
BANCO AZTECA DE GUATEMALA, S. A.

Informe anual de Gobierno Corporativo 2022



Atendiendo lo establecido en la normativa financiera, Ley de Bancos y Grupos Financieros y el Reglamento de Gobierno Corporativo, se hace necesario que las instituciones financieras supervisadas cuenten con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que contengan las relaciones y responsabilidades entre sus diferentes órganos de dirección y administración, como el Consejo, la alta gerencia y los socios, como una base esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, a efecto de implementar tales prácticas.

El Banco se ha consolidado en la plaza guatemalteca como una institución financiera que apoya la profundización financiera mediante la bancarización de las personas, cuidando siempre de mantener su natural exposición al riesgo, controlada mediante robustas políticas de administración de riesgos. El acceso a servicios financieros que ha propiciado Banco Azteca a personas que antes se veían excluidas por la banca tradicional, -Inclusión Financiera- es una característica diferenciadora de la institución que ha traído una mejora en la calidad de vida de la población guatemalteca y a nivel regional.

Banco Azteca a Nivel Regional:



-Nombres y cargos de los miembros del Consejo;

PRESIDENTA: SARA SORIANO DE TERESA

VOCAL I: LUIS FERNANDO GARCÍA GALICIA

SECRETARIO: SERGIO EDUARDO GORDILLO MARTÍNEZ

-Nombres y cargos del Gerente General y de los funcionarios de Banco Azteca de Guatemala, S. A.

1. Gerente General: Luis García
2. Gerente de Sistemas - Luis Rodriguez
3. Gerente de Capital Humano – Luis Ríos
4. Director de Productos Financieros – Carlos Neyra
5. Director de Remesas Familiares – Rodolfo Pinzón
6. Gerente de Administración de Operaciones – Vilder Méndez
7. Gerente de Administración y Finanzas – Edy Veliz
8. Gerente de Contabilidad – Denis Solórzano
9. Gerente de Tesorería – Erick Luther
10. Gerente Legal – José Polanco
11. Gerente Análisis y Diseño de Procesos – Julio Aldana
12. Directora de Marketing y Comunicación– Rosa Castañeda
13. Director de Riesgos – Eddy López
14. Director de Auditoría Interna – Gabriel Barrera
15. Gerente de Cumplimiento Normativo – Ileana Marroquin
16. Gerente de Normatividad – César López
17. Gerente de Crédito Normativo – Alberto Oxcal
18. Oficial de Seguridad de la Información – Luis Caballero
19. Director de Estrategia de Cobranza - Rafael Salcido
20. Director de Servicios Financieros – Esvin Gómez
21. Gerente de Banca Digital – Mario Ovalle

-Descripción de la organización y funcionamiento de los comités de apoyo del Consejo;

Estrategia organizacional de Banco Azteca de Guatemala, S. A.

La estrategia organizacional es uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión y objetivos corporativos y de negocio del Banco Azteca de Guatemala, S. A.

Desde el nivel más general, la estrategia organizacional define la estructura organizacional necesaria en términos de forma funcional y escala para el cumplimiento y atención de las necesidades de negocio. Tal definición parte de un claro entendimiento de los procesos clave de negocio, por lo que identifica las áreas y perfiles necesarios del personal para alcanzar las metas y los objetivos de la Institución.

Más allá de la forma funcional de la organización, Banco Azteca de Guatemala, S. A., ha puesto especial atención en formular una serie de lineamientos para la administración del capital humano.

Reconociendo la importancia del factor humano en todo proceso de negocio, Banco Azteca de Guatemala, S. A., busca asegurar una operación y administración eficientes bajo un estricto marco ético a través de una base de personal motivada, bien remunerada y sobre todo comprometida con los objetivos institucionales, con el propósito de asegurar y salvaguardar los intereses de su clientela.

Misión

Contribuir al bienestar y mejora en la calidad de vida de las personas, por medio de productos y servicios financieros accesibles, que atiendan sus necesidades, con un servicio de excelencia y el mejor talento humano, que hace de esta misión parte de su vida.

Visión

Generar y promover la prosperidad incluyente de los guatemaltecos, liderando la innovación de productos y servicios financieros que les permitan alcanzar sus sueños.

Valores

Nuestra manera de actuar y de vivir para ser mejores y tener mejores resultados.

Honestidad

Ser honesto es ser integro. Implica una congruencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace. La honestidad permite establecer una relación de confianza y respeto indispensables para trabajar en equipo.

Lealtad

Implica ser fiel a las personas, a la organización y a las creencias. Consiste en “nunca dar la espalda” y estar juntos en las buenas y en las malas.

Comportamientos:

Pasión por el cliente

Es siempre encontrar formas para satisfacer los deseos y necesidades para los clientes. Atendiendo los deseos y necesidades, manteniendo una buena relación con ellos, conociendo si están satisfechos con el servicio.

Ejecución impecable

Ser excelentes en lo que se hace, porque se hace bien a la primera. Ser los mejores en la especialidad y hacer las cosas con entrega total, energía y atención a los detalles.

- Organizar y planear
- Asignar prioridades
- Lograr resultados impecables

Trabajo en equipo

La comunicación de manera clara y honesta, buscando crear alianzas para lograr objetivos en común. Colaborando en conjunto para lograr una meta que obliga a complementar enseñanzas, estilos y experiencias.

- Empatía
- Ambiente de colaboración
- Apoyo a compañeros y colaboradores

Mejora continua

Adaptación para ser competitivos, evitar el estancamiento y progresar. Comprender lo que pasa a nuestro alrededor para anticiparse. Innovar continuamente en nuestras acciones y procesos.

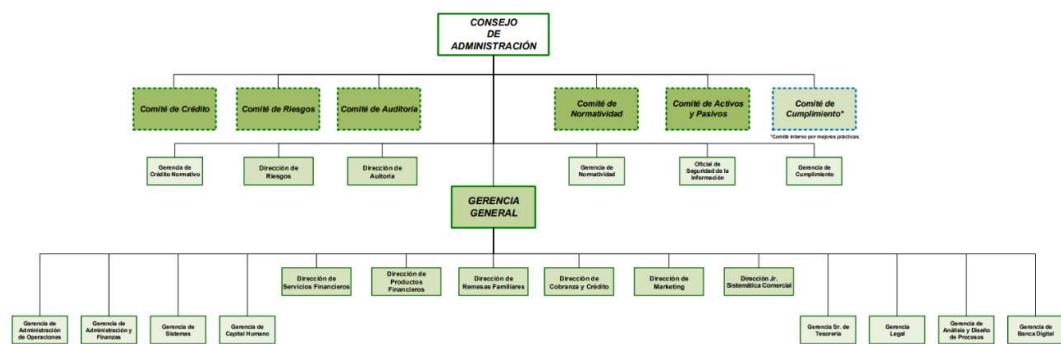
Confianza y respeto mutuo

Crear un ambiente donde se escuchan las ideas de todos. Aprender unos de otros y llegar juntos a la meta. La confianza recíproca existe cuando ambos lados comparten un interés en común.

- Escuchar las ideas de todos y aprender de los demás.
- Retroalimentar positiva y respetuosamente
- Ser coherente con lo que pienso, digo y hago.

Organigrama:

Estructura Organizacional - Banco Azteca de Guatemala, S. A.



El Gerente General diseña la estructura organizacional y sus modificaciones, que habrá de someterse a la aprobación del Consejo de Administración, asegurando que exista una clara segregación y delegación de funciones y responsabilidades entre las distintas unidades de la institución, así como la independencia entre las áreas o funciones que así lo requieran.

La estructura organizacional debe estar compuesta por personas calificadas que puedan añadir valores a la organización y proporcionar una supervisión efectiva.

Consejo de Administración

Es el Órgano con la capacidad ejecutiva que obedece a la Asamblea de Accionistas y gobierna a Banco Azteca de Guatemala, S. A. El Consejo de Administración se rige por lo establecido en el Reglamento de Trabajo del Consejo de Administración.

El consejo de Administración conoce y aprueba los movimientos y resultados con una frecuencia mensual, además de participar como integrantes de los diferentes comités de apoyo, los cuales también dan seguimiento a los resultados con frecuencias mensuales y bimestrales.

El Consejo de Administración es la máxima instancia de autoridad para definir la visión estratégica y aprobar los actos necesarios en materia prudencial de Administración Integral de Riesgos.

Comités de apoyo

Estos cumplirán con responsabilidades definidas, las cuales van enfocadas en asegurar el principio de transparencia en la Administración y Gobierno de Banco Azteca de Guatemala, S. A. Todos los comités se regirán por lo establecido en el Manual de Organización.

Los comités de Banco Azteca de Guatemala son:

Comité de Auditoría: Tiene como objetivo mantener un adecuado ambiente de control interno y conocer el resultado de las auditorías internas, auditorías externas,

así como de las acciones preventivas y/o correctivas instrumentadas con apego al Manual de Auditoría y a las disposiciones legales que le sean aplicables.

| Integrantes | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Sara Soriano de Teresa | Presidente |
| Sergio Eduardo Gordillo Martínez | Vocal |
| Gabriel Gustavo Barrera De León | Secretario |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comité de Riesgos:

El Comité de Riesgos tiene como objetivos fundamentales la definición de políticas, procedimientos y metodologías en materia de riesgos existentes y nuevos, el seguimiento de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesto Banco Azteca de Guatemala, S. A., en su operación diaria, el monitoreo de los límites establecidos y la autorización en su caso, de las desviaciones a los mismos.

El Comité de Riesgos sesiona mensualmente y es soportado técnicamente por la Unidad de Administración Integral de Riesgos, a través de la cual se presentarán los asuntos a ser tratados por el Comité. También participan la Gerencia Legal y la Gerencia de Sistemas, así como el Oficial de Seguridad de la Información ya que estas áreas gestionan los respectivos riesgos.

| Integrantes | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Luis Fernando García Galicia | Presidente |
| Sergio Eduardo Gordillo Martínez | Vocal |
| Eddy Fernando López Piedrasanta | Secretario |
| José Alberto Oxcal Pocón | Miembro |
| César Augusto López Alvarado | Miembro |
| José Miguel Polanco López | Miembro |
| Luis Humberto Caballero Robles | Miembro |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comité de Crédito: Tiene como objetivo colaborar en el diseño de estrategias de administración de activos y pasivos que coadyuven a la obtención de una rentabilidad adecuada para los accionistas de Banco Azteca de Guatemala, S. A.

| Integrantes | |
|------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Luis Fernando García Galicia | Presidente |
| Erick Francisco Luther Rivas | Vocal |
| José Miguel Polanco López | Vocal |
| José Alberto Oxcal Pocón | Secretario |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comité de Cumplimiento: Tiene como objetivo asegurar que el banco cumpla con todas las leyes y reglamentos vigentes en materia de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo, debiendo aplicar efectivamente las políticas diseñadas y establecidas en la institución.

| Integrantes | |
|---------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Luis Fernando García Galicia | Presidente |
| José Miguel Polanco López | Vocal |
| Vilma Ileana Marroquín Castillo | Secretaria |
| Gabriel Barrera | Invitado Permanente |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comité de Activos y Pasivos: Tiene como objetivo analizar y controlar las posiciones monetarias activas y pasivas, así como monitorear la liquidez y la gestión del área de Tesorería de Banco Azteca de Guatemala, S. A.

Y establecer los lineamientos de estructura y funcionamiento del Comité de Activos y Pasivos que deben atender los miembros, en apego a la normativa vigente del país

| Integrantes | |
|---------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |

| | |
|---------------------------------|------------|
| Luis Fernando García Galicia | Presidente |
| Eddy Fernando López Piedrasanta | Vocal |
| Carlos Mauricio Neyra Prado | Vocal |
| Erick Francisco Luther Rivas | Secretario |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comisión de TI: Tiene como objetivo conocer sobre las incidencias, requerimientos y soluciones de tecnología con apego a las políticas y procedimientos del área tecnológica, siendo una instancia asesora y de coordinación de temas en la materia y gestión.

| Integrantes | |
|---------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Luis Felipe Rodríguez Mota | Presidente |
| Luis Fernando García Galicia | Vocal |
| Eddy Fernando López Piedrasanta | Vocal |
| Luis Humberto Caballero Robles | Vocal |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

Comité de Normatividad: tiene como objetivo, asegurar que el Banco cumpla con todas las leyes y reglamentaciones vigentes en materia normativa, vigilando y estableciendo los mecanismos necesarios para proteger la esencia y la operación de los negocios.

| Integrantes | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Nombres y apellidos | Cargo que ocupa en el Comité |
| Luis Fernando García Galicia | Presidente |
| Sergio Eduardo Gordillo Martínez | Vicepresidente |
| Eddy Fernando López Piedrasanta | Vocal |
| José Miguel Polanco López | Vocal |
| César Augusto López Alvarado | Secretario |
| Gerentes de primera línea | Invitados |

-Descripción de las operaciones y contratos de servicios con sus accionistas, administradores, gerente general, funcionarios que reporten a éste; así como con las personas vinculadas conforme lo establecido en la normativa vigente.

Aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas

La realización de operaciones y productos del Banco con sus accionistas, directores y alta gerencia, se realizará atendiendo a lo dispuesto en la normativa correspondiente, así como velando porque se respeten las condiciones que el mercado establece.

El Banco verificará y garantizará que sus accionistas, directores y alta gerencia tendrán un trato en similares condiciones a los demás clientes.

En caso de conflicto de interés, que pueda involucrar a cualquier persona dentro de Banco Azteca de Guatemala, S. A., independientemente de su posición o nivel jerárquico dentro de la organización se deberá hacer del conocimiento de los demás órganos colegiados a través de notificación formal en sesión de Consejo de Administración.

Los servicios que se prestan al banco por parte de los accionistas son los siguientes:

Elektra de Guatemala, S. A.

Contrato de Mediación Mercantil, en el cual se presta el servicio donde, aprovechando la capacidad instalada en todas las sucursales de Elektra del país para ofrecer financiamientos y promocionar el crédito de Banco Azteca en la venta de productos.

Contrato de arrendamiento de activos fijos

Arrendamiento que hace Elektra de bienes de su propiedad, denominados activos fijos a Banco Azteca de Guatemala, S. A., destinados únicamente para establecimientos comerciales y oficinas administrativas.

Contrato de Gastos Varios

Consistente en servicios administrativos que Elektra presta para el pago de servicios varios en el espacio físico en donde se ubican las agencias y oficinas corporativas de Banco Azteca de Guatemala, S. A.

Grupo Elektra de S.A.B de C.V.

Contrato Marco de Prestación de Servicios Soporte Tecnológico: Servicios consistentes en desarrollo de Sistemas.

-Contrato Servicio Seguridad de la Información: Consiste en revisión de Código Fuente, análisis de posibles vulnerabilidades o problemas de seguridad en la información.

-Contrato de Auditoría en Sistema y TI: Consiste en evaluar el control interno y cumplimiento en materia de sistemas, seguridad, tecnologías de información y comunicaciones que se deben cumplir.

Descripción de la administración integral de riesgos implementada en la institución. que incluya su estructura organizacional, los objetivos, los riesgos gestionados, una síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la institución y los resultados alcanzados en el año.

Administración Integral de Riesgos

Banco Azteca de Guatemala, S. A., para atender el segmento de Consumo y Microfinanzas, donde se ha posicionado en la banca guatemalteca y, fomentar la inclusión financiera en aquella población que no ha sido atendida por la banca tradicional, cuenta con productos y servicios financieros al alcance de toda la población, con políticas de negocio ágiles y una robusta gestión de riesgos especializada en su segmento. El objetivo de la gestión de riesgos es cuidar las obligaciones que tiene con sus depositantes, apoyar al negocio a asegurar la rentabilidad y preservar el capital que han comprometido sus accionistas.

En Banco Azteca de Guatemala, S. A., la correcta administración integral de riesgos es fundamental en la estrategia de negocios que identifica, mide, controla y recomienda acciones para mitigar el riesgo de crédito, contraparte, liquidez, mercado, operativo, tecnológico y legal; adicionalmente, analiza el riesgo de los productos nuevos. Con esta gestión se busca que con la administración de riesgos se tenga una relación riesgo rendimiento congruente con las estrategias del Banco. Cabe destacar, que la gestión

de riesgos se lleva a cabo siguiendo las buenas prácticas internacionales y cumpliendo con el marco regulatorio del país y políticas internas.

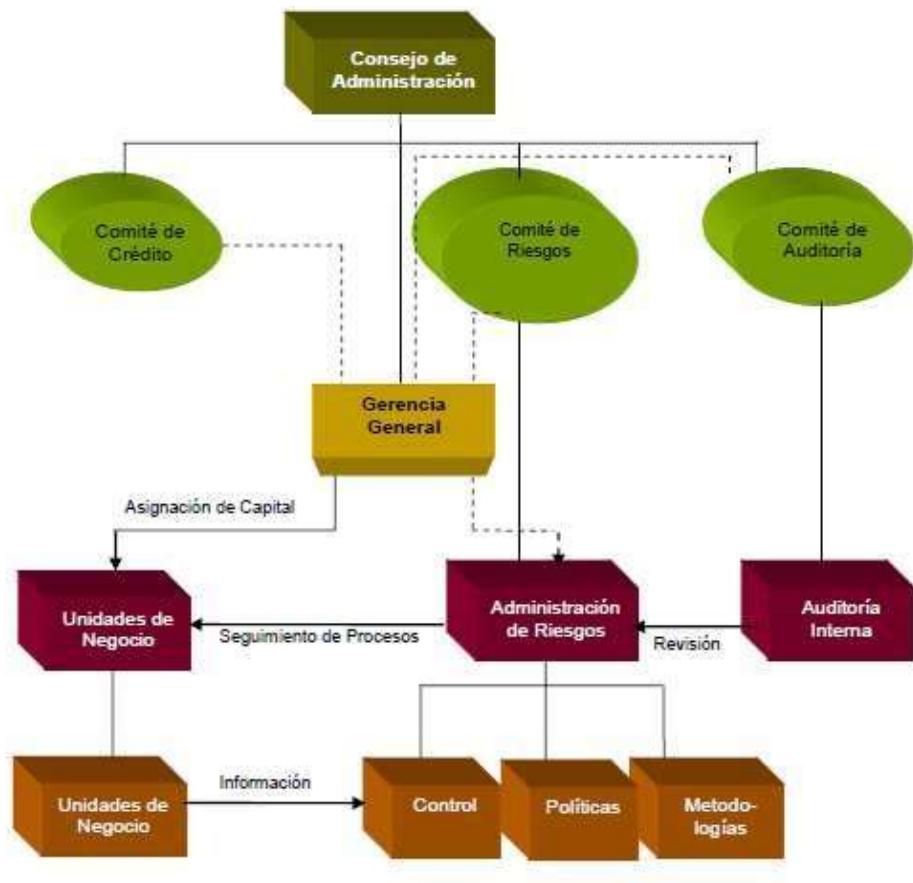
Objetivos de la Administración Integral de Riesgos

Para el desempeño eficiente del proceso integral de administración de riesgos de Banco Azteca de Guatemala, S. A., ha definido los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo y aplicación de una cultura de Administración Integral de Riesgos, estableciendo a efecto los lineamientos que permitan la aplicación eficiente de las políticas y procedimientos prudenciales en materia de Administración Integral de Riesgos.
- Implementar un Área de Administración Integral de Riesgos de carácter independiente a las unidades de negocio, buscando lograr una eficiente Administración Integral de Riesgos.
- Establecer una clara estructura organizacional mediante la cual se lleve a cabo una correcta difusión y aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Administración Integral de Riesgos.
- Contar con prácticas sólidas en materia de Administración Integral de Riesgos, consistente con los criterios prudenciales establecidos por la normatividad aplicable y con las recomendaciones formuladas a nivel Internacional.
- Implementar los elementos necesarios para que la identificación medición, limitación, control, monitoreo y divulgación de los distintos tipos de riesgos se lleve a cabo desde una perspectiva integral, congruente con la misión institucional y con la estrategia de negocios establecida por su Consejo de Administración.
- Atender a la regulación que en esta materia emita la Junta Monetaria (JM) y otras disposiciones que establezca la Superintendencia de Bancos (SIB).

Estructura Funcional de la Administración Integral de Riesgos

La siguiente estructura funcional incorpora el papel que desempeñan los diferentes órganos de autoridad y supervisión, unidades operativas y de negocios. Mediante esta estructura se llevará a cabo la definición de los objetivos sobre la exposición al riesgo, el desarrollo e instrumentación de los mismos, así como los procedimientos, para identificar, medir, monitorear, controlar, informar y prevenir los riesgos a que está expuesta la Institución, ya sean estos cuantificables o no cuantificables.



Gerencia de Riesgos

La gerencia de Riesgos (Unidad de Administración Integral de Riesgos - UAIR), es la unidad especializada de Banco Azteca de Guatemala, S. A., en materia de Administración Integral de Riesgos, responsable de llevar a cabo la identificación, medición, monitoreo, limitación, control y divulgación de los distintos tipos de riesgo del banco.

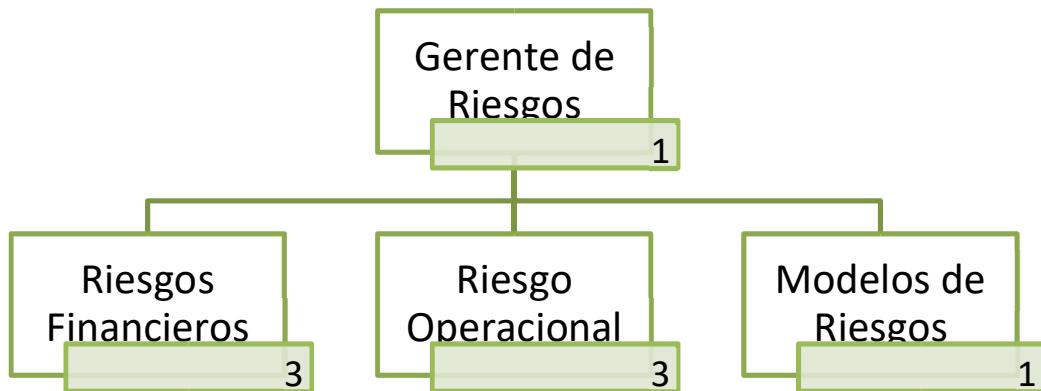
El objetivo del área es Identificar y gestionar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos del banco fortaleciendo la rentabilidad, escalabilidad y sostenibilidad de las unidades de negocio.

Sus funciones son:

- Desarrollar una cultura de riesgos

- Gestionar integralmente los riesgos
- Cuidar el patrimonio e intereses de los accionistas, clientes y partes involucradas
- Identificar y mitigar los riesgos de los nuevos productos y servicios
- Desarrollar modelos de información para toma de decisión
- Implementar mejores prácticas para el análisis de datos
- Crear modelos y mediciones de riesgos empresariales a través de agilidad

La UAIR para el desempeño de sus funciones, será independiente de las áreas de operación, a fin de evitar conflicto de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades. La estructura de esta área es la siguiente:



Direcciones y Gerencias:

Son responsables de realizar sus funciones de acuerdo a los procesos, procedimientos, políticas y límites operativos y legales establecidos por la normativa aplicable, así como por las establecidas por la alta dirección de la Institución. Además, son los encargados de presentar nuevas propuestas de productos con sus sustentos necesarios.

Gerencia de Auditoría Interna:

Auditoría Interna de Banco Azteca de Guatemala, S. A., es la encargada de apoyar con un énfasis preventivo a la Institución en el establecimiento de sistemas de control para salvaguardar los activos e intereses de sus clientes y de la misma empresa.

Auditoría Interna de Banco Azteca de Guatemala, S. A., es la encargada de supervisar que el desarrollo de la Administración Integral de Riesgos se apegue a los objetivos, políticas, procedimientos, límites, modelos, metodologías y estrategias, establecidos en el manual correspondiente, y vigente que competen y regulan en esta materia.

Riesgos Gestionados

El Comité de Riesgos de Banco Azteca de Guatemala, S. A., evalúa mensualmente la exposición total e individual de cada uno de los riesgos a los que se ve expuesto el Banco, así como su comportamiento histórico. La evaluación, monitoreo y medición de riesgo de crédito, liquidez, mercado, solvencia, operacional y reputacional está a cargo de la Gerencia de Riesgos, mientras que riesgo legal, tecnológico y lavado de dinero están a cargo de las respectivas áreas. El Comité evalúa todos los indicadores aprobados que miden impactos en el resultado o en el capital, de acuerdo a las metodologías, herramientas y modelos aprobados por el Comité y el Consejo de Administración.

La gestión de riesgos del Banco sigue las buenas prácticas según principios internacionales para la Gestión de Riesgos Financieros y Operacionales, el marco regulatorio descrito en la Resolución JM-56-2011, así como, los reglamentos de riesgo específicos requeridos en la normativa, y en los manuales y metodologías internas.

Riesgo de Crédito

La Unidad de Administración Integral de Riesgos mantiene un monitoreo permanente del comportamiento de la cartera y sus indicadores de riesgo y calidad, los cuales muestran mensualmente al Comité de Riesgos de acuerdo a las metodologías aprobadas y ratificadas por el Consejo de Administración. La información para estos indicadores se robustece con análisis de cosechas y tener una estimación con un modelo interno de la pérdida esperada. Adicional, a los indicadores de calidad se lleva un monitoreo de concentración y límites prudenciales, tanto para la cartera como las contrapartes. Constantemente, la Unidad de Riesgos mejora y actualiza sus metodologías, herramientas, mediciones y controles.

Como resultado de la administración del riesgo de crédito el indicador de morosidad se mantiene por debajo nivel de tolerancia máximo con una cobertura del 100% en su cartera vencida y no existe concentración por cliente o región geográfica.

En atención a la nueva normativa de riesgo de crédito aprobada en 2022 la resolución JM 47-2022, la Gerencia de Riesgos ha ido realizando ejercicios de cálculo de reservas conforme al modelo de pérdida esperada establecido en esta normativa, observando que no habría impacto relevante en el Banco, sin embargo la implementación de esta implica impactos en procesos y sistemas.

La Dirección de Riesgos como aliado estratégico del negocio, siguiendo los principios de una adecuada administración de riesgo, diseña, monitorea y realiza la calibración del modelo de score de originación, además crea modelos estadísticos de comportamiento para apoyar en campañas con clientes existentes. Además, apoya al área de negocio en validar sus políticas y estrategias de colocación.

Riesgo de Mercado

Para el riesgo de mercado se examina individualmente el riesgo de tasa de interés, el cambiario y el riesgo de portafolio. Para ello se utilizan como medidas, la duración y el VaR (Valor en Riesgo). Adicionalmente para medir el impacto en el valor de la posición global ante cambios inusuales en los precios de mercado, se utilizan pruebas de estrés, donde mide los efectos de una apreciación del quetzal. La exposición al riesgo cambiario, de tasa de interés y de portafolio es baja en Banco Azteca.

Riesgo de Liquidez

Para identificar, monitorear y medir este riesgo, el Banco tiene varios instrumentos. Uno de ellos es el Reporte de Liquidez en Riesgo (LER) que muestra las brechas de liquidez absolutas y acumuladas en 8 bandas de tiempo, este reporte se realiza mensualmente; el Reporte de las Pruebas de Tensión, que por regulación se entrega a la SIB trimestralmente; desde 2022 se está entregando de forma diaria el Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR) el cual ha mostrado una liquidez holgada; y la concentración por depositante. Los indicadores muestran que la liquidez de corto plazo y de tolerancia, según lo definido por el área gestora de liquidez son holgadas para el negocio. No obstante, al cierre de diciembre de 2022, dado que inició la implementación de una nueva estrategia de captación, la concentración en depositantes se encontraba alta, según el desempeño de esta estrategia la concentración iría disminuyendo en 2023 y 2024.

Riesgo Operacional

El modelo de gestión de riesgo operacional cuenta con la finalidad de ayudar y asegurar que los controles y procesos estén diseñados correctamente y funcionando de la forma esperada dicho riesgos incluye riesgo legal y tecnológico, Banco Azteca de Guatemala, S. A., ha adoptado los principios generales de las mejores prácticas internacionales como COSO, ERM, BASILEA II, COBIT que mejor se ajustan a la operación; además se cumple con la regulación emitida por la Superintendencia de Bancos, las metodologías de medición de este riesgo son tanto cualitativas como cuantitativas. Para la obtención de información cualitativa y descriptiva tanto del riesgo como de los controles, así como su clasificación por tipo de evento de riesgo operacional y línea de negocio, se elabora la matriz de riesgos (Cuestionario de Auto Evaluación-CAE). Asimismo, se tienen fuentes de información de eventos de pérdida, tales como registros, sistemas de información, cuentas contables, y otros, que alimentan la base de eventos de riesgo operacional.

En Consejo de Administración se estableció como nivel de tolerancia que las pérdidas por eventos de riesgos operacional no podrán superar el 1% del patrimonio computable y al cierre del año se mantuvo dentro del límite.

Riesgo Tecnológico

Banco Azteca de Guatemala, S.A., cuenta con el área de Sistemas que, gestiona el Riesgo Tecnológico del Banco. El Comité de Riesgos mensualmente revisa y evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos, monitorea la exposición al riesgo tecnológico y mantiene el registro histórico de los eventos. El área de sistemas está en la permanente búsqueda de soluciones, mejoras y optimización de los procesos relacionados a los sistemas tecnológicos del Banco, así como al establecimiento de controles que permitan proveer de información correcta y oportuna mediante la plataforma tecnológica para la toma de decisiones por parte de los órganos de Dirección; siendo su objetivo principal informar y actualizar al Comité de Riesgos y Consejo de Administración sobre cómo se está llevando a cabo la Administración del Riesgo Tecnológico en la entidad.

Seguridad de la Información

Durante el año 2022 nos enfrentamos a diversos tipos de amenazas a nivel mundial, a las cuales Banco Azteca se vio expuesto y donde la participación del equipo de especialistas del Despacho de Seguridad de la Información fue fundamental.

Al cierre del año 2022 se concluyeron las actividades siguientes:

1. Se detectaron siete incidentes de seguridad, estos controlados por medio del monitoreo del SOC, fueron detectadas con las herramientas de seguridad perimetral e internas, los cuales no tuvieron afectación alguna.
2. Se detectó y se dio de baja un sitio no autorizado con logos del banco, esto detectado y gestionado por nuestro SOC.
3. Se realizaron cuatro sesiones en el año con el equipo ENISC (Equipo de Notificación de Incidentes de Seguridad y Crisis). El objetivo del ENISC y sus miembros es de actuar ante un evento de crisis cibernética, liderados por el Oficial de Seguridad de la Información.
4. Campañas de seguridad de la información y ciberseguridad enfocadas en la concientización al usuario interno y clientes.

5. Atención a Superintendencia de Bancos en envío de reportes semanales de incidencias de seguridad, ante el aumento de ataques a nivel mundial por el tema del covid-19, entregando cincuenta y dos reportes en el año.
6. Se coordinó en conjunto con el área de Recursos Humanos la creación y la difusión del curso se Seguridad de la Información y Ciberseguridad para los empleados.
7. Se realizan pruebas de penetración a la banca electrónica y se lleva el proceso para el cumplimiento de las vulnerabilidades encontradas.
8. Se incrementó la seguridad en la red de internet agregando el flujo a los dos IPS´s (Sistema de Prevención de Intrusos), los cuales analizan el tráfico en la red asegurando la transmisión de datos.
9. Se participa mensualmente en BANCERT, en donde se revisan los temas de seguridad y ciberseguridad bancaria.
10. Se impulsan campañas de concientización para el año dos mil veintitrés, dirigido a clientes de los servicios financieros, por parte de la Asociación Bancaria de Guatemala en conjunto con BANCERT para las difusiones del material creado en los diferentes medios del país siendo estos, radio, televisión, prensa y redes sociales.
11. Se actualizó el manual de políticas de seguridad de la información el cual fue aprobado por el consejo en el mes de diciembre.

Durante el año 2022, no se reportó incumplimiento en las políticas y procedimientos de seguridad de la información. Así mismo se mantienen prácticas, controles y monitoreo para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Riesgo Legal

La gestión del riesgo legal, está a cargo de la Gerencia Legal de Banco Azteca de Guatemala, S. A., que reporta que al cierre del 31 de diciembre de 2022 el monto contingente considerado se encuentra cubierto por las reservas correspondientes. La gerencia lleva monitoreo de todos los casos de los diferentes tipos de procesos legales en las distintas materias y lo informa mensualmente al Comité de Riesgos. También

informa del seguimiento de los requerimientos atendidos por la Unidad de Atención a Autoridades, en donde se reportó que durante 2022 las solicitudes se atendieron en tiempo y forma, y por ende el Banco ha cumplido en todo momento con lo solicitado por las distintas autoridades del país.

Solvencia

El banco mantiene una robusta solvencia, que mide a través del Índice de Adecuación de Capital, que se mantiene por encima del promedio del Sistema Financiero y por arriba del mínimo requerido por la Superintendencia de Bancos 10%. Cabe destacar, que bajo los diferentes escenarios de tensión, se ha demostrado que la solvencia de Banco Azteca es adecuada al modelo de negocio.

En el año 2022, los principales resultados en materia de gestión de riesgos fueron:

- Reportes mensuales del perfil de riesgos del Banco y el seguimiento a los niveles de tolerancia, políticas, umbrales, límites prudenciales e indicadores de riesgo establecidos por el Comité de Riesgos, el Consejo de Administración y la Gerencia General, con el fin de monitorear y controlar los riesgos del Banco.
- Modelo score de comportamiento para el análisis del incremento de la capacidad de pago y la colocación en clientes de recompra.
- Calibración de matrices de score para cuidar la calidad de la cartera.
- Se mide la liquidez en riesgo diaria bajo el modelo del Ratio de Cobertura de Liquidez
- Se calcula el riesgo de crédito con un modelo interno de pérdida esperada y se iniciaron los ejercicios para calcular esta con el modelo propuesto por la Superintendencia de Bancos en la resolución JM 47-2022
- Se actualizaron los manuales, metodologías y procedimientos de los diferentes riesgos a los que está expuesto el banco, calibrando en los casos donde fuere necesario los umbrales de alerta y nivel de tolerancia. Esto implicó actualizar al Consejo la alineación de los indicadores con el modelo de negocio.
- Se brindó semanalmente capacitación de inducción al personal de nuevo ingreso sobre los conceptos de Administración de Riesgo, con el objetivo de fortalecer la cultura de riesgo.
- Se concluyó con la definición de la capacitación de riesgo operacional al personal del Banco, logrando una primera cohorte en 2022. Se está trabajando con capital humano para cubrir el 100% de la operación.
- La Dirección de Riesgos reportó información semanal información estratégica de colocación, cartera, calidad, clientes, transacciones, a las áreas de negocio.

- Se actualizó la metodología de Análisis del Impacto del Negocio BIA
- La Gerencia de riesgos compartió con el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración lo siguiente:
 - Base de datos de registro de eventos de riesgo y pérdida por Riesgo Operacional en tiempo y forma
 - Reporte de Riesgo Reputacional
 - Actualización de 14 procesos por medio de los Cuestionarios de Autoevaluación de Riesgos (CAE) y quedaron en proceso 10.
- Capacitación a todas las gerencias del Banco en metodología BIA (Análisis de impacto al negocio).
- La Dirección de Riesgos recibió los siguientes cursos
 - Gestión de Riesgo Operacional
 - Salud y Seguridad Ocupacional
 - Charla informativa del instructivo de riesgo de liquidez
 - Prevención contra el abuso y explotación sexual de niñas, niños adolescentes
 - Capacitación a Gerentes de primera línea en gestión de riesgos y gobierno corporativo
- En abril 2022 Fitch Ratings afirmó las calificaciones en escala nacional de largo y corto plazo de Banco Azteca de Guatemala, S.A. (Baz Gtm) en AA-(gtm) y F1+(gtm) respectivamente. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.
- La Gerencia de Riesgos y el Comité dieron a conocer al Consejo el seguimiento diario y semanal a los diferentes indicadores definidos en nuestras metodologías (principalmente calidad de cartera, liquidez y riesgo operacional).
- Se aprobaron los siguientes productos, servicios y/o canales nuevos:
 - Actualización Empresario Chapín
 - Actualización Banca Digital
 - Programas Sociales
 - Backtesting de Score
 - Árbol de Originación
 - Automatización LCR
 - Plan de Recuperación

Conclusión y Riesgo Consolidado

El perfil de riesgo de Banco Azteca de Guatemala, S. A. que se presenta en Comité, indica que es un banco líquido y solvente para hacer frente a sus operaciones, y su

modelo de negocio rentable y sostenible. Aunque de forma inherente su riesgo de crédito y operacional son altos, la gestión de estos propicia que sus indicadores se mantengan en umbral verde.

Asimismo, Banco Azteca de Guatemala, S. A., monitorea de las tendencias macroeconómicas, financieras y de mercado para poder analizar y administrar sus riesgos. Dado el comportamiento de la economía, se considera que el país tiene condiciones para seguir creciendo en la intermediación financiera y que las políticas del Banco permiten la bancarización. Los indicadores de riesgo y rentabilidad del Banco que se observan dan referencia del buen manejo de sus operaciones, alta rentabilidad y estabilidad financiera.