y servicios de las entidades de microfinanzas para la comisión de diversos delitos, entre otras.

4.6.1 Convenios interinstitucionales

Con el objeto de establecer mecanismos eficaces para la cooperación y coordinación en el intercambio de información no confidencial, en el 2023, la SIB suscribió los convenios interinstitucionales siguientes:

- Convenio de Coordinación Interinstitucional entre la SIB y el Registro Nacional de las Personas (RENAP), suscrito el 27 de febrero de 2023. Este busca establecer una alianza estratégica de coordinación interinstitucional que permita el desarrollo de acciones conjuntas, como el intercambio de información no confidencial a fin de velar por el objeto y cumplimiento de la normativa LD/FT.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre el Instituto Guatemalteco de Migración (IGM), la SIB y la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), suscrito el 18 de julio de 2023. Tiene por objetivo que dichas instituciones establezcan los mecanismos, herramientas y procedimientos para el uso y aplicación de la presentación y llenado de la Declaración Jurada Regional de manera electrónica. Dicho convenio es una actualización del suscrito el 12 de enero de 2012, con la finalidad que la declaración se desarrolle de forma electrónica.
- En seguimiento al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral (TSE), la SAT, la SIB, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) y la Contraloría General de Cuentas (CGC), el cual tiene por objeto establecer parámetros, protocolos, procedimientos y

sistemas de cooperación interinstitucional, para el correcto control y fiscalización de las organizaciones políticas. En 2023, se efectuó el lanzamiento del aplicativo para la atención de requerimientos específicos entre la Unidad Especializada de Control y Fiscalización de las Finanzas de los Partidos Políticos (UECFPP) del TSE, a través del desarrollo de una interfaz que busca mejorar la eficacia y efectividad del referido convenio a través del uso de la tecnología.

4.6.2 Memoranda de Entendimiento (MdE)

Los Memoranda de Entendimiento (MdE) son herramientas de cooperación internacional para fortalecer el análisis de casos relacionados al LD/FT que permiten compartir información con instituciones homólogas, bajo el espíritu de cooperación, reciprocidad e interés mutuo, y en observancia de la normativa contra LD/FT, la cual exige la suscripción de MdE para el intercambio de información financiera. En ese sentido, en 2022 la IVE suscribió 9 MdE y en 2023 fueron 19.

4.7 Capacitación

La IVE imparte capacitaciones en materia de prevención del LD/FT/FPADM, las cuales se organizan a través del Plan de Capacitaciones Anual, el cual se ha impulsado en los últimos años. Las capacitaciones impartidas por la IVE durante 2022-2023 se enfocaron en los temas siguientes:

- Fenómeno de LD/FT y Sanciones Financieras Dirigidas
- Revisión de obligaciones periódicas y no periódicas
- Uso del Portal de PO
- Elaboración del Manual de Cumplimiento
- Llenado del FEIC a través del ScaiAPP

- Activos Virtuales
- Monitoreo Transaccional
- Llenado del e-RTS

Gráfica 26

Colaboradores de PO capacitados



Fuente: SIB.

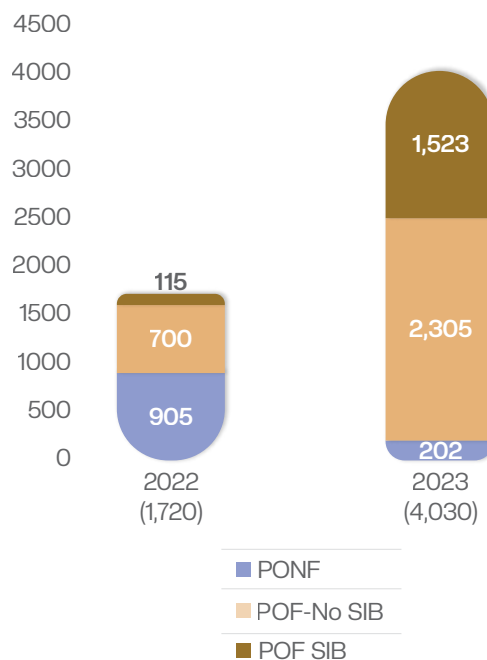
La gráfica presenta la cantidad de colaboradores de las PO a quienes se les impartieron capacitaciones, a solicitud de estas, durante el 2022 y 2023, de los que se incluyen colaboradores de POF y PONF, evidenciando el incremento de las capacitaciones solicitadas durante el 2023.

4.7.1 Capacitaciones impartidas a los Consejos de Administración, Juntas Directivas, funcionarios gerenciales y empleados de las PO

El Departamento de Prevención y Cumplimiento de la IVE ha impartido de forma directa capacitaciones sobre temas de prevención de LD/FT, las cuales han sido dirigidas a diferentes audiencias de las PO, como los miembros de Consejos de Administración, Juntas Directivas, funcionarios gerenciales y empleados en general.

Gráfica 27

Capacitaciones impartidas en materia de prevención de LD/FT 2022-2023



Fuente: SIB.

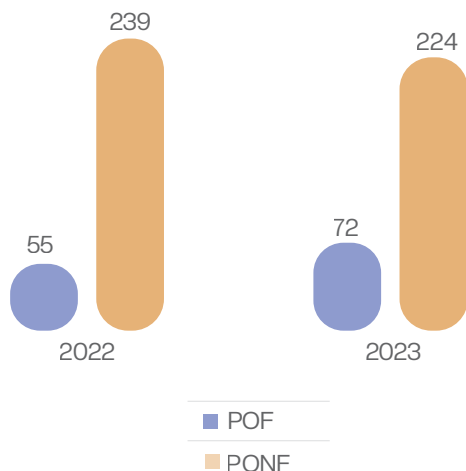
4.8 Personas Obligadas

A partir de octubre de 2023, se definió el Proceso de Registro de Información General de las PO ante la IVE, el cual conllevó la actualización del Instructivo para el Registro de Información General de Personas Obligadas IVE-RPO-01, incorporando la digitalización de los procesos, permitiendo a las PO realizar el registro de forma electrónica y sustituyendo documentos físicos por confirmaciones electrónicas de las personas individuales, propietarios o representantes legales.

La siguiente gráfica presenta el histograma del registro de 590 PO a través del Sistema de Registro de Personas Obligadas (SIREP), durante el 2022 y 2023.

Gráfica 28

Histograma del registro de Personas Obligadas



Fuente: SIB.

- Dos reuniones al año de la Comisión Estratégica del GAFILAT en las que participó el Intendente de Verificación Especial, en su calidad de Coordinador Nacional.
- Dos reuniones al año del Pleno de Representantes del GAFILAT, en las que participó el Intendente de Verificación Especial, en su calidad de Coordinador Nacional y funcionarios designados.

4.9 Participación en foros internacionales

La IVE ha participado en diversas actividades asociadas con organismos internacionales especializados contra el LD/FT, las cuales se desarrollan a continuación:

4.9.1 Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)

A partir de abril de 2022, la IVE participa en el Grupo Conjunto de las Américas del Grupo de Trabajo de Cumplimiento y Revisión Internacional (ICRG, por sus siglas en inglés), ejerciendo la revisión de los países de Panamá y Haití.

4.9.2 Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)

Se participó en las siguientes reuniones en formato virtual e híbrido (virtual y presencial):

Durante el Pleno de Representantes del GAFILAT celebrado en diciembre de 2023, Guatemala, a través de la IVE, fue electa para ostentar la Vicepresidencia del organismo para el 2024, en apoyo a la Presidencia a cargo de Paraguay.

Actualmente, distintos funcionarios de la IVE pertenecen al Grupo de Expertos del GAFILAT (GEG), por colaborar como expertos técnicos en los procesos de evaluaciones mutuas de Costa Rica, Nicaragua, Uruguay, Ecuador, Bolivia y El Salvador.

Asimismo, funcionarios de la IVE han participado como evaluadores certificados en la Metodología del GAFI para la 4ª Ronda de países del GAFILAT, participando en los procesos de recalificaciones solicitados por los países de Colombia, Costa Rica y Cuba.

Aunado a lo anterior y derivado del compromiso demostrado por el país, autoridades de la IVE actualmente ejercen la Co-Coordinación del Grupo de Trabajo de Análisis de Riesgo (GTAR) y del Grupo de Trabajo de Evaluaciones Mutuas (GTEM).

4.9.3 Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera

Durante el 2022 y 2023, funcionarios de Guatemala fueron electos para ejercer distintos puestos de liderazgo que han posicionado al país como un referente.

- **De 2021 a 2023:** Vicepresidencia del Grupo de Trabajo de Intercambio de Información (IEWG, por sus siglas en inglés), que promueve proyectos para incrementar la calidad y cantidad del intercambio de información entre las Unidades de Inteligencia Financiera (UIF).
- **De 2022 a 2023:** coliderar el proyecto sobre el Uso de Fuentes Abiertas para el Análisis Operativo y Estratégico de las UIF (OSINT, por sus siglas en inglés).
- **De 2022 a 2023:** experta en Tecnología de la Información en el proyecto de renovación tecnológica de Egmont enfocado a desarrollar una nueva red segura basada en la nube para intercambiar información confidencial y cifrada.
- **De 2023 a 2024:** proyecto de Tipologías de evasión de sanciones financieras dirigidas (Designaciones Listas ONU) relacionadas con “Financiamiento del Terrorismo” del IEWG.
- **De 2023 a 2025:** experto en Tecnología de la Información para apoyar como Primer Nivel de Asistencia Tecnológica a las UIF en la nueva red segura de Egmont.
- **De 2023 a 2025:** el intendente de Verificación Especial ejerce la representación del Grupo Regional de las Américas ante el Comité del Grupo Egmont, fungiendo como asesor para la toma de decisiones a cargo del Foro de Jefes de las UIF y, a su vez, representa al Grupo Egmont en las reuniones del GAFILAT.

4.9.4 Grupo de Expertos para el control del Lavado de Activos (GELAVEX) de la Organización de los Estados Americanos (OEA)

Guatemala colabora activamente en GELAVEX, en las sesiones ordinarias que se celebran dos veces al año; adicionalmente, la IVE ha colaborado en la elaboración de los estudios siguientes:

- Envío de estadísticas a enero 2022 y definiciones, así como señales de alerta, en apoyo al estudio de identificación de casos desde la perspectiva de la investigación criminal que involucran criptoactivos.
- Estudio de tipologías en materia de LA basado en comercio exterior, a noviembre de 2022.
- Se presentaron avances, definiciones y otros que se están integrando, así como la experiencia de Guatemala, para conformar el Estudio de Guía Técnica y Metodología Empleadas por los Países Miembros en la Generación de Análisis Estratégico para el Fortalecimiento de las Capacidades Analíticas Avanzada y el Uso de Nuevos Sistemas y Soluciones Tecnológicas, en mayo y octubre de 2023.
- Se participó en el foro Cooperación Internacional y Decomiso de Bienes vinculados a nuevas tendencias delictivas asociadas al LA: experiencia regional, en mayo de 2023.

Estos estudios aparecen publicados en el sitio web institucional de GELAVEX, por haber sido autorizados por el foro de los países participantes en las distintas reuniones.

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

Guatemala participa activamente a través del Comité de Prevención de LA/FT, el cual realiza sesiones ordinarias que se celebran dos veces al año en formato presencial, en el que se reúnen representantes de los países miembros.

En el seno del CCSBSO y como parte de las actividades que se derivan del citado comité, durante 2023 se participó en los foros siguientes:

- Subgrupo de análisis de datos del Comité de Prevención de LA/FT.
- Colegio de supervisores de BAC Credomatic.
- Atención a visitas transfronterizas realizadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá con respecto a Banco Industrial, Banco Promerica y Banco Ficohsa.

4.9.6 Cooperación bilateral

Durante el segundo semestre de 2023, funcionarios de la UIF de Las Bahamas realizaron una visita a las instalaciones de la SIB, con el objetivo de llevar a cabo una pasantía presencial, en la cual funcionarios de la IVE disertaron sobre temas relacionados con la revisión y

aceptación de RTS enviados por las PO, análisis estratégico, aplicación de tecnología para la inteligencia financiera y análisis operativo de RTS; fortaleciendo los vínculos interinstitucionales entre las jurisdicciones, desde el objetivo común de la lucha contra LD/FT.

Asimismo, se realizaron pasantías virtuales con las UIF de Las Bahamas y Chile, lo cual promueve el intercambio de mejores prácticas para identificar tendencias y patrones relacionados con el LD/FT, visualizando amenazas y vulnerabilidades asociadas a estos ilícitos, lo que contribuye en la formulación de políticas ALA/CFT por las autoridades competentes del sistema de prevención, detección y represión del LD/FT de las respectivas jurisdicciones.

4.9.7 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC, por sus siglas en inglés)

En febrero de 2022, la IVE participó en el segundo ciclo de evaluación del Mecanismo de Examen de la UNCAC, en la cual participaron diferentes entidades del Estado, así como expertos de los países evaluadores: Australia y Las Bahamas.

Asimismo, como parte de los compromisos adquiridos, en septiembre de 2023, una delegación guatemalteca participó en Viena, Austria, en las jornadas de reuniones de la UNCAC, desarrolladas con expertos gubernamentales de los países miembros para dar seguimiento al examen de aplicación de los Estados Parte, cuyo objeto consistió en reunir a expertos en la materia y autoridades para proponer políticas y propiciar un intercambio de experiencias y buenas prácticas en la medición de la corrupción y el impacto de la prevención de este fenómeno criminal.

5

COMUNICACIÓN CON STAKEHOLDERS DE LA SIB

5.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

El ámbito financiero ofrece oportunidades a diversos sectores económicos del país que les permite aumentar su inversión a través de la contratación de créditos, resguardar el ahorro de manera eficiente, proteger su patrimonio mediante la contratación de seguros y participar de manera efectiva en un sistema de pagos que potencia e introduce eficiencia en el flujo circular de la economía entre oferentes y demandantes. De esa cuenta, ampliar el acceso de estos productos y servicios financieros a la mayor parte de la población se ha constituido en un objetivo importante para apoyar la mejora en sus condiciones de vida, en beneficio del desarrollo económico.

Por lo anterior, en Guatemala y en diferentes países, se han diseñado e implementado estrategias y políticas nacionales de inclusión financiera; en términos generales, esta se encarga de coordinar y promover a nivel nacional los esfuerzos destinados a facilitar el acceso y la utilización de productos y servicios financieros a la mayor parte de la población.

En ese mismo contexto, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para Guatemala se articula a través de la creación de la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), por parte de la Junta Monetaria, según Resolución JM-36-2019, con el propósito de establecer la estrategia para

la inclusión financiera de manera conjunta entre el Ministerio de Economía, la Superintendencia de Bancos y el Banco de Guatemala, siendo este último quien la coordina.

La ENIF tiene una estructura de trabajo participativa, conformada por mesas técnicas de trabajo, las cuales están integradas por los sectores público y privado, organismos internacionales y otros actores de gobierno, apoyados por una Secretaría Ejecutiva y un Comité Técnico de Implementación (CTI), el cual es coordinado por funcionarios del Departamento de Normativa Bancaria de la SIB, comité que establece los mecanismos de seguimiento y monitoreo de la ejecución de proyectos estratégicos, como parte de la rendición de cuentas.

Desde 2019 a la fecha, se ha continuado con el desarrollo de un proceso constante de promoción, dirigido a todas las instituciones de los sectores público y privado relacionadas con la inclusión financiera en el país, con el objeto de que participen como actores estratégicos en las diferentes mesas técnicas de trabajo. Como resultado de este proceso, actualmente, la ENIF cuenta con 222 representantes de las entidades adheridas.



En esa misma línea de trabajo, mediante la coordinación del CTI, en 2022 y 2023, se logró impulsar, desarrollar y gestionar las acciones siguientes:

- **Monitoreo y seguimiento:** seguimiento y coordinación de las distintas mesas técnicas de trabajo. Mediante la coordinación del CTI, se monitoreó el cumplimiento de los objetivos y planes de trabajo, para lo cual se realizaron en promedio dos reuniones mensuales. La integración de las mesas técnicas de trabajo comprende la participación de funcionarios de Superintendencia de Bancos, en calidad de miembros y/o coordinadores de estas.
- **Conferencias de Inclusión Financiera:** el 8 y 9 de diciembre de 2022 se llevó a cabo la *II Edición de las Conferencias de Inclusión Financiera* las cuales tuvieron como objetivo abordar temáticas de ahorro, pagos, financiamiento y seguros. Cabe indicar que, esta iniciativa se desarrolló con expositores internacionales expertos, con experiencia en implementar estrategias de inclusión financiera en otros países coadyuvando a la labor desarrollada por las mesas técnicas de trabajo y propiciando una transferencia de conocimientos de interés para la población.
- **Jornadas de Educación Financiera:** se han realizado cuatro, con las temáticas siguientes:

- ◆ Emprendimiento y su relación con los productos financieros, del 29 al 31 de agosto de 2022.
- ◆ El reto del ahorro, del 21 al 25 de noviembre de 2022.
- ◆ Ciberseguridad y prevención de fraudes financieros, del 24 al 26 de mayo de 2023.
- ◆ Financiamiento: una de las llaves del éxito, del 23 al 25 de agosto de 2023.

Cabe resaltar que, con las jornadas de educación financiera realizadas en 2022 y 2023, un aproximado de 11,700 personas se beneficiaron de los conocimientos impartidos sobre los temas financieros mencionados, lo cual fortalece la educación financiera de la población participante.

- **Actualización y continuidad de la ENIF 2024-2027:** en 2023 se actualizó el plan de trabajo de la ENIF para el período 2024-2027, proceso que involucró un mayor número de adherentes. En esta nueva etapa cobra relevancia la revisión del marco regulatorio reconociendo que, en todas las áreas temáticas y ejes transversales, la seguridad jurídica es fundamental para generar mayor inclusión financiera sobre la base de mejores productos y servicios financieros, por lo que en este contexto, las mesas técnicas de trabajo continuarán constituyendo un espacio importante en donde participan los diferentes adherentes de la ENIF, para el análisis y formulación de propuestas regulatorias específicas.

La ENIF 2024-2027, facilita y promueve el uso de herramientas digitales, ya que este es un factor significativo que ha revolucionado la prestación de los servicios financieros, abriendo la posibilidad para lograr una mayor inclusión financiera. La crisis sanitaria, desencadenada por la pandemia COVID-19, ha subrayado la importancia de fortalecer la inclusión financiera digital e impulsar la expansión de los servicios financieros en línea, lo que propició un aumento significativo de la eficiencia y la reducción de costos en la prestación de estos.

Derivado de lo anterior y en apoyo a los avances en materia de inclusión financiera en el país se destaca que la ENIF 2024-2027, se fundamenta en cuatro pilares esenciales: 1) Inclusión financiera digital; 2) Inclusión financiera para las Micro,

- Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME);
- 3) Inclusión financiera para los jóvenes; y,
 - 4) Inclusión financiera para las mujeres.

1. Inclusión financiera digital: en los últimos años la tecnología ha tenido avances considerables y la tendencia indica que la innovación continuará. Al respecto, las operaciones y la prestación de servicios financieros se han adaptado a esta transformación tecnológica y en la actualidad, estas operaciones se realizan en un ambiente altamente digital al cual tienen acceso aproximadamente tres mil millones de personas alrededor del mundo. Por su parte, el mercado ha evidenciado la necesidad de aumentar la inclusión financiera digital, lo que permitirá reducir los costos de los productos y servicios financieros ofrecidos a la población.

De acuerdo con el Boletín Estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT), en Guatemala a diciembre de 2023, existen alrededor de 22 millones de dispositivos telefónicos móviles, evidenciando una oportunidad para la penetración de los productos y servicios financieros, que tienen la ventaja de estar al alcance de los usuarios sin importar el lugar en el que estos se encuentren. Para lograr una inclusión financiera digital, es importante que las instituciones contribuyan con la innovación y motiven a la población a utilizar las tecnologías móviles. De esta cuenta, en la ENIF 2024-2027, la inclusión financiera digital es un pilar para el desarrollo de proyectos estratégicos enfocados en promover plazas financieras digitales.

2. Inclusión financiera para las MIPYME: en Guatemala las MIPYME desempeñan

un papel fundamental en la generación de empleo, el crecimiento económico y la diversificación de la actividad comercial. Según informe del Ministerio de Economía, en 2022² se encontraban registradas en el país, alrededor de 109,264 microempresas; 33,451 empresas pequeñas; 5,786 empresas medianas y, aproximadamente 2,653 empresas grandes; sin embargo, a pesar de su relevancia, muchas de las MIPYME enfrentan desafíos significativos en el acceso a productos y servicios financieros adecuados, que les permitan una escalabilidad constante en su modelo de negocio, razón por la cual la inclusión financiera juega un papel importante para todos estos actores económicos al proveer acceso y uso a una amplia variedad de productos y servicios financieros, convirtiéndose en un catalizador esencial para el fortalecimiento y desarrollo sostenible de estas empresas.

3. Inclusión financiera para los jóvenes:

en un país donde la población joven forma parte importante de la sociedad; empoderar a nuevas generaciones con conocimientos y acceso a productos y servicios financieros, mejorará su capacidad para alcanzar sus metas y aspiraciones. De esa cuenta, facilitar el acceso a productos y servicios financieros para los jóvenes permitirá desarrollar sus habilidades y emprender proyectos que impulsen su crecimiento personal, profesional y laboral.

La educación financiera juega un papel fundamental en la inclusión financiera en los jóvenes, por ello, la capacitación desde temprana edad sobre conceptos

² Informe de Situación y Evolución del Sector MIPYME de Guatemala 2018-2022, https://www.mineco.gob.gt/images/viceministerio_mypime/viceministerio/Informe_MIPYME-enero.pdf



básicos de ahorro, manejo de deudas, presupuesto y planificación a largo plazo.

4. Inclusión financiera para las mujeres:

en Guatemala, al igual que en otros países, las mujeres enfrentan desafíos en el ámbito financiero debido a barreras culturales, sociales y económicas. La ENIF contempla esfuerzos para la implementación de medidas que aborden los temas específicos que ellas pudieran desafiar, promocionando el acceso y uso a productos y servicios financieros, como cuentas bancarias, créditos, pagos y seguros, además de fomentar la educación financiera y el empoderamiento económico de las mujeres.

Asimismo, la educación financiera para las mujeres juega un papel importante al proporcionar los conocimientos y habilidades en materia financiera que les permitan tomar decisiones mejor informadas sobre sus finanzas personales.

Los esfuerzos de la ENIF tienen como objetivo alcanzar una sociedad guatemalteca con acceso a productos y servicios financieros para la mayor parte de la población. Además, buscan promover la educación financiera para facilitar la toma de decisiones más informadas. Esto, a su vez, generará un sistema financiero más sólido, la reducción de brechas de pobreza y desigualdad, así como el fomento del dinamismo en la economía.

5.2 Educación Financiera | CEADE

El Programa de Educación Financiera se ha impulsado como una iniciativa integral que contribuye al acercamiento de la Superintendencia de Bancos con la sociedad, promoviendo el conocimiento de las funciones del ente supervisor y los servicios que brinda

a la población. Además, busca incrementar el acceso de los usuarios a recursos educativos que les permitan tomar decisiones financieras informadas y prevenir riesgos en materia financiera.

Durante 2022 y 2023 se concretó la alineación a la estrategia institucional de transformación digital a través de las diferentes actividades, dentro de las que destacan las ejecutadas a través de tres pilares: 1) logística; 2) educativo; y, 3) divulgación.

Logística

Se enfoca en coordinar la participación de la SIB en eventos relevantes. De esa forma, en 2022 se continuó con la participación en eventos realizados en modalidad virtual, como la *Global Money Week*, convocada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) a nivel mundial, así como la Feria de Educación e Inclusión Financiera promovida por la Asociación Bancaria de Guatemala, entre otros. El 2023 se caracterizó por el retorno hacia estas actividades en modalidad presencial.

Educativo

Durante 2022 se coordinó la realización de programas de capacitación dirigidos a entidades supervisadas, centrados en las modificaciones a los Reglamentos para la Administración del Riesgo Tecnológico y para la Administración de Riesgo de Crédito.

Asimismo, en alineación con la estrategia institucional de transformación digital, en el Portal de Educación Financiera se aplicaron herramientas digitales como el *chatbot* Ejecutiva Virtual de Asistencia (EVA), así como el apartado de soporte técnico, para atender las consultas frecuentes de los más de 40,000 usuarios.

En octubre de 2023, en el marco de las actividades del Día de la Prevención del Lavado de Dinero

convocado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), se puso a disposición del público, el Programa de Capacitación sobre Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en la modalidad virtual asincrónica; asimismo, en esta materia se coordinó el diseño, diagramación e impresión del ABC de la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Durante el 2022-2023, se impartieron 108,566 horas / persona de capacitación sobre temas como: Finanzas Personales, Prevención de Lavado de Dinero y Gestión de Riesgos Financieros, entre otros; con un alcance de 50,146 participaciones de usuarios, estudiantes, representantes de los sectores financiero e institucional.

Divulgación

En estos dos años se fortaleció la divulgación mediante diversos canales. Se implementó una nueva imagen y funcionamiento del Glosario interactivo de la sección de Educación Financiera del sitio web institucional.

Adicionalmente, se elaboró en formatos digital e impreso el nuevo Fascículo temático sobre "Innovación y ciberseguridad", en esa misma línea, se continuó la producción de 12 videos para la campaña Mil Consejos para Cuidar tus Finanzas y 12 *pódcast* con énfasis en temas como: infórmate y evita ser víctima de fraudes, Infórmate y usa la tecnología a tu favor; así como las diferencias entre tus tarjetas o medios de pago digitales; así también, el tema protege tu bienestar financiero con un fondo para emergencia, entre otros, con los que se espera fortalecer la resiliencia financiera post COVID-19.

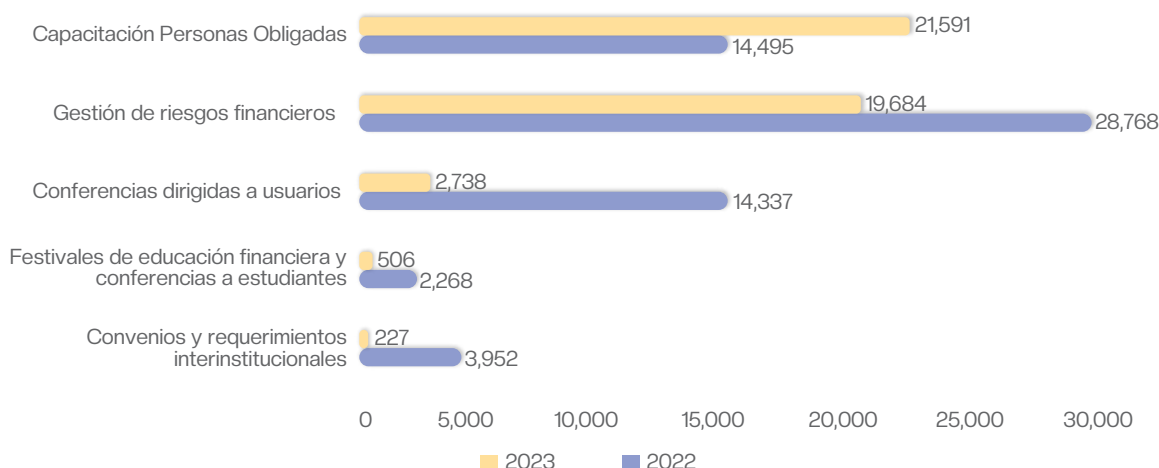


Además, la Superintendencia de Bancos lideró la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2019-2022, donde se desarrollaron jornadas virtuales sobre diversos temas financieros promoviendo el emprendimiento, el ahorro, la ciberseguridad y el acceso al financiamiento.

Estas acciones reflejan el compromiso de la Institución por continuar siendo referente en la promoción de la educación financiera, como un mecanismo que complementa el proceso de supervisión, brindando a la población recursos educativos para mejorar la comprensión, de los productos y servicios financieros, así como los riesgos asociados a estos y tomar decisiones informadas.

Gráfica 29

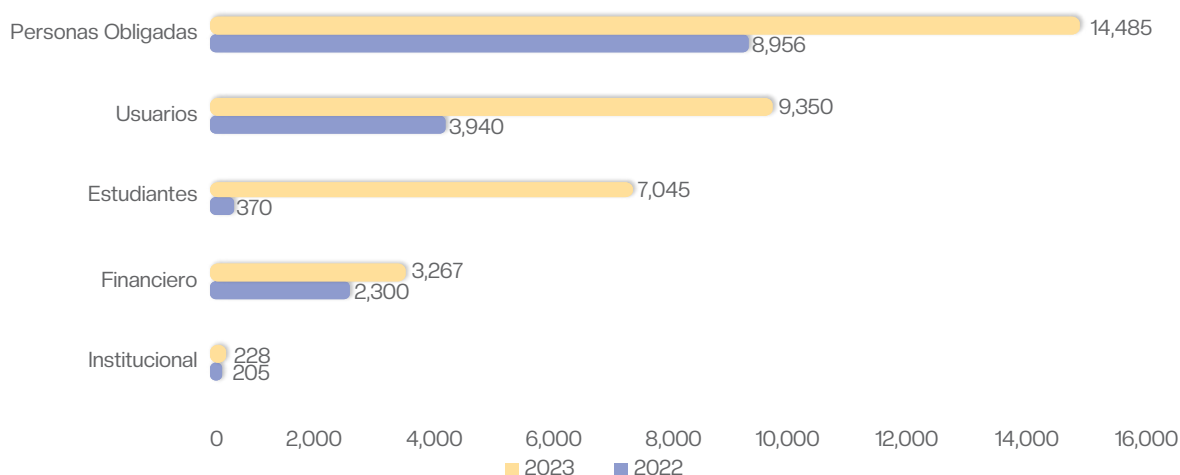
Horas / Persona de capacitación impartida por subprograma



Fuente: SIB.

Gráfica 30

Participaciones por segmento



Fuente: SIB.

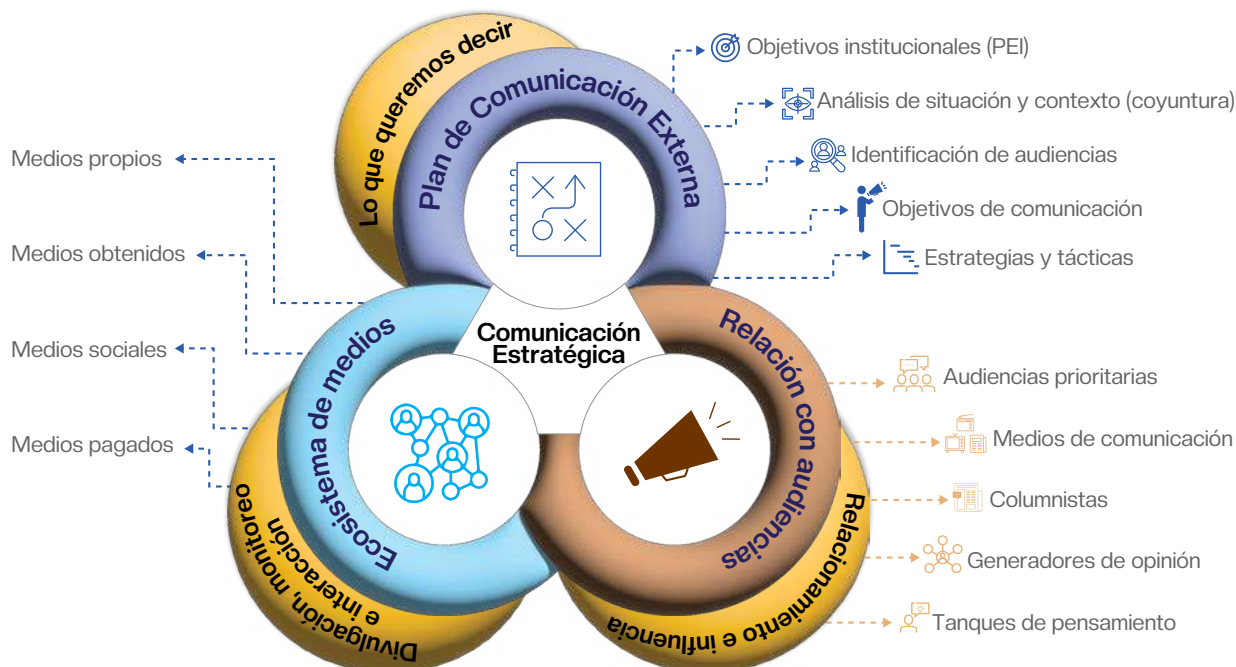
5.3 Comunicación estratégica

Con el fin de mantener el acercamiento de la Superintendencia de Bancos (SIB) con diversas audiencias, el Departamento de Desarrollo Institucional implementó, durante 2022 y 2023, una estrategia de comunicación externa

institucional. Esta estrategia consistió en el desarrollo de iniciativas, tácticas, mensajes y canales dirigidos a los *stakeholders*, lo que contribuyó a fortalecer la credibilidad y confianza en el ente supervisor. En ese sentido, la referida estrategia resume los temas siguientes:

Gráfica 31

Estrategia de comunicación externa institucional



Fuente: SIB.

Acercamiento con audiencias

En 2022 y 2023, se mantuvo la relación con las audiencias siguientes: directores y editores de medios de comunicación; y, analistas de diferentes tanques de pensamiento. Además, se participó en las reuniones siguientes:

- Mesa Técnica de Comunicación y Adhesión (MTCA) de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).
- Mesa de Autoridades y Mesa de Directores de Comunicación del Centro Cívico 12 (CC12).
- Reuniones del Eje Estratégico 2 de COPRECLAF: concienciación y capacitación.
- Subcomisión de Comunicación y Prensa derivado del Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción (CCIA).
- Reuniones con encargados de comunicación para la divulgación de campañas interinstitucionales con el Ministerio Público (MP), Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), Aeropuerto Internacional La Aurora y la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET).

Gestión con medios de comunicación

Fomentar la transparencia y garantizar el acceso a la información pública ha sido una prioridad en nuestra estrategia de comunicación externa institucional. En este sentido, la apertura hacia el gremio periodístico, cuya responsabilidad es informar y formar opinión, adquiere una relevancia especial. Derivado de lo anterior, en 2022 se atendieron 29 solicitudes de información de periodistas; y, en 2023, 70 requerimientos. En el sitio web institucional, se continuó con la divulgación periódica de estadísticas generadas por la Intendencia de Verificación Especial (IVE), publicaciones especializadas y comunicados de prensa.

Campañas en medios de comunicación

Con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de la población, en 2022 y 2023, se implementaron campañas de comunicación en medios masivos como: radio con cobertura nacional y metropolitana, prensa con circulación nacional y metropolitana, y televisión por cable. En las referidas campañas se comunicaron los temas y mensajes siguientes: delito de pánico financiero, historial crediticio, atención a gestiones presenciales en la SIB en sede zona 13 y estafas por medios electrónicos.

Adicionalmente, se implementó la campaña interinstitucional contra extorsiones en coordinación con el Ministerio Público (MP), la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG) y el apoyo de los bancos del sistema.

Durante 2023, se obtuvo un espacio en el Diario de Centro América en la sección de opinión. En este contexto, se coordinó la redacción y el envío mensual de artículos, firmados por el Superintendente de Bancos, abordando temas relevantes del quehacer institucional y funciones

del ente supervisor, así como los roles del resto de actores que conforman la estructura de banca central en Guatemala. Además, se participó en especiales de periódicos y revistas que circulan a nivel regional.

Cabe resaltar que, la Superintendencia de Bancos logró posicionarse en el *Ranking* de Empresas con Mejor Reputación Corporativa 2023, según la edición 352 de la revista Summa. Posteriormente, en ese mismo año, luego de haber sido evaluada en aspectos como sus prácticas laborales, incentivos y oportunidades de desarrollo, así como el impacto de las acciones en favor de la sostenibilidad para la atracción y retención de talento, la SIB recibió, por parte de la referida revista, el reconocimiento por ubicarse en la posición 20 de 50 en el *ranking* como Mejores Empleadores en Guatemala.

Publicaciones especializadas

Con el objetivo de divulgar contenido técnico, durante 2022 y 2023, se realizaron publicaciones especializadas de manera periódica y de acuerdo con la programación establecida. Estas publicaciones son importantes para mantener informadas a nuestras audiencias clave, así como para promover el intercambio de conocimientos y actualizaciones técnicas.

• Suplemento mensual SIB

Se elaboraron 24 ediciones del Suplemento con Información de Instituciones Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de proporcionar a los usuarios internos y externos un documento que incluyera información para el análisis estadístico macroeconómico del sistema financiero supervisado guatemalteco. Cada trimestre se insertaron un total de 30,500 ejemplares en un medio de prensa. Adicionalmente, se envió en versión electrónica a más de 127,000 suscriptores.

• Revista *Visión Financiera*

Esta revista se publica trimestralmente y su objetivo principal es ser un referente técnico sobre temas asociados a la supervisión financiera, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, tendencias y normativa, así como compartir el conocimiento de las voces expertas del sector supervisor y financiero. En 2022-2023, se contó con la participación de expertos nacionales e internacionales, además de colaboradores especialistas de la SIB, con un enfoque integral en la presentación de sus contenidos.

Entre los principales grupos de interés a los que se dirige la revista se encuentran: sistema financiero supervisado, Junta Monetaria, organismos internacionales, cuerpo diplomático, cámaras y asociaciones, universidades, medios de comunicación, generadores de opinión, autoridades de gobierno, entre otras. En 2022, la distribución de la revista impresa fue de 2,800

ejemplares antes de su transición a un formato exclusivamente digital interactivo implementado en 2023. Adicionalmente, se envió en su versión electrónica a más de 127,000 suscriptores.

En 2023, se elaboró una edición especial conmemorativa por los 21 años de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la creación de la IVE como Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de Guatemala, que incluyó opiniones y experiencias de reconocidos profesionales, expertos en temas sobre Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). En ese mismo año, también se realizó la edición "Plata" número 50 de *Visión Financiera*, reafirmando el compromiso continuo de la Superintendencia de Bancos con la divulgación de conocimientos relevantes sobre supervisión efectiva y transfronteriza, seguros, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, tecnología, transformación digital, economía, finanzas, entre otros temas innovadores de interés.



Fuente: edición 46 de la revista *Visión Financiera*



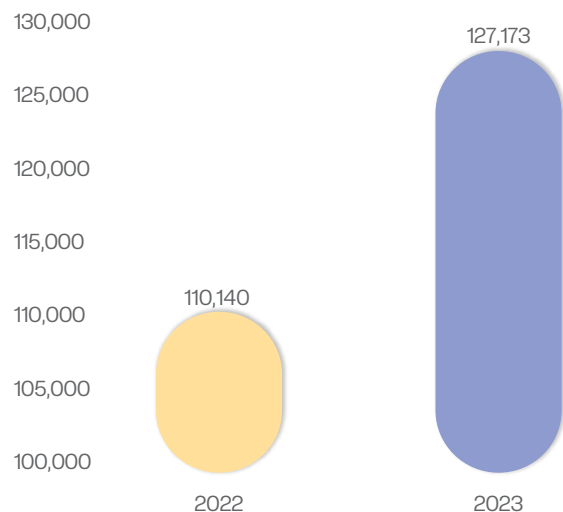
Fuente: edición Plata, número 50 de la revista *Visión Financiera*

Herramienta E-mailing

Entre 2022 y 2023, se incrementó en un 15% la cantidad de suscriptores interesados en recibir información institucional, logrando llegar a más de 127,000 contactos, a quienes se les envían publicaciones especializadas, invitaciones a capacitaciones, avisos de asuetos del sistema financiero supervisado, comunicados de prensa, entre otros temas de interés.

Gráfica 32

Incremento de suscriptores 2022-2023



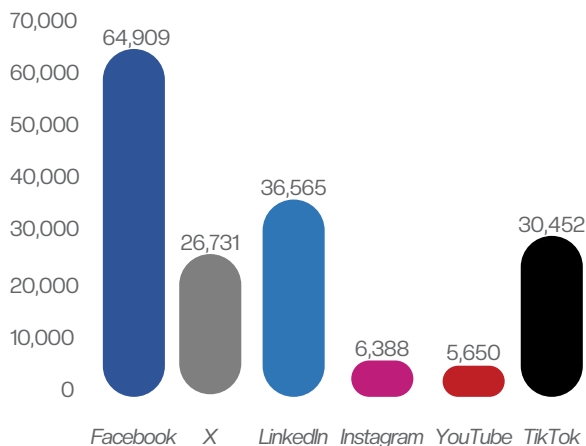
Fuente: SIB.

Redes sociales institucionales

La comunidad en las redes sociales de la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2023, incrementó a 170,695. La SIB cuenta con varios canales de comunicación digital, a través de los cuales se divulgan temas institucionales y de educación financiera en *Facebook*, *X*, *LinkedIn*, *Instagram* y *YouTube*. Adicionalmente, en 2023, para incrementar el alcance del contenido a divulgar, se abrió la cuenta oficial de la SIB en *TikTok*, lo cual representó un incremento significativo para la comunidad digital, toda vez que en 2023, se logró contar con 30,452 seguidores en esta red, que representa un 17.84% del total de la comunidad en redes sociales.

Gráfica 33

Comunidad en redes sociales a diciembre de 2023



Fuente: SIB.

En los citados canales, se atienden consultas de los usuarios relacionadas con las instituciones del sistema financiero supervisado. En 2023, se recibió un promedio mensual de 2,400 comentarios o mensajes de los usuarios.

Campaña de comunicación en medios digitales

Con el objeto de continuar con la divulgación de contenido institucional y de educación financiera, en 2022 y 2023, se implementó la campaña digital en las redes sociales *Facebook*, *X*, *YouTube*, *LinkedIn* e *Instagram*, así como en la plataforma de *Google Ads*, para divulgar contenido sobre: funciones de la Superintendencia de Bancos; temas sobre el sistema financiero supervisado; publicaciones institucionales; prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; y mensajes de educación financiera. 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*, *X*, *YouTube*, *LinkedIn* e *Instagram*.

- Aumento de visitas al sitio web de la Superintendencia de Bancos a través de *Google Ads*.
- Alcance para la divulgación de mensajes de temas institucionales y educativos.

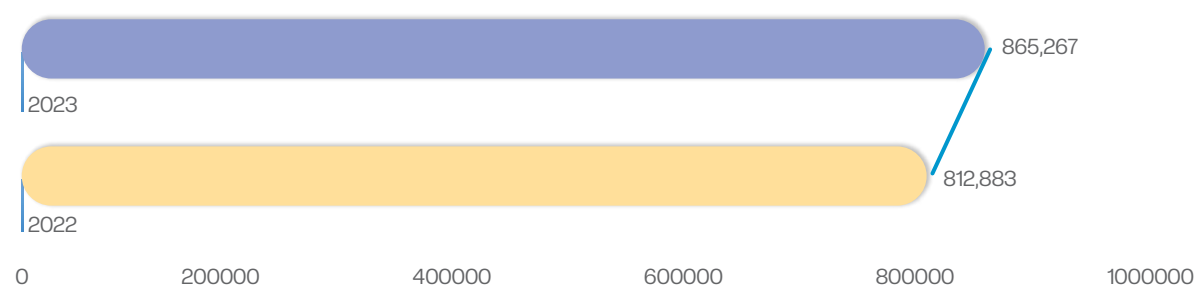
Sitio web institucional

Dentro del ecosistema digital, uno de los principales activos para la comunicación de la Institución es el sitio web de la Superintendencia de Bancos. Es por ello que, en enero de 2023, se implementó el rediseño de la 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 sobre el sistema financiero supervisado, leyes y normativa, materiales de educación financiera, informes, boletines de estadísticas, entre otros.

En 2022, el promedio mensual de visitas fue de 67,740; registrando un incremento del 6% en 2023 de visitas anuales, obteniendo un promedio mensual de 72,105 visitas, logrando más de 865 mil visitas en el año.

Gráfica 34

Visitas anuales al sitio web institucional 2022-2023



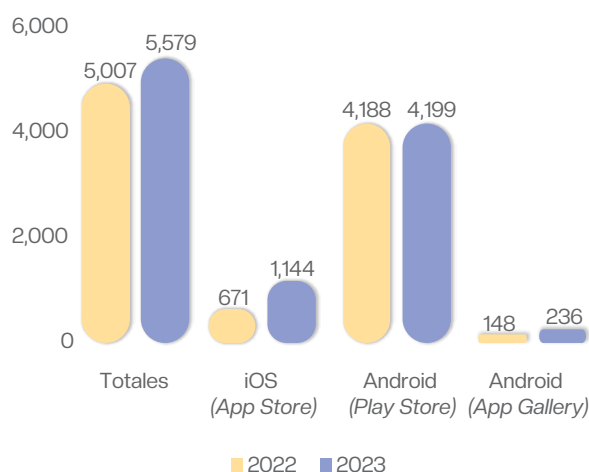
Fuente: SIB.

Aplicación móvil institucional

Con el propósito de proporcionar al usuario una experiencia de comunicación omnicanal, en la aplicación móvil institucional, 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 2022, se registró en total de 5,007 descargas de la referida aplicación y en 2023, hubo un incremento del 11.42%, de descargas anuales en las tiendas de iOS y Android.

Gráfica 35

Descargas de la aplicación móvil institucional 2022-2023



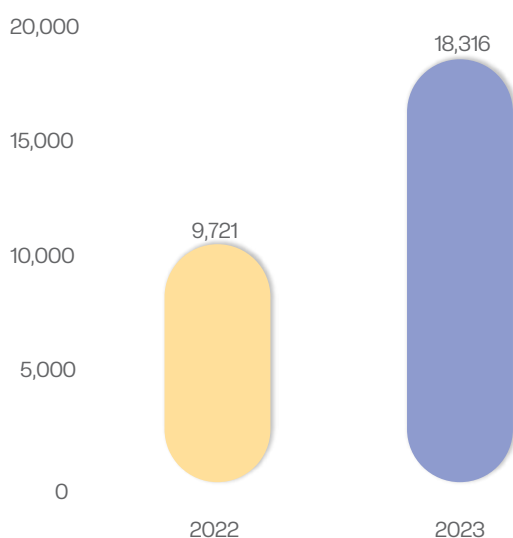
Fuente: SIB.

Servicio de mensajes cortos

El servicio de mensajes cortos, conocido también como *SMS (Short Message Service)*, ha sido un canal de comunicación digital efectivo para la divulgación a usuarios del sistema financiero, sobre los canales digitales institucionales y eventos del Programa de Educación Financiera de la SIB. En 2022, se enviaron 9,721 mensajes, y en 2023 fueron 18,316.

Gráfica 36

Cantidad de mensajes cortos SMS enviados durante 2022-2023



Fuente: SIB.

SIB TV

Con el propósito de alinear las estrategias institucionales de comunicación interna y externa, a partir de agosto de 2023 se inició la ejecución del proyecto SIB TV, en el cual, a través de cuatro géneros periodísticos, se divulgaron temas relacionados con el quehacer institucional. A finales de 2023, se divulgaron dos episodios de *podcast*, siete noticieros y seis cápsulas informativas, que fueron socializados al público a través de canales de comunicación interna, redes sociales y el sitio web. Es

importante destacar que, el concepto de SIB TV es una propuesta de comunicación activa, asertiva, propositiva, proactiva y con una visión integral de la comunicación externa de la SIB, que se hace compatible con la disposición para generar información, conocimiento y educación, sobre el trabajo que realiza la Superintendencia de Bancos. Además, trabaja en tres aspectos fundamentales: 1) Presencia oportuna en las diferentes plataformas de información, en este caso, principalmente, en el canal de *YouTube* el cual genera un medio de comunicación propio del quehacer institucional. 2) Mensajes clave institucionales para explicar y gestionar de mejor manera el conocimiento e información acerca del rol de la SIB en el contexto financiero del país; y, 3) Proyección para el relacionamiento con diferentes *stakeholders* de la Institución, atendiendo la demanda de información de cada uno de ellos.

5.4 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 e instituciones 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 (BM), 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 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 la República de Perú, Banco de España, Banco de México, entre otras.

Debido a la activa participación de la Superintendencia de Bancos tanto en el ámbito nacional como internacional, nos participan para asistir a diversos foros, reuniones, seminarios, entre otros, en los cuales podemos aportar conocimientos técnicos, así como recibir información y experiencias de otros países. Por lo anterior, durante el 2022-2023 se gestionaron 109 participaciones en foros como: agendas técnicas y sesiones de junta directiva de ASBA, asambleas y reuniones de Comités del CCSBSO, foro parlamentario de inteligencia y seguridad, talleres de finanzas sostenibles, reuniones de

discusión técnica de estrategias de seguimiento del riesgo de crédito poscovid-19, congresos de la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG) y de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS), talleres con CAPTAC, entre otros.

Derivado del aporte de la Superintendencia de Bancos al trabajo de organismos internacionales, periódicamente se reciben solicitudes de información, consultas técnicas, solicitudes de opinión y contribuciones para publicaciones, durante 2022-2023, se atendieron 187 requerimientos para diferentes organismos nacionales e internacionales con lo que se contribuye a la creación de conocimiento en materia de supervisión financiera.

También, con el objetivo de fortalecer relaciones, la SIB participa en Grupos de Trabajo y Comités de los diferentes organismos internacionales, lo que propicia la realización de visitas técnicas y pasantías que permiten el intercambio de conocimientos y experiencias, así como la firma de diversos Memorandos de Entendimiento (MoU) que permiten compartir la información de una mejor manera.

Es importante mencionar el trabajo de los Comités Técnicos del CCSBSO, de los cuales, actualmente, Guatemala coordina los Comités de Ciberresiliencia y de *Fintech*. Adicionalmente, desde el 2019 Guatemala ostenta la Tesorería del referido Consejo.

Eventos

Durante 2022-2023 se coordinaron 70 eventos, entre ellos: asambleas de alto nivel, reuniones de Junta Directiva, reuniones de Comités y Grupos de Trabajo, visitas de asistencias técnicas, foros especializados, entre otros, lo que permitió el intercambio de experiencias y mejores prácticas con otros entes supervisores y organismos internacionales; asimismo, coadyuva al trabajo en conjunto para el fortalecimiento de la supervisión transfronteriza, así como la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



Dentro de estos 70 eventos realizados en Guatemala están: CIII Sesión de Junta Directiva de ASBA, Mesa Redonda sobre Prácticas Supervisoras de ASSAL, Reunión de Asamblea General del CCSBSO, reuniones de los Comités del CCSBSO, reunión del Comité de Ciberresiliencia, reunión de la Comisión Estratégica de GAFILAT, entre otros.

En el contexto local se realizaron actividades como: el acto de Elección de Miembros Titulares y Suplentes de la Junta Monetaria, reuniones de la Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF), Día Contra el Lavado de Dinero, Congresos de la Escuela Bancaria de Guatemala, reuniones con los miembros del Centro Cívico y reuniones de acercamiento con diferentes audiencias que permiten fortalecer las relaciones institucionales.

Por otra parte, en un esfuerzo por liderar la vanguardia en la transformación digital y la modernización del sector financiero, la Superintendencia de Bancos dio un paso significativo con la celebración de la XXIII Edición de las Conferencias sobre Supervisión Financiera. Este evento emblemático, realizado en 2023, marcó una nueva era en la forma de abordar y discutir las temáticas cruciales del sector, y subrayó el compromiso institucional con la innovación, la inclusión de tecnologías avanzadas y la inteligencia artificial.

Con una perspectiva renovada y un formato rediseñado que favorece el diálogo interactivo y el debate crítico, las conferencias se han convertido en un catalizador para la exploración de tendencias internacionales y prácticas emergentes en supervisión financiera, seguros y prevención de lavado de dinero, entre otros temas. Este acercamiento innovador ha sido especialmente diseñado para:

- **Fomentar la incorporación y uso eficiente de tecnologías avanzadas:** a través de la integración de soluciones basadas en inteligencia artificial y otras tecnologías digitales, se propone una visión futurista de la supervisión financiera, alineada con las necesidades y desafíos del siglo XXI. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y la efectividad de los procesos supervisores, sino también anticipa las tendencias y adaptaciones necesarias en un panorama financiero en constante evolución.
- **Promover un intercambio rico y diverso de perspectivas:** al transformar las sesiones en paneles de discusión multidisciplinarios, se creó un espacio inclusivo para que expertos de varios sectores, incluyendo el financiero, la academia, organismos nacionales e internacionales, así como la propia Superintendencia de Bancos, compartan sus conocimientos y experiencias. Este formato fomenta un debate más profundo y constructivo, permitiendo un análisis más complejo y detallado de los temas en cuestión.
- **Abordar temáticas de relevancia actual y futura:** las discusiones se centraron en asuntos de inmediata importancia como el endeudamiento de consumo en tiempos de inflación, así como en temas de futuro inminente como la regulación de las *Fintech* y el uso de billeteras virtuales. Este enfoque garantiza que la conversación no solo sea pertinente para los desafíos actuales, sino también para preparar a los participantes para las innovaciones y cambios que definirán el futuro del sector financiero.

La realización de las conferencias en la Universidad Francisco Marroquín, con una transmisión en vivo por medio de nuestras redes institucionales, con el soporte de una presentadora virtual impulsada por inteligencia artificial, destacó el compromiso con la modernización y la accesibilidad, y simbolizó la fusión entre la tradición académica y la

vanguardia tecnológica. Este entorno estimulante sirve como un recordatorio de que la educación y la formación continuas son fundamentales en la era de la transformación digital.

La XXIII Edición de las Conferencias sobre Supervisión Financiera reflejó un hito en la jornada de la Superintendencia de Bancos hacia la transformación digital institucional. Este evento ha establecido nuevos estándares para la discusión y el análisis de temas financieros complejos, reafirmando el papel de la Superintendencia como una entidad proactiva y visionaria, plenamente comprometida con liderar el sector hacia un futuro innovador y tecnológicamente avanzado.

5.5 Atención a usuarios de servicios financieros

La Superintendencia de Bancos atendió solicitudes y gestiones de usuarios, de forma consolidada, durante 2023, un total de 55,526 casos, lo que significó un incremento del 12% respecto del año anterior (49,496 en 2022). La integración de los casos atendidos es la siguiente:

Tabla 5

Consolidado de solicitudes y gestiones atendidas en 2023

Medio de Atención	%	Total de Casos
Presencial	44%	24,478
Telefónica	30%	16,620
Correos Electrónicos	13%	7,362
Expedientes a/	6%	3,051
Otros medios b/	5%	2,953
Chatbot	2%	1,062
Total	100%	55,526

a/ = Solicitudes o gestiones presentadas en forma escrita o digitalmente por los usuarios

b/ = Gestiones ingresadas por medio de portal electrónico

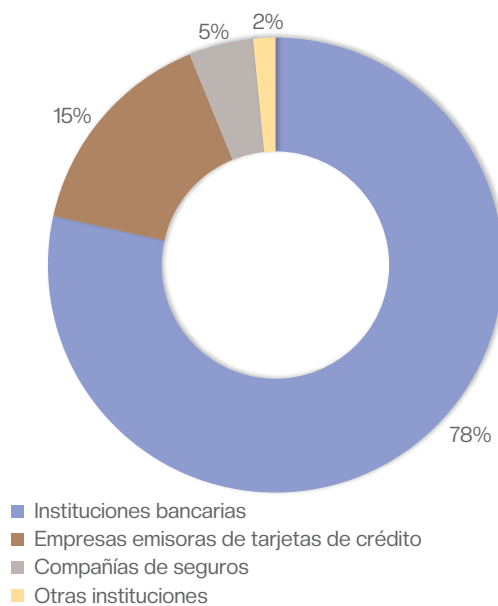
Fuente: SIB.

En el cuadro anterior se evidencia que la Superintendencia de Bancos, a través de las Áreas de Gestión de Usuarios, en 2023 atendió 3,051 expedientes derivados de solicitudes y gestiones por inconformidades de usuarios de productos y servicios financieros, presentadas de manera presencial o por el sistema automatizado de gestión vía correo electrónico, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado, mostrando una disminución del 3% en relación con el año anterior (3,157 en 2022).

En el año referido, el mayor número de inconformidades fue presentado contra los bancos y las entidades emisoras de tarjetas de crédito, representando el 78% y el 15% respectivamente, del total de casos atendidos (77% y 18% en 2022).

Gráfica 37

Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2023

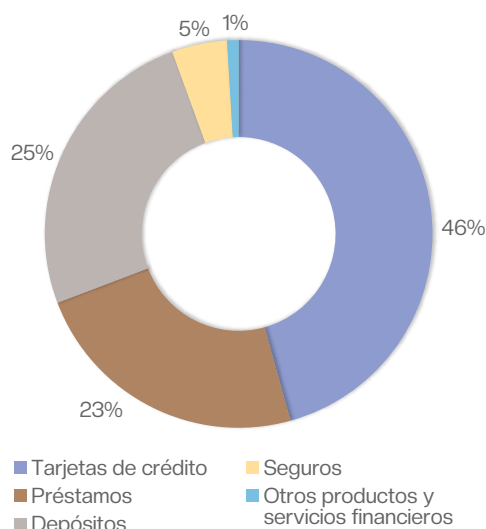


Fuente: SIB.

Al diferenciar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto financiero, se determina que las inconformidades más significativas se relacionan con tarjetas de crédito, depósitos y préstamos, representando el 46%, 25% y 23% respectivamente, del total de casos atendidos en 2023; y, 48%, 18% y 29% en 2022.

Gráfica 38

Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2023



Fuente: SIB.

Además, hasta diciembre de 2023 se orientó de forma presencial, vía telefónica, *Chatbot* y mediante correo electrónico a 17,282 usuarios en relación con dudas sobre algún producto o servicio financiero o alguna inconformidad con el actuar de determinada entidad financiera, mostrando un incremento del 32% con respecto al año anterior (13,092 a diciembre de 2022).

Entre las innovaciones tecnológicas realizadas, a partir de agosto de 2022, se implementó el sistema automatizado de gestión, vía correo electrónico, que consiste en un programa informático con el que, de manera automática, se forman expedientes al momento de recibir el correo electrónico, mediante el cual los usuarios solicitan alguna gestión y adjuntan la documentación que estiman pertinente, cumpliendo con los requisitos establecidos para la atención de gestiones por inconformidades relacionadas con productos y servicios financieros que prestan las entidades supervisadas.

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

Tabla 6

Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de productos y servicios financieros

Descripción	Datos a diciembre 2022	Datos a diciembre 2023
1. Solicitudes y gestiones atendidas	3,157	3,051
2. Porcentaje favorable al usuario	68%	57%
3. Monto recuperado	Q. 3.4 millones	Q. 5.4 millones
4. Productos más frecuentes		
Tarjetas de crédito	48%	46%
Préstamos	18%	25%
Depósitos	29%	23%
5. Orientaciones y consultas a usuarios	13,092	17,282
6. Total de atenciones efectuadas	16,249	20,333

Fuente: SIB.

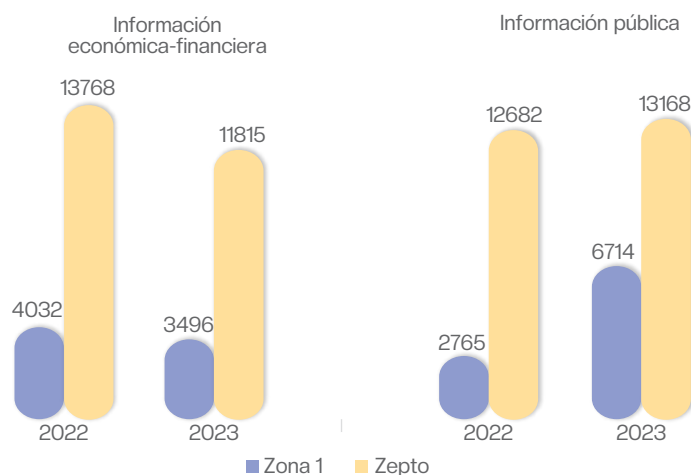
Es importante destacar que, en la Unidad de Información Pública (UIP), también se realizan las actividades de atención de las consultas de los usuarios de productos y servicios financieros y público en general, relacionadas con las entidades supervisadas, la Superintendencia de Bancos y otras entidades; adicionalmente, se atienden requerimientos efectuados con base en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Cabe mencionar que actualmente la atención presencial se brinda de forma diligente en la sede ubicada en la zona 13 de la ciudad capital (Edificio Zepto).

A continuación se presenta el comportamiento de las solicitudes de información económica-financiera e información pública correspondiente a 2022 y 2023.

Gráfica 39

Solicitudes de información económica financiera e información pública (historial crediticio)



Fuente: SIB.

Es oportuno comentar que, en 2023, la UIP proporcionó el apoyo a una entidad ubicada en el departamento de Chiquimula para la generación de usuarios de consulta del historial crediticio. Derivado de dicha actividad se atendieron 422 solicitudes relacionadas con información pública y 48 con información económica-financiera, las cuales están distribuidas en las estadísticas de la sede ubicada en el Edificio Zepto.

Además, es pertinente hacer notar que, respecto a las solicitudes de información pública, en su mayoría están relacionadas con el historial crediticio, las cuales se han incrementado significativamente, debido a que los usuarios

lo requieren para atender requisitos por temas de empleo, créditos universitarios y créditos en entidades no supervisadas.

Asimismo, se han implementado mejoras con el afán de brindar un servicio más ágil a los usuarios, dentro de las cuales se puede mencionar la validación por medio de código QR en el historial crediticio para legitimar la autenticidad del documento, así como la utilización de *tablets* en la atención presencial de usuarios del historial crediticio en la sede de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de automatizar los documentos relacionados con dichas atenciones.

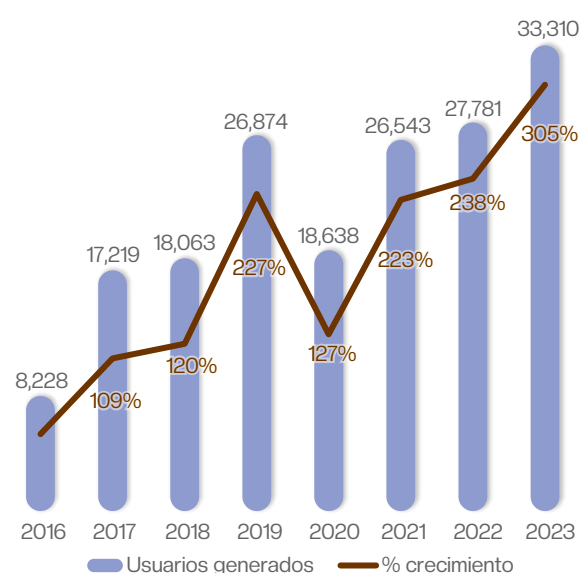


Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

Además, considerando la iniciativa de gobierno digital, se priorizó la aplicación de servicios en línea, entre los cuales está la emisión del historial crediticio por medio de las plataformas de banca en línea en los bancos del sistema, por lo que a partir de la implementación del Portal de Atención a Usuarios en la Superintendencia de Bancos en diciembre de 2016, hasta el 31 de diciembre de 2023, se tienen registrados 176,656 usuarios aproximadamente, los cuales muestran la tendencia siguiente:

Gráfica 40

Usuarios en el Portal de Atención al Usuario



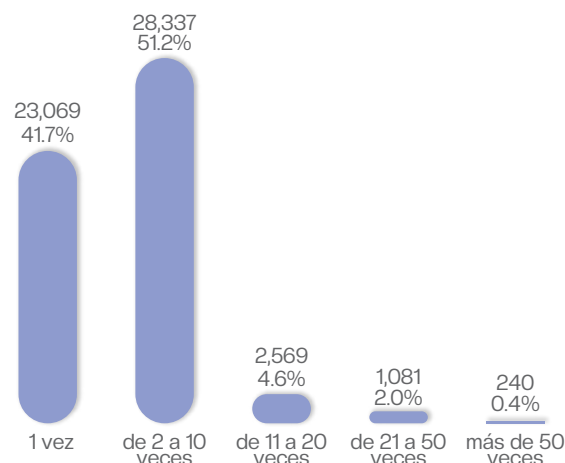
Fuente: SIB.

Cabe resaltar que las personas que se presentan a la Superintendencia de Bancos a solicitar su usuario obtienen como beneficio el acceso ilimitado a la consulta de su historial crediticio en línea o a la solicitud de la constancia de carencia de este.

Además, es importante mencionar que la implementación de dicho portal ha sido positiva, ya que a pesar de las limitaciones de movilidad y atención presencial que ha representado, entre otros, la pandemia, en 2023 se evidencia que 23,069 usuarios han consultado su información al menos una vez.

Gráfica 41

Cantidad de Consultas del Historial Crediticio en el Portal de Atención a Usuarios de enero a diciembre 2023



Fuente: SIB.

Finalmente, derivado del convenio interinstitucional suscrito el 23 de abril de 2020 entre el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Bancos, que tiene por objeto propiciar el fortalecimiento de capacidades, preparación de personal y asistencia técnica a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), dependencia del Ministerio de Economía, en relación con los derechos de los usuarios de productos y servicios financieros de entidades supervisadas por la SIB, este órgano de vigilancia e inspección realizó el programa de capacitaciones que consistió, principalmente, en el traslado de conocimientos e información por medio de conferencias, talleres u otras actividades académicas de capacitación y formación, dirigidas a los funcionarios y empleados de la DIACO, en el cual participaron funcionarios de diversos departamentos de esta institución, mismo que concluyó en mayo de 2023.

6

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

6.1 Transformación digital, innovación y desarrollo

El proceso de planificación estratégica 2023-2025 de la Superintendencia de Bancos (SIB), responde a tres elementos importantes: a) Visualizar oportunidades de mejora por medio de la identificación de problemas; b) Enfrentar estas dificultades con la intervención de equipos multidisciplinarios; y, c) Concluir los proyectos como producto final que agregan valor a la mejora continua de la Institución.

A partir de octubre de 2022, la implementación de proyectos en la planeación estratégica ha sido vital, promoviendo la adopción de nuevas prácticas y procesos que han mejorado la eficiencia y la calidad del trabajo institucional.

Principales resultados en materia de transformación digital y gestión de proyectos institucionales

La visión estratégica de la SIB, incluye como pilares la transformación digital y la gestión de proyectos.

Pilar 1: transformación digital

El proceso de transformación digital inició con una visión clara del gobierno corporativo institucional, que se adoptó y permeó en toda la organización. Esto facilitó la reingeniería de procesos, seguida de la sistematización y automatización, lo que resultó en una transformación digital integral. Además, se desarrollaron políticas, normativas internas y procedimientos que permitieron la adopción clara de nuevas tecnologías y el aprovechamiento de recursos disruptivos para aumentar la versatilidad en la gestión.

Componentes de la transformación digital:

Personas: es esencial comprender las funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la Institución para identificar cómo agregar valor a su trabajo. Esto implicó crear un mapa de acción que guio la mejora y eficacia de las actividades realizadas. Además, se fomentó el pensamiento digital en todos los niveles de la organización.

Procesos: es fundamental analizar la situación actual y las actividades realizadas en cada dependencia para identificar oportunidades de optimización. Esto nos permitió determinar las áreas con mayor necesidad al iniciar el proceso de transformación.

Tecnología: la implementación de la tecnología debe concebirse como un medio para mejorar la experiencia de las personas con la Institución, colocándolas en el centro de atención. Esto incluye a todos los grupos de interés, tanto colaboradores como *stakeholders* externos. La transformación digital actual ofrece a las organizaciones la oportunidad de alcanzar a usuarios a los que anteriormente no tenían acceso. Esta se abordó de manera integral la cual fue efectiva y beneficiosa para la Institución.

Gestión del cambio: la gestión del cambio tiene como objetivo facilitar la implementación exitosa de los procesos de transformación. Para lograrlo, fue fundamental contar con una visión común

del cambio, líderes con habilidades efectivas de comunicación, un plan integral para educar a los colaboradores, métricas claras para medir el éxito del cambio y diseñar un plan de seguimiento con acciones previstas para diversos escenarios.

Pilar 2: gestión de proyectos

Basado en metodologías y mejores prácticas definidas sobre ciclos de vida predictivos y ágiles, adaptados a las necesidades de cada proyecto, manteniendo las cinco áreas de procesos o ciclo de vida: inicio, planeación, ejecución, monitoreo y control, y cierre; con una adecuada gestión de cambios, gestionando los recursos, alcance, calidad, comunicaciones, *stakeholders*, riesgos, entre otros; todo esto en ciclos iterativos y procesos de entrega eficientes. También se contó con un adecuado análisis inicial de factibilidad e identificación de beneficios.

Figura 8

Ciclo de vida



Fuente: PMBook de PMI

Asimismo, a partir de octubre de 2022, este proceso requirió de un alto grado de organización, integración y gestión para lo cual se creó la

Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales (OGPI), con el objetivo de fortalecer los esfuerzos estratégicos de la Superintendencia de Bancos.

Figura 9

Modelo de proyectos de transformación digital



Fuente: OGPI-SIB.

Resultados

A partir de octubre de 2022, la Superintendencia de Bancos, adoptó la transformación digital la cual es esencial para las instituciones, ya que mejora la eficiencia, personaliza la experiencia del usuario, impulsa la innovación y facilita la toma de decisiones informadas.

En 2023, se ejecutaron 18 proyectos estratégicos basados en los recursos disponibles y en las decisiones de los responsables de cada dependencia. La OGPI aplicó las mejores prácticas en la gestión de proyectos, como el

manejo de *Project Charter*, indicadores, fases, hitos, gestión de interesados clave, lecciones aprendidas, cronogramas, entre otros.

En la línea estratégica de "Transformación de la Gestión y Operación", un componente básico para la transformación digital fue la implementación de un único expediente electrónico institucional, lo que implicó la definición de un portafolio de proyectos. Dicho portafolio está integrado de la forma siguiente:



Fuente: Expediente electrónico, SIB.

Cultura organizacional

Se realizaron campañas internas y acciones encaminadas a fortalecer la cultura organizacional sobre la transformación digital y renovación interna, basados en cultivar el pensamiento digital, para mejorar la manera de realizar las actividades utilizando la tecnología.

Implementación de la firma electrónica avanzada

Este proyecto inició según Acuerdo Nro. 46-2022, el cual norma el uso institucional de la firma electrónica avanzada. Asimismo, se definió un plan de acción que incluyó capacitación a colaboradores, ajustes presupuestales, estandarización institucional, desarrollo de componentes de programación para formato visual, administración de las firmas electrónicas, sistemas actuales, migración a tecnología nube, configuración de la infraestructura necesaria, entre otros aspectos de importancia.

Modernización de las disposiciones relativas a la administración de documentos y expedientes (Acuerdo Nro. 22-2004)

El objetivo de este proyecto es emitir una serie de políticas y normativa interna con respecto a la transformación de la gestión documental institucional, con base en la legislación asociada, como: la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto Número 47-2008); Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto Número 5-2021); Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto Número 57-2008); el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-104-2021); dictámenes jurídicos internos, entre otros; así como los aspectos técnicos incluyendo la optimización de procesos de trabajo, aplicación de mejores prácticas y el uso de la tecnología en la gestión del ciclo de vida de expedientes y documentos, incluyendo la recepción, creación, registro, consulta, notificación, traslado, resguardo y disposición final.

También, se consideraron otros aspectos de importancia como la seguridad y calidad de la información, análisis de textos y metadata, reingeniería e integración de sistemas, archivos digitales, entre otros.

Desarrollo de sistemas de expediente electrónico

a. Desarrollo del Módulo de Gestión de la Supervisión de la Intendencia de Supervisión

Implicó un avance significativo en materia de efectividad del proceso de supervisión ya que se logró el 100% de la automatización del proceso que implica la planificación, asignación, ejecución, finalización, formularios de calidad, cédulas de hallazgos, estadísticas y estructura, alcanzando el 5% de expedientes totalmente electrónicos.

Asimismo, este proyecto obtuvo otros beneficios como: estandarización de procedimientos; manejo y centralización de documentos del expediente de trabajo de manera electrónica; facilidad en la gestión de dichos expedientes y documentos; eliminación de costos asociados al uso de papel; mayor control y seguimiento del proceso; reducción de tiempos; obtención de indicadores de desempeño y alertas; una mayor trazabilidad en las fases del trabajo; y, reportería gerencial, entre otros.

b. Desarrollo de expediente electrónico del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Intendencia de Verificación Especial

El propósito del proyecto fue sistematizar el proceso de supervisión de riesgos de LD/FT, la generación de expedientes electrónicos y la realización de comunicaciones electrónicas con las Personas Obligadas; esto con la finalidad de hacer más eficiente el trabajo del personal de las áreas del departamento, así como el seguimiento por parte de los

supervisores y autoridades; el análisis de los procesos y rediseño de estos para la implementación del sistema basado en flujo de trabajo y entregables. En supervisión *extra situ* se logró el desarrollo del módulo de verificaciones, el levantado del proceso y el desarrollo del manual de usuario. De lado de supervisión *in situ* se desarrolló el componente e-circularizaciones de requerimientos adicionales y del módulo de planificación y asignación de verificaciones. También se obtuvo un 65% de expedientes electrónicos con un 84% de reducción de uso de papel.

c. Reingeniería del Sistema de Administración de Documentos y Expedientes (SADE) e integración con sistemas operacionales

Derivado de la modernización del acuerdo relacionado con la gestión documental, fue necesario una reingeniería del SADE para dar soporte a las transformaciones definidas, así como la integración con los sistemas operacionales de las dependencias, lo cual implicó la automatización de los procesos como la generación de papeles de trabajo y de bases de datos para utilización de tecnologías de inteligencia de negocios, *chatbots*, entre otros.

Reestructuración y procesos de digitalización de archivo general

Este proyecto implicó la reorganización y digitalización del archivo institucional utilizando las mejores prácticas internacionales y el uso de tecnología de reconocimiento de textos, nube, entre otros. Se logró la actualización automática de expedientes de la IVE con el Archivo General. En 2024 se espera una reingeniería de procesos y estructura del Archivo General institucional.

A nivel de la línea estratégica de "Comunicaciones y procesos electrónicos con *stakeholders* externos" se realizaron los proyectos siguientes:

- **Sistema de Atención de Requerimientos (SAR) del Ministerio Público (MP):**



se realizaron acciones que produjeron una mejora sustancial del proceso de intercambio de información con el MP mediante el desarrollo del sistema IVE SCEIVE y denuncias electrónicas; también se desarrolló el lanzamiento nacional del sistema de comunicaciones electrónicas en todas las fiscalías del MP, excepto la Fiscalía Especial de Extinción de Dominio, de la cual se elaboró la adenda para su inclusión; estos esfuerzos generaron el 90% de eliminación de digitación de una denuncia, el 60% de reducción del tiempo de la revisión, firma y envío de denuncias y el 61% de incremento en la cantidad de requerimientos electrónicos atendidos.

- **Comunicaciones con otras entidades del Estado:** se alcanzó un convenio de Coordinación Interinstitucional entre la SIB y el RENAP; el intercambio electrónico con Junta Monetaria; el desarrollo de Declaración Jurada Regional de Viajero electrónica (DJRV) con Migración y la SAT; el desarrollo de aplicativo con el Tribunal Supremo Electoral (TSE), entre otros.
- **Comunicaciones electrónicas con Personas Obligadas (PO):** se fortalecieron las relaciones y mejora de la calidad de la información con las PO por medio de ocho soluciones tecnológicas como constancias electrónicas y otras; también, se rediseñó la estructura del formulario del eRTS diseño y desarrollo de módulos de identificación, involucrados, productos y servicios del RTS y uso de plantillas documentales para obtener información de la base de datos.

Los proyectos ejecutados en la línea de "Optimización de Procesos de Supervisión, Prevención de LD/FT e Información", fueron los siguientes:

- **Implementación del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC) e instructivo para el envío de**

información al Sistema de Información Basada en Activos Crediticios (SIBAC):

la importancia de este reglamento implicó la creación de mesas técnicas de trabajo y capacitaciones con la ABG e instituciones supervisadas para lograr en consenso la implementación adecuada del reglamento, así como las modificaciones de acuerdos y oficios. Se desarrollaron once instructivos y sistemas de validación del SIBAC, con sus respectivos sitios de pruebas, procesos de homologación de segmentos y retroalimentación de estos, se actualizaron publicaciones, reportes *dashboards* y sistemas internos de supervisión y de análisis económico.

- **Adecuación y mejoras al Sistema de Calificación de Supervisión Basada en Riesgos (SBR):** se realizó reingeniería del proceso y sistema (5 módulos con 7 tipos de riesgos). También, se agregó el módulo de administración, interconexión con la planeación operativa y el sistema de gestión de supervisión, interconexión con el árbol de riesgo inherente, matriz de riesgo ajustada, entre otros.
- **Fortalecer la supervisión de la solvencia en las aseguradoras:** se realizaron ejercicios en diez entidades aseguradoras para determinar un modelo integrado del tipo Solvencia II. Estos ejercicios se realizaron de acuerdo con el modelo actuarial determinístico y estocástico propuesto, empleando los campos de la información mínima definida, obtenida por medio de ejercicios de extracción de información desde la base de datos de las aseguradoras. En el primer módulo se trabajó el modelo actuarial determinístico para la reserva de siniestros de mejor estimación o siniestralidad última; en el segundo, se trabajó el riesgo de reserva, empleando el modelo estocástico de *bootstrapping*, incorporando factores de error de proceso, suponiendo que cada valor

incremental de los siniestros se distribuye mediante una gamma con parámetros α, β . Los cálculos preliminares fueron: reservas de siniestros, reservas de primas, margen de riesgo y margen de solvencia. Se continuará documentando, analizando y evaluando durante el primer semestre de 2024, previo a la realización de ejercicios piloto con las aseguradoras.

- **Sistema Integral de Gestión de la Inteligencia (SIGI):** se identificó la normativa a incorporar para homogeneizar la obligación de reportar transacciones sospechosas, así como la modernización y actualización de eRTS, mejora del formulario, reducción significativa de la carga operativa en el llenado del referido formulario, mediante la utilización de herramientas tecnológicas como: tablas de selección múltiple, carga de documentos en lote, carga automatizada de información, entre otros. También, un aumento en la calidad de la información y documentos recibidos en la IVE, contenidos en los reportes de transacciones sospechosas enviados por las Personas Obligadas.
- **Optimización del proceso de normativa y leyes:** se desarrolló el *dashboard* gerencial y de observaciones generales para controlar y dar seguimiento a las iniciativas de normativa, agregando indicadores.
- **Unidades de riesgo y grupos económicos:** se conformaron los grupos económicos y las unidades de riesgo de las entidades, derivado de las fuentes de información de cartera de créditos e identificación tributaria de los deudores, integradas al sistema; lo anterior permitió computar el nivel de riesgos y la construcción de más de 200 fichas técnicas de grupos económicos y sus unidades de riesgo por relaciones de propiedad.

Otro proyecto estratégico a cargo de la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales fue la alineación IVE-SIB, logrando obtener productos

financieros cubiertos a partir de números de identificación personal para rastreo de estos y para generar redes transaccionales de RTS utilizando tecnologías de *Big Data*, identificación de potenciales estructuras de LD/FT relacionales en grafos, a través de la relación entre productos financieros para vincular reportes de transacción sospechosa en un potencial caso.

6.2 Herramientas e innovaciones tecnológicas realizadas por el Departamento de Tecnología de la Información durante 2022 y 2023

En línea con el Plan Estratégico Institucional 2022, el Departamento de Tecnología de la Información diseñó, desarrolló, implementó y gestionó servicios tecnológicos para satisfacer las necesidades y requerimientos de la Superintendencia de Bancos para la ejecución eficiente de sus actividades en la consecución de su misión.

Con el establecimiento del Plan Estratégico para el período 2023-2025 que tiene como uno de los elementos principales la Gestión de Proyectos en forma estructurada, el Departamento de Tecnología de la Información ha realizado la importante participación transversal a toda la Institución, según las líneas estratégicas definidas, por medio de los facilitadores relacionados con la Gestión de Tecnología, desempeñando un papel esencial en la Modernización y Transformación Digital de la Superintendencia de Bancos, para lo cual se han desarrollado e implementado sistemas de información eficientes, ágiles e innovadores, así como diseñado, gestionado y entregado servicios tecnológicos transformadores, con altos niveles de disponibilidad y continuidad de las operaciones, fortaleciendo la seguridad de la información y la ciberseguridad en la Institución, en un entorno cambiante hacia la transformación digital; asimismo, se brindó la atención a los



usuarios con soporte técnico oportuno, cubriendo las necesidades tecnológicas institucionales; todo basado en las mejores prácticas y estándares internacionales; permitiendo a la Institución mantenerse actualizada tecnológicamente aportando el máximo valor a todos los usuarios y partes interesadas (*stakeholders*).

También se han implementado nuevas tecnologías como asistentes virtuales o *Chatbots*, *Big Data* para el manejo de información voluminosa, servicios y *software* en la Nube, Aplicaciones Móviles, entre otras.

Como parte de la estrategia de transformación digital se implementaron procesos electrónicos con los *stakeholders* externos e internos de la institución, impulsando el uso de la Firma Electrónica Avanzada (FEA), alcanzando una cobertura del 85% de los colaboradores. Se logró la desmaterialización de expedientes y papeles de trabajo de supervisión, administrativos y de los colaboradores, para lo cual se desarrollaron e implementaron sistemas de información como el "Expediente Electrónico" que, entre muchas funcionalidades, permite en un mismo entorno, manejar flujos de autorizaciones y firmas electrónicas de documentos e informes. En cuanto a las comunicaciones electrónicas se implementaron canales como el Sistema de Notificaciones Electrónicas y Portales Web para el intercambio de información y documentos, para atender las gestiones de usuarios, comunicación con entidades supervisadas, usuarios del sistema financiero, personas registradas, entidades externas y proveedores. Con ello, se logró reducir el uso de papel, el costo de traslados, los tiempos de espera, maximizando los horarios de recepción y optimizando los recursos tanto de la institución como de los *stakeholders*.

Derivado de la Resolución JM-47-2022, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, se implementaron nuevas herramientas tecnológicas, como el Sistema de Información Basada en Activos Crediticios y el Sistema Validador SIBAC; también se renovó el Sistema

de Información de Riesgos Crediticios SIRC, efectuándole una reingeniería, mejorando los tiempos de respuesta en el procesamiento, disponibilidad y visualización de la información.

Por otra parte, se diseñaron, implementaron, gestionaron y entregaron servicios tecnológicos con altos niveles de calidad, disponibilidad y seguridad de la información; fortaleciendo la infraestructura tecnológica institucional, con la adquisición e implementación de *hardware* para el procesamiento, almacenamiento y transmisión masiva de información, *software* y servicios de gestión y de seguridad de la información, también se implementó el Centro de Monitoreo de Servicios Tecnológicos. Se ejecutaron programas de mantenimientos preventivos y de mejoras a los componentes de la infraestructura tecnológica para garantizar la alta disponibilidad de los servicios. Asimismo, se realizaron actualizaciones y pruebas al Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) incluyendo el Centro de Cómputo Principal (CCP) ubicado en la zona 1 de la ciudad de Guatemala; el Centro de Cómputo Alterno (CCA) ubicado en el NAP de las Américas; y, el Sitio Alterno de Operaciones (SAO) ubicado en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, para estar preparados ante eventos que pudieran afectar la disponibilidad de los servicios tecnológicos y la continuidad de las operaciones.

Se fortaleció la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, efectuando periódicamente evaluaciones y análisis de vulnerabilidades, así como pruebas de penetración realizadas por organizaciones nacionales e internacionales de reconocido prestigio, para identificar y medir la exposición al riesgo tecnológico, lo que ha permitido la implementación constante y fortalecimiento de controles y medidas de remediación. También, se han reforzado las funciones para identificar, proteger, detectar, responder y recuperar ante ciberamenazas, ciberataques o ciberincidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad

y disponibilidad de la información que gestiona la Superintendencia de Bancos, así como su imagen y reputación. Se realiza el monitoreo permanente en redes externas e internas para detectar comportamientos sospechosos. Asimismo, se llevaron a cabo programas de formación y concientización a todo el personal de la Institución, permitiendo alertar y capacitar a los usuarios ante ciberamenazas. Adicionalmente, se han realizado pruebas controladas de *Phishing* para validar y reforzar el conocimiento adquirido. Por otra parte, se elevó la propuesta sobre la organización institucional para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, donde se conforma el Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como el Equipo de Respuesta a Incidentes Cibernéticos.

Además, se tuvieron importantes participaciones en foros nacionales e internacionales como el Consejo Nacional de Ciberseguridad (CONCIBER), Comité de Tecnología y Comité de Ciberresiliencia, ambos del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), enriqueciéndonos mediante el intercambio de información, conocimientos y experiencias.

El Departamento de Tecnología de la Información está certificado y ha mantenido por más de ocho años consecutivos las certificaciones en las normas internacionales ISO/IEC 20000-1 para la Gestión de Servicios Tecnológicos, así como ISO/IEC 27001 para la Gestión de la Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad. Para lo cual se ha sometido a auditorías internas y externas periódicas, lo que permite a la Institución mantener la mejora continua de sus procesos y controles.

Se brindó soporte técnico eficiente y oportuno a los colaboradores de la Institución, atendiendo una amplia gama de peticiones de servicios e incidentes relacionados al soporte técnico como la preparación, configuración y sustitución del equipo de cómputo, impresoras, escáneres y

otros dispositivos, satisfaciendo las necesidades tecnológicas de las dependencias internas.

Con la implementación de los diferentes proyectos de modernización y transformación digital, se ha fomentado la innovación y la creatividad en la Superintendencia de Bancos, brindando sistemas de información, servicios tecnológicos y soporte técnico; asimismo, continuamos realizando automatizaciones a los procesos, funciones y actividades institucionales, proporcionando herramientas, recursos y servicios tecnológicos para la gestión eficiente de su información, lo que permite adaptarse a las nuevas tecnologías, mejorar su eficiencia, aumentar la seguridad de la información y ofrecer una mejor experiencia a los *stakeholders*.

6.3 Mejora en la eficiencia y eficacia en la supervisión y regulación bancaria

A partir de 2020, las entidades financieras experimentaron un proceso acelerado en la transformación digital de sus productos y servicios para atender los cambios en las preferencias de los clientes, satisfacer sus necesidades y mejorar su experiencia mediante nuevos modelos de negocio, apoyados en un ecosistema tecnológico innovador. La Superintendencia de Bancos propuso fortalecer el marco regulatorio vigente presentando: (i) el anteproyecto de Ley Reguladora de Servicios de Dinero Electrónico, cuyo propósito es acelerar y promover medios de pago alternativos, así como fomentar la inclusión financiera de todos los sectores de la población; y, (ii) el anteproyecto de Ley de Entidades de Tecnología Financiera que su objeto es regular el entorno de las tecnologías financieras innovadoras, el desarrollo de tendencias y la identificación de riesgos asociados, coadyuvando a la estabilidad y confianza del sistema financiero supervisado.

Las disposiciones normativas sustentan el trabajo de la supervisión bancaria. La emisión de



normativa no es ajena a la innovación tecnológica; de esa cuenta, el Departamento de Normativa Bancaria inició con el proceso de análisis y estudio de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) que puedan apoyar la investigación y desarrollo en el proceso de emisión de normativa, estableciendo que la utilización de este tipo de tecnología podría representar riesgos de ciberseguridad, concluyendo que las herramientas no son del todo confiables puesto que generan información con sesgos y no técnica o imprecisa; asimismo, que la información se encuentra desactualizada, no genera referencias bibliográficas y tiende a proporcionar diferente información para una misma consulta; no obstante, no se descarta el uso de la IA en las actividades de emisión de normativa cuando se pueda demostrar la existencia de mayor fiabilidad y exactitud en la información.

En 2022 y 2023, se desarrollaron procesos estandarizados para la elaboración de normativa, se inició con la implementación del Módulo de Gestión de Normativa (MGN), el cual tiene como objeto proporcionar información oportuna sobre el avance de los temas y el acceso a los documentos e investigaciones que sustentan las mismas. La transformación digital ha sido una necesidad en el Departamento de Normativa Bancaria a fin de responder oportunamente a los usuarios sobre el quehacer normativo.

El MGN continúa en proceso de mejora continua, para 2024 se espera que evolucione a un sistema dinámico en el que, automáticamente se puedan trabajar distintas actividades del proceso de elaboración de normas (fase II); y, lograr en una tercera fase, en la cual se pueda acceder y trabajar actividades desde dispositivos móviles que permitan socializar los proyectos normativos y obtener la retroalimentación oportuna de los mismos.

6.4 Aporte de las tecnologías innovadoras al proceso de supervisión

A nivel global, los avances tecnológicos juegan un rol trascendental en el desarrollo de las actividades de la banca, lo cual ha demandado mejorar, desde el punto de vista de supervisión y regulación, los enfoques, procesos y herramientas del órgano supervisor, así como las capacidades del personal que permitan ejercer la vigilancia e inspección de acuerdo con las tendencias y dinamismo del sistema financiero en su conjunto.

En ese contexto, la Superintendencia de Bancos contempla en su Plan Estratégico la modernización y transformación digital de los procesos internos de la Institución, con base en la gestión de proyectos orientados a la optimización y mejora de: a) las comunicaciones y procesos electrónicos con *stakeholders* externos; b) la transformación de la gestión y operación de la Institución; y, c) la optimización de los procesos internos.

En el ámbito de las líneas estratégicas b) y c) indicadas, a fin de dotar de mayor efectividad al proceso de supervisión microprudencial, a través del aprovechamiento de las innovaciones tecnológicas, se han desarrollado los proyectos estratégicos siguientes:

Plataforma tecnológica para la gestión del proceso de supervisión:

desde 2019, se ha impulsado el proyecto de gestión electrónica del proceso de supervisión, el cual ha comprendido el desarrollo e implementación de una plataforma tecnológica denominada Módulo de Gestión de la Supervisión (MGS), que abarca las diferentes fases del proceso.

Se implementaron funcionalidades, en un ambiente automatizado, para la planeación operativa anual, la asignación de trabajos, el seguimiento y reportes de avances y la

aplicación de las políticas y procedimientos para el control de calidad de los trabajos de supervisión; así como se han sentado las bases iniciales para la ejecución de los trabajos de vigilancia e inspección dentro de un primer modelo de expediente electrónico, sujeto a implementación progresiva.

Reingeniería del sistema de calificación de entidades supervisadas:

se modernizó el módulo de calificación de entidades supervisadas, con adecuaciones y mejoras consistentes con el Modelo Integrado de Supervisión; así como funcionalidades para lograr mayor versatilidad y dinamismo de dicho aplicativo con el objetivo de facilitar las tareas operativas de los usuarios.

Desarrollo y fortalecimiento de la analítica de datos:

para el análisis financiero y de riesgos por medio de diversos modelos de datos y *dashboards* dinámicos e interactivos, que proporcionan información integral de las entidades supervisadas a través de un conjunto de consultas, gráficos y reportes para su análisis. Asimismo, se implementaron herramientas de apoyo para la supervisión de los riesgos operacional y tecnológico, incluido el riesgo cibernético, para el monitoreo de la ciberseguridad.

El proyecto de transformación digital que la Superintendencia de Bancos ha venido desarrollando a través de los años, ha implicado, en materia de supervisión, la modernización e incorporación de soluciones tecnológicas innovadoras en el proceso de supervisión, que han permitido el fortalecimiento progresivo de la

función supervisora como un pilar esencial para la solidez del sistema financiero supervisado.

En esa línea, con el desarrollo de la plataforma tecnológica descrita, para la gestión integral del proceso de supervisión, el ente supervisor ha fortalecido su gestión interna en materia de planificación operativa, asignación de tareas, seguimiento y reportería de avances de los trabajos de vigilancia e inspección, funciones que ha desarrollado de manera optimizada y estandarizada, lo que ha permitido un mejor ordenamiento, seguimiento y control de las actividades de supervisión.

Además, con la implementación de la analítica de datos para el análisis financiero y de riesgos, se han fortalecido las capacidades supervisoras, desarrollando de manera más eficiente el procesamiento y almacenamiento de la información de supervisión, así como el conocimiento, análisis, evaluación y seguimiento de las operaciones y riesgos asumidos por las entidades supervisadas.

En materia de los riesgos operacional y tecnológico, incluido el cibernético, el uso de tecnologías innovadoras en la supervisión de dichos riesgos ha fortalecido el monitoreo de la ciberseguridad y de los incidentes tecnológicos y operacionales a que están expuestas las entidades supervisadas.

En ese contexto, la implementación de las aplicaciones tecnológicas descritas ha permitido la estandarización y automatización de procesos; la reducción de tiempos a través de la optimización de las actividades de supervisión; así como el ordenamiento, estructuración y control de los datos. Todo ello, ha dado lugar al uso eficiente de los recursos, a una mayor efectividad del proceso de supervisión y al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de supervisión.

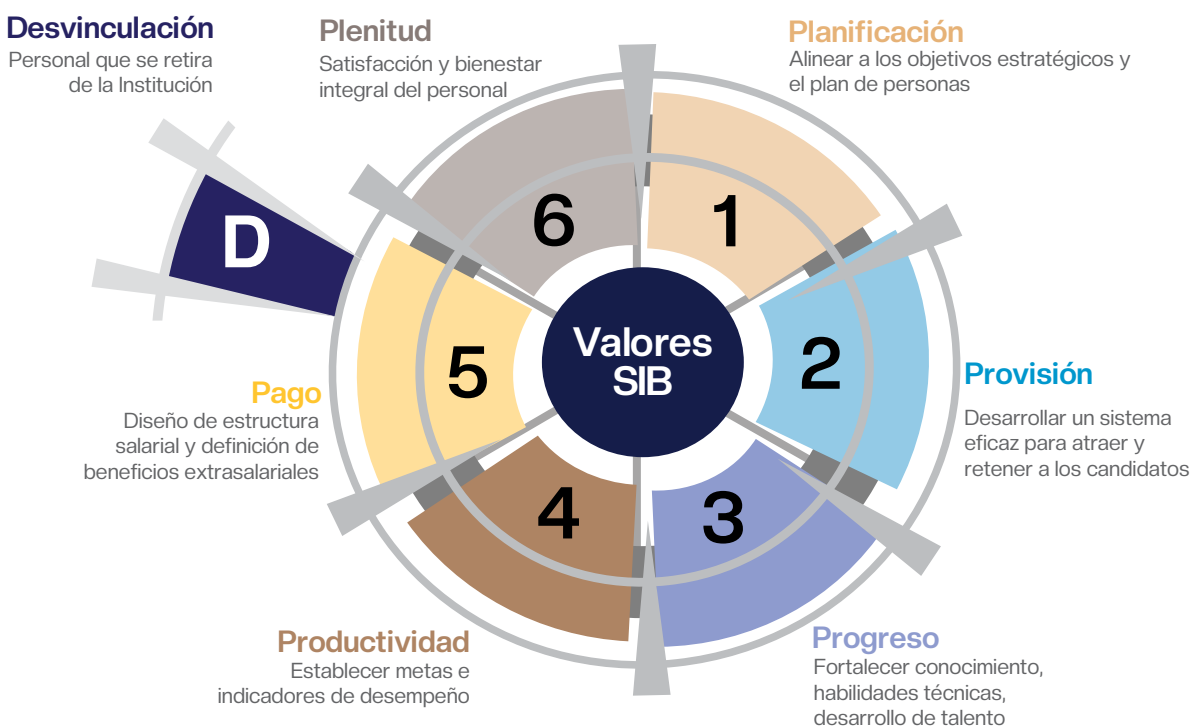
6.5 Gestión del talento humano

La Superintendencia de Bancos está comprometida con el desarrollo y el bienestar del talento humano. En línea con esta visión, se ha establecido un nuevo modelo, el cual se enfoca en crear y promover condiciones favorables para optimizar el rendimiento de las personas dentro de todas las etapas del ciclo de vida que este conlleva a lo largo de una trayectoria dentro de la Institución.

Este modelo centrado en los valores institucionales se compone de procesos sólidos diseñados para fortalecer tanto la operación como las gestiones internas, desde la fase inicial de contratación hasta el momento del retiro de cada persona.

Figura 10

Valores SIB



Fuente: SIB.

En mayo de 2022, se implementó una nueva herramienta para la *Administración de Evaluación del Desempeño*, la cual facilitó la identificación de metas de desempeño.

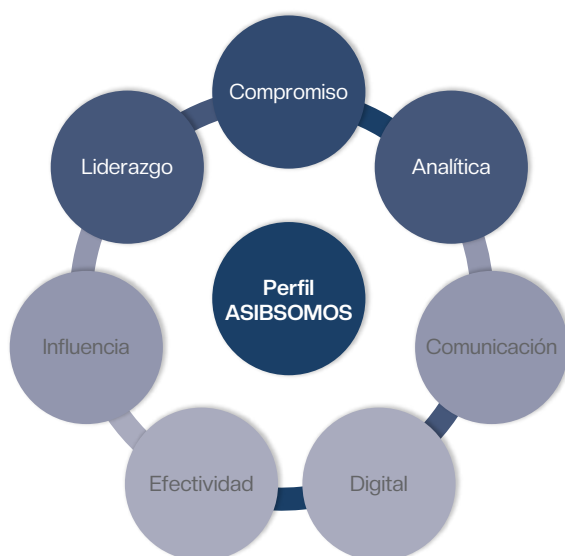
El 11 de julio de 2023 el Superintendente de Bancos emitió el Acuerdo Nro. 27-2023 el cual

contiene las políticas y normas que buscan proponer y promover las condiciones favorables para la efectiva gestión y desarrollo del talento institucional de acuerdo con las nuevas tendencias de agilidad y transformación digital.

En diciembre de 2023, se autorizó la implementación de un nuevo modelo de competencias que apoyará la gestión del talento humano hacia el logro de los objetivos estratégicos, considerando la incorporación de las competencias digitales.

Figura 11

Perfil ASIBSOMOS



Fuente: SIB.

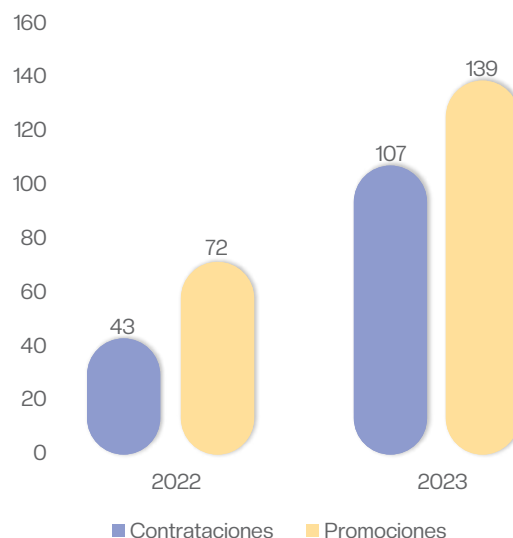
La Superintendencia de Bancos gestionó procesos de selección de personal, internos como externos, con el propósito de cubrir las plazas necesarias para cumplir con las funciones de las diferentes dependencias de la Institución.

Durante la gestión 2022-2023, se concluyeron 306 procesos de selección, evaluando a 1,060 candidatos, resultando de estos, la contratación de 115 personas de planta y 18 por servicios técnicos y profesionales.

Se realizaron 246 promociones, brindando oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a los colaboradores, reconociendo su experiencia, desempeño y conocimiento, así como su trayectoria dentro de la Superintendencia de Bancos.

Gráfica 42

Personal contratado y promovido



Durante 2022-2023, el promedio del índice de rotación de personal fue de 7.38%

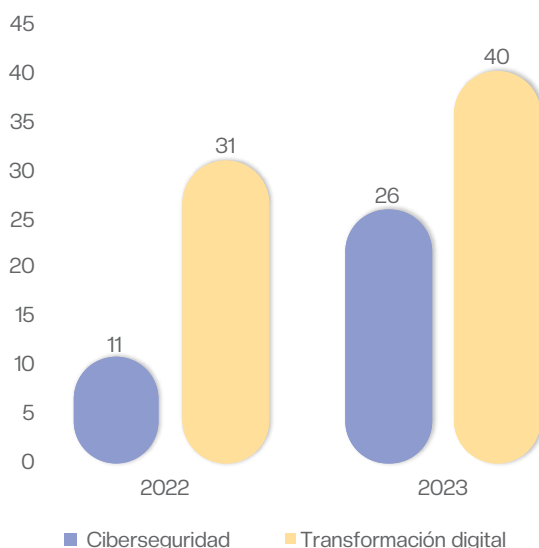
Durante el 2023, la Superintendencia de Bancos implementó acciones como la incorporación de un nuevo Código de Vestimenta Casual de Negocios y la eliminación del marcaje del personal técnico y secretarial para el período de almuerzo, acciones dirigidas al fortalecimiento de un ambiente laboral agradable, de confianza y compromiso.

En el marco del impulso a la formación y capacitación a través del Centro de Estudios, Actualización y Desarrollo Especializado (CEADE), se realizaron una serie de programas destinados a fortalecer las competencias digitales, en consonancia con la visión institucional.

Estos programas abarcaron aspectos clave de la transformación digital y la ciberseguridad. Además, se proporcionó una capacitación a todo el personal respecto al manejo eficiente de la firma electrónica, en línea con el proyecto de implementación institucional.

Gráfica 43

Eventos formativos



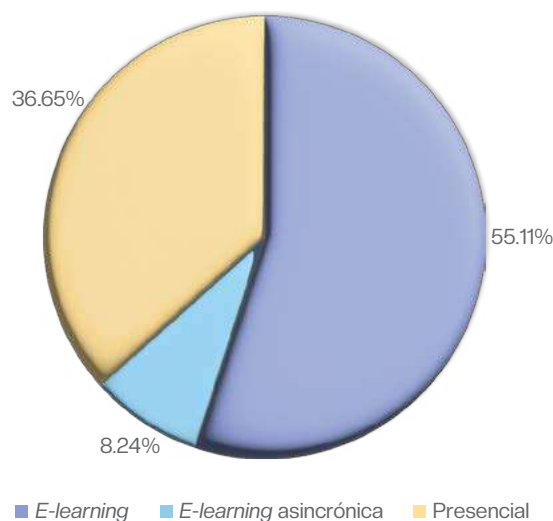
Fuente: SIB.

En el panorama pospandemia, la modalidad de aprendizaje en línea ha emergido como la principal en los programas de capacitación, reflejando una adaptación significativa en la

educación y el desarrollo profesional, mientras que la presencialidad comenzó a reintegrarse gradualmente.

Gráfica 44

Modalidades de capacitación



Fuente: SIB.

7

ANEXOS

7.1 Instituciones supervisadas

Las instituciones bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, al 31 de diciembre de 2023, fueron 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.
17. Banco Credicorp, S. A.
18. Banco Nexa, S. A.

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 G & T Continental, S. A.

ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO

1. Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Compañía Guatemalteca de Almacenes Generales de Depósito, 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. ⁽¹⁾
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.

⁽¹⁾ En Resolución JM-138 del 6 de diciembre de 2023, la Junta Monetaria resolvió revocar la autorización otorgada por dicha Junta mediante Resolución 9372 del 22 de abril de 1981 a Almacenadora Internacional, Sociedad Anónima, para operar como almacén general de depósito.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS

1. Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Seguros G&T, S. A.
3. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
4. Seguros Universales, S. A.
5. ASSA Compañía de Seguros, S. A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
7. 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. ⁽²⁾
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 OFFSHORE

1. Westrust Bank (International) Limited
2. Mercom Bank Ltd.

CASAS DE BOLSA

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

ENTIDADES DE MICROFINANZAS

1. Microfinanciera de Ahorro y Crédito Empresarial, 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.

⁽²⁾ El 10 de octubre de 2023 se inscribió definitivamente en el Registro Mercantil General de la República, la fusión por absorción y la cancelación de la sociedad denominada Afianzadora G&T, S. A., en virtud que la misma se fusionó y fue absorbida por Seguros G&T, S. A. La fusión por absorción fue autorizada por la Junta Monetaria en Resolución JM-9-2022 del 26 de enero de 2022; en proceso de verificación de la Superintendencia de Bancos.

7.2 Grupos financieros

Los grupos financieros legalmente autorizados para operar en el país, al 31 de diciembre de 2023, fueron 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.

Compañía Guatemalteca de Almacenes Generales de Depósito, 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 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. ⁽¹⁾

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.

Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.

G&T Conticredit, S. A.

Seguros G&T, S. A.

Afianzadora G&T, S. A. ⁽²⁾

7. GRUPO FINANCIERO BANRURAL

Banco de Desarrollo Rural, S. A. *

Financiera Rural, S. A.

Aseguradora Rural, S. A.

* Empresa Responsable del Grupo Financiero.

⁽¹⁾ En Resolución JM-138-2023 del 6 de diciembre de 2023, la Junta Monetaria resolvió revocar la autorización otorgada por dicha Junta mediante Resolución 9372 del 22 de abril de 1981 a Almacenadora Internacional, Sociedad Anónima, para operar como almacén general de depósito.

⁽²⁾ El 10 de octubre de 2023 se inscribió definitivamente en el Registro Mercantil General de la República, la fusión por absorción y la cancelación de la sociedad denominada Afianzadora G&T, S. A., en virtud que la misma se fusionó y fue absorbida por Seguros G&T, S. A. La fusión por absorción fue autorizada por la Junta Monetaria en Resolución JM-9-2022 del 26 de enero de 2022, en proceso de verificación de la Superintendencia de Bancos.

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.

7.3 Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros

Registradas al 31 de diciembre de 2023

1. Banco Internacional de Costa Rica, Sociedad Anónima
2. Banco General, Sociedad Anónima
3. Banco Agrícola, Sociedad Anónima
4. Bancolombia, Sociedad Anónima
5. Banco Davivienda Salvadoreño, Sociedad Anónima
6. BI-Bank, Sociedad Anónima

Oficina Central

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

Oficina Zona 13

15 avenida 7-18, zona 13, Edificio Zepto, nivel 3, Guatemala, C. A.

PBX: 2429-5000

info@sib.gob.gt

www.sib.gob.gt



SIB Guatemala



@sib_guatemala



SuperBancosGuatemala



sib_guatemala



@sib_guatemala



Superintendencia de Bancos (SIB)



sib_guatemala