



# INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2025



# ÍNDICE

Gobierno Corporativo .....	4
Principales acciones enfocadas al fortalecimiento de Gobierno Corporativo .....	6
Objetivos .....	12
Alcance .....	14
Estructura de la Organización .....	16
Asamblea de Accionistas de: Banco de los Trabajadores, Casa de Bolsa de los Trabajadores S.A. y Financiera de los Trabajadores, S.A. ....	18
Miembros de la Junta Directiva .....	21
Miembros de los Consejos de Administración de las empresas del Grupo Financiero .....	26
Gerentes Generales y Funcionarios Superiores que le reportan a Junta Directiva y Consejos de Administración .....	31
Comités de apoyo a Junta Directiva y Consejos de Administración .....	34
Principales Normas, Políticas y Prácticas que regulan las relaciones entre los Accionistas, Junta Directiva, Consejos de Administración, Funcionarios Superiores y otros Grupos de Interés .....	41
Operaciones y Contratos de Servicios con Personas Vinculadas a las empresas del Grupo Financiero .....	44
Obligaciones derivadas de Operaciones, Productos Financieros y Contratos de Servicios entre empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores .....	47
Sistema de Control Interno - SCI - .....	49
Áreas de Control .....	52
Sostenibilidad y RSE .....	66



01

# GOBIERNO CORPORATIVO

# 01. GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el 2025, la Gerencia de Gobierno Corporativo reforzó su compromiso con la ética y la transparencia. Se establecieron alianzas estratégicas con distintas instituciones para garantizar la integridad de nuestras operaciones y velar por los intereses de los accionistas, colaboradores y demás grupos de interés.

Se fortaleció nuestro marco de cumplimiento, que reúne políticas y prácticas diseñadas para cumplir con la normativa vigente, anticipar riesgos y fomentar una cultura basada en la integridad. Todo esto se apoya en una base normativa sólida y actualizada, acorde con los desafíos del entorno regulatorio vigente.

Gracias al apoyo de la Junta Directiva, los Consejos de Administración y los funcionarios superiores, logramos desarrollar y fortalecer políticas institucionales que refuerzan una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la transparencia y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Este enfoque integral no solo protege al Grupo Financiero de los Trabajadores, sino que también fortalece la confianza de trabajadores, clientes, accionistas y otros grupos de interés.

Durante este periodo se realizaron acciones concretas que reflejan nuestro compromiso por mantener una gobernanza efectiva y adecuada en todas las empresas que forman parte del Grupo Financiero de los Trabajadores.

Entre las acciones más destacadas se incluyen:

- a.** Revisión de políticas y procedimientos para fortalecer el Gobierno Corporativo.
- b.** El inicio del proceso de certificación con GuateÍntegra, basado en la norma ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno.
- c.** El inicio del proceso de evaluación integral a cargo de Integro Advisers, el cual permitirá realizar una revisión exhaustiva de las prácticas de gobernanza del Grupo Financiero. Este análisis compara nuestros estándares actuales con las mejores prácticas internacionales y los referentes más avanzados de la industria en materia de Gobierno Corporativo.
- d.** Lanzamiento del programa "Héroes de Ética", a través del cual fueron certificados 229 colaboradores, representando áreas administrativas y centros de negocios.
- e.** Certificación en Ética en los Negocios, otorgada por GuateÍntegra a 74 Héroes de Ética.
- f.** Formación impartida a todo el personal del contenido del Código de Ética y Conducta, impactando a más de 4,000.00 colaboradores.

Estas iniciativas reflejan nuestra convicción de que la transparencia, la rendición de cuentas y la conducta ética no constituyen únicamente obligaciones regulatorias, sino pilares estratégicos fundamentales para fortalecer la confianza de los grupos de interés, asegurar la sostenibilidad del negocio y proteger la reputación institucional. Asimismo, reafirman el compromiso de promover una cultura organizacional basada en la integridad, el cumplimiento normativo y la mejora continua en los procesos de gobernanza.



# 02

**PRINCIPALES ACCIONES  
ENFOCADAS AL FORTALECIMIENTO  
DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## 02. PRINCIPALES ACCIONES ENFOCADAS AL FORTALECIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### 1. Revisión de políticas

Con el objetivo de fortalecer el Gobierno Corporativo y consolidar la confianza de nuestros grupos de interés, se llevó a cabo una revisión integral de las políticas y procedimientos institucionales, incorporando las recomendaciones emitidas por los entes supervisores, así como las mejores prácticas internacionales en la materia.

Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora y propició la actualización y elaboración de nuevos instrumentos normativos internos, orientados a promover la integridad, la transparencia y una gestión responsable en las empresas que conforman el Grupo Financiero.

Entre los principales documentos se destacan:

- a. Código de Ética y Conducta
- b. Política de Gestión de Conflicto de Interés
- c. Procedimiento de Gestión de Conflicto de Interés
- d. Política Anticorrupción
- e. Procedimiento Anticorrupción
- f. Política de Perfil Descriptor de Funcionarios Superiores
- g. Política de Remuneraciones y Evaluación de los Funcionarios Superiores
- h. Manual de Gobierno Corporativo
- i. Política de Patrocinios
- j. Política de Donaciones
- k. Política de Evaluación de Calidades
- l. Lineamiento de Comisiones Gerenciales

Asimismo, se incorporaron otros lineamientos y procedimientos internos de Gobierno Corporativo, los cuales refuerzan y fortalecen los procesos operativos orientados al cumplimiento normativo, contribuyendo a una gestión más eficiente, consistente y alineada con los estándares regulatorios y las mejores prácticas aplicables.

En línea con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo y el cumplimiento normativo, se implementaron capacitaciones especializadas dirigidas al personal de nuevo ingreso, así como a los equipos de nuestra red de Centros de Negocios y a las áreas administrativas. Estas formaciones tienen como objetivo no solo asegurar que cada integrante del Grupo Financiero conozca los valores éticos institucionales, sino también promover su aplicación consistente en la gestión y toma de decisiones cotidianas.



## 2. Fortalecimiento de nuestra Cultura Ética

El 11 de agosto llevamos a cabo la certificación y ceremonia de graduación del programa Héroes de Ética, una iniciativa liderada por Gobierno Corporativo y Gestión Humana, con el respaldo de la Gerencia General y miembros de la Junta Directa y Consejos de Administración. Donde fueron certificados 229 colaboradores, representando áreas administrativas y centros de negocios.

Este proyecto tuvo como propósito reafirmar nuestro compromiso con la ética y la integridad, fortaleciendo una cultura organizacional basada en los valores institucionales. Asimismo, se reconoció a los colaboradores que, a través de su actuar diario, son ejemplo de conducta ética y promueven activamente estos principios en su entorno laboral. A través de esta iniciativa, se fomenta la difusión y apropiación de los valores éticos en todos los equipos de trabajo, contribuyendo a la toma de decisiones responsables, a la transparencia y al fortalecimiento de la confianza dentro y fuera de la institución.

## 3. Día de la Ética

Por tercer año consecutivo, conmemoramos el Día de la Ética en el Grupo Financiero, una iniciativa que invita a reflexionar sobre la importancia de incorporar principios éticos en cada una de nuestras acciones. Esta conmemoración busca sensibilizar a todo nuestro equipo sobre la relevancia de actuar con integridad y transparencia, tanto en su vida personal como en el ámbito laboral.

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

## 4. Reconocimientos y distinciones

Como resultado de las iniciativas implementadas en materia de sostenibilidad, educación financiera, inclusión, bienestar organizacional y fortalecimiento de la cultura ética, el Grupo Financiero recibió diversos reconocimientos a nivel nacional e internacional durante el período evaluado, los cuales respaldan el impacto positivo de sus acciones y el compromiso con las mejores prácticas institucionales.

A continuación, se detallan los reconocimientos y distinciones:

En 2025, la Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana (AmCham) otorgó al Grupo Financiero el Reconocimiento a la Sostenibilidad Empresarial, en la categoría Educación, por su contribución a la educación financiera mediante las iniciativas BanConsejos, GuateAprende y BienesChat.

Asimismo, World Economic Magazine reconoció la iniciativa Dmentes con el premio University Minds Innovating Guatemala, destacando su enfoque innovador y su aporte al desarrollo del talento.

En el ámbito de la inclusión financiera, Fintech Americas otorgó el Premio Platino 2025, en la categoría Inclusión Financiera por el Programa Bienestar Mayor y en la categoría Banca Móvil por ser una de las instituciones que está redefiniendo la experiencia financiera en la región.

En el ámbito de la cultura organizacional, Award of Happiness certificó al Grupo Financiero con el Dragón de Cultura, una distinción que reconoce la consolidación de un entorno laboral orientado al bienestar y la felicidad de los colaboradores.

Asimismo, Award of Happiness, con el respaldo de INCAE Business School, Revista Diplomacia, Estrategia y Negocios y RRHHDigital, otorgó a Carol Quirós, Suplente del Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, el reconocimiento Líder Transformadora 2025, en la categoría de Empoderamiento Económico.

Walter Armendáriz, Presidente de Banco de los Trabajadores; Sergio Romano, Director Titular de Junta Directiva; y José Antonio Roca, Gerente General, fueron distinguidos como parte de los Líderes Financieros más Visionarios de la Región, reconocimiento concedido por Award of Happiness con el apoyo de Vida y Éxito.

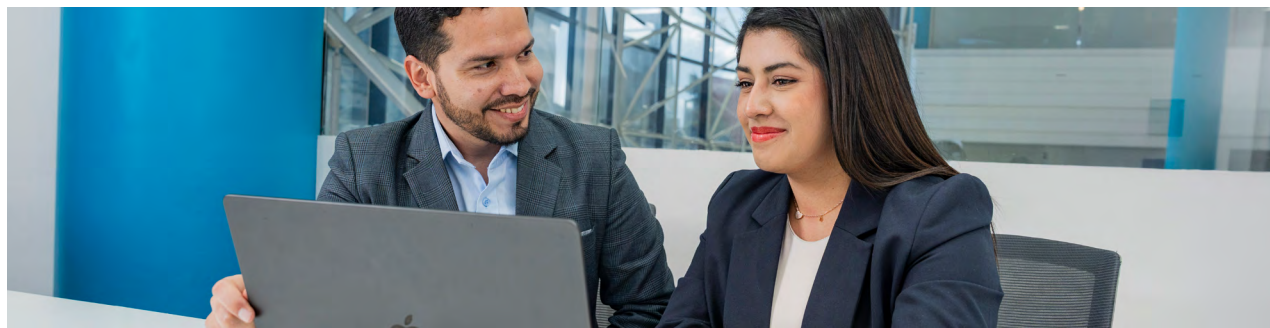
De igual forma, Juan Pablo de León, Director de Gestión Humana, fue reconocido entre los 50 líderes más influyentes de Recursos Humanos en 2025.

Adicionalmente, Aden Business School, nos reconoció como una de las empresas con mejor desarrollo del talento interno, gracias a nuestra apuesta por el crecimiento y la cultura de aprendizaje continuo.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Mintrab) extendió, por quinto año consecutivo, la Constancia de Buenas Prácticas Laborales a Banco de los Trabajadores. De igual forma, otorgó doble insignia por la contratación de adultos mayores y personas con discapacidad.

En el ámbito de la gestión del talento, la Asociación Guatemalteca de Profesionales de Gestión Humana concedió el Galardón a la Excelencia en Gestión Humana por el impulso de la Universidad Corporativa Bantrab (UCB), iniciativa orientada al desarrollo de competencias y al fortalecimiento del capital humano. También otorgó una mención honorífica al Proyecto de Bienestar Integral Bantrab, destacando la innovación y la sostenibilidad de programas.

Finalmente, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) otorgó el Galardón a la Seguridad y Salud Empresarial por el Sistema de Clínicas de Empresa, el cual se encuentra alineado con la Estrategia de Bienestar institucional.



## 5. Ránquines y reconocimientos

### Clima laboral

El Grupo Financiero reconoce que el talento humano constituye un pilar fundamental para el logro de sus objetivos estratégicos. En este sentido, se promueven iniciativas orientadas al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así como la generación de un entorno laboral que favorezca el bienestar, la inclusión y el desempeño. Como resultado de estos esfuerzos, Bantrab ha sido destacado en diversos ránquines nacionales e internacionales. Desde 2018, el Instituto Great Place to Work ha certificado a Bantrab como uno de los mejores lugares para trabajar. Actualmente, la institución ocupa el primer lugar en el ránquin de mejores empresas para trabajar en Guatemala y el puesto 18 a nivel Latinoamérica.

Adicionalmente, la revista Vida y Éxito posicionó a Bantrab en el tercer lugar del ranquin de las empresas más felices de Guatemala y fue reconocido como una de las mejores empresas empleadoras de 2025.

En materia de atracción y desarrollo de talento joven, Employers for Youth reconoció a Bantrab como la segunda mejor empresa para jóvenes profesionales en Guatemala, así como el sexto lugar en la quinta edición del Ranking EFY Tech CAM un estudio que reconoce a las mejores empresas para jóvenes profesionales en tecnología en la región.

### Reputación Corporativa

Bantrab consolidó su posicionamiento como una de las instituciones financieras con mayor prestigio y reconocimiento en Guatemala, reflejo de una gestión responsable, ética y orientada a la generación de valor sostenible para sus grupos de interés.

### Merco

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) incluyó a Bantrab en el ranquin de las empresas y líderes con mejor reputación corporativa en Guatemala.

En la edición 2025, se alcanzaron los siguientes resultados:

- a. 5.º lugar en el sector bancario
- b. 27.º puesto en el ranquin general
- c. 39.º lugar en el ranquin de empresas más responsables en criterios ESG

### Forbes

La revista Forbes destacó a Bantrab por su solidez reputacional y posicionamiento institucional, ubicándolo como:

- a. 4.º institución bancaria con mejor reputación en Guatemala
- b. 4.º empresa con mejor imagen corporativa
- c. 7.º empresa más reconocida a nivel nacional

Asimismo, Herbert Hernández, Director de Junta Directiva, fue reconocido como una de las 100 mentes más influyentes de la región, distinción que resalta su liderazgo y aporte estratégico.

## Vida y Éxito

Bantrab se posicionó en el 18.º lugar del ranquin de Reputación Corporativa, reafirmando la percepción positiva de la marca y su impacto en el entorno empresarial.

## Revista Summa

Bantrab fue reconocido como la 9.ª empresa con mejor reputación corporativa de Guatemala. Adicionalmente, José Antonio Roca, Gerente General, y Herbert Hernández, Director de Junta Directiva, fueron incluidos entre los ejecutivos más éticos de la región, en reconocimiento a su liderazgo basado en principios y buenas prácticas de gobierno corporativo.

## Estrategia & Negocios

La revista Estrategia & Negocios nos destacó en diversos ránquines de confianza y admiración empresarial:

- a. 7.ª empresa guatemalteca de alta confianza
- b. 10.º lugar en el ranquin Love Marks del sector de servicios financieros
- c. 16.ª marca guatemalteca de alta confianza
- d. Entre las 20 empresas más admiradas de Guatemala

## Sostenibilidad

La revista Vida y Éxito nos otorgó el reconocimiento Empresa Sostenible Guatemala 2025, en mérito a su compromiso con la promoción e implementación de buenas prácticas en sostenibilidad, así como a la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su gestión institucional.





03

# OBJETIVOS

## 03. OBJETIVOS

- a.** Fortalecer la transparencia, difundir información clara, precisa y actualizada sobre la gestión, desempeño y resultados del Grupo Financiero, asegurando que todos los grupos de interés tengan acceso a datos relevantes para la toma de decisiones.
- b.** Consolidar la cultura de Gobierno Corporativo, dar a conocer los avances y mejoras implementadas en ética, control y toma de decisiones, promoviendo prácticas alineadas con los estándares nacionales e internacionales y reforzando la confianza de los grupos de interés.
- c.** Reafirmar el compromiso con accionistas, clientes y grupos de interés para garantizar una gestión responsable y sostenible, orientada a generar valor a largo plazo y a proteger los intereses de quienes confían en las empresas del Grupo Financiero.
- d.** Evidenciar el cumplimiento regulatorio y la evolución del marco de control, asegurando que las políticas, procesos y procedimientos se mantengan alineados con la normativa vigente con el objetivo de reforzar la solidez institucional.





04

**ALCANCE**



## 04. ALCANCE

El presente informe es aplicable a las empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores:

- a. Banco de los Trabajadores
- b. Financiera de los Trabajadores, Sociedad Anónima
- c. Casa de Bolsa de los Trabajadores, Sociedad Anónima

El período de tiempo que comprende la información que se reporta, corresponde del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

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



## 05. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Las empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores están interrelacionadas a través de vínculos de administración, propiedad e imagen corporativa. Todas ellas, alineadas con la misión institucional del Grupo Financiero, ofrecen una amplia gama de servicios y productos en los sectores de banca, finanzas, seguros y bolsa, con el propósito de fomentar el bienestar de los trabajadores guatemaltecos.

Banco de los Trabajadores, como empresa responsable del Grupo Financiero, tiene la responsabilidad de coordinar y guiar la consecución de los objetivos estratégicos de las empresas que lo integran, asegurando la coherencia en su gestión y la alineación con los principios de ética, transparencia y sostenibilidad institucional.



### Estructura Organizacional Grupo Financiero de los Trabajadores



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



**BIENVENIDOS**



TRIGÉSIMA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES  
QUINCUAGESIMA OCTAVA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES



06

# ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DE:

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

## 06. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

### 1. Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco de los Trabajadores:

En febrero de 2025, Banco de los Trabajadores realizó con éxito la Quincuagésima Séptima (LVII) Asamblea General de Accionistas, alcanzando un récord histórico de asistencia con la participación de 5,517 accionistas. Este aumento refleja la confianza generada por la institución y el éxito de las medidas implementadas para facilitar el ejercicio de los derechos de voz y voto.

Asimismo, el banco avanza en su transformación digital para ofrecer un mejor servicio a los accionistas. Uno de los logros más destacados fue el envío de credenciales por correo electrónico a más de 7,000 accionistas, lo que permitió un acceso más sencillo y redujo las visitas presenciales.

#### a. Enfoque en el servicio al accionista

Con el objetivo de fortalecer la relación con los accionistas, se ha priorizado la innovación en los canales de comunicación, garantizando un proceso de atención oportuno, ágil y altamente efectivo. El compromiso con los accionistas se refleja en resultados concretos que mejoran significativamente su acceso y participación:

- Implementación del Call Center del Accionista: Hemos creado un canal de atención directa y especializada, brindando soporte inmediato en trámites y consultas, asegurando una comunicación fluida y oportuna.
- Creación del canal oficial de información para accionistas: Actualmente, más de 2,400 seguidores reciben información institucional de forma constante.
- Actualización estratégica de la base de datos: Se actualizó la información de más de 17,000 accionistas, garantizando la entrega eficaz de información relevante y de interés.
- Implementación del expediente digital del accionista: Se han creado más de 36,100 expedientes digitales y digitalizado más de 222,000 títulos, permitiendo una gestión de información más rápida y ordenada.
- Centros de Negocios certificados a nivel nacional: Para mantener una atención cercana, tenemos 43 centros de negocios certificados en atención, procesos y beneficios, facilitando el acceso a los accionistas que residen en departamentos o localidades cercanas.

Con estas acciones, Banco de los Trabajadores refuerza su compromiso con la eficiencia, la modernización y la cercanía con sus accionistas, asegurando un servicio de alta calidad y promoviendo su participación en la institución.

## 2. Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., es el órgano supremo de la entidad, dentro de sus atribuciones es aprobar o improbar los estados financieros, el informe de administración y el informe del órgano de fiscalización, así como tomar medidas necesarias de forma oportuna, conocer el proyecto de distribución de utilidades y lo relativo al presupuesto de gastos e ingresos; la elección de los administradores únicos, miembros del Consejo de Administración, Gerente General o Gerentes especiales, así como adoptar resoluciones de cualquier otra índole a beneficio de los intereses sociales, siempre que este a cargo de su competencia y no contravenga el contrato social o la ley.

## 3. Financiera de los Trabajadores, S.A.

La Asamblea General de Accionistas de la Financiera de los Trabajadores, S.A. es el órgano supremo de la entidad, a través del cual se expresa la voluntad social y se toman las decisiones que definen el rumbo estratégico de la Financiera, así como la supervisión de su administración. Su funcionamiento se rige por lo establecido en la cláusula séptima de su escritura constitutiva, los lineamientos del Código de Comercio de Guatemala, y demás disposiciones legales aplicables.

La Financiera de los Trabajadores, S.A. está conformada por un Consejo de Administración, cuyos miembros son electos por la Asamblea General de Accionistas y constituyen el órgano permanente de la administración social. Este consejo ejerce la representación legal de la sociedad y tiene a su cargo la dirección de los negocios, la convocatoria a las sesiones de asamblea y la emisión de reglamentos y acuerdos necesarios para el adecuado funcionamiento y desarrollo de la institución.

Asimismo, la Financiera de los Trabajadores, S.A. se encuentra bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, lo cual fortalece su solidez y contribuye a la estabilidad del sistema financiero. De igual forma, sus estados financieros son auditados por una firma de auditoría externa de reconocida honorabilidad, la cual verifica el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento al terrorismo, brindando certeza y transparencia a sus operaciones.





07

# MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA

## 07. MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA



### Presidente

**Ing. Walter Arturo Armendariz Díaz**

8/02/2024 | 31/07/2026

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

### Vicepresidente

**Dra. Carol Angélica Quirós  
Ortiz de Mejía**

20/06/2024 | 31/07/2026

La Dra. Quirós fue nombrada con el cargo de Suplente del Presidente de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, mediante el Acuerdo Gubernativo No. 27 del Presidente de la República, de fecha 20 de junio 2024.



## DIRECTORES PROPIETARIOS



**Director Propietario**  
**Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón**

---

01/08/2022 | 31/07/2026



**Director Propietario**  
**Ing. Julio César Ordóñez Montenegro**

---

01/08/2022 | 31/07/2026



**Director Propietario**  
**Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero**

---

08/08/2024 | 31/07/2028



**Director Propietario**  
**Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos**

---

08/08/2024 | 31/07/2028

## DIRECTORES SUPLENTE



**Director Suplente**  
**Lic. Edgar Estuardo Ramírez Sánchez**

---

01/08/2022 | 31/07/2026



**Director Suplente**  
**Lic. Oscar Francisco Pineda Garay**

---

01/08/2022 | 31/07/2026



**Director Suplente**  
**Lic. Edwin Rafael Méndez Tello**

---

08/08/2024 | 31/07/2028



**Director Suplente**  
**Lic. Erbin Danilo Sagastume Portillo**

---

08/08/2024 | 31/07/2028

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

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

La Junta Directiva del Banco de los Trabajadores mantuvo una gestión continua en sus labores, reuniéndose en 93 sesiones; la primera tuvo lugar el 14 de enero de 2025 y la última el 18 de diciembre de 2025.



08

**MIEMBROS DE LOS CONSEJOS  
DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS  
DEL GRUPO FINANCIERO**

## FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES, S.A.



### Presidente

**Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero**

22/01/2024 | Por un plazo de 3 años

### Vicepresidente

**Ing. Julio Cesar Ordóñez Montenegro**

08/08/2024 | Por un plazo de 3 años



### Vocal I

**Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos**

08/08/2024 | Por un plazo de 3 años

### Vocal II

**Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón**

16/11/2023 | Por un plazo de 3 años





## Secretario

**Lic. Raúl Estuardo Zapata Zelaya**

22/01/2024 | Por un plazo de 3 años

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

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

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

El Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores, reuniéndose en 12 sesiones; la primera tuvo lugar el 22 de enero de 2025 y la última el 17 de diciembre de 2025.

## CASA DE BOLSA DE LOS TRABAJADORES, S.A.



### Presidente

**Lic. Estuardo Mario Gamalero Cordero**

---

25/01/2024 | Por un plazo de 3 años

### Vicepresidente

**Lic. Herbert Oswaldo Hernández Castellanos**

---

8/08/2024 | Por un plazo de 3 años



### Vocal I

**Lic. Sergio Eduardo Romano Monzón**

---

08/08/2024 | Por un plazo de 3 años

### Vocal II

**Ing. Julio Cesar Ordóñez Montenegro**

---

8/08/2024 | Por un plazo de 3 años





## Secretario

**Lic. Raúl Estuardo Zapata Zelaya**

25/01/2024 | Por un plazo de 3 años

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

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

El Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A., mantuvo una gestión continua en sus labores reuniéndose en 12 sesiones; la primera tuvo lugar el 15 de enero de 2025 y la última el 15 de diciembre de 2025.



# 09

**GERENTES GENERALES Y  
FUNCIONARIOS SUPERIORES QUE  
LE REPORTAN A JUNTA DIRECTIVA  
Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN**

## BANCO DE LOS TRABAJADORES

Puesto	Nombre
Gerente General Bantrab	Jose Antonio Roca Canet
Director Division Comercial	Fernando Garcia Coronado
Director Division de Auditoria	Rony Alfonso De La Roca Garcia
Director División de Cumplimiento	Karla Mariela Martínez Marroquín
Director Division de Operaciones y Cartera	Julio Alfredo Figueroa Solares
Director Division de Riesgos	Luis Leonel Carrillo Quán
Director Division de Tecnologia	Carlos Alberto Pirela Neuman
Director Division Finanzas y Administracion	Héctor Rene Najarro Xol
Director Division Juridica	Carlos Enrique Reynoso Poitevin
Director de Capitalizacion	Mario René Sánchez Pérez
Director de Gestion de la Informacion, Estrategia y PMO	José Miguel Gómez Tirado
Director de Gestion Humana	Juan Pablo De León Cifuentes
Director de Seguridad de la Informacion (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo
Director Vision y Estrategia Digital (CVO)	Iris Eglee Guerrero Alvarado
Gerente De Reputacion Corporativa	Melanie Marie Reimers Staebler

## FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES, S.A.

Puesto	Nombre
Gerente General Financiera	Mario René Sánchez Pérez

## CASA DE BOLSA DE LOS TRABAJADORES, S.A.

Puesto	Nombre
Gerente Casa de Bolsa	Hector René Najarro Xol

## ÁREAS DE CONTROL

Área	Nombre del funcionario
Dirección División de Cumplimiento	Karla Mariela Martínez Marroquín
Dirección División de Auditoría	Rony Alfonso De la Roca García
Dirección División de Riesgos	Luis Leonel Carrillo Quán
Dirección de Seguridad de la Información (CISO)	Luis Alberto Cabrera Acevedo

## OFICIALES DE CUMPLIMIENTO

Área	Nombre del funcionario
Oficial de Cumplimiento Titular	Karla Mariela Martínez Marroquín
Oficial de Cumplimiento Suplente	Brenda Antonieta García Mejía

Los Funcionarios Superiores del Banco de los Trabajadores apoyan la gestión de las demás empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, atendiendo a una estructura corporativa de negocio y control.

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



# 10

**COMITÉS Y COMISIONES DE APOYO  
A JUNTA DIRECTIVA Y CONSEJOS  
DE ADMINISTRACIÓN**

## 10. COMITÉS Y COMISIONES DE APOYO A JUNTA DIRECTIVA Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

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

Los Órganos Colegiados son:

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Gestión de Riesgos
3. Comité de Cumplimiento
4. Comité de Créditos
5. Comité de Activos y Pasivos
6. Comisión de Nombramientos y Retribuciones
7. Comisión de Gobierno Corporativo Ética e Integridad

Durante el 2025, llevamos a cabo la actualización de reglamentos y estatutos para garantizar que las actividades realizadas operen de manera eficiente, transparente y ética, para asegurar que se tomen las mejores decisiones en beneficio del Grupo Financiero.

Entre los reglamentos y estatutos actualizados se mencionan los siguientes:

- a. Reglamento del Comité de Cumplimiento
- b. Estatutos de la Comisión de Gobierno Corporativo Ética e Integridad.
- c. Reglamento del Comité de Activos y Pasivos
- d. Reglamento del Comité de Auditoría
- e. Reglamento del Comité de Créditos
- f. Reglamento del Comité de Gestión de Riesgos

### 1. Comité de Auditoría

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

#### a. Miembros:

El Comité de Auditoría lo integran cinco (5) miembros, tres (3) de ellos son también miembros

de Junta Directiva y Consejos de Administración, electos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

## b. Sesiones

Durante el 2025, el Comité de Auditoría llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	13	30/01/2025	17/12/2025
Financiera de los Trabajadores S.A.	13	30/01/2025	17/12/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	13	30/01/2025	17/12/2025

## 2. Comité de Gestión de Riesgos

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

### a. Miembros:

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

### b. Sesiones

Durante el 2025, el Comité de Gestión de Riesgos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	25	14/01/2025	15/12/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	15	23/01/2025	15/12/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	4	20/02/2025	15/12/2025

### 3. Comité de Cumplimiento

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

#### a. Miembros:

El Comité de Cumplimiento lo integran siete (7) miembros, tres (3) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, electos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

#### b. Sesiones

Durante el 2025, el Comité de Cumplimiento llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	12	14/01/2025	12/11/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	9	23/01/2025	12/11/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	9	23/01/2025	12/11/2025

### 4. Comité de Créditos

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

#### a. Miembros:

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

## b. Sesiones

Durante el 2025, el Comité de Créditos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	17	14/01/2025	9/12/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	No realizó sesiones		

## 5. Comité de Activos y Pasivos

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

### a. Miembros:

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

### b. Sesiones

Durante el 2025, el Comité de Activos y Pasivos llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	20	23/01/2025	16/12/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	3	26/06/2025	10/11/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	2	20/02/2025	10/11/2025

## 6. Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

### a. Miembros:

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

### b. Sesiones

Durante el 2025, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

Empresa	No. de sesiones	Primera sesión	Última sesión
Banco de los Trabajadores	14	21/01/2025	16/12/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	4	21/01/2025	18/11/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	4	21/01/2025	18/11/2025

## 7. Comisión de Gobierno Corporativo Ética, e Integridad

Es el órgano que coadyuva en la supervisión y apoyo a la Junta Directiva o Consejo de Administración, en el cumplimiento de buenas prácticas y estándares de Gobierno Corporativo que las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores tienen establecidas, velando por la actuación ética e íntegra.

### a. Miembros:

La Comisión de Gobierno Corporativo Ética e Integridad, se integran siete (7) miembros, tres (3) de ellos también son miembros de Junta Directiva y Consejos de Administración, electos por la Asamblea General de Accionistas, que no ejercen cargos administrativos dentro de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores (uno de los cuales preside).

## b. Sesiones

Durante el 2025, la Comisión de Gobierno Corporativo Ética e Integridad llevó a cabo el siguiente número de sesiones por empresas:

<b>Empresa</b>	<b>No. de sesiones</b>	<b>Primera sesión</b>	<b>Última sesión</b>
Banco de los Trabajadores	12	21/01/2025	17/12/2025
Financiera de los Trabajadores, S.A.	11	21/01/2025	17/12/2025
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A.	11	21/01/2025	17/12/2025



# 11

**PRINCIPALES NORMAS, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS**  
QUE REGULAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS,  
JUNTA DIRECTIVA, CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN,  
FUNCIONARIOS SUPERIORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

## **11. PRINCIPALES NORMAS, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS QUE REGULAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, FUNCIONARIOS SUPERIORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS**

El Grupo Financiero de los Trabajadores está comprometido con establecer, promover, consolidar y mantener una cultura basada en la transparencia empresarial y en una adecuada gestión de riesgos. Para ello, contamos con políticas y procedimientos que sustentan y desarrollan los principios que dan forma, fortalecen y garantizan un Gobierno Corporativo apropiado, alineado con estándares y buenas prácticas internacionales, así como con el marco normativo vigente.

Contamos con un Manual de Gobierno Corporativo, el cual brinda lineamientos fundamentales que describen y regulan las prácticas de gobierno corporativo dentro del Grupo Financiero. Su objetivo es establecer la estructura adecuada de Gobierno Corporativo para la gestión eficiente del negocio, las políticas y procedimientos, que guíen las prácticas y decisiones clave promoviendo la integridad, la responsabilidad y una cultura ética en el Grupo Financiero. Asimismo, los mecanismos y medios de control para verificar su cumplimiento, generando confianza con nuestros grupos de interés, a través de buenas prácticas que refuercen la toma de decisiones sólidas y la creación de valor sostenible.

Este Manual constituye una parte fundamental del Gobierno Corporativo, al ser un instrumento normativo que regula las funciones, obligaciones, prácticas y relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva o el Consejo de Administración, los funcionarios superiores, los trabajadores y los demás grupos de interés.

Asimismo, establece la estructura de Gobierno Corporativo necesaria para una gestión eficiente del negocio, definiendo políticas y procedimientos que orientan las prácticas y decisiones clave, promoviendo la integridad, la responsabilidad y una cultura ética en el Grupo Financiero. También incorpora los mecanismos y medios de control destinados a verificar su cumplimiento, fortaleciendo la confianza con los grupos de interés mediante buenas prácticas que apoyan la toma de decisiones sólidas y la creación de valor sostenible.

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

Durante el año 2025, se llevó a cabo la actualización del Manual de Gobierno Corporativo, con el objetivo de fortalecer las mejores prácticas en la materia. Entre los principales aspectos abordados se encuentran la homologación conforme a la normativa establecida en la Arquitectura Documental vigente, la actualización de la estructura organizacional, el reforzamiento del Sistema de Control Interno y la optimización de la estructura documental del Sistema de Gobierno Corporativo, entre otros.

Entre la estructura documental del sistema de Gobierno Corporativo se mencionan las principales políticas:

- a. Código de Ética y Conducta
- b. Política de Gestión de Conflicto de Interés
- c. Política de Anticorrupción
- d. Política Evaluación de Calidades
- e. Política Plan de Sucesión de los Funcionarios Superiores y Puestos Claves
- f. Política del Perfil Descriptor de Funcionarios Superiores
- g. Política de Remuneraciones y Evaluación de los Funcionarios Superiores
- h. Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas
- i. Política de Patrocinios
- j. Política de Donaciones
- k. Manual de Régimen Disciplinario
- l. Reglamento para Compra y Contratación de Bienes y Servicios
- m. Reglamento de Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Banco de los Trabajadores
- n. Reglamento de Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas



# 12

**OPERACIONES Y CONTRATOS  
DE SERVICIOS CON PERSONAS  
VINCULADAS A LAS EMPRESAS  
DEL GRUPO FINANCIERO**

## 12. OPERACIONES Y CONTRATOS DE SERVICIOS CON PERSONAS VINCULADAS A LAS EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO

### 1. Operaciones y contratos de servicios de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores con legítimos tenedores de acciones comunes, cuya participación accionaria es mayor a la del 5%

Durante el 2025, las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores no registraron operaciones y contratos de servicios con legítimos tenedores de acciones comunes, que de forma individual o por unidades de riesgo identificadas, que posean una participación accionaria del 5% o más, dentro de las empresas.

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

Durante el 2025, las operaciones realizadas entre las personas vinculadas por administración a las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores y sus vinculados, fueron relacionadas al giro del negocio de carácter bancario, optando a la adquisición y contratación de los diferentes productos que Banco de los Trabajadores ofrece; en forma, condiciones y características similares a las que se ofrecen en el mercado a personas no vinculadas. Lo anterior también atendió a las normas establecidas dentro de la Política de Gestión de Conflicto de Interés y Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas. Asimismo, se indica que no hay contratos de servicios entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores con personas vinculadas por administración.

Personas Vinculadas	Operación	Total
Miembros de Junta Directiva	Activa	10
	Pasiva	39
	Contratos de Servicio	0
<b>Total</b>		<b>49</b>
Funcionarios Superiores	Activa	23
	Pasiva	79
	Contratos de Servicio	0
<b>Total</b>		<b>102</b>
Directores y Gerentes	Activa	84
	Pasiva	355
	Contratos de Servicio	0
<b>Total</b>		<b>439</b>

### **3. Operaciones y contratos de servicios entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores.**

Las principales relaciones entre las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores se enmarcan en la prestación de servicios financieros tales como el manejo de cuentas de depósitos monetarios, de ahorro y a plazo fijo, contratación de pólizas de seguro; así como, otras operaciones del giro normal de cada una de las empresas



# 13

**OBLIGACIONES DERIVADAS DE  
OPERACIONES, PRODUCTOS FINANCIEROS  
Y CONTRATOS DE SERVICIOS ENTRE  
EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO  
DE LOS TRABAJADORES**

### 13. OBLIGACIONES DERIVADAS DE OPERACIONES, PRODUCTOS FINANCIEROS Y CONTRATOS DE SERVICIOS ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES

Contraparte	Cliente	Tipo de Operación y Servicio	Moneda
Banco de los Trabajadores	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Monetarias	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Ahorro	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Monetarias	MN/ME
Banco de los Trabajadores	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Reportos por Captación - Extra Bursátil	MN
Banco de los Trabajadores	Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Monetarias	MN/ME

Contraparte	Cliente	Tipo de Operación y Servicio	Moneda
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Banco de los Trabajadores	Intermediación Bursátil / Custodia de Valores	MN/ME
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	Intermediación Bursátil / Custodia de Valores	MN
Casa de Bolsa de los Trabadores, S.A.	Financiera de los Trabajadores, S.A.	Intermediación Bursátil / Custodia de Valores	MN

Contraparte	Cliente	Tipo de Operación y Servicio	Moneda
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Fideicomisos	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Reportos por Colocación - Extra Bursatil	MN
Financiera de los Trabajadores, S.A.	Banco	Pagarés Financieros	MN



14

**SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO  
- SCI -**

## 14. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI -

### 1. Sistema de Control Interno

La cultura de control abarca toda la estructura interna de las empresas que conforman el Grupo Financiero de los Trabajadores. Esencial para garantizar la integridad, la transparencia y la confianza en sus operaciones financieras y bursátiles, protegiendo los intereses y activos de accionistas, clientes y demás grupos de interés. Asimismo, permite asegurar el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables, además de minimizar los riesgos financieros y operativos.

Las áreas de control evalúan de forma continua la eficacia de los controles internos, verificando el cumplimiento normativo, mitigando posibles amenazas y garantizando una gestión eficiente de los recursos. Dentro de la estructura del Sistema de Control Interno, las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores cuentan con la Política de Lineamientos de Evaluación del Sistema de Control Interno, la cual describe los elementos adoptados para su implementación y define los lineamientos necesarios para su evaluación.

Los elementos establecidos en la Resolución JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones, son los siguientes:

**a.** Ambiente de control que incluya:

- i.** Una cultura organizacional que fomente en todo el personal de cada una de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, principios, valores y conductas que enfatice la importancia de los controles internos y de su cumplimiento.
- ii.** Disposiciones claras y definidas para la separación de funciones; la delegación de autoridad y responsabilidad; el establecimiento del grado de dependencia e interrelación entre las distintas áreas de cada una de las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores.

**b.** El establecimiento de planes operativos congruentes con el plan estratégico de la institución, los cuales deben estar documentados.

**c.** Los procedimientos para la administración integral de los riesgos a que está expuesta la institución a que se refiere el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos.

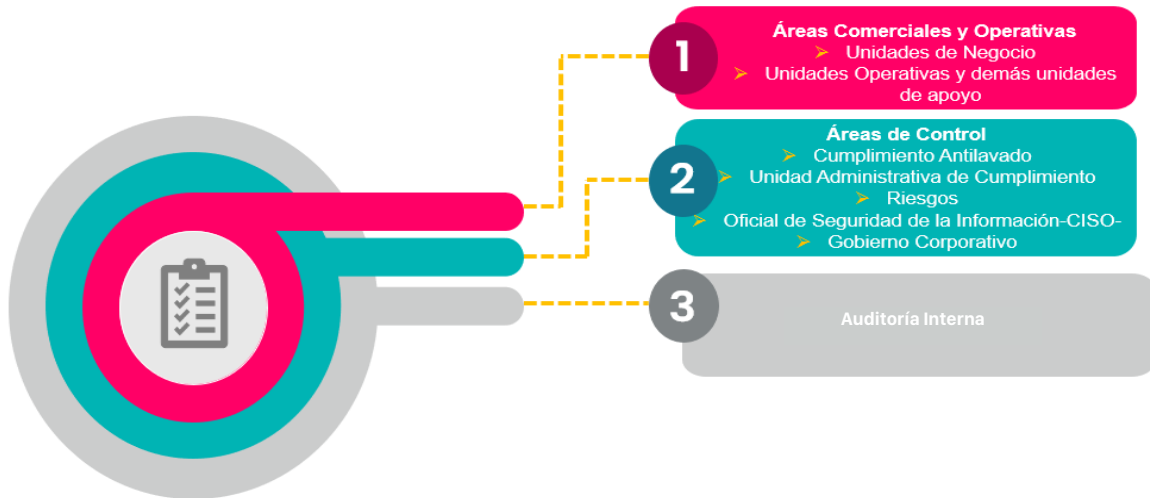
**d.** Actividades de control, contenidas en políticas, procedimientos y sistemas, que incluyan revisiones de desempeño operativo, aprobaciones y autorizaciones de transacciones y actividades, desembolso de fondos, salvaguarda de activos, cumplimiento de leyes y disposiciones aplicables; y, verificaciones realizadas por la auditoría interna.

**e.** Sistemas de contabilidad, de información y de comunicación para capturar, procesar y proporcionar información precisa, correcta y oportuna y, que permitan a la institución alcanzar sus objetivos.

**f.** Monitoreo y evaluación permanentes del sistema de control interno, con el propósito de determinar su eficacia, oportunidad y validez, así como de corregir deficiencias oportunamente.

## Estructura del Sistema de Control Interno

Se basa en el Modelo de Tres Líneas, cuyo objetivo es garantizar la ejecución y seguridad de todas las operaciones, el cual está compuesto con la estructura siguiente:



### Primea línea:

Son responsables de la gestión de los riesgos, así como de la ejecución de los procedimientos, el establecimiento de controles y la entrega de productos y servicios a los clientes. Está conformada por las unidades de negocio, operativas y demás áreas de apoyo de las empresas que integran el Grupo Financiero de los Trabajadores.

### Segunda línea:

Acompaña en el monitoreo de riesgos y orienta a la primera línea, definiendo las políticas de control dentro de su ámbito de especialidad, verificando su implementación, y proporcionando formación y asesoría. Además, vela por el cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares éticos aceptables. La conforman las Unidades de Control: Cumplimiento Antilavado, Unidad Administrativa de Riesgos, Unidad Administrativa de Cumplimiento y Oficial de Seguridad de la Información (CISO, por sus siglas en inglés).

### Tercera línea:

Está representada por Auditoría Interna, un área independiente de la Administración que reporta directamente a la Junta Directiva o Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría. Es responsable de evaluar los mecanismos de control interno, las operaciones y el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, así como de las leyes o decretos que le sean aplicables y de lo establecido en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Su objetivo es verificar la correcta aplicación de estas disposiciones y el cumplimiento de las políticas, contribuyendo así al logro de las metas institucionales.

La cooperación y coordinación efectiva entre las tres líneas, junto con el firme compromiso de la Junta Directiva y de los Consejos de Administración, constituyen un pilar fundamental para el fortalecimiento del Grupo Financiero de los Trabajadores, al contribuir al desarrollo sostenible, favorecer la consolidación de relaciones comerciales de largo plazo y asegurar un entorno de control interno sólido, confiable y orientado a la mejora continua.



15

# ÁREAS DE CONTROL

## 15. ÁREAS DE CONTROL

### 1. Cumplimiento Antilavado

Durante el año 2025, se fortaleció el marco integral de cumplimiento mediante la automatización de los procesos críticos en la gestión, permitiendo mejoras en el cumplimiento de obligaciones regulatorias, robusteciendo las tareas de debida diligencia y monitoreo transaccional e incorporando soluciones analíticas de datos para la mitigación de riesgos tanto regulatorios como reputacionales, teniendo como fin el fortaleciendo de la prevención en el lavado de activos como en el financiamiento al terrorismo a través del uso de soluciones tecnológicas.

### 2. Unidad Administrativa de Cumplimiento -UAC-

Durante el año 2025, la Gerencia de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, en su compromiso con la excelencia operativa y la observancia de las disposiciones legales y regulatorias aplicables a la Institución, reafirmó su rol como la instancia responsable de velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en las empresas del Grupo Financiero de los Trabajadores, conforme a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de Gobierno Corporativo, contenido en el anexo de la Resolución JM-62-2016 de la Junta Monetaria, en alineación con las directrices por la Junta Directiva y los Consejos de Administración.

Los resultados de la gestión y las acciones implementadas fueron informados de manera periódica a la Comisión de Gobierno Corporativo, Ética e Integridad, así como, conforme a la normativa aplicable, al Comité de Auditoría, con una frecuencia trimestral, y al Comité de Gestión de Riesgos, con frecuencia semestral.

En atención a lo anterior, durante el año 2025, la Unidad Administrativa de Cumplimiento (UAC) llevó a cabo y fortaleció las siguientes acciones:

#### **Certificaciones normativas**

En coordinación con las áreas involucradas, se fortalecieron los procesos orientados a la prevención de incumplimientos normativos y a la observancia de las leyes y disposiciones aplicables. Como parte de estas acciones, se implementaron mejoras en el proceso de certificaciones, reforzando la solicitud, revisión y análisis de evidencias que respaldan el cumplimiento.

Asimismo, los informes de resultados incorporan información clara, relevante y estandarizada, presentada en un formato que facilita su comprensión y análisis. De manera complementaria, se incorporaron recordatorios automatizados que permiten un seguimiento oportuno de los plazos asociados a cada certificación, fortaleciendo la eficiencia y el control del proceso.

Adicionalmente, durante el año 2025 se dio inicio a la automatización del proceso de certificaciones, con el objetivo de optimizar tiempos, mejorar el registro y seguimiento de la información proporcionada por las áreas y reducir la dependencia de procesos manuales, incrementando con ello la eficiencia, trazabilidad y confiabilidad del cumplimiento normativo.

## Verificación de plazos y características de reportes regulatorios

---

Se llevó a cabo un monitoreo continuo del cumplimiento de los plazos y de las características de los reportes regulatorios remitidos a entidades externas, asegurando su alineación con las normativas y disposiciones establecidas por los entes reguladores. Durante el año 2025, se implementaron recordatorios automatizados de carácter preventivo, dirigidos a las distintas áreas del Grupo Financiero, lo que permitió un seguimiento constante, oportuno y sistemático de los reportes regulatorios.

De manera complementaria, se reforzó la labor preventiva orientada a reducir riesgos de incumplimiento normativo, mediante la implementación de controles más rigurosos y un seguimiento oportuno de las obligaciones regulatorias. Asimismo, se gestionaron las acciones correspondientes para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos, incluyendo medidas específicas en casos de reincidencia, contribuyendo a la promoción de una cultura institucional de responsabilidad, disciplina y cumplimiento regulatorio.

## Publicación en medios impresos y sitios web

---

Durante el 2025, se identificó la necesidad de implementar un control sistemático para el seguimiento y monitoreo de las publicaciones normativas que deben realizarse en periódicos impresos de mayor circulación a nivel nacional, así como en los sitios web institucionales disponibles. Dichas publicaciones deben cumplir estrictamente con los plazos y características establecidos en la normativa y regulaciones aplicables.

A partir de la implementación de este control, se centralizó la información relacionada con las publicaciones, lo que permitió identificar claramente a los responsables, verificar el cumplimiento, fortalecer la trazabilidad de los procesos y detectar de manera oportuna posibles riesgos de incumplimiento.

Adicionalmente, se incorporaron recordatorios automatizados de carácter preventivo, enviados tanto previo al vencimiento como el mismo día del plazo establecido, asegurando un seguimiento continuo y oportuno. Estas acciones fortalecen el cumplimiento normativo, reducen los riesgos de incumplimiento y garantizan que la información institucional sea divulgada de forma oportuna, completa y conforme a las disposiciones regulatorias, promoviendo la transparencia y la responsabilidad institucional.

## Conocimiento normativo para los trabajadores sobre las leyes y disposiciones aplicables

---

Se implementaron programas de capacitación orientados a fortalecer el conocimiento normativo de los colaboradores, mediante el desarrollo de cápsulas informativas diseñadas para abordar de forma clara, directa y accesible las leyes y disposiciones aplicables. Estas cápsulas fueron distribuidas a través de los correos electrónicos institucionales de todos los colaboradores y se complementaron con videos cortos que explican la importancia de la Unidad Administrativa de Cumplimiento y su rol en el cumplimiento normativo, así como con fondos de pantalla institucionales que contribuyen a visibilizar la Unidad dentro del Grupo Financiero.

Mantener al personal permanentemente informado sobre los cambios normativos constituye una estrategia clave para promover el cumplimiento, reducir los riesgos operativos y reputacionales y fortalecer una cultura de cumplimiento sólida y sostenible en la organización.

De manera complementaria, se impulsó la cultura de cumplimiento mediante la implementación del Programa Anual de Capacitación, a través de campañas de concientización y visitas presenciales a los Centros de Negocios, fortaleciendo la comunicación interna, el conocimiento de políticas y la aplicación de buenas prácticas en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, cumplimiento normativo y Gobierno Corporativo, con el objetivo de consolidar una cultura institucional basada en la ética, la integridad y la transparencia.

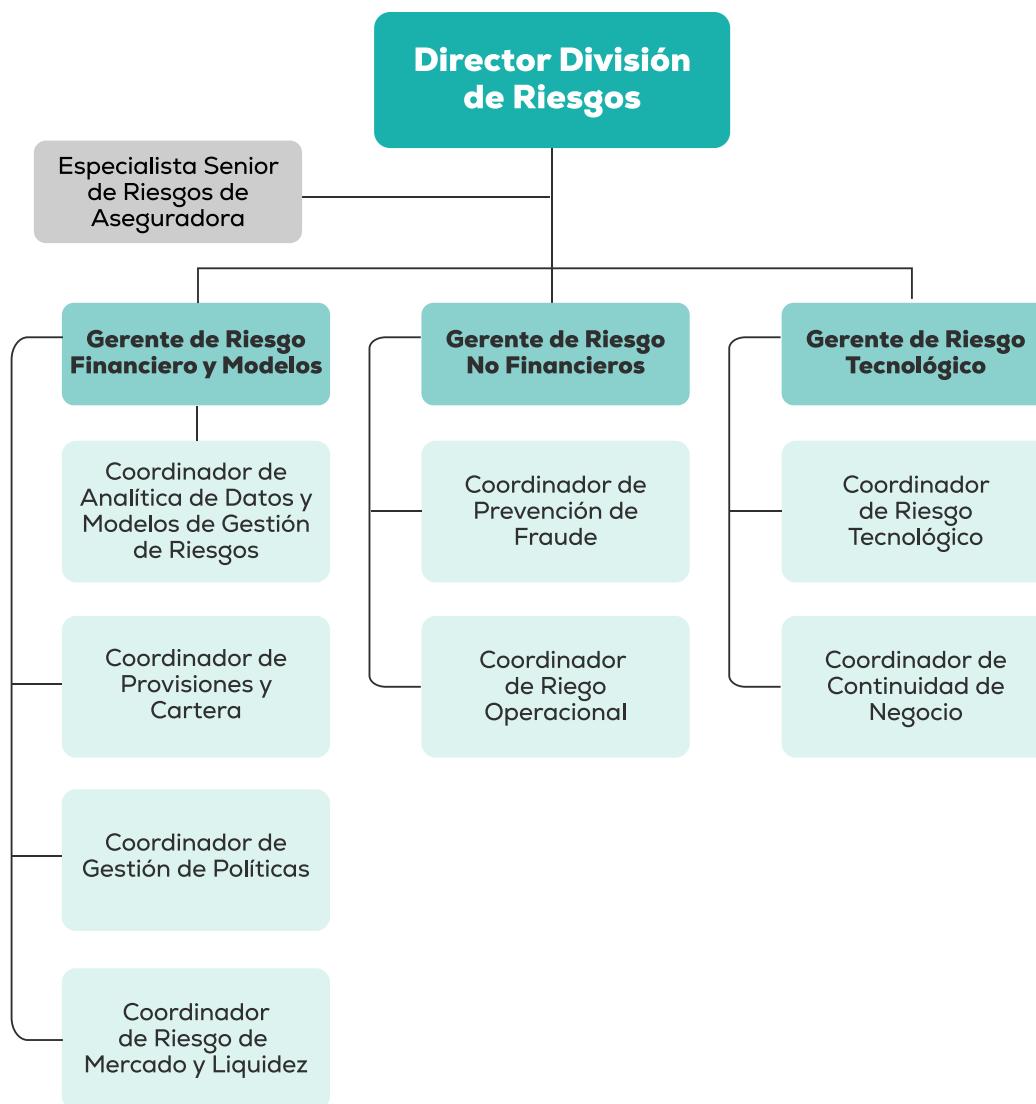
Estas acciones consolidan el compromiso de la Gerencia con la gobernanza institucional, garantizando el cumplimiento normativo, la transparencia y la mejora continua de los procesos en apoyo a los objetivos estratégicos de la Institución.

### 3. Administración Integral de Riesgos

Durante el 2025, la Dirección División de Riesgos centró sus esfuerzos en la implementación de un enfoque de gestión de riesgos integral, en atención a las nuevas normativas y directrices emitidas por los entes reguladores. Este enfoque estuvo orientado a fortalecer la cultura de riesgos en la organización, con especial énfasis en el cumplimiento de la Resolución JM-98-2025, "Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico", así como en las modificaciones relacionadas con pérdidas esperadas, establecidas en la Resolución JM-56-2025.

Asimismo, durante el 2025, la gestión integral de riesgos se enfocó en la actualización continua del Marco de Apetito de Riesgo y del Manual de Administración Integral de Riesgos, realizando ajustes a los Indicadores Clave de Riesgo (KRI). En particular, se actualizaron los KRI de riesgo de crédito durante el primer semestre, y los correspondientes a riesgo de crédito y de mercado en el tercer trimestre del año.

Adicionalmente, se impartió un curso institucional sobre "Administración Integral de Riesgos", con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, fomentar la toma de decisiones basada en riesgos y promover la mejora continua en los procesos de gestión.



**Dentro de los objetivos y acciones en la Gestión de Riesgos, se destacan los siguientes:**

### Riesgo de Crédito, Liquidez y de Mercado

Durante los primeros tres trimestres de 2025, la gestión de riesgos financieros ha migrado de un enfoque de cumplimiento a uno de gestión proactiva y analítica. Los esfuerzos se han centrado en la alineación continua con las mejores prácticas y la estricta observancia regulatoria, incluyendo el Plan SBR y las normativas vigentes, así como el fortalecimiento de los modelos predictivos y la calibración dinámica del apetito de riesgo, en respuesta a las condiciones del entorno operativo.

### Gestión del Riesgo de Crédito

La gestión del riesgo de crédito ha evidenciado una evolución significativa hacia una originación basada en datos y una administración del portafolio enfocada en el desempeño.

Dentro de sus logros se mencionan:

- a. Alineación regulatoria activa.
- b. Calibración dinámica de parámetros, reflejando una mejor práctica en el ajuste de la prima de riesgo y en la calibración de la exposición conforme al perfil del cliente.
- c. Implementación de una evaluación de prima de riesgo previa al lanzamiento de productos innovadores, integrando el riesgo desde la fase de diseño y no únicamente en el monitoreo posterior.
- d. Transición del indicador general de Costo de Crédito hacia una segregación por segmento.
- e. Fortalecimiento del seguimiento de cosechas, especialmente en portafolios de alto deterioro.
- f. Ejecución de una capacitación multidisciplinaria sobre NIIF 9, abordando los impactos metodológicos, los parámetros técnicos y las diferencias con la normativa local.

### Gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez

La gestión de ambos riesgos se centró en fortalecer la capacidad de respuesta ante escenarios adversos y en alinear la gestión de balances con la estrategia financiera de la institución.

Dentro de sus logros se mencionan:

- a. Se actualizó la metodología del Índice de Riesgo de Mercado, incorporando no solo límites de apetito y tolerancia, sino también alertas tempranas.
- b. Análisis del Entorno (Stress Testing), evaluando el impacto en sectores económicos clave y en clientes empresariales, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas.
- c. Elaboración mensual de la matriz de liquidez y las pruebas de tensión.
- d. Se realizaron análisis para alinear la estructura de tasas y la composición de depósitos con los objetivos de rentabilidad.
- e. Se enfatizó la importancia de la liquidez a nivel institucional, reconociéndola como clave para la solidez financiera y reputacional.

### Riesgos No Financieros

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

**A continuación, se presentan las actividades principales que realizamos durante el 2025:**

#### Riesgo Operacional:

##### a. Indicadores Clave

Reducción de pérdidas por riesgo operacional:

En 2025 se registraron 384 eventos materializados, logrando una disminución superior al 75% en el impacto financiero respecto al año anterior, gracias a la efectividad de la gestión administrativa.

### **b. Índice de Gestión de Riesgo Operacional (IGRO)**

Se mantuvo dentro de los parámetros de apetito y tolerancia, con pérdidas acumuladas equivalentes al 7.26% de la tolerancia proyectada (Q1.5MM).

## **Logro Estratégico**

### **a. Fortalecimiento de la cultura de gestión del riesgo operacional**

Durante el 2025 se llevó a cabo la segunda semana dedicada al Riesgo Operacional, reforzando la sensibilización institucional.

### **b. Fortalecimiento a la primera línea y capacitación**

Se integraron Gestores Junior en los Centros de Negocio para fortalecer la primera línea, y se capacitó a 572 colaboradores de nuevo ingreso en gestión de riesgo, cultura organizacional y reporte de eventos. En la prevención de eventos de fraude, también fueron formados 1,920 colaboradores de los equipos comerciales y administrativo.

### **c. Avance en la automatización de la gestión de Riesgo Operacional**

Asimismo, se avanzó en la automatización de la metodología en la herramienta para la gestión de Riesgo Operacional -PIRANI-, alcanzando los siguientes resultados:

- 70% de las Matrices de Identificación de Riesgo y Control (MIRC) ingresadas.
- 100% de los gestores capacitado.

Este esfuerzo consolida la eficiencia, transparencia y resiliencia operativa del Grupo Financiero.

## **Riesgo Tecnológico**

La Gerencia de Riesgo Tecnológico se encarga de gestionar los riesgos asociados a potenciales pérdidas económicas y a inconvenientes operativos derivados de problemas en el uso de la tecnología. Para ello, monitorean la gestión de la información digital, la infraestructura tecnológica y la ciberseguridad, con el objetivo de presentar la posición del riesgo tecnológico institucional a nivel estratégico.

Asimismo, dan seguimiento a la mitigación de los riesgos que surgen en la dinámica del uso de la tecnología y velan por el cumplimiento de los requerimientos normativos en materia de riesgo tecnológico. Adicionalmente, administran el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio institucional, el cual asegura un proceso orientado a mantener y fortalecer la resiliencia empresarial, utilizando las mejores prácticas mundiales, tales como la norma ISO 22301:2019.

Dentro de los indicadores y resultados medibles se encuentran:

- a.** Infraestructura: Disponibilidad de los enlaces en los Centros de Negocio.

- b.** Disponibilidad de servicios críticos: Número de incidentes con degradación en los servicios críticos por un período mayor a dos horas.
- c.** Continuidad del Negocio: Pruebas del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) realizadas durante el año.
- d.** Culturización: Acciones de sensibilización y capacitación en Riesgo Tecnológico y Continuidad del Negocio.

**Los objetivos alcanzados durante el año fueron los siguientes:**

► **Mantenimiento de la certificación ISO 22301:2019**

Por segundo año consecutivo, se mantuvo la certificación ISO 22301:2019, una mejor práctica reconocida a nivel mundial, relacionada con la creación, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, el cual permite a la Institución prepararse y recuperarse ante incidentes disruptivos que puedan afectar temporalmente la prestación de sus servicios críticos.

► **Certificaciones y capacitaciones**

Con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas y especializadas, los colaboradores de la Gerencia de Riesgo Tecnológico participaron en diversos procesos de certificación y capacitación, entre los que destacan:

- a.** ISO-31000:2018 Gestión de riesgos: Directrices
- b.** ISO 22301:2019 Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio
- c.** Resiliencia Organizacional DRI
- d.** ISO/IEC/27001 Fundamentos de Sistema de Seguridad de la Información
- e.** Data Governance Fundamentals
- f.** Implementación NIST: Ciberseguridad
- g.** Certificación Auditor Líder en ISO/IEC 27001:2022

► **Adecuación normativa**

Se realizó el kick off del plan de trabajo orientado a atender las modificaciones al Reglamento de Administración del Riesgo Tecnológico (JM-98-2025) y al Reglamento para la Seguridad de Canales Electrónicos (JM-99-2025), el cual fue presentado a las áreas involucradas para su debida implementación y seguimiento.

► **Gestión de riesgos en proyectos de innovación**

Se prepararon y entregaron los informes de análisis de riesgos correspondientes a los proyectos de innovación tecnológica institucionales, en cumplimiento de los requerimientos establecidos en la normativa JM-98-2025.

► **Seguimiento a observaciones regulatorias**

Se presentó el estado de situación de los planes de acción definidos para atender las observaciones derivadas de la Supervisión Basada en Riesgos, emitidas por la Superintendencia de Bancos en la evaluación del Riesgo Tecnológico.

### ► Actualización del marco normativo interno

Se llevó a cabo la actualización de políticas, lineamientos y procedimientos relacionados a la Gestión del Riesgo Tecnológico, fortaleciendo el marco de control interno y alineándolo a las mejores prácticas y requerimientos regulatorios vigentes.

## 4. Continuidad del Negocio

Como parte del fortalecimiento del Plan de Continuidad del Negocio, se ejecutaron acciones clave orientadas a garantizar la resiliencia operativa institucional, entre las que destacan:

- a. El traslado del Centro de Negocio Nodo de Plaza Magdalena al Centro de Negocio Cobán, Alta Verapaz, proceso previamente consensuado con las gerencias regionales y sustentado en la evaluación de la importancia estratégica del CN Nodo y su necesaria independencia operativa.
- b. Se realizó una gira de validación en Cobán para verificar el cumplimiento de las políticas de continuidad del negocio, gestión del riesgo tecnológico y seguridad de la información.
- c. La finalización de los planes manuales de contingencia de las áreas críticas del Plan de Continuidad del Negocio, proyecto que abarcó los procesos críticos identificados en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y que se desarrolló en coordinación con cada una de las áreas involucradas.

## 5. Seguridad de la Información

Durante el 2025, la Dirección de Seguridad de la Información consolidó importantes avances en la protección de los activos de información, mediante iniciativas de concientización, prevención, detección y respuesta ante amenazas cibernéticas. Asimismo, se fortaleció el área de Ciberinteligencia de Amenazas, contribuyendo a una estrategia integral de ciberseguridad.

**Entre los logros alcanzados durante el año fueron los siguientes:**

### ► Fortalecimiento de capacidades operativas

Conscientes de que los riesgos cibernéticos aumentan en complejidad y frecuencia, se reforzaron los mecanismos de protección de los canales electrónicos, proporcionando accesos confiables y seguros sin afectar la experiencia del cliente. Además, se incorporaron herramientas de detección temprana de fraudes y se fortalecieron los controles para prevenir la fuga de información y la suplantación de identidad. Con el objetivo de elevar aún más la protección, se incorporó la autenticación biométrica, una tecnología que permite verificar la identidad mediante características únicas de cada persona como la huella dactilar o el reconocimiento facial. Esta medida brinda un acceso mucho más seguro para nuestros clientes y accionistas, y además mejora la experiencia digital al hacer los procesos más ágiles, confiables y fáciles de usar.

Otro logro importante fue la ratificación de la calificación de ciber-riesgo en nivel avanzado, reflejando la madurez en la gestión de la seguridad digital y el trabajo coordinado entre Tecnología, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría para fortalecer la respuesta institucional y la mejora continua de los controles.

Se fortaleció el gobierno de ciberseguridad alineando los procesos con estándares internacionales de ciberseguridad como NIST CSF v2.0, ISO/IEC 27001 y PCI DSS, y se certificó al personal clave en la implementación y auditoría del estándar ISO/IEC 27001:2022 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información).

### ► **Cultura en Ciberseguridad**

Durante el año, se reforzó el plan de concientización en ciberseguridad dirigido a colaboradores, clientes y aliados estratégicos, mediante capacitaciones, ejercicios de simulación de phishing y congresos de ciberseguridad, logrando elevar el nivel de cultura, generando una menor susceptibilidad a ser engañados por intentos de estafas digital y fortaleciendo la capacidad de todos para identificar y evitar amenazas. Asimismo, se colaboró con distintos medios de comunicación en la producción de cápsulas informativas sobre seguridad digital, fortaleciendo una cultura organizacional preventiva y más consciente de los riesgos

En el ámbito sectorial, se tuvo participación en Bancert, la Comunidad de Seguridad para el Sector Financiero. Luis Cabrera, Director de Seguridad de la Información de Bantrab, tuvo un rol protagónico como vocero de la comunidad, participando en los debates legislativos del Foro Parlamentario de Transformación Digital, contribuyendo al avance de las iniciativas de Ley 6347 (Ley de Ciberseguridad), 6464 (Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales) y 6465 (Ley General de Infraestructura Crítica Nacional), todas orientadas a establecer el marco normativo de ciberseguridad y protección de datos en Guatemala.

### ► **Ciberinteligencia de Amenazas**

En 2025 se creó el área de Ciberinteligencia de Amenazas, impulsando una gestión proactiva de la capacidad del Banco para anticipar, detectar y responder ante riesgos digitales. Durante su primer año, se triplicó las fuentes de información para detección temprana de incidentes, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta ante intentos de fraudes o suplantación. Se implementaron análisis de aplicaciones móviles y sistemas web, y se realizaron evaluaciones de seguridad en plataformas clave de la institución, además de compartir información con comunidades internacionales para fortalecer la cooperación sectorial. Estos avances consolidan a Ciberinteligencia de Amenazas como un pilar estratégico para la resiliencia y confianza digital.

## **6. Auditoría Interna**

La transformación y profesionalización del equipo de Auditoría Interna, que ha venido desarrollándose desde el año 2019 mediante una ruta de aprendizaje y la adopción de las mejores prácticas de aseguramiento y asesoría para la atención de la evaluación de riesgos, el gobierno corporativo y el control interno, se tuvo en el año 2025 un impulso significativo, gracias al compromiso de todos sus integrantes, la estabilidad que ofrece la

Institución y el liderazgo de sus principales funcionarios.

Asimismo, gracias a su involucramiento en el establecimiento de la Estrategia Bienestar Avanza 2030, se ha logrado impulsar los objetivos estratégicos del Grupo Financiero con un amplio entendimiento del modelo de negocio, permitiendo apoyar a la Junta Directiva y Consejos de Administración, al Comité de Auditoría y Funcionarios Superiores en la toma de decisiones que corresponden a su rol como tercera línea, bajo las premisas de una función independiente, objetiva y escéptica.

Las principales acciones y logros alcanzados durante el año 2025 fueron los siguientes:

**a. Alineación con estándares internacionales:**

Se adoptaron formalmente las Normas Globales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA) Global, vigentes desde el 9 de enero de 2025, fortaleciendo el marco normativo, metodológico y de aseguramiento de la función.

**b. Fortalecimiento metodológico:**

Se implementaron metodologías de auditoría alineadas con estándares de clase mundial, mejorando la consistencia, calidad y enfoque basado en riesgos de los trabajos realizados.

**c. Transformación tecnológica:**

Se establecieron las condiciones para la automatización integral del proceso de auditoría interna mediante la adquisición de herramientas tecnológicas especializadas, orientadas a mejorar la eficiencia, cobertura y oportunidad del aseguramiento.

**d. Innovación y analítica avanzada:**

Se lograron avances relevantes en auditoría continua, analítica de datos con enfoque prospectivo y exploración del uso de inteligencia artificial como apoyo a la detección temprana de riesgos y tendencias emergentes.

**e. Contribución estratégica:**

Auditoría Interna acompañó activamente la definición de la Estrategia Bienestar Avanza 2030, contribuyendo desde una visión independiente a la sostenibilidad y fortalecimiento del Grupo Financiero.

**f. Desarrollo del talento:**

Se incrementó el nivel de profesionalización del equipo mediante la obtención de certificaciones de alto prestigio internacional, fortaleciendo las capacidades técnicas y el desarrollo profesional continuo.

**g. Gestión integral de riesgos:**

Se brindó apoyo relevante a la implementación de elementos que fortalecen la gestión integral de riesgos del Grupo Financiero, con especial atención al riesgo reputacional, contribuyendo a una visión preventiva y transversal del riesgo.

Al cierre de 2025, la función de Auditoría Interna se encuentra mejor posicionada para continuar aportando valor estratégico al Grupo Financiero, reforzando la confianza de la Junta Directiva, Consejos de Administración y funcionarios superiores en la efectividad del sistema de control interno, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo.

## 7. Calificaciones locales e internacionales

Durante el 2025, se recibieron calificaciones locales e internacionales que reflejan la solidez financiera y la capacidad de gestión de la Institución. Estas calificaciones proporcionan un indicador confiable del desempeño, la estabilidad y la resiliencia del Grupo Financiero frente a cambios en el entorno económico y financiero.

### • Evaluación de Bantrab (PCR)-Nota local

#### Perfil y Posicionamiento Institucional

Bantrab es una institución financiera con más de 55 años de trayectoria en el sistema bancario guatemalteco. Se caracteriza por su solidez, confiabilidad y enfoque social, combinando rentabilidad con responsabilidad hacia los trabajadores. Forma parte del Grupo Financiero Bantrab, con presencia en banca, seguros, financiera y casa de bolsa, y mantiene un modelo de negocio orientado a la inclusión financiera y sostenibilidad.

#### Entorno Económico y del Sistema Financiero

El contexto internacional muestra una desaceleración económica, con revisiones a la baja en las proyecciones de crecimiento global 2.3 % para 2025, influenciadas por tensiones geopolíticas y comerciales. En contraste, Centroamérica mantiene mayor dinamismo, con crecimiento estimado de 3.5%.

A nivel local, Guatemala presenta una posición macroeconómica estable, con crecimiento del PIB proyectado en 3.8%, inflación controlada 2.4%, déficit fiscal moderado y tipo de cambio estable, respaldado por reservas internacionales.

El sistema bancario guatemalteco continúa sólido, con crecimiento esperado entre 8% y 10% al cierre de 2025. No obstante, se mantiene una alta concentración, donde los cinco principales bancos concentran cerca del 80% de los activos y más del 85% de las utilidades del sistema.

#### Participación de mercado

Bantrab conserva una posición relevante dentro del sistema bancario guatemalteco, con las siguientes participaciones:

- ▶ Activos: 7.17%
- ▶ Cartera crediticia: 7.95%
- ▶ Depósitos: 7.38%
- ▶ Utilidad del sistema: 5.65%

Destaca como el segundo banco en crédito de consumo y el tercero en depósitos a plazo, en un entorno altamente competitivo y concentrado.

#### Calidad de cartera y riesgo crediticio

La cartera crediticia presenta una evolución favorable, respaldada por una gestión prudente del riesgo. Al 30 de junio de 2025, se observan los siguientes indicadores:

- ▶ **Índice de mora:** 2.45%, por debajo del promedio del sistema
- ▶ **Cobertura de cartera vencida:** 108%
- ▶ **Alta concentración en crédito de consumo (93.97%),** consistente con su modelo de negocio

La calificadora considera que el riesgo crediticio de Bantrab es bajo y se encuentra adecuadamente controlado.

### Fondeo y liquidez

Desde 2020, Bantrab se fondea exclusivamente a través de depósitos, sin recurrir a financiamiento externo, lo que refleja un perfil conservador.

- ▶ **Depósitos a plazo:** 67.52% del fondeo
- ▶ **Tasa de renovación:** 86.93%
- ▶ **LCR: 333%,** significativamente superior al mínimo regulatorio

Si bien existe cierta concentración en grandes depositantes, principalmente del sector público, la liquidez se mantiene holgada y estable, sin eventos adversos relevantes.

### Capitalización

La entidad representa una fortaleza patrimonial sobresaliente, con un índice de adecuación de capital de 23.07%, muy superior al promedio del sistema (14.74%), lo que le otorga una elevada capacidad para absorber pérdidas y enfrentar escenarios adversos.

### Rentabilidad

Aunque la rentabilidad mostró una disminución interanual, los niveles continúan siendo aceptables:

- ▶ **ROA:** 1.36%
- ▶ **ROE:** 8.47%
- ▶ **Índice de eficiencia:** 80.61%

La reducción responde principalmente a mayores provisiones y al incremento en gastos administrativos y financieros. No obstante, se destaca el crecimiento significativo en los ingresos por servicios y por inversiones, fortaleciendo la diversificación de fuentes de ingreso.

### Gobierno corporativo y sostenibilidad

PCR valora positivamente el gobierno corporativo de Bantrab, alineado con buenas prácticas internacionales, respaldado por una Junta Directiva estable y con mayoría de miembros independientes. Asimismo, reconoce el firme compromiso de la entidad con la responsabilidad social, la inclusión financiera, la educación económica y la sostenibilidad, en coherencia con su propósito institucional.

## Conclusión de la calificadora

Bantrab presenta un perfil financiero sólido, conservador y resiliente, sustentado en:

- ▶ Un modelo de negocio con propósito social
- ▶ Una gestión prudente del riesgo
- ▶ Una sólida posición de capital y liquidez
- ▶ Un gobierno corporativo robusto

Estos factores posicionan favorablemente a la entidad frente a entornos económicos adversos y respaldan su estabilidad de largo plazo.

### • Evaluación de Bantrab – Fitch Ratings- Calificación Internacional

**Perfil y desempeño:** Fitch Ratings destaca que Bantrab mantiene un perfil de negocio sólido, enfocado principalmente en el segmento de crédito de consumo. Al tercer trimestre de 2025, el ingreso operativo total alcanzó USD 361.8 millones, con perspectivas favorables de crecimiento sostenido.

**Calidad de activos:** la morosidad mayor a 90 días se redujo a 2.5% (desde 3.2% en el 3T24), mientras que la cobertura de reservas cercana al 100% mitiga adecuadamente los riesgos crediticios. La baja concentración de prestatarios fortalece adicionalmente el perfil de riesgo de la cartera.

**Rentabilidad:** Fitch proyecta niveles superiores al 2%. El indicador de utilidad operativa sobre activos ponderados por riesgo se recuperó a 1.8% al 3T25, y la eficiencia operativa se situó en 51.1%, reflejando mejoras en la gestión de costos.

**Capitalización:** Constituye una fortaleza estructural, con un índice FCC/RWAs superior al 21%, respaldado por la reinversión de utilidades y una política de dividendos moderada.

**Fondeo y liquidez:** Si bien la estructura es menos diversificada en comparación con algunos pares, se considera estable y respaldada por una base sólida de depositantes. La relación préstamos/depositos se ubicó en 85.7%, frente a 83.0% un año antes.

**Entorno operativo:** El sistema bancario guatemalteco fue elevado a 'bb', con perspectiva Estable, tras la mejora en la calificación soberana a 'BB+', lo que favorece la dinámica del sistema financiero y la capacidad de Bantrab para crecer manteniendo niveles de riesgo adecuados.

Finalmente, Fitch incorpora un ajuste positivo por la calificación soberana y un ajuste negativo por el tamaño de la base de capital. La calificación de soporte gubernamental (GSR 'bb-') refleja la importancia sistémica de Bantrab, con una participación de 7.3% en los depósitos de clientes, aunque reconoce que el apoyo soberano es incierto ante la ausencia de precedentes recientes.



16

**SOSTENIBILIDAD  
Y RSE**

## 16. SOSTENIBILIDAD Y RSE

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

### Principales actividades y logros

#### 1. Desarrollo Organizacional

##### Universidad Corporativa de Bantrab

La Universidad Corporativa nació con un propósito claro: transformar el aprendizaje en una experiencia cercana, interactiva y diseñada para la acción. A través de una plataforma disponible 24 horas, los 7 días de la semana, y mediante el uso de metodologías innovadoras como Rapid Learning, Microlearning y Gamificación, acompañamos a nuestros colaboradores en su desarrollo profesional, promoviendo altos niveles de efectividad, participación y satisfacción en cada programa formativo.

Durante el 2025, fortalecimos la formación de nuestros colaboradores con un promedio de 28 horas de capacitación por persona, a través de una oferta académica estructurada en facultades que responden directamente a los pilares estratégicos del negocio: Alineación Estratégica, Control Interno, Desarrollo Profesional, Liderazgo y Especialidades Operativas. Cada una de estas facultades se despliega en diversas escuelas orientadas a impulsar el conocimiento, la eficiencia, la innovación y la excelencia comercial.

Asimismo, promovemos el desarrollo del talento interno mediante planes de carrera y sucesión, enfocados en asegurar la continuidad del negocio y la formación de los futuros líderes. Programas como Futuras Estrellas, Semillero del Talento, Liga de Campeones Comerciales y Tripulación del Talento Clave la base de una estrategia integral que potencia las capacidades de nuestra gente y fortalece los puestos clave en toda la institución.

Además, apostamos por la educación continua generando alianzas estratégicas que facilitan el acceso a la formación académica. Actualmente, el 27% de nuestros colaboradores ya cuenta con educación universitaria, impulsados por becas, créditos académicos y webinars abiertos para el desarrollo permanente.

Nuestra estrategia expande su impacto más allá de lo interno. El equipo de Formadores, potencia competencias blandas dentro y fuera de la institución, apoyando mediciones clave como GPTW y programas dirigidos a clientes estratégicos. Con más de 260 actividades internas y externas al año, y un alcance nacional a través de giras departamentales, el aprendizaje se extiende hasta donde la estrategia del negocio lo requiere.

Finalmente, impulsamos la transformación cultural a través de una gestión del cambio que acompaña los proyectos estratégicos, promoviendo la flexibilidad, la adaptación y el compromiso en todos los niveles.

Entre los principales logros alcanzados durante el año, se mencionan los siguientes:

- ▶ Más de 5,100 colaboradores capacitados a través de la Universidad Corporativa, mediante metodologías de Rapid Learning, Microlearning y Gamificación.
- ▶ El 27% de los colaboradores cuenta con formación universitaria concluida.
- ▶ Se impartieron 135 capacitaciones que impactaron a más de 5,000 colaboradores de nuestros aliados estratégicos.

## Logros cualitativos

Durante el 2025, la Universidad Corporativa fue reconocida por su aporte en el desarrollo del talento humano y sus mejores prácticas en gestión del conocimiento.

En junio, fuimos galardonados por la Asociación de Gestión Humana en la IV edición del Galardón a la Excelencia en Gestión Humana, obteniendo el reconocimiento en la categoría “Excelencia Organizacional”, que destaca la trayectoria de más de 13 años de la UCB y su aporte con propósito al desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Asimismo, en octubre, Aden Business School nos distinguió en la categoría “Empresa con Mejor Desarrollo del Talento Interno”, reflejando nuestro compromiso con el aprendizaje y el crecimiento integral, así como con el fortalecimiento de una cultura de formación y mejora continua.

## 2. Gestión Organizacional

Con relación a nuestras buenas prácticas de Diseño Organizacional, realizamos revisiones periódicas de la estructura organizacional con el objetivo de asegurar su alineación con los objetivos estratégicos del negocio.

Durante el 2025, se implementaron cambios relevantes en la estructura, entre los que destacan:

- a. Ampliación del alcance del área de Cumplimiento, a través de la Debida Diligencia y Prevención de Lavado de Dinero en 2025.
- b. Reubicación de la Gerencia de Reputación Corporativa bajo la Gerencia General, con el propósito de robustecer la estrategia reputacional de la Institución, así como la gestión de crisis y contingencias.
- c. Fortalecimiento de los procesos de transformación organizacional del Clúster de Accionistas, derivado del plan de trabajo 2025, lo cual implicó la incorporación de recursos especializados en UX/UI y gestión de proyectos (Project Manager) para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, el proceso de revisión de estructuras evolucionó hacia un modelo más ágil y flexible, caracterizado por una estrecha vinculación con la Gerencia General de Banco de los Trabajadores y un enfoque de priorización basado en la estrategia institucional.

### 3. Cultura y Bienestar

Tenemos la misión de fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y consolidar una cultura organizacional humana, sólida y coherente con los valores que distinguen al Banco de los Trabajadores. Nuestra labor se orienta a crear experiencias laborales positivas que promuevan el bienestar, la motivación y el sentido de pertenencia, promoviendo entornos inclusivos donde cada persona se sienta valorada, escuchada y parte esencial del propósito institucional.

Desde una visión estratégica, la gerencia diseña y ejecuta programas de bienestar físico, emocional, financiero, deportivo y cultural, fomentando hábitos saludables, el equilibrio entre la vida personal y profesional, así como la vivencia auténtica de nuestros valores en el día a día.

Asimismo, se enfoca en el fortalecimiento de la cultura organizacional, el desarrollo humano y responsabilidad social interna, articulando iniciativas que fortalezcan la identidad institucional, promuevan el reconocimiento y acompañen el crecimiento personal y profesional de nuestros equipos.

En esencia, la Gerencia de Cultura y Bienestar refleja el compromiso de Bantrab con su gente: impulsar una cultura centrada en las personas, donde el talento se desarrolla, el esfuerzo se reconoce y el bienestar se convierte en un pilar clave para construir una institución más fuerte, cercana y sostenible en el tiempo.

Hemos logrado un impacto significativo, alcanzando las siguientes cifras:

- ▶ 88% de los colaboradores adheridos al plan nutricional.
- ▶ 90% de colaboradores posee una cuenta ahorro colaborador.
- ▶ 100% de colaboradores fidelizados con nuestra marca y orgullo de pertenencia a través de las diferentes iniciativas impulsadas.

### 4. Clima y Cultura Organizacional:

El Instituto Great Place To Work nos certificó como el Mejor Lugar para Trabajar en Guatemala, un logro histórico para la institución ya que nos posiciona como el primer banco en alcanzar el puesto número uno a nivel país.

Adicionalmente, Bantrab se ubicó en la posición número 18 del ranking de grandes empresas en Latinoamérica, consolidando su liderazgo regional en prácticas de gestión de personas. Este reconocimiento sin precedentes refleja nuestro firme compromiso con el bienestar, la confianza y la valoración de cada uno de nuestros colaboradores, pilares fundamentales de nuestra cultura organizacional. La pasión, el compromiso y la entrega de nuestro equipo han sido determinantes para consolidar nuestra posición de liderazgo como empleadores referentes en el país.

Asimismo, Bantrab fue distinguido con el prestigioso "The Dragón Culture" otorgado por Awards of Happiness. Este galardón tiene un valor especial, ya que se fundamenta en la

confianza y en las valoraciones directas de nuestros colaboradores, cuya voz valida una cultura centrada en las personas como base para un crecimiento sostenible y con propósito. Esta distinción constituye un reflejo auténtico de la satisfacción y felicidad de nuestro equipo, y reafirma nuestro compromiso con prácticas de gestión éticas, responsables y orientadas al bienestar integral.

A continuación, se presentan los programas que dan vida a nuestra cultura y a la experiencia del colaborador. Cada iniciativa ha sido diseñada para promover el bienestar integral, fortalecer el sentido de pertenencia y consolidar una cultura organizacional humana, cercana y orientada al desarrollo de nuestro talento.

## a. Bienestar Integral

La estructura del área de Bienestar está orientada a acompañar de manera integral a nuestros colaboradores, situando la Cultura de Bienestar como eje central de la gestión.

Este modelo se sustenta en tres pilares fundamentales:

- ▶ Salud Física
- ▶ Salud Clínica y Emocional
- ▶ Salud Financiera

Con el objetivo de brindar una atención más cercana, oportuna y especializada, se integró un equipo multidisciplinario conformado por profesionales en psicología, medicina, nutrición, enfermería, odontología y coaching deportivo.

Este enfoque integral nos permite cuidar a nuestra gente en todas sus dimensiones, promoviendo el bienestar, el equilibrio entre la vida personal y laboral, así como el fortalecimiento del sentido de pertenencia dentro de la organización.

**Dentro de las buenas prácticas implementadas para asegurar un clima laboral y potenciar el desempeño de nuestros colaboradores, se destacan las siguientes:**

### 1. Salud física

#### Cobertura Nutricional:

El servicio nutricional es brindado por un equipo de seis nutricionistas especializadas, alcanzando una adherencia del 88% de los colaboradores al plan nutricional institucional.

#### ▶ Programa BT FIT - Master Class de Functional Training

Durante el 2025, se impartieron 89 sesiones de entrenamiento funcional, beneficiando a más de 2,000 colaboradores, con rutinas adaptadas a sus niveles de condición física.

#### ▶ Alianzas estratégicas con gimnasios

Se consolidaron siete alianzas estratégicas con gimnasios, ofreciendo planes corporativos con tarifas preferenciales con 268 colaboradores inscritos, promoviendo la adopción de un estilo de vida activo fuera del entorno laboral.

### ▶ **Pausas Activas**

Durante el 2025, se realizaron 78 pausas activas en centros de negocios y torres administrativas, beneficiando a 3,344 colaboradores.

### ▶ **Implementación del programa PRO SALUD:**

Se implementó el programa PRO SALUD, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, impactando a más de 5,000 colaboradores mediante charlas, talleres y capacitaciones en salud física, nutricional y mental.

### ▶ **Selecciones Deportivas**

El Grupo Financiero Bantrab reconoce el deporte como una herramienta clave para fortalecer el bienestar integral, fomentar el sentido de pertenencia y proyectar los valores institucionales.

Durante el 2025, se tiene un total de nueve selecciones deportivas: Fútbol 11 masculino, Fútbol 5 femenino, Atletismo, Básquetbol, Voleibol, Boliche, Ciclismo, Club de Salsa y Sóftbol, incorporada en febrero de 2025, evidenciando la expansión y diversificación del programa.

Actualmente, 204 colaboradores forman parte activa de las selecciones deportivas, evidenciando el crecimiento sostenido y el impacto positivo de esta iniciativa.

## **2. Salud clínica y emocional**

### **Clínica Médica Empresarial – Cobertura de atención a colaboradores**

Durante el 2025, la Clínica Médica Empresarial fortaleció su presencia a nivel nacional, brindando atención médica integral a los colaboradores a través de sus sedes regionales y clínicas metropolitanas con 5 médicos, brindando atención a 4,913 colaboradores, lo que equivale a un 96% de cobertura.

### **Atención Psicológica**

Se brindó atención psicológica por un equipo de tres profesionales especializados, orientada al bienestar emocional y mental de los colaboradores. Actualmente, el 50% del personal participa activamente en el programa de acompañamiento psicológico.

### **Atención Odontológica**

El servicio odontológico dispone de tres odontólogos, brindando atención a 746 pacientes, lo que corresponde a un 30% de la región metropolitana.

## **3. Salud Financiera**

Los objetivos del programa de Salud Financiera están orientados a:

- Apoyar metas financieras del colaborador.
- Ofrecer asesoría personalizada.
- Reducir endeudamiento.
- Fomentar ahorro y educación financiera.
- Fortalecer la fidelidad a Bantrab.

## Principales productos y beneficios:

- ▶ **Crédito colaborador:** El 73% de los colaboradores cuenta con un Crédito Colaborador, diseñado con condiciones preferenciales que facilitan el acceso al financiamiento responsable.
- ▶ **Tarjeta de crédito colaborador:** El 81% de los colaboradores posee una tarjeta de crédito, con opción a obtenerla de forma inmediata en referencia a la política card to card o ser otorgada al contar con 3 meses laborados en Bantrab. Este producto ofrece beneficios exclusivos para colaboradores a través de experienciasbantrab.com.
- ▶ **CDP:** El 4% de colaboradores posee un certificado de depósitos a plazo fijo con una tasa preferencial y atractiva desde el 6.50% hasta el 7.75% con un plazo único de 365 días, representando un saldo en cartera activa de Q136 millones.

Adicionalmente, Bantrab cuenta con un Plan de Retiro Voluntario para excolaboradores, orientado a culminar su trayectoria laboral de manera digna, el cual contempla beneficios como:

- Homenaje en reconocimiento a la trayectoria laboral.
  - Pago de indemnización calculada sobre el 100% del salario.
  - Otorgamiento de cuatro salarios adicionales a la indemnización.
  - Acceso a productos financieros con tasa preferencial.
  - Servicio funerario y nicho en cementerio por dos años.
  - Servicio básico de asistencia médica por dos años.
  - Asesoría especializada en inversión, jubilación y retiro
- ▶ **Ahorro Colaborador:** El 90% de colaboradores posee una cuenta ahorro colaborador con beneficios tales como: Tasa preferencial del 6% anual capitalizable mensualmente, sin restricción de abonos, para fomentar la cultura de ahorro se debita de planilla quincenal y mensualmente con opción a tres retiros en el año en emergencias se autoriza hasta un sexto retiro, adicional tienen un seguro de vida por muerte accidental con una cobertura de hasta Q100,000.00

## Indicadores de Impacto - Financiero

### ▶ Participación en eventos:

El Día del Apasionado Bantrab es un evento institucional orientado a reconocer, celebrar y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la cultura y los valores que distinguen a Bantrab. Esta iniciativa promueve el orgullo de pertenencia, la pasión, la identidad institucional y el bienestar financiero como pilares para la construcción de un mejor futuro para Guatemala.

A través de actividades especiales, entrega de artículos conmemorativos y espacios de integración, se refuerza el vínculo emocional con la marca, destacando a quienes viven los valores de Bantrab con entusiasmo, lealtad y compromiso, en el marco del Mes del Trabajo. Durante esta actividad participaron más de 1,000 colaboradores.

▶ **Fidelización financiera**

El 80.18% de los colaboradores activos cuenta con más de dos productos financieros del portafolio institucional, reflejando un alto nivel de vinculación y confianza. El 19.82% restante representa una oportunidad estratégica para ampliar la relación financiera mediante soluciones personalizadas.

▶ **Educación financiera:**

El Programa de Educación Financiera, liderado por la Mesa Técnica de Endeudamiento, brinda atención especializada a colaboradores con un índice de endeudamiento igual o superior al 65% de RCI, ofreciendo alternativas responsables como créditos de consolidación de hasta 30 salarios, orientados a la estabilidad financiera.

▶ **Herramientas educativas:**

Se implementan iniciativas como BanConsejos, cápsulas informativas, talleres de educación financiera y contenidos prácticos que promueven el uso responsable del crédito, el ahorro planificado y la toma de decisiones financieras informadas.

▶ **Cobertura institucional:**

Se brinda atención personalizada a colaboradores de todos los niveles jerárquicos, a través de canales presenciales, visitas a agencias y plataformas digitales, garantizando accesibilidad y acompañamiento.

Pasión Bantrab promueve de forma activa la salud financiera de los colaboradores, fortaleciendo su bienestar integral y fomentando la fidelización con los productos y servicios de la institución. Esta iniciativa ha contribuido positivamente a la satisfacción laboral, el clima organizacional y la permanencia del talento. Su proyección es consolidarse como un modelo regional de atención al colaborador, integrando mayores beneficios, soluciones digitales y un enfoque centrado en la persona, en coherencia con los principios de Great Place to Work®.

▶ **¿Cómo promovemos el bienestar integral de los colaboradores?**

La cultura de bienestar del Grupo Financiero Bantrab se sustenta en el compromiso genuino de proteger y potenciar la salud integral de sus colaboradores, reconociendo que su desarrollo personal y profesional es un pilar estratégico para fortalecer la cultura organizacional.

Esta filosofía se materializa a través de la estrategia de la Pirámide de Bienestar, la cual se fundamenta en tres pilares esenciales:

- **Bienestar Financiero:** Brindamos al Factor Bantrab el respaldo necesario para que pueda alcanzar sus metas financieras con confianza, evitando que la preocupación por su estabilidad económica se convierta en una limitante para su desarrollo.
- **Bienestar Físico:** Promovemos la adopción de hábitos de vida saludables, incluyendo la práctica regular de actividad física y una alimentación equilibrada, con el propósito de fortalecer la salud, la energía y la productividad.
- **Bienestar Emocional:** Impulsamos el desarrollo de la resiliencia y la inteligencia emocional, fortaleciendo vínculos genuinos entre los colaboradores y la institución mediante experiencias de cuidado, escucha activa y acompañamiento integral.

A través de estos pilares, el Grupo Financiero Bantrab impulsa un equilibrio armónico entre la vida personal y laboral, consolidando un entorno que favorece el desarrollo integral, la motivación y el compromiso de sus colaboradores.

## **Fortalecimiento del Employer Branding, experiencia del Colaborador y Cultura Organizacional**

### **4. Fidelización y Cultura:**

Construimos y proyectamos una cultura organizacional sólida, auténtica y atractiva, fortalecida por el orgullo y la voz de nuestros colaboradores. Nuestro propósito es posicionar a la institución como un lugar donde las personas desean trabajar, crecer y permanecer, convirtiendo el ambiente laboral en un diferenciador clave para atraer y retener talento.

En este sentido, desarrollamos programas y actividades que promueven la motivación, el sentido de pertenencia y la conexión emocional con la estrategia institucional. Estas iniciativas están diseñadas para que cada colaborador se sienta valorado, reconocido y parte fundamental del logro colectivo.

Durante el 2025, se benefició al 100% de nuestros colaboradores, integrándolos en diversas actividades de fidelización, entre las que destacan:

- Día del Empleado Bancario
- Día de la Madre
- Día del Padre
- Celebración de Independencia (Antorcha y Acto Cívico)
- Kick Off Institucional
- Día del Cariño
- Celebración de Cumpleaños y Aniversarios de Labor

Estas acciones refuerzan nuestra cultura de bienestar y reconocimiento para nuestros colaboradores, consolidando una marca empleadora coherente con nuestros valores y con la experiencia que deseamos impulsar dentro de la organización.

### **Programa de Reconocimiento:**

El Programa de Reconocimiento tiene como propósito fortalecer la cultura de alto desempeño para el 100% de nuestros colaboradores, destacando a los colaboradores que, con su compromiso, disciplina y resultados, contribuyen de manera significativa al logro de los objetivos estratégicos.

Este programa no se limita a premiar logros individuales, sino que busca impulsar comportamientos alineados a nuestros valores, fomentar el sentido de pertenencia y promover una mentalidad orientada al crecimiento continuo. A través del reconocimiento oportuno y significativo, generamos experiencias que inspiran, motivan y consolidan vínculos fuertes entre los equipos y la institución.

Entre los reconocimientos se encuentran:

- Estrellas del servicio

- Gala de Trayectoria
- PGB
- Héroe de ética
- Reconocimiento "Factor Bantrab"
- Embajadores de Confianza

### Implementación de Qualtrics: La Voz del Colaborador:

Se implementó la herramienta de Qualtrics con el propósito de escuchar activamente la voz del colaborador y transformarla en decisiones estratégicas que fortalezcan el ambiente laboral, el compromiso, la innovación y el alto desempeño.

Esta iniciativa permite monitorear, medir y mejorar la experiencia del 100% de nuestros colaboradores, enfocándose en:

- ▶ Optimizar el journey del colaborador, evaluando los momentos clave de su experiencia con el propósito de fortalecer el factor Bantrab e impulsar acciones que mejoren su vivencia dentro de la institución.
- ▶ Perfeccionar las prácticas de medición de los instrumentos utilizados para escuchar la voz del colaborador, promoviendo un ciclo continuo de mejora en la gestión del talento y la cultura organizacional.

Las acciones desarrolladas reflejan nuestro compromiso permanente con una cultura organizacional centrada en las personas, donde el bienestar, el reconocimiento y la vivencia auténtica de nuestros valores impulsan el crecimiento individual y colectivo.

Cada programa implementado desde los espacios de acompañamiento y desarrollo, hasta las celebraciones institucionales y los programas de fidelización tiene como propósito fortalecer el sentido de pertenencia, promover entornos laborales positivos y consolidar una experiencia colaborador coherente con nuestra identidad y propósito.

Desde la Gerencia de Cultura y Bienestar, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un ambiente laboral en el que cada colaborador se sienta valorado, escuchado y parte esencial del logro institucional.

## Nuestro aporte a la sociedad:

### 1. Mundo sin barreras

Es nuestro programa institucional orientado a impulsar la inclusión laboral de jóvenes y personas con discapacidad, sin distinción de edad o género, integrándolos de manera activa a nuestra fuerza laboral.

A través de este programa, brindamos oportunidades reales de desarrollo, promoviendo entornos dignos, accesibles y respetuosos que contribuyen a mejorar su calidad de vida. Actualmente, contamos con 20 alumnos del Instituto Neurológico de Guatemala con discapacidad intelectual y 2 con discapacidad visual, quienes aportan de manera significativa a distintos equipos y fortalecen una cultura de diversidad, respeto y tolerancia.

## 2. Convenio con Mineduc

En el marco de nuestro compromiso con la educación y el desarrollo del talento joven, mantenemos un convenio con el Ministerio de Educación (MINEDUC) que contempla la contratación anual de 20 estudiantes provenientes de centros educativos públicos, seleccionados con base en los mejores resultados obtenidos en la Evaluación de Graduandos. Este convenio nos permite tender un puente entre la formación académica y la realidad empresarial, brindando oportunidades laborales a estudiantes destacados que concluyen satisfactoriamente el proceso de selección. A través de esta experiencia, los participantes pueden aplicar sus conocimientos en contextos reales, desarrollar habilidades blandas clave y adquirir mayor confianza en el entorno corporativo.

De esta manera, contribuimos a preparar a las nuevas generaciones con herramientas prácticas que favorecen una inserción exitosa y sostenible en la vida productiva, fortaleciendo al mismo tiempo el desarrollo social del país.

## 3. Beca Mi Primer Empleo

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo y crecimiento de los jóvenes que inician su vida laboral, impulsamos el programa Beca Mi Primer Empleo, una iniciativa orientada a facilitar la inserción laboral de jóvenes sin experiencia, brindándoles una oportunidad real para adquirir conocimientos y experiencia profesional.

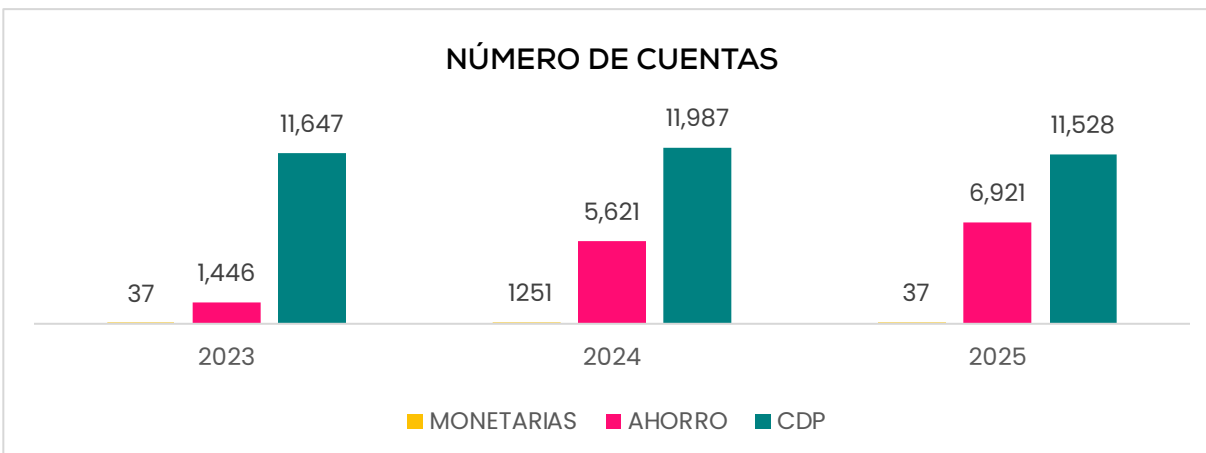
A través de este programa, ofrecemos espacios de aprendizaje en un entorno dinámico, donde los participantes pueden desarrollar sus habilidades, fortalecer sus talentos y familiarizarse con el ámbito laboral, contribuyendo así a su crecimiento personal y profesional.

Durante el 2025, se incorporaron 48 nuevos jóvenes, alcanzando un total de 252 beneficiarios desde el año 2022.

## 4. Programa Bienestar Mayor

El Programa Bienestar Mayor, lanzado en 2023, tiene como objetivo retribuir a los adultos mayores parte del valor aportado a la sociedad guatemalteca durante su vida laboral activa, acompañándolos en una nueva etapa de vida con dignidad y bienestar.

Actualmente, 71 colaboradores activos forman parte del programa. Asimismo, a través de nuestro portafolio de cuentas pasivas, se ha logrado la afiliación de más de 18,000 clientes adultos mayores, reflejando la aceptación y el impacto positivo de esta propuesta en la población guatemalteca y en el mercado financiero.



A medida que el programa Bienestar Mayor se consolida en la sociedad, se proyecta un crecimiento sostenido en la demanda de productos financieros diseñados específicamente para este segmento, fortaleciendo así la inclusión financiera y el posicionamiento de Bantrab como líder en innovación social.

Durante el 2025, Bantrab reafirmó su compromiso con la filosofía de Bienestar, ampliando su oferta de soluciones financieras inclusivas para los adultos mayores próximos a jubilarse. En este contexto, se lanza el producto BT Tranquilo, un crédito diseñado especialmente para brindar tranquilidad financiera en la etapa de transición hacia la jubilación.

BT Tranquilo se distingue por su enfoque humano y responsable, al ofrecer condiciones que protegen el historial crediticio del cliente y promueven una mejor organización de sus ingresos. Entre sus principales beneficios destaca la posibilidad de iniciar el pago de la primera cuota hasta el mes número 13, lo que permite al cliente atravesar el proceso de jubilación sin la presión inmediata de cumplir con compromisos financieros, facilitando así una adaptación más serena y ordenada a su nueva realidad económica.

Este producto se alinea con el Pilar Financiero del programa Bienestar Mayor, al ofrecer soluciones que responden a las necesidades reales de los adultos mayores, promoviendo su estabilidad económica y su inclusión en el sistema financiero.

Con BT Tranquilo, Bantrab continúa posicionándose como un banco que entiende y acompaña a los guatemaltecos en cada etapa de su vida, brindando productos innovadores y sensibles a las circunstancias particulares de sus clientes.

Reconocemos que las personas de la tercera edad enfrentan desafíos como la disminución de ingresos, el aislamiento social y la adaptación al mundo digital. Por ello, el programa se fundamenta en nuestros tres pilares institucionales:

- **Pilar Financiero:** Acceso a productos y asesoría financiera adaptados a sus necesidades.
- **Pilar Social y de Desarrollo:** Actividades y servicios que promueven la integración social y el bienestar emocional.
- **Pilar Digital:** herramientas tecnológicas que facilitan su inclusión y participación en el entorno moderno.

Bantrab lidera este esfuerzo con orgullo, promoviendo activamente la educación financiera y el ahorro, generando bienestar no solo para los adultos mayores, sino también para sus familias.

### Educación y Desarrollo para Adultos Mayores

Como parte del componente educativo, se impartieron cursos básicos de Microsoft Word, PowerPoint y Excel, beneficiando a más de 68 adultos mayores a través de 45 sesiones, fortaleciendo sus competencias digitales.

Adicionalmente, los participantes cuentan con una guía de acompañamiento para la toma de decisiones clave orientadas a un futuro financiero ordenado, que aborda temas como:

- ▶ Proceso de jubilación
- ▶ Cómo hacer un testamento
- ▶ Cómo dejar un mandato

Como parte de las acciones del Pilar Social y de Desarrollo, se han impartido diversos talleres vivenciales en alianza con INTECAP, orientados a estimular la coordinación motora fina, reforzar procesos cognitivos y fomentar el bienestar emocional. Entre ellos destacan los talleres de elaboración de velas y floristería con limpiapipas, que han permitido a los participantes explorar nuevas habilidades, fortalecer su autoestima y compartir experiencias significativas.

## 5. Mujeres Líderes de Bienestar

Es un programa de bienestar integral impulsado orientado a brindar a las mujeres guatemaltecas herramientas para potenciar su desarrollo financiero, laboral y personal. La iniciativa reconoce y respalda especialmente a madres trabajadoras que asumen el doble rol de madre y padre, enfrentando con liderazgo los desafíos diarios y contribuyendo activamente al bienestar de sus familias.

El programa ofrece más de 25 beneficios exclusivos, entre los cuales destacan:

- ▶ Programas formativos para desarrollar competencias laborales y profesionales.
- ▶ Asesoría en salud financiera para una gestión responsable de los recursos.
- ▶ Becas deportivas para los hijos en escuelas de La Cantera Guatemala
- ▶ Cuentas de ahorro con seguro gratuito.
- ▶ Consolidación de deudas con tasas de interés preferencial
- ▶ Tarjetas de crédito sin cobro de membresía.

### Resultados del programa Mujeres Líderes de Bienestar

- ▶ 35 pólizas de seguro activas vinculadas a más de 350 cuentas de ahorro
- ▶ 267 miembros activos en la comunidad MLB
- ▶ Entrega de 2 becas deportivas a hijos de la comunidad
- ▶ 527 mujeres activas forman parte del programa a nivel institucional

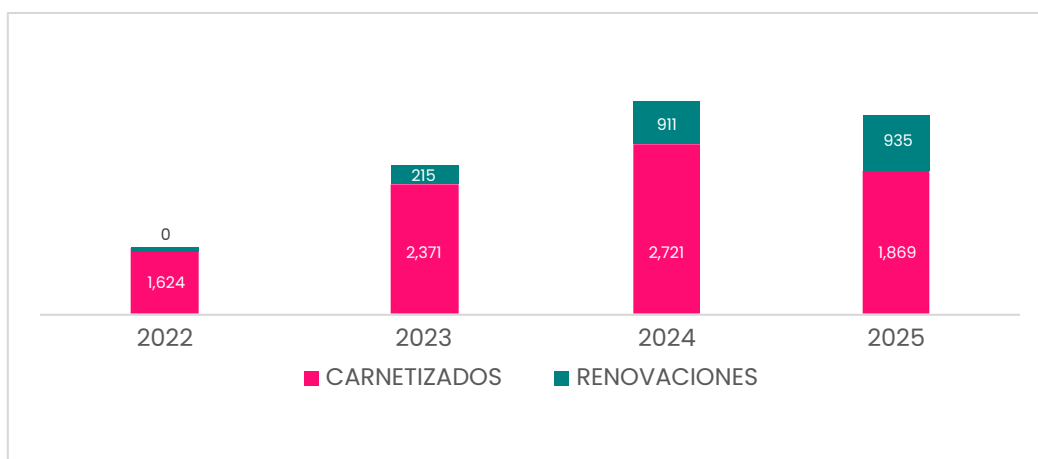
Con este programa, Bantrab reafirma su compromiso con el empoderamiento femenino y el desarrollo integral de las mujeres guatemaltecas.

## 6. Centros Piacé

Son espacios diseñados para promover el bienestar integral, generando experiencias de cercanía con clientes y aliados estratégicos a través de actividades de recreación, entretenimiento y servicios de salud física y mental.

Los clientes que asisten a los Centros PIACE se caracterizan por buscar una transformación en su estilo de vida, incorporando actividad física y accediendo a servicios clínicos, lo que ha contribuido de manera significativa a la mejora de su salud integral.

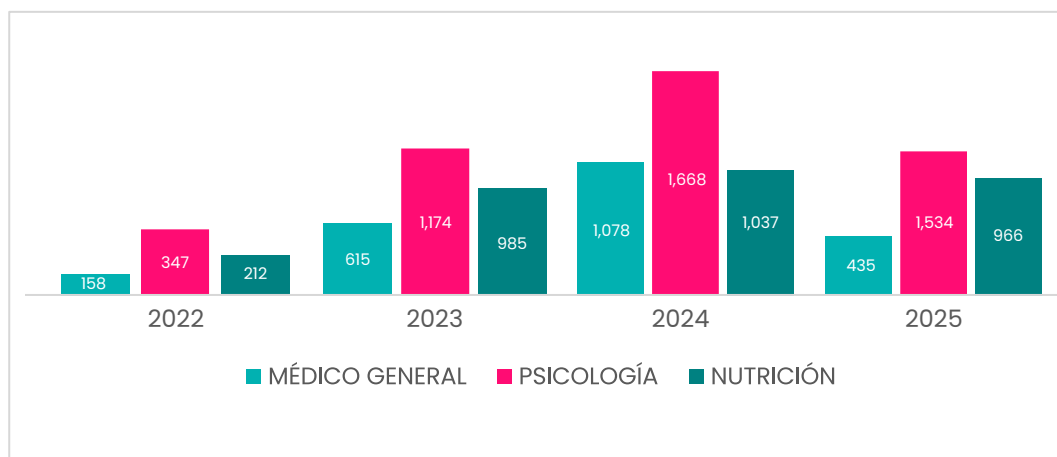
A la fecha, se han carnetizado 1,869 nuevos clientes. Desde 2022, un total de 8,585 clientes se han integrado al programa, fortaleciendo su vínculo con los servicios y beneficios.



Durante el año, nuestros clientes participaron activamente en diversas actividades recreativas y deportivas, diseñadas para promover el bienestar físico y emocional, entre las que se incluyen: Zumba, Tai Chi, Coordinación Musical, Acuaeróbicos, Pilates, Yoga y Baile Latino.

En total, se desarrollaron 209 actividades, con la participación de 3,913 clientes, contribuyendo de manera directa al cuidado y fortalecimiento de su salud y calidad de vida. Adicionalmente, nuestros clientes especiales cuentan con el beneficio de acceder a un espacio destinado para reuniones, procesos de capacitación y actividades institucionales, dirigido tanto al público interno como externo. Este servicio permite una optimización de recursos al evitar costos asociados al alquiler de salones. Durante el año 2025, se realizaron 586 actividades, con una participación total de 13,256 personas.

Asimismo, nuestros especialistas en clínicas representan un pilar fundamental en la atención integral de nuestros clientes. En 2025, se brindaron 2,935 consultas a través de nuestros profesionales en medicina general, psicología y nutrición. De este total, 697 clientes realizaron su primera consulta y accedieron por primera vez a este beneficio, cuyo objetivo es mejorar su salud y bienestar sin costo alguno.



En nuestra sede Escuintla, se incorporaron diversas actividades deportivas, en las cuales 735 clientes participaron activamente en nuestras clases, fomentando hábitos de vida saludables y contribuyendo a la mejora de su bienestar físico y emocional.

Asimismo, contribuimos a la optimización de recursos para clientes internos y externos al facilitar la realización de reuniones y procesos de capacitación dentro de nuestras instalaciones, poniendo a su disposición un espacio seguro, amplio y adecuado para el desarrollo de sus actividades.

## 7. Clústeres Bantrab

### Clúster de Salud

El Clúster de Salud se enmarca en los esfuerzos del Grupo Financiero de los Trabajadores por promover el bienestar y la responsabilidad social, respondiendo a las necesidades de salud de los guatemaltecos y fomentando un estilo de vida más saludable.

A través de las distintas iniciativas impulsadas por este clúster, se ha logrado un impacto significativo, alcanzando una cifra total de 161,033,319 beneficiarios, mediante acciones como:

- ▶ Alianza Abbott
- ▶ Escuelas sociodeportivas
- ▶ Seminarios de salud preventiva dirigidos a segmentos especiales
- ▶ Alianza contra la malnutrición

Estas acciones reflejan el compromiso continuo con la prevención, la educación en salud y el bienestar integral de la población.

### Clúster de Educación financiera

El Clúster de Educación Financiera tiene como objetivo diseñar e implementar programas que fortalezcan las capacidades financieras de las personas, brindándoles conocimientos, herramientas y habilidades prácticas para la adecuada gestión del dinero. Su propósito es empoderar a la población para que tome decisiones financieras informadas que contribuyan a mejorar su bienestar financiero.

## BanConsejos

- ▶ Participantes en conferencias financieras: 171,235
- ▶ Asesorías personalizadas: 18,309
- ▶ Desembolso de créditos: Q194,000,000
- ▶ Casos de consolidación de deudas: 928
- ▶ Especialistas certificados: 150

## GuateAprende

Cifras acumuladas desde su lanzamiento en septiembre de 2023:

- ▶ Cursos y especializaciones: 99
- ▶ Personas inscritas: 30,207
- ▶ Personas que finalizaron cursos: 12,355

Estos resultados reflejan el alcance y la efectividad de los programas orientados a fortalecer la educación financiera en Guatemala.

## Clúster deportivo

El Clúster Deportivo tiene como objetivo principal incentivar a la comunidad a adoptar un estilo de vida saludable, brindando tanto a los trabajadores como a la sociedad en general oportunidades que contribuyan a mejorar su salud y calidad de vida a través del deporte.

Durante el período reportado, se lograron los siguientes resultados:

### Apoyo al fútbol:

- a) La Cantera de Guate
- b) Solo con la Nuestra
- c) Activaciones con la Selección Nacional durante eliminatorias mundialistas
- d) Actividades deportivas con aliados: 2,364
- e) Personas impactadas actividades deportivas con aliados: 638,319
- f) Academias Deportivas apoyadas: 79
- g) Niños beneficiados: 1,000

### Apoyo al ciclismo:

- a) Eventos de ciclismo: 79
- b) 4ta Vuelta Bantrab
- c) Alianza con el equipo Decorabaños
- d) Vuelta a Guatemala

### Campaña "Hoy y siempre, solo con la nuestra"

Asimismo, durante el año 2025, se desarrolló una campaña que logró una profunda identificación con los guatemaltecos a través del deporte. La campaña "Hoy y siempre, solo con la nuestra" conectó con la población mediante un mensaje de identidad y orgullo nacional, destacando la fortaleza y perseverancia del país.

La campaña se fortaleció al incorporar un símbolo humano con alta credibilidad: Gustavo Velásquez, narrador que, aun frente a la adversidad, siempre creyó. De esta forma nació el personaje de "El Optimista", representando la esencia de quienes no se rinden y confían en lo nuestro.

Este mensaje trascendió la comunicación bancaria tradicional y se convirtió en una expresión de orgullo compartido por familias, aficionados y guatemaltecos dentro y fuera del país. El impacto de la campaña generó una conexión basada en:

- ▶ Orgullo de ser guatemalteco
- ▶ Sentido de pertenencia y unidad
- ▶ Confianza en una marca que entiende, celebra y acompaña
- ▶ Identificación con un mensaje que se siente propio
- ▶ Compromiso genuino con el país

Por ello, **"HOY Y SIEMPRE, SOLO CON LA NUESTRA"** se convirtió más que una campaña: ahora es un mensaje que representa la identidad chapina



# INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2025

 **BANTRAB**

 **FINTRAB**

 CASA DE BOLSA DE LOS  
**TRABAJADORES**