



Memoria de Labores e Informe de Sostenibilidad **2024**

Encuentra el documento completo en: <https://www.gtc.com.gt/gobierno-corporativo>

GRUPO FINANCIERO
**G&T
CONTINENTAL**





Tabla de Contenido

2024

Memoria de Labores e
Informe de Sostenibilidad

ACERCA DE ESTE INFORME.....	04
MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	05
CREDENCIAL INSTITUCIONAL	08
¿Quiénes Somos?	08
Estructura Organizacional	11
ESTRATEGIA	12
Pensamiento Estratégico	13
Estrategia de Sostenibilidad	14
PILARES DE SOSTENIBILIDAD	16
Grupo Financiero Confiable	16
Gobierno Corporativo	16
Ética Empresarial	19
Privacidad y Seguridad de los Datos	21
Transformación Digital	22
Transformación Tecnológica	30
Satisfacción del Cliente	31
Continuidad del Negocio	33
Operación Responsable	35
Eco Eficiencia Operativa	35
Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio	40
Gestión de Talento Humano	42
Gestión Laboral Responsable	52
Relacionamiento con Partes Interesadas y Ciudadano Corporativo	58
Inversión de Impacto	60
Inclusión Financiera	60
Productos Financieros Sostenibles	65
Biodiversidad - Tarjeta de Crédito GTC Planet	69
ECONÓMICO FINANCIERO	70
Contexto Económico:	
Indicadores Macroeconómicos de Guatemala	71
Balance y Estado de Resultados	
de Empresas del Grupo	73
Resumen Reporte FITCH Y S&P	80
Informe de Auditores Externos	82
Opinión de Auditores Externos	83
VERIFICACIÓN DE REPORTE	92
Carta de Verificación Externa del Reporte	93
Índice de Estándar GRI	94
Índice de Estándares SASB	101



Acerca de este informe



Solidez y confianza BASADA EN NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

Como Grupo Financiero G&T Continental, en adelante referido como el “Grupo Financiero”, “G&T Continental” o “G&TC”, nos complace presentar a nuestros accionistas y principales grupos de interés nuestro segundo Informe de Sostenibilidad y Memoria de Labores 2024 (en lo sucesivo, el “Informe de Sostenibilidad”), mediante el cual rendimos cuentas sobre nuestro desempeño financiero, económico, social y ambiental durante el año 2024.

A través de este informe, compartimos las actividades y proyectos ejecutados en el marco de nuestro plan estratégico para el periodo 2024. Además, incluimos información relevante sobre el Grupo Financiero y sus empresas que pueda ser de interés para nuestros accionistas y otros grupos de interés.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los nuevos estándares GRI (Global Reporting Initiative) versión 2021. Este año se incorpora el marco de referencia Sustainability Accounting Standards Board (SASB) con los estándares aplicables a la industria con fines de robustecer la información material financiera, además ha sido verificado externamente por el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, organización asociada al Global Reporting Initiative para Latinoamérica y miembro de la IFRS Sustainability Alliance, las principales entidades globales en materia de reportes y divulgación.



Mensaje del Presidente

del Consejo de Administración



Guatemala, 04 de febrero de 2025

ESTIMADOS GRUPOS DE INTERÉS:

El año 2024 fue un período de transformación continua para el Grupo Financiero G&T Continental, consolidando nuestra posición como una institución sólida y confiable. Guiados por una estrategia de clase mundial y basados en nuestro propósito de ayudar a alcanzar las metas y sueños de nuestros clientes, logramos resultados sobresalientes que reflejan el compromiso de nuestros colaboradores y directivos.

A continuación, me permito destacar los principales logros y retos alcanzados en el 2024:

LOGROS Y PROYECTOS DESTACADOS COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD:

Declaramos nuestro compromiso con la sostenibilidad como un medio para generar valor económico, social y ambiental, destacando la participación activa en el Programa ClimalAB de IFC (International Finance Corporation) siendo la primera institución financiera de Guatemala que formó parte de este grupo.

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el empoderamiento de las mujeres guatemaltecas a través de la iniciativa de Premios GTC Mujer reconoce a aquellas mujeres que, con su esfuerzo y determinación, han contribuido transformado positivamente al país.

Siendo la inclusión financiera, un área estratégica para la organización, destacamos nuestros avances en el producto de remesas, ampliando nuestros servicios con la apertura de cuentas para trabajadores inmigrantes, habilitando el canal de atención telefónica exclusivo para este servicio. También lanzamos una campaña en idiomas mayas, acercando estos servicios a comunidades indígenas.

Es importante recalcar que integramos exitosamente la Afianzadora dentro de nuestras operaciones de Seguros G&T.

Así como también remarcar que incorporamos elementos de mejora continua para la optimización de nuestros servicios.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD:

La transformación digital continuó siendo un pilar clave de nuestra estrategia. Este año marcamos un hito con el lanzamiento de los productos digitales como son cuentas y préstamos facilitando el acceso al financiamiento de manera ágil y eficiente.

En el ámbito de la seguridad y prevención, dimos un paso significativo con la creación de la Vicepresidencia de Ciberseguridad y Prevención de Fraudes reafirmando nuestro compromiso de brindar confianza y seguridad en cada interacción.

La implementación del Proyecto Draco, nuevo core bancario, representa un cambio fundamental en nuestra infraestructura tecnológica, transformando la manera en que operamos y servimos a nuestros clientes, alineándonos con los estándares más avanzados de la industria.

CERTIFICACIONES Y MEJORA CONTINUA:

Grupo Financiero G&T Continental alineado a su compromiso de ser un referente de buenas prácticas en el sector privado, fue certificado por Top Employer Institute, por su excelencia en políticas y prácticas de gestión de Talento Humano; siendo el primer grupo financiero guatemalteco en lograr esta certificación. También culminamos el diagnóstico para la certificación del sistema anticorrupción y soborno basado en la norma ISO 37001, reafirmando nuestro compromiso con la ética y la transparencia. Comprometidos con contar con una operación responsable se realizó un diagnóstico de la madurez de la Continuidad de Negocio de la organización conforme a las mejores prácticas de la norma ISO 22301.

PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS

A) BANCO G&T CONTINENTAL, S.A.

- La prudente administración de la cartera se ve reflejada en el indicador de cartera vencida que alcanzó 1.4%, siendo considerablemente el más bajo de los bancos comparables.
- Concluimos exitosamente la consolidación del negocio de tarjeta de crédito en el Banco, lo que nos permite potencializar nuestra estrategia de consumo y mantener un excelente nivel de eficiencia alcanzando un indicador de 50.9%.
- Nuestro nivel de solvencia se mantiene por encima del límite exigido por el regulador, alcanzando un 14.8%, proporcionándonos una amplia capacidad de crecimiento para cumplir con nuestras proyecciones de los próximos años.

- La confianza de nuestros clientes se continúa manifestando en el incremento de los depósitos, los cuales alcanzaron un crecimiento de 4.3%
- Los indicadores de rentabilidad registraron 1.4% en relación a los activos (ROA) y 14.8% sobre capital (ROE).

B) INDICADORES DE SEGUROS G&T

Cerramos el 2024 en Q1671MM de primas netas siendo un 6.52% más en relación al año anterior

- Nuestra utilidad antes de impuesto creció en un 17% alcanzando para 2024 Q301MM
- Derivado de una excelente gestión nuestro índice de solvencia patrimonial fue de 2.73 veces
- El indicador de Utilidad técnica cerró con un incremento del 40% más en relación al año anterior

INFORME DE CALIFICADORES

En 2024, continuamos recibiendo calificaciones positivas de entidades internacionales que refuerzan nuestra estabilidad y confianza en el mercado.

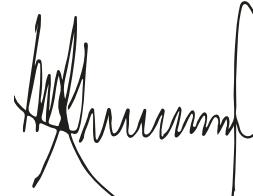
FitchRating otorgó a Banco G&T Continental una calificación BB Estable para Internacional de Lago y AA+ (gtm) Estable para nacional de Lago Plazo y Standard & Poor otorgó una calificación BB/Estable/B.

Por su lado AM Best le otorgó a Seguros G&T una calificación de fortaleza financiera (FSR, por sus siglas en inglés) de "A-" (excelente) y la Calificación Crediticia de Emisor de Largo Plazo (ICR, por sus siglas en inglés) de "a-" (Excelente)

El éxito de 2024 es el resultado del esfuerzo y dedicación del Consejo de Administración, la Alta Gerencia y especialmente, de nuestros colaboradores. Su compromiso diario nos permite avanzar hacia nuestra visión de ser el Grupo Financiero donde Guatemala deposita su confianza.

Fortalecidos por los logros de 2024, estamos preparados para enfrentar los retos del 2025 y seguir construyendo un futuro sólido y prometedor para todos.

Atentamente,



Mario Granai Fernández
Presidente Consejo de Administración



Credencial Institucional



EN GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL:

**Somos pioneros
EN MUCHOS ÁMBITOS Y NOS
ENORGULLECE SER 100%
GUATEMALTECOS**

¿QUIÉNES SOMOS?

Grupo Financiero G&T Continental se caracteriza por ser una entidad guatemalteca con una trayectoria significativa de más de 75 años en el sector financiero de la región. Fundado en 1947, el grupo ha logrado posicionarse como uno de los actores más importantes de Guatemala en el ámbito bancario, de seguros y otros servicios financieros. Su crecimiento y consolidación se han basado en una estrategia de diversificación de servicios, innovación con el propósito de ayudar a alcanzar las metas y sueños de nuestros clientes.

A lo largo de los años, G&T Continental ha expandido su presencia en el mercado Guatemalteco, destacándose por su solidez y compromiso con el desarrollo económico de Guatemala. Además de ofrecer productos financieros tradicionales, el Grupo ha trabajado en promover la inclusión financiera de los guatemaltecos.

El Grupo Financiero ha mantenido una visión centrada en la sostenibilidad, incorporando prácticas responsables tanto en lo económico como en lo social y ambiental, adaptándose a las necesidades del mercado y las expectativas de sus accionistas y clientes. A lo largo de su historia, ha sido un referente en el sector financiero en Guatemala y ha continuado evolucionando para mantenerse a la vanguardia de los cambios y desafíos del sector.

En G&T Continental contamos con un portafolio de productos y servicios alineados a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes:

A NIVEL NACIONAL
2,007 PUNTOS
160 Agencias
88 Puntos de servicio
1,896 Agentes Autorizados

4,307 Red ATM's
GTC APP + WEB

+5.4 MIL
COLABORADORES
54.6% MUJERES
45.4% HOMBRES



CALIFICACIONES BANCO

- Fitch & Ratings: BB Estable
AA+ (gtm) Estable
- Standard & Poor's: BB Estable
- Certificación ISO 9001-2015 (Gestión de Calidad) (Recertificación)
- Certificación TOP EMPLOYER

CALIFICACIONES SEGUROS G&T

- ISO 9001 : 2015 Gestión de Calidad (Recertificación)
- Certificación ISO 27001 Seguridad de la Información
- Certificación TOP EMPLOYER
- Certificación de Empresa Socialmente Responsable por World COB
- Metodología de la Gestión Malcolm Baldridge
- Calificación de Riesgo A- Excelente

NUESTRO COMPROMISO **+1.5 MILLONES DE CLIENTES**

NUESTRA SOLIDEZ
Q.71.8 Mil Millones de Activos

GENERAMOS CONFIANZA
Q.53.0 Mil Millones de Depósitos

APOYO AL DESARROLLO
Q.38.7 Mil Millones en Créditos

14.8%
Indicador de Solidez Patrimonial
Optimización del indicador de eficiencia Administrativa
50.9%

OFRECEMOS LAS REDES DE SOPORTE MÉDICO Y VIAL MÁS GRANDES DEL PAÍS



MEDIREDG&T

927 médicos de consulta externa

95 hospitales

110 centros de diagnóstico

12 fisioterapeutas

5 cadenas de farmacias

9 centros oncológicos

131 clínicas dentales

1 TPA con cobertura a nivel mundial



REDTOTALG&T

132 pediatría

137 ginecología

253 medicina general

14 internistas

23 oftalmología

60 laboratorios

71 odontología

19 traumatología

17 cirujanos

127 otras especialidades



AUTOREDG&T

429 grúas

92 técnicos de asistencia vial

60 abogados

39 talleres

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Banco

Personas **Empresas**

-  [Cuentas e Inversiones](#) >
-  [Créditos](#) >
-  [Seguros](#) >
-  [Tarjetas de crédito](#) >
-  [Remesas](#) >
-  [Banca Privada](#) >
-  [GTCOnline](#) >
-  [Cuentas, Ahorro e Inversiones](#) >
-  [Créditos Empresariales](#) >
-  [Tarjetas de Crédito](#) >
-  [Soluciones Internacionales](#) >
-  [Soluciones Pagos y Cobros](#) >
-  [GTCOnline Empresa](#) >
-  [GTCNómina](#) >

Para mayor información visita nuestra página web: <https://www.gtc.com.gt/personas>

Seguros

-  [Vehículos](#)
-  [Gastos Médicos](#)
-  [Seguro de Vida](#)
-  [Fianzas](#)
-  [Accidentes Personales](#)
-  [Hogar y Comercio](#)

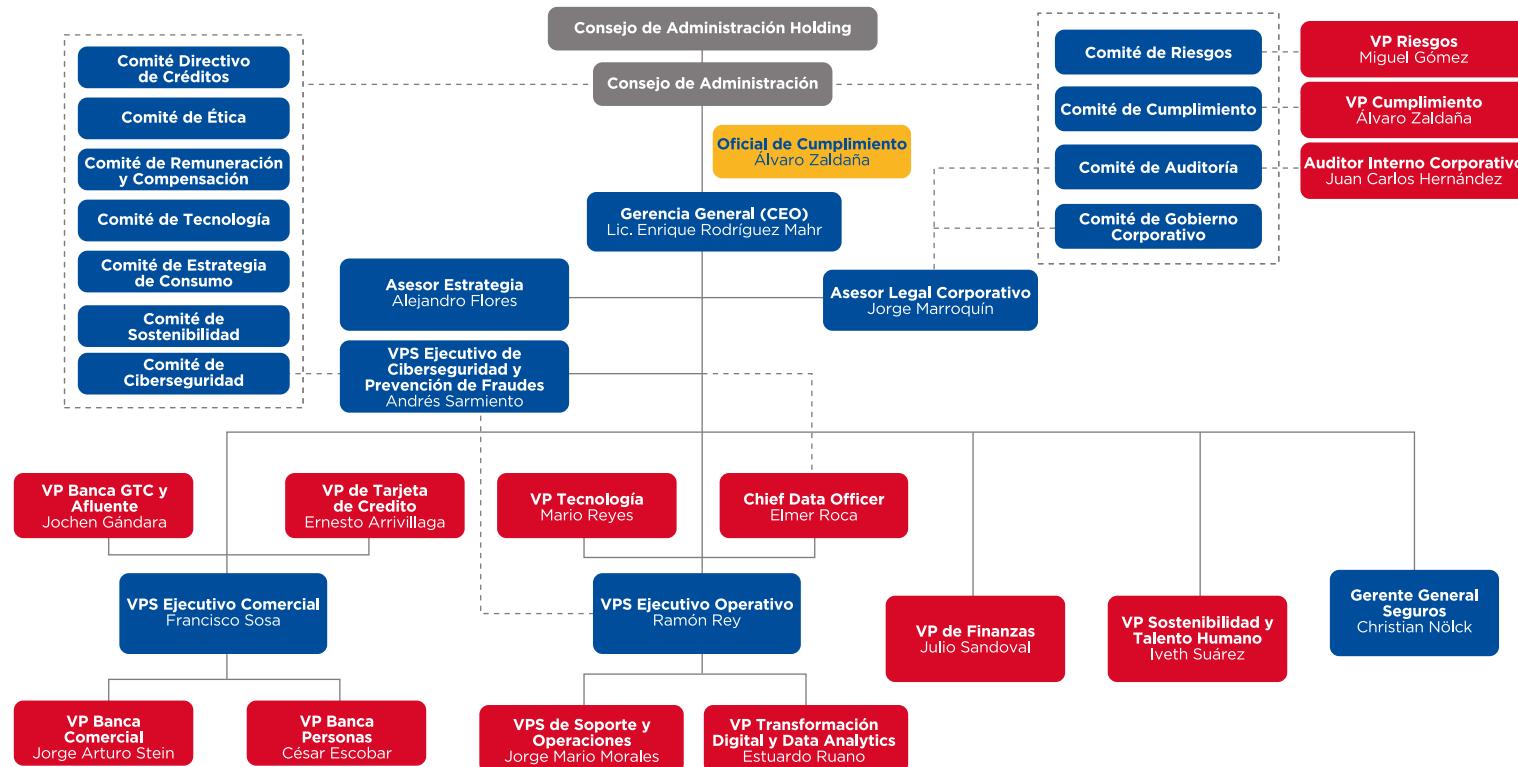
 **CHAT MÉDICO**

Para mayor información visita nuestra página web: <https://segurosgyt.com.gt/nuestros-productos/>

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se presenta el organigrama de primer nivel del Grupo G&T Continental que destaca la estructura jerárquica de la organización. Encabezado por la Gerencia General (CEO), Vicepresidencias clave, como Ejecutivo Comercial, Ejecutivo Operativo, Seguros, Finanzas, Riesgos, Tecnología, y Transformación Digital, Ciberseguridad y Prevención de Fraudes, así como áreas especializadas como Sostenibilidad y Talento Humano, Asesoría Legal y Asesoría estratégica. Además, se cuenta con un sólido Gobierno Corporativo conformado por comités estratégicos que reportan al Consejo de Administración. A través de esta estructura se refuerza el enfoque en la gestión integral y sostenibilidad del Grupo Financiero.

ESTRUCTURA GENERAL / GRUPO G&T CONTINENTAL





Estrategia

La mejor forma DE PREDECIR EL FUTURO ES CREARLO

NUESTRA ESTRATEGIA

En 2024, culminamos con éxito nuestro horizonte estratégico 2020-2024, consolidando nuestra posición como uno de los principales grupos financieros de Guatemala. Gracias a la dirección estratégica del Consejo de Administración y a la buena ejecución de la Alta Dirección, al 2024 alcanzamos hitos significativos, consolidándonos en el top 3 de Grupos Financieros del país en total de activos, manteniéndonos como el segundo banco más eficiente del mercado guatemalteco, además de integrar innovaciones tecnológicas como la inteligencia artificial en nuestro servicio al cliente.

Con miras al futuro y seguir generando valor en todo lo que hacemos, en 2024 de la mano con Boston Consulting Group iniciamos un nuevo ciclo estratégico a 5 años (2025-2030), reafirmando nuestro compromiso de ser el Grupo Financiero donde Guatemala deposita su confianza e impulsar un crecimiento sostenible apoyados de nuestro proceso estratégico de clase mundial.



PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

La clave del éxito radica en nuestros colaboradores, quienes día a día hacen realidad nuestro pensamiento estratégico el cual presentamos a continuación:

PLAN ESTRATÉGICO 2024

Banco G&T Continental 2020-2024

 META ENSUEÑO	 PROPÓSITO				
“Ser el Grupo Financiero líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancado en la transformación digital”	“Ayudamos a alcanzar metas y sueños de nuestros clientes”				
 PROMESA AL CLIENTE	 PPROMESA AL CLIENTE				
“Experiencias ÁGILES, fáciles y seguras”	“Experiencias ÁGILES, fáciles y memorables”				
VALORES FUNDAMENTALES					
• Respeto	• Compromiso	• Confiabilidad y ética	• Directo y sincero	• Pasión por el servicio	• Mejora continua y búsqueda de resultados extraordinarios
IMPERATIVOS					
 Promovemos una cultura de trabajo colaborativo, ágil y de alto desempeño (rompiendo silos)	 La transformación digital es un medio para mejorar nuestra eficiencia y la experiencia al cliente	 Decisiones de negocio y áreas de apoyo basadas en data, riesgos, cumplimiento y sostenibilidad	 Asegurar la generación de valor en todo lo que hacemos		
DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD					
					

PLAN ESTRATÉGICO 2024

Seguros G&T

 META ENSUEÑO	 PROPÓSITO				
“Ser la aseguradora donde todos quieren estar y crecer”	Ayudar a SEGUIR ADELANTE				
 PROMESA AL CLIENTE	 PPROMESA AL CLIENTE				
“Experiencias ÁGILES, fáciles y seguras”	“Experiencias ÁGILES, fáciles y memorables”				
VALORES FUNDAMENTALES					
• Respeto	• Compromiso	• Confiabilidad y ética	• Directo y sincero	• Pasión por el servicio	• Mejora continua y búsqueda de resultados extraordinarios
IMPERATIVOS					
 Promovemos una cultura de trabajo colaborativo, ágil y de alto desempeño (rompiendo silos)	 La transformación digital es un medio para mejorar nuestra eficiencia y la experiencia al cliente	 Decisiones de negocio y áreas de apoyo basadas en data, riesgos, cumplimiento y sostenibilidad	 Asegurar la generación de valor en todo lo que hacemos		
DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD					
					

Nos comprometemos a promover la sostenibilidad como un medio para generar valor económico, social y ambiental para lograr el desarrollo integral a largo plazo.

Con el apoyo y gestión del área especializada en la Planificación Estratégica
nuestro proceso es robusto y cada año se implementan mejoras con el objetivo de asegurar un proceso sistematizado y transversal que permea en toda la organización y coadyuve al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La Estrategia de Sostenibilidad se fundamenta en **tres pilares clave: Grupo Financiero Confiable, Operación Responsable e Inversión de Impacto**. Cada uno de estos ejes aborda temas materiales esenciales que guían el compromiso de la organización con el **desarrollo sostenible**. Este enfoque integral refleja una visión estratégica orientada a generar valor económico, social y ambiental, alineada con los principios de responsabilidad corporativa y el bienestar de las futuras generaciones.

TEMAS MATERIALES PARA 2024



GRUPO FINANCIERO CONFIABLE

- Ética Empresarial
- Gobierno Corporativo
- Privacidad y Seguridad de los Datos
- Transformación Digital
- Satisfacción del Cliente



OPERACIÓN RESPONSABLE

- Eco Eficiencia Operativa
- Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Laboral Responsable
- Relacionamiento con Partes Interesadas
- Ciudadano Corporativo



INVERSIÓN DE IMPACTO

- Inclusión Financiera
- Productos Financieros Sostenibles
- Cambio Climático
- Biodiversidad



En el año 2024 seguimos avanzando y **la sostenibilidad se arraigo exitosamente dentro de nuestro Pensamiento Estratégico y se incorporó en nuestro Balanced Scorecard** realizando una rendición de cuentas mensual ante el Consejo de Administración de los temas y proyectos que durante este año se estaría trabajando de manera especial y cuyos resultados resumimos a continuación.

EJE	#	MATERIALIDAD	TEMA MATERIAL	#	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN PARA 2024
GFC	1	CRÍTICO	Ética y Transparencia	1	Establecer línea base para la implementación del sistema Anticorrupción y Soborno basado en la norma ISO 37001	100%
	OR	PRINCIPAL	Ecoeficiencia Operativa	2	Definir línea base para la reducción del consumo de energía eléctrica (kWh/colaborador-año)	100%
				3	Implementar programa de separación de residuos sólidos que se reciclan y definir línea base	100%
				4	Definir línea base para la reducción de consumo de agua (mt ₃ -colaborador-año)	100%
	3	PRINCIPAL	Gestión del Talento Humano	5	Cumplir con el plan de trabajo para disminución del IPMe para la medición 2	100%
	4	PRINCIPAL	Respeto y no Discriminación	6	Incrementar el 10% de la planilla total ocupadas por plazas de inclusión laboral (discapacidad auditiva, física, visual)	120%
	IDI	PRINCIPAL	Cambio Climático	7	Medir las emisiones de GEI (tCO ₂ e/año) Alcances 1 y 2	100%
				8	Incrementar el 25% de fuentes renovables en la provisión de energía eléctrica a nuestras operaciones	112%

 GRUPO FINANCIERO CONFiable (GFC)

 OPERACIONES RESPONSABLES (OR)

 INVERSIÓN DE IMPACTO (IDI)

Con el cumplimiento total en todos los objetivos establecidos para cada eje y tema material reflejamos un alto compromiso con la sostenibilidad y los estándares definidos para 2024.

Los objetivos abarcan áreas clave como la eficiencia operativa, la ética corporativa, la inclusión laboral y la mitigación del cambio climático, esto sin menoscabo de las gestiones que cada área relacionada ejecutó en los demás temas trazados dentro de nuestro mapa de materialidad.



Pilares de Sostenibilidad



Operamos de forma ética, BAJO MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO, ASEGURANDO LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS, LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

GRUPO FINANCIERO CONFIALBE

GOBIERNO CORPORATIVO



Estamos comprometidos con mantener niveles de gobierno corporativo internacionales para generar confianza, mantener la estabilidad financiera y proteger los intereses de todos los actores involucrados.

Nuestro Gobierno Corporativo se rige por las mejores prácticas, así como las normas definidas por los entes reguladores que contienen políticas, procedimientos y normas que regulan la toma de decisiones, la estructura y el funcionamiento de los órganos de control y administración en G&T Continental. De la misma forma, rige la actuación de nuestros administradores, generando transparencia y confianza a nuestros grupos de interés.



En G&TC velamos por una adecuada gestión del Gobierno Corporativo ejecutando entre otras las siguientes funciones:

1 Fortalecer la composición de los comités, empresas y estructura organizacional bajo el marco de un Gobierno Corporativo eficiente.

2 Mantener una estrategia competitiva en un mundo de disruptión y convergencia digital.

3 Alinear la estrategia en una sola filosofía de pensamiento, planificación y ejecución, focalizada en la eficiencia, agilidad y transformación digital que potencialicen un crecimiento sostenible.

4 Aprovechar las nuevas oportunidades y enfoques que ofrecen los mercados objetivos.

5 Ofrecer un servicio que constituya una experiencia diferenciada.

6 Adoptar la agenda de talento y la fuerza laboral del futuro.

Durante el 2024 se fortaleció la estructura de gestión de riesgos en el Grupo Financiero G&T Continental mediante una adecuada gestión de Gobierno Corporativo y un sistema de control interno acorde a las necesidades actuales que le permiten a la institución gestionar niveles de tolerancia previamente definidos para los distintos riesgos, que abarca los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, seguridad de la información y socio ambiental. Todo ello con una visión integral del riesgo y el aseguramiento de la información.

Entre los principales logros y resultados compartimos que:



Durante el 2024 mantuvimos el **30% de participación de mujeres dentro del Consejo de Administración** y el **43% de los miembros del Consejo de Administración** está constituido por Directores Independientes.



Con el compromiso de **mantener los más altos estándares en gobernanza**, durante el 2024 **finalizamos con éxito la segunda evaluación independiente de las calidades y desempeño** del Consejo de Administración y sus principales comités de apoyo.



Se aprobó por el Consejo de Administración, la creación de la **Vicepresidencia de Sostenibilidad y Talento Humano** para dirigir la **estrategia de Sostenibilidad y Capital Humano** con el fin de desarrollar a los equipos en un entorno positivo, promoviendo el bienestar integral de los colaboradores. Esto a través de liderar prácticas sostenibles que integren una propuesta de valor para el negocio y el cumplimiento de metas, **impactando el área social, ambiental y de gobernanza**, alineadas con la visión del Grupo Financiero.



Creación de la **VP de Ciberseguridad y Prevención de Fraudes** con el objetivo de **diseñar, establecer y administrar la protección de los activos digitales** del Grupo Financiero G&T Continental, asegurando la **integridad de las transacciones financieras** y garantizando la **confidencialidad de la información de los clientes**, mientras se minimizan los riesgos operativos derivados de ataques cibernéticos y fraudes, con el fin de evitar pérdidas financieras directas y fortalecer la reputación y la confianza de los clientes en el Grupo Financiero.

Durante el 2025 continuaremos con los esfuerzos para incorporar prácticas de Gobierno Corporativo de clase mundial con el fin de garantizar una gestión adecuada entre nuestros grupos de interés.



ÉTICA EMPRESARIAL



En el Grupo Financiero G&T Continental la Ética es nuestro pilar fundamental, orientando nuestras prácticas laborales y conductas diarias en cada rol que desempeñamos.

Nuestro **código de Ética** establece los principios éticos, normas y valores que guían nuestras relaciones con compañeros, clientes y proveedores, asegurando que las acciones y decisiones en todos los niveles de la organización estén alineadas con nuestra visión y compromiso.

En 2024 se realizó la actualización del Código de Ética, durante el proceso **se implementaron una serie de hitos y cambios significativos** que refuerzan nuestro compromiso con los principios éticos y las mejores prácticas corporativas. Este esfuerzo incluyó:

- Revisión Integral del Contenido
- Modificación en la Gestión de Casos de Conflicto de Interés
- Alineación con Normativas y Estándares Globales
- Incorporación de Lineamientos Actualizados

Estos cambios buscan fortalecer la cultura ética del Grupo Financiero G&T Continental, promoviendo un **entorno de confianza, transparencia y responsabilidad** que fomente relaciones positivas con nuestros compañeros, clientes y socios estratégicos.

Entre los principales cambios podemos mencionar:

- Alineamiento y agrupamiento de pautas con los valores organizacionales.
- Propuesta de actualización de Valores.
- Distribución en conductas esperadas de los valores Compromiso, y Mejora continua.
- Reforzamiento de las pautas relacionadas con conflicto de interés (sobre Regalos, viajes, eventos, proveedores, contratación de parentes).
- Ampliación de las pautas alineado al valor Respeto - Acoso y Violencia (Abuso sexual y laboral).
- Incorporación de políticas de obligatoriedad de denuncia y no represalias.
- Robustecimiento de las pautas relacionadas con el Valor Mejora Continua.

El Comité de Ética se encarga de **evaluar los casos** que son ingresados a través del **canal de denuncias**. Las reuniones de éste comité se llevan a cabo de forma mensual, asegurando un enfoque regular y sistemático para abordar y resolver cuestiones éticas en la organización.

La **gestión ética** se ha consolidado como un **pilar esencial** para construir y mantener una reputación empresarial positiva, reflejando el compromiso de la organización con **principios sólidos**, integridad en sus acciones y relaciones responsables con colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general.

La empresa **ha fortalecido la confianza de sus stakeholders**, incluyendo clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Este logro se debe a su **compromiso con la transparencia** y la **consistencia en la toma de decisiones éticas**, lo que ha permitido construir relaciones sólidas, duraderas y basadas en la integridad.

Comunicación y formación al 100% de colaboradores a través de programas internos como “COLMENA”, “Todos somos cumplimiento” y “Línea Ética”.

100% de miembros del Consejo de Administración capacitados en ética empresarial.

100% de casos atendidos con las medidas pertinentes aplicadas según la tipología.

Durante 10 años hemos gestionado un **canal de denuncias** el cual se ha puesto a **disposición de los colaboradores**, durante este tiempo se ha fortalecido tanto el sistema como la cultura de denuncia responsable, respondiendo de forma efectiva y manteniendo la confianza en la confidencialidad de los procesos.

En el año 2024 se recibieron un 6% de casos del total de la población del Grupo Financiero G&T Continental; cifra que se encuentra dentro de los límites aceptables de denuncia de los cuales el 50% fueron no ratificados.

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS



Resguardamos la información privada de nuestros clientes, proveedores y productos, asegurando que la seguridad de las transacciones y de los datos sea totalmente confidencial, manteniendo un alto nivel de madurez de ciberseguridad.

Fortalecemos las políticas, procedimientos, buenas prácticas y estándares para la gestión de riesgos de privacidad y seguridad de los datos e implementamos una estructura enfocada en ciber-higiene, protección de activos, gestión de riesgos, concientización, prevención de fraude y cumplimiento regulatorio, respaldada por comités de riesgos, gobierno de datos, ciberseguridad y prevención de fraudes, asegurando el seguimiento efectivo de los planes de datos.

Para la gestión 2024 resaltamos:

Incremento de 4.11 a 4.19 de la adopción de marco de ciberseguridad NIST*.

Concientización al 100% de colaboradores y clientes en temas de aseguramiento de datos.

Creación y formalización de estructura organizacional con estrategias para garantizar la privacidad y seguridad de los datos.

***NIST:** El Marco de Ciberseguridad del NIST ayuda a los negocios de todo tamaño a comprender mejor sus riesgos de ciberseguridad, administrar y reducir sus riesgos, y proteger sus redes y datos.

Documentación del 100% de Tableros de Power BI según el nivel de sensibilidad de la información que muestran.

Protección de las terminales de trabajo con el agente de prevención de robo de información (DLP) y ataques cibernéticos (EDR).

A partir de 2025 centraremos nuestros esfuerzos en la **construcción de matrices de acceso a los datos** y la **creación de plataforma para gestionar las matrices de acceso**, estamos comprometidos en generar un impacto positivo al fortalecer la privacidad y seguridad de los datos mediante buenas prácticas, estándares rigurosos y cumplimiento normativo como parte de un plan estratégico integral para anticipar, mitigar riesgos y proteger los datos financieros de manera transparente, ética y segura.





TRANSFORMACIÓN DIGITAL

 **La transformación digital forma parte integral de nuestra organización, guiando nuestra estrategia desde su nivel más alto a través de nuestra meta de ensueño de “Ser el Grupo Financiero líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancado en la transformación digital.”**

La transformación digital está inmersa en nuestra organización desde el punto más alto de nuestra estrategia, la meta de ensueño, la cual propone **“ser el grupo financiero líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancado en la transformación digital.”**

Para esto la organización cuenta con una Vicepresidencia dedicada al planteamiento, coordinación y ejecución de estas iniciativas, la cual rinde cuentas a través del BSC del banco, así como a un comité de apoyo al

consejo de administración denominado **“Comité de Transformación”** a quien aprueba los planes de acción, se le reporta los avances y resultados de cada iniciativa.

El enfoque de esta vicepresidencia se ha centrado en promover la transformación del negocio a través del apoyo a iniciativas estratégicas definidas tales como:

- Gestión omnicanal de experiencia del cliente.
- Fortalecimiento de canales digitales como pilar de venta y servicio a nuestros clientes.
- Nueva generación de canales asistidos y agencias.
- Data analytics como ventaja competitiva para la potencialización de subsegmentos target e hiperpersonalización.

El año 2024 marcó un hito significativo en nuestra organización al seguir fortaleciendo el proceso integral de transformación el cual nos sigue facilitando evolucionar hacia un modelo de trabajo más ágil y colaborativo, en respuesta a las crecientes demandas del entorno digital y las expectativas de nuestros clientes. Continuamos la adopción de la metodología ágil, basada en células de trabajo multidisciplinarias y así alinearnos también con nuestra visión de innovación y eficiencia.

Para potenciar la efectividad de estas células, se crean Centros de Excelencia (CoE) en áreas clave, como: Arquitectura de Sistemas, UX/UI, Procesos, Ciberseguridad, Transformación Digital e Innovación, y Data Analytics. Estos CoE proporcionaron soporte técnico y estratégico, garantizando la calidad y consistencia de las soluciones implementadas.

En cuanto al fortalecimiento de canales digitales los logros más relevantes fueron:

GTC Online Personas:

- Lanzamiento de **rediseño de plataforma GTCOnline** y mejoras UX/UI.
- Digitalización de productos y servicios: **Afiliación automática de pasivos**, habilitación de **tarjetas de débito en GTCAppl y pagos QR**.
- **Fortalecimiento de seguridad** a través de la parametrización de variables para **mitigar fraudes y lanzamiento de MVP de biometría**.
- Alcanzamos la cifra record de **más de 344mil clientes digitales activos**.
- **11 versiones de GTCApp** liberadas al mercado como mejora continua.
- Más de **27mil clientes actualizados** en los canales digitales y **11mil tarjetas digitales emitidas**.
- **6,285 pagos QR** procesados, por un total de **GTQ1.5 MM**.

GTC Online Empresas:

Este portafolio priorizó la migración de usuarios PYMES a experiencias monoflujo, la simplificación de transacciones digitales y la mejora continua de los módulos empresariales en GTCApp y GTCOnline Empresas.

Los principales hitos fueron:

- 1 **Migración de módulos empresariales en GTCOnline y optimización de APIs.**
- 2 Simplificación de consultas, transferencias y pagos, con **mejoras en la seguridad y experiencia del usuario**.
- 3 Implementación de **nuevos esquemas para autorización de transacciones**:
a) monoflujo, y
b) por porcentaje y monto, con **+2,2351 usuarios migrados exitosamente**.
- 4 **Creación del área de UX/UI de Plataformas Digitales**.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la atención digital y con el objetivo de ofrecer soluciones innovadoras y centradas en el usuario, hemos creado un **Área de Usabilidad y Experiencia**. Este espacio se ha dedicado a rediseñar **más de 100 experiencias en nuestras plataformas digitales**, abarcando la página web corporativa, GTC App, GTC Online, Banca Empresas, Portal Financiero y Caja Web.

Como resultado del esfuerzo colaborativo entre equipos multidisciplinarios, se han logrado importantes avances, entre los que destacan:

GTC Online:	Hemos rediseñado y modernizado la plataforma para optimizar la navegación, la funcionalidad y la seguridad , garantizando una experiencia fluida y adaptada a los dispositivos actuales, equiparando la experiencia WEB a la experiencia APP.
Lanzamiento de Monoflujo en Banca Empresarial:	Una solución innovadora que simplifica la gestión empresarial , integrando procesos clave en un solo flujo eficiente, diseñado para maximizar el rendimiento y minimizar esfuerzos operativos.
Planificación y maquetas iniciales del rediseño del Portal Financiero y Caja Web:	Una experiencia completamente renovada , diseñada para brindar información clara, personalizada y accesible, alineada con el objetivo de brindar agilidad y eficiencia a nuestros clientes internos, la cual debería estar implementada en el 1er Semestre 2025.

Estos hitos refuerzan nuestro compromiso con la transformación digital y colocan a nuestros clientes en el centro de todas nuestras decisiones. La creación de esta área no sólo marca un hito importante en la manera en la que diseñamos la experiencia de nuestras plataformas, sino también establece un estándar más alto de usabilidad, eficiencia y satisfacción.

En cuanto a la transformación y optimización de procesos y mejora continua, con el objetivo de brindar a nuestros clientes experiencias ágiles, fáciles y simples, **intervenimos 58 procesos** de los cuales **nacieron más de 50 iniciativas de mejora**, estas se implementaron en conjunto con los líderes de cada proceso obteniendo los siguientes resultados:



Reducción de tiempos en el **35% de los procesos**



Reducción de reprocesos en el **53% de los procesos**

Estas mejoras han sido fruto de fortalecer las capacidades organizacionales a través de dos nuevas disciplinas para la mejora continua y la toma de decisiones basadas en datos.

Diseño y Optimización de procesos:

CoE de **Diseño** y CoE de **Productividad**.

Analítica de Procesos:

Desarrollo de **modelo de desempeño de procesos y Monitor de Actividad Automatizado (MAP)** el cual en su primera versión permite medir los procesos en las dimensiones de agilidad (tiempo de respuesta) y eficiencia (reprocesos).

Desde el CoE de diseño de procesos, se levantaron los requerimientos funcionales para importantes proyectos estratégicos tales como, **CRM (Vista 360, +50 Gestiones y Créditos de Consumo)** asegurando una arquitectura de procesos transversal y alineada a los estándares de la estrategia.

Como parte de la **gestión de mejora continua** logramos superar con éxito y sin ninguna no conformidad la auditoría de seguimiento a la **certificación ISO 9001:2015** donde el ente certificador resaltó la evolución positiva que ha tenido el sistema de gestión en la organización, así como en la comunicación entre áreas y procesos para alcanzar soluciones eficaces para el cliente.

Con respecto a la **gestión integral de la transformación digital e innovación**, manteniendo como eje central la creación de valor para nuestros clientes y apalancándonos en tecnologías digitales alineados con la visión de construir un banco más ágil, eficiente y centrado en las necesidades del cliente los esfuerzos más relevantes se centraron en:

- **Portafolio de Omnicontáctilidad y sus diferentes programas de voz del cliente, comunicaciones unificadas y CRM**, los cuales representan un hito relevante en la manera en la que interactuamos con nuestros clientes en los diferentes canales físicos, digitales y asistidos.

- **Iniciativas de Inteligencia Artificial:** Este año marcó un avance significativo en la integración de inteligencia artificial en nuestras operaciones. Sentamos las bases para la evolución de nuestro chatbot, incorporando **IA generativa que promete transformar la interacción con nuestros clientes en el futuro**. Este desarrollo pone al banco en una mejor posición en la aplicación de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa. Adicionalmente, se inició la creación de un **marco estratégico para el manejo de la IA en el banco**, con el objetivo de establecer lineamientos claros que garanticen un uso ético, eficiente y alineado con nuestros objetivos corporativos. Este esfuerzo, que une a distintas áreas clave del banco, busca asegurar que las herramientas de IA se conviertan en un pilar clave de nuestra estrategia digital a largo plazo.

De cara a la gestión de la innovación, dimos los primeros pasos hacia la adopción de la norma ISO 56001, que establece un marco para la gestión de la innovación. Este proceso inicial incluyó la certificación de personal del banco y la preparación para la próxima evaluación de nuestras capacidades actuales, la identificación de áreas de mejora y la definición de un plan de acción para su implementación en los próximos años. Este avance refuerza nuestra posición como **líderes en la adopción de mejores prácticas internacionales en innovación**.

Fieles a nuestro compromiso de generar valor al cliente tomando decisiones basadas en data y la iniciativa estratégica de respaldarnos en analítica avanzada como ventaja competitiva para la potencialización de subsegmentos target e hiperpersonalización. Durante 2024 fortalecimos nuestras **capacidades analíticas creando una nueva dirección de ciencia de datos** con el objetivo de desarrollar casos de uso de analítica avanzada, predictiva y prescriptiva en conjunto con las áreas de negocio.

El enfoque en ciencia de datos nos permitió iniciar la construcción del perfil del cliente el cual ya nos ha ayudado a entender mejor los hábitos y comportamientos financieros de nuestros clientes y permitido disponibilizar información que genere valor al negocio de cara a fortalecer y rentabilizar la relación con nuestros clientes. Esta es la base que construye hacia el objetivo estratégico de hiper personalización de oferta para nuestros clientes.

Entre los primeros casos de uso destacan los siguientes:

- **Inferencia de share de productos pasivos y activos de nuestros clientes** en el mercado con el objetivo de conocer qué otros productos le podemos ofrecer.
- **Seguimiento detallado de transacciones ACH** (entrantes y salientes), lo cual permitió al área de banca corporativa detectar oportunidades para mejorar la captación en clientes específicos.
- **Modelo predictivo de churn digital**, el cual ha venido a ayudarnos a conocer las interacciones de nuestros clientes en el canal digital y así contribuir en incrementar su digitalización. Este indicador pasó de **superior a 3% en el 2023 a 2.5%** a cierre 2024.
- **Evaluación de reglas de monitoreo de fraude**, incluyendo modelos que utilizan variables del perfil del cliente individual para decidir la acción atomar, en base al comportamiento del cliente.
- **Se inició el proyecto de segmentación de la mano con la asesoría de Master Card**. La operacionalización de esta segmentación de clientes individuales partirá del perfil del cliente.

Adicional a los casos de uso, se construyó un front para el perfil del cliente individual, que nos permite compartir con las áreas de negocio la riqueza de información contenida en este desarrollo con el objetivo de definir en conjunto nuevos casos de uso.

De cara a la gestión de innovación, dimos los primeros pasos hacia la adopción de la norma ISO 56001 que establece un marco para la gestión de la innovación.

Esto nos ha permitido alcanzar de manera más efectiva la **optimización de procesos** para reducir la complejidad operativa y potencializar la eficiencia y agilidad. Fomentar la **sinergia entre equipos técnicos y de negocio**, para diseñar soluciones innovadoras y centradas en nuestro cliente. A su vez promoviendo la autogestión en nuestros canales asistidos y digitales, contribuyendo a la **satisfacción de nuestros clientes** a través de mejorar la percepción de agilidad y tiempos de atención y resolución.

Los indicadores de BSC que respaldan la digitalización y satisfacción de nuestros clientes en nuestros canales digitales son:



Clientes digitales individuales (cierre de año 2024):

344,500 clientes
57,000 por arriba del cierre de 2023
20% crecimiento equivalente

La penetración de clientes digitales sobre la base de clientes individuales activos es de:

46%
6 pts. porcentuales sobre el cierre 2023.

La reducción de churn digital ha pasado de un **32% en el primer trimestre del año a un 2.5% a cierre de diciembre de 2024.**



La penetración de clientes digitales sobre la base de clientes empresariales activos es de 82%.

Clientes digitales empresariales (cierre de 2024):

+15,900 clientes digitales
550 por arriba de la meta planteada
+3.6% crecimiento equivalente en relación a la base de clientes de cierre 2023

Transacciones digitales en el mes de diciembre:

3.1 millones

Representa un promedio de:

+100,000 transacciones digitales diarias

Crecimiento con respecto al 2023:

21%

Representan más del:

66% del total de transacciones monetarias que clientes realizan en el banco.

Interacciones en ATMs, Contact Center, Chatbots:

+81% interacciones digitales realizadas

El año cierra con una tendencia positiva con respecto a NPS Digital de:

58%

Resultado en el indicador CSAT:

91%

Resultado en CES:

1.65

En el *segmento empresas* cerramos el 2024 con una mejora significativa con un resultado de **55%, 9 puntos por encima de trimestres anteriores**, siendo este el resultado más alto de los últimos dos años, superando así la meta establecida. Vemos que la mejora en el indicador se debe principalmente a los esfuerzos realizados en mejorar las experiencias monoflujo de nuestros clientes, así como mejoras significativas en experiencias relevantes como: Pago de nómina, transferencias internacionales, altas y bajas de usuarios, pago de proveedores y tarjeta de crédito, así también transferencias ACH y transferencias a terceros.

En el *segmento personas* cerramos con un resultado de **61%**, las mejoras más significativas nuestros clientes las perciben en las experiencias de transferencias y pagos especialmente en el APP, lo cual no compromete a seguir fortaleciendo el canal web para seguir equiparando UX/UI en ambos canales.

En el segmento empresas se cierra el año con una mejora significativa de:

55%

9 pts. por encima del trimestre anterior

En el segmento personas se cierra el año con un resultado de:

61%



TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA



El Proyecto DRACO representa la transformación tecnológica más grande y ambiciosa en la historia del Banco G&T Continental.

Proyecto Draco

Su objetivo principal es **ofrecer mejores soluciones a los clientes**, basándose en la automatización y mejora de procesos, fomentando la autogestión de las operaciones y superando la obsolescencia tecnológica actual.

Para ello, se han seleccionado proveedores de primer nivel, clasificados entre los mejores del mundo. Bajo la filosofía de adoptar las funcionalidades del core bancario y las mejores prácticas a nivel global, estamos transformando la forma en que operaremos en los próximos 20 o 25 años. El componente principal es el core bancario Transact, del fabricante Temenos (Temenos.com).

Con esta transformación, seremos capaces de lanzar nuevos productos al mercado de manera rápida, lo que nos dará una **ventaja competitiva sobre otros bancos de la región**.

El proyecto se desarrolla bajo una metodología incremental, entregando valor en cada interacción. Comenzamos con los **productos activos y posteriormente con los productos pasivos**, minimizando así el riesgo operativo de cambios de gran magnitud.

Actualmente, el proyecto se encuentra en las últimas actividades de la fase de diseño y ha avanzado en la fase de desarrollo. **Se espera iniciar con nuevos productos en 2025.**



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

 **Somos una organización centrada en el cliente y nos diferenciamos por brindarles experiencias ágiles, eficientes, confiables y oportunas, potenciado por experiencias digitales.**

En el año 2024, Banco G&T Continental continuó desarrollando mecanismos que permitan obtener retroalimentación de las oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes para el uso de sus productos y servicios financieros; esto ha generado diferentes mesas de trabajo donde periódicamente se discuten los resultados y desarrollan planes de acción que mitiguen las causas raíz detectada. El enfoque de cumplimiento a las nuevas normativas emanadas por la Junta Monetaria y la búsqueda constante por mejorar la atención, resolución y respuesta a los casos recibidos, propiciaron el proyecto para fortalecer la Unidad Centralizada de Atención y Resolución (UCAR), así como la creación de los acuerdos de niveles de servicio que aseguren agilidad en la atención de los casos recibidos.

Otro aspecto relevante es la implementación de un programa de voz del cliente a través de una plataforma digital de clase mundial que captura la opinión del cliente en las interacciones principales de adquisición de productos y brinda información en tiempo real para la toma de decisiones o acciones correctivas que sean necesarias adoptar en beneficio de la experiencia del cliente.



En el año 2024 se obtuvo la opinión de más de 12 mil clientes a través de encuestas telefónicas dirigidas a conocer su experiencia con el Banco, generando información importante para conocer el índice de recomendación de los clientes del Banco (NPS) en sus distintos canales de atención y servicios. Los resultados fueron conocidos en los ejercicios de rendición de cuentas, obteniendo un resultado de *62% de NPS a final del año*.

Los planes de mejora generados a partir de la opinión del cliente en su experiencia con el canal digital, permitieron alcanzar una *mejora en el índice de recomendación (NPS) de un 8% en el año 2024* en los clientes que utilizan ese canal para realizar sus transacciones.

Con la adopción del programa voz del cliente se alcanzaron más de *15 mil opiniones de clientes* en la medición transaccional, lo cual permite la gestión en tiempo real de las *mejoras en las más de 50 transacciones que actualmente ya se han logrado implementar*.

El reto principal es el desarrollo de la cultura centrada en el cliente para que las experiencias sean cada vez más personalizadas, sin importar el canal que el cliente utilice.

Al cierre de diciembre 2024 resaltamos:

+12 mil opiniones de clientes a través de encuestas telefónicas.

+15 mil opiniones de clientes en la medición transaccional.

8% de mejora del NPS comparado con el año 2023 cerrando con una nota de 62% a diciembre 2024.

Banco G&T Continental continúa generando acciones basadas en la opinión de los clientes, para ello cuenta con un sólido compromiso de la alta dirección que impulsa y fortalece la gestión de la experiencia del cliente en toda la organización.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

 **Como parte de nuestro compromiso de tener una operación responsable en 2024, el Grupo refuerza su compromiso con la continuidad operativa de los servicios a los clientes.**

Esto es posible fortaleciendo su estructura organizacional, creando una nueva Dirección de Continuidad del Negocio y definiendo las brechas para robustecer el marco del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio y retornando los programas de cultura.

Este esfuerzo se apega a la política, que tiene como objetivo facilitar la eficiencia y efectividad de las respuestas de eventos que puedan afectar la prestación de los servicios prioritarios de Banco G&T, a través de una gestión de riesgos integral y apegada a estándares internacionales.

Diagnóstico del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

El diagnóstico integral del **sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN)** se realizó en conjunto con una de las firmas de consultoría líderes del mercado. Evaluaron conforme a las mejores prácticas de la **ISO 22301** el nivel de madurez de la organización evaluando los procesos y los sitios alternos.

La medición muestra un nivel Básico de madurez, el cual indica que contamos con los requisitos mínimos establecidos para la correcta gestión de continuidad del negocio. Como resultado de esto, el Banco G&T Continental, comprometido con la mejora continua estableció como iniciativa estratégica para el año 2025 incrementar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.



Adicional Banco G&T Continental cuenta con **Centros de Datos que cumplen con los estándares internacionales** de disponibilidad, seguridad física, seguridad lógica, eficiencia en el suministro eléctrico, redundancia de redes y conectividad.

Cultura de continuidad del Negocio

De acuerdo con el programa de cultura de continuidad del negocio se realizaron los siguientes talleres y capacitaciones:

- Taller de fortalecimiento de los planes de respuesta ya definidos por la organización
- Taller de crisis para trabajar en el estrés bajo incidentes disruptivos
- Sesiones de acompañamiento para atención a eventos disruptivos e incidentes
- Capacitación a los monitores de seguridad ocupacional sobre protocolos de emergencia y primeros auxilios, con el equipo de Seguridad Ocupacional y Talento Humano
- Capacitación de inducción a colaboradores de agencias de nuevo ingreso
- Ejercicios y pruebas continuidad del negocio
- Anualmente se realizan diversas pruebas de los planes de continuidad de negocio con el fin de mantener una correcta respuesta
- Ejercicios y pruebas continuidad del negocio.
- Anualmente se realizan diversas pruebas de los planes de continuidad de negocio con el fin de mantener una correcta respuesta ante escenarios de interrupción.

En 2024 se realizaron:

- Taller de fortalecimiento de los planes de respuesta ya definidos por la organización
- Ejercicio de Ciberseguridad
- Ejercicio agencias en contingencia
- Simulacros por sismos en edificios administrativos y 88 agencias.

Somos un banco responsable

EN EL ÁMBITO AMBIENTAL Y SOCIAL

Aseguramos la ecoeficiencia de nuestras operaciones, así como la gestión del riesgo socio ambiental de nuestra cartera. Al mismo tiempo mantenemos una gestión de nuestro talento humano, promoviendo el respeto y la no discriminación en nuestro equipo, así como en nuestra cartera. Nos relacionamos con públicos interesados asertivamente y operamos como un buen ciudadano corporativo.

OPERACIÓN RESPONSABLE

ECO EFICIENCIA OPERATIVA

Mantenemos un uso eficiente de recursos como energía, agua, papel, y de disminución de residuos en nuestra operación.



En el año 2024 dimos seguimiento a las iniciativas de eco eficiencia operativa teniendo como resultado los siguientes avances y logros alcanzados.

1. Reducción de consumo de Energía Eléctrica

Un *ahorro del 25%* en relación a 2023 en consumo y un *ahorro anual de Q.227,000.00* con un *retorno de inversión de 3.7 años* mejorando la proyección inicial de 4.5 años.

Ahorramos *Q.390,000.00* por medio de la *reducción del consumo eléctrico* en nuestras plantas productoras gracias al uso eficiente de paneles solares en las 5 plantas de la organización.



Ahorro en consumo de energía eléctrica:

25% en relación al 2023.

Con un ahorro anual de:

Q. 227,000.00.

Gracias al uso eficiente de paneles solares ahorraremos en las 5 plantas de la organización:

Q.390,000.00.

 Consumo eléctrico en todos los edificios administrativos y agencias del banco	2023			2024		
	kW promedio	No. De Empleados promedio	kW/ Empleado	kW promedio	No. De Empleados promedio	kW/ Empleado
BANCO	725,360	4,717	154	701,613	4,962	141.40
SEGUROS	92,728	609	152	86,605	670	130

El ratio de intensidad energética de la organización:
1,737 Anual / 144.71 Mensual

Consumo energético de combustibles dentro de la organización:

Para el año 2024 el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización se distribuye de la siguiente manera:

 Consumo energético de combustible dentro de la organización	Uso	Galones Diesel	Galones Regular	Galones Super
	AGENCIAS	1,087.67	0	0
	EDIFICIOS	809.2	0	0
	FLOTILLA DE VEHÍCULOS	9,873.85	2,517.10*	4,424.65*

*INCLUYE EL CONSUMO DE SEGUROS G&T

2. Reducción de Consumo de Agua

Logramos un **ahorro del 13%** en comparación con 2023 gracias a:

- Instalación de mingitorios e inodoros eficientes en consumo de agua.
- Implementación de sistemas de cosecha de agua en varios edificios administrativos y agencias.

 Consumo de m³	2023			2024		
	m³ promedio	No. De Empleados promedio	m³/ Empleado	m³ promedio	No. De Empleados promedio	m³/ Empleado
BANCO	2049	4717	0.43	1871	4962	0.38
SEGUROS	862.33	609	1.42	918.08	670	1.37

Estas acciones forman parte de nuestra estrategia integral para garantizar un uso eficiente del agua, minimizar el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.

NOTA: VER MÁS DETALLE EN EL ÍNDICE GRI.

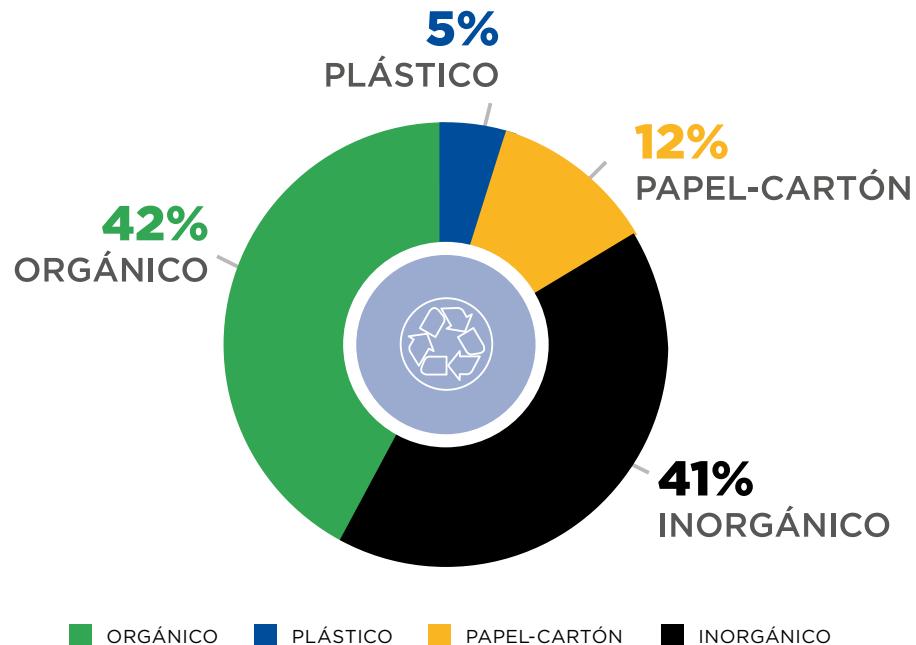
3. Separación de Desechos Sólidos

En respuesta a la gestión de la Eco Eficiencia Operativa, se implementó una guía específica para la clasificación de desechos, alineada con el plan gubernativo vigente. Esta innovación representa una mejora significativa en las políticas de manejo ambiental, ya que establece lineamientos claros y precisos para separar, identificar y gestionar los residuos de manera eficiente y sostenible. La guía no solo optimiza los procesos internos, sino que también promueve una cultura organizacional orientada al cuidado del medio ambiente, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos nacionales de sostenibilidad y reducción del impacto ambiental.

Resultados destacados Banco:

- En el Edificio Corporativo de Zona 9, logramos separar **20,000 libras** de basura.
- Implementamos programas de separación de basura en **8 edificios administrativos y 160 agencias bancarias**.
- Realizamos **capacitaciones y campañas de concientización al 100% del personal**.

COMPOSICIÓN DE LOS RESIDUOS Y DESECHOS SÓLIDOS EN EL EDIFICIO CENTRAL ZONA 9 - AÑO 2024



En GTC contribuimos al cuidado del medio ambiente, por lo que hemos implementado un sistema de clasificación de desechos sólidos en nuestros edificios administrativos, siendo el siguiente:

Orgánicos (color verde): Desechos de origen natural y se desintegran o degradan rápidamente. Incluyen restos de alimentos y materiales biodegradables.

Inorgánicos (color negro): Desechos de origen no biológico, principalmente industriales. Entre ellos se encuentran el vidrio, latas, metales, envoltorios, baterías, bolsas, entre otros.

Papel (color amarillo): Materiales que se pueden reutilizar para la fabricación de nuevo papel y cartón.

Plástico (color azul): Materiales que se degradan muy lentamente y están compuestos principalmente por plástico, tetrabrik, etc.

Al clasificar adecuadamente nuestros desechos, promovemos prácticas sostenibles en nuestro lugar de trabajo. Agradecemos tu colaboración y compromiso con esta iniciativa.

Juntos podemos hacer la diferencia!

DONDE GUATEMALA
DEPOSITA SU CONFIANZA


Del total de las 32.99 toneladas de residuos sólidos generados el 26,921 kilos son no destinados a la eliminación y el 100% es reciclado en las instalaciones de Red Ecológica de Guatemala.



4. Fuentes Renovables de Energía

En 2024 se realizó un proceso de licitación con proveedores energéticos, logrando incrementar el porcentaje de energía renovable utilizada por la organización a un 56%, superando el consumo de energía fósil.

Con las acciones tomadas y la recolección de datos se logró establecer exitosamente las líneas base para la definición de las metas de ecoeficiencia operativa para los años venideros, los resultados obtenidos reflejan el compromiso del grupo financiero con la sostenibilidad y el medio ambiente.

En 2024, la organización aumentó a un:

56% el uso de energía renovable.

Este año nos deja aprendizajes valiosos
y la certeza de que, en los próximos cinco años, alcanzaremos objetivos aún más ambiciosos.

GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PORTAFOLIO



Fortalecimos nuestra posición como líder en sostenibilidad financiera, consolidando nuestro compromiso con la mitigación de riesgos climáticos y su alineación con los objetivos del Acuerdo de París.

En 2024, Banco G&T Continental consolidó su compromiso con la financiación sostenible mediante la **aplicación continua del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)**. Aunque el alcance del sistema se mantuvo sin modificaciones, se implementaron mejoras clave para fortalecer la gestión de riesgos ambientales y sociales:

Seguimiento documental:	Se optimizó el resguardo y gestión de información, asegurando trazabilidad, eficiencia y seguridad en los documentos relacionados con el SARAS.
Auditoría interna:	Se llevó a cabo una auditoría que identificó oportunidades de mejora para alinear los procesos con buenas prácticas internacionales y elevar la calidad del análisis de riesgos.
Mecanismo de quejas:	Se reforzó la captura y respuesta a quejas ambientales y sociales, mejorando la atención a partes interesadas.

Se implementaron **mejoras significativas en la gestión del riesgo socioambiental**, destacando la optimización del proceso de recepción y gestión de quejas ambientales y sociales. Estas acciones incluyen:

Actualización de la página web corporativa:	Se habilitó un sistema dedicado para la recepción de expresiones relacionadas con riesgos socioambientales. Este canal asegura accesibilidad y confidencialidad para todas las partes interesadas.
Sistema corporativo de gestión de quejas:	Permite registrar, analizar y evaluar cada comunicación, asegurando respuestas oportunas y seguimiento efectivo. Las quejas son revisadas bajo el Procedimiento de Gestión del Riesgo Socioambiental y documentadas en formularios específicos.

Filtrado y canalización por Unidad Centralizada de Atención y Resolución (UCAR):

El área de UCAR remite las quejas a la Gerencia de Riesgo Socioambiental, quien evalúa cada caso, valida información y determina las acciones necesarias.

Sistema corporativo de gestión de quejas:

Se garantiza que las quejas se gestionen sin represalias y, si es requerido, bajo anonimato. Además, no se comparten datos de clientes con terceros.

Estas mejoras **refuerzan la capacidad del Banco para prevenir y mitigar impactos ambientales y sociales**, asegurando cumplimiento con los estándares internacionales y promoviendo una gestión responsable y transparente de los subproyectos financiados.

Exposición de riesgo socio ambiental por categoría:

INDICADORES	DIC-23	DIC-24
 Riesgo Socioambiental	Categoría A Alto Riesgo	9.43%
	Categoría B Mediano Riesgo	31.53%
	Categoría C Bajo Riesgo	27.01%
	Cartera Verde	3.31%
	Carbón	1.77%
		9.72%
		32.52%
		24.41%
		3.14%
		1.15%

DATOS EXPRESADOS EN PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE LA CARTERA DEL BANCO G&T AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

Estos indicadores se encuentran dentro del apetito de riesgo ambiental y social establecida en la política PL-119 del Marco de apetito de riesgo ambiental y social.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Tenemos el compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo integral de nuestro capital humano, reafirmando nuestra visión de un futuro mejor para todos.

En el año 2024 continuamos con nuestro enfoque integral para garantizar la implementación de prácticas coherentes y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización en el ámbito de capital humano.

Dentro de los logros más destacados podemos destacar:

- Impacto en las capacitaciones:**

En G&T Continental, el aprendizaje y desarrollo del talento humano son pilares fundamentales para impulsar la excelencia organizacional. Durante el año, se invirtieron **más de 34,246 horas** en 335 capacitaciones enfocadas en áreas estratégicas como innovación tecnológica, ciberseguridad, gestión del cliente y liderazgo, alcanzando un **95% de satisfacción entre los participantes**. Estas iniciativas también permitieron fortalecer competencias clave a través de indicadores como eficiencia, Delta EVA, satisfacción del cliente, sostenibilidad, madurez en ciberseguridad, transformación digital y teniendo impacto en la disminución de la rotación voluntaria.

Durante el 2024:

**34,246 horas invertidas en
335 capacitaciones con
95% de satisfacción entre participantes.**

A través del programa de Becas GTC, se promovió el desarrollo académico de los colaboradores, con una *inversión de Q.636,168.38* destinada a *10 programas de estudios aprobados* y el *establecimiento de 15 alianzas estratégicas* que ofrecieron descuentos especiales. Esto benefició a numerosos colaboradores inscritos, consolidando el compromiso de la organización con el crecimiento profesional.

Por su parte, el Centro de Capacitación (CECAP) atendió a *735 colaboradores de nuevo ingreso* para agencias, provenientes de áreas metropolitanas y departamentales. Divididos en grupos de receptores pagadores y ejecutivos comerciales y de servicio, los participantes completaron un programa intensivo de formación de dos semanas antes de incorporarse a sus respectivas agencias, garantizando así un inicio sólido en sus nuevas funciones.

A través del programa de Becas GTC:

Q. 636,168.38 invertidos para el desarrollo académico de los colaboradores, destinados a 10 programas de estudios aprobados y el establecimiento de 15 alianzas estratégicas.

El CECAP atendió a:

735 colaboradores de nuevo ingreso, provenientes de áreas metropolitanas y departamentales.

- **Métricas de Contratación:**

Logramos:

3,120 procesos de selección

De los cuales:

**9% plazas nuevas
29% promociones**

Además, se fortalece el entorno laboral inclusivo y multigeneracional:

**53% millenials
39% generación Z
7% generación X
1% baby boomers**

- **Estrategia de Fidelización:**

El bienestar de nuestros colaboradores es un pilar fundamental en G&T Continental, reflejado en los altos índices de satisfacción laboral alcanzados: *91% en el Banco G&T Continental* y *88% en Seguros G&T*. Estos resultados, obtenidos a través de las evaluaciones de Experiencia GTC, focus groups y consultas en áreas administrativas, tienen como fruto el diseño de una estrategia integral del Journey del Colaborador que va desde la entrega de kits de bienvenida al momento de inducción y la organización de actividades recreativas, hasta el fortalecimiento constante de nuestras políticas y valores corporativos. Estas iniciativas contribuyen a **fomentar un ambiente laboral positivo, motivador y alineado con nuestra visión de sostenibilidad y desarrollo humano.**

El bienestar de nuestros colaboradores es reflejado en los altos índices de satisfacción laboral alcanzados:

91% en Banco G&T Continental y 88% en Seguros G&T.

El grupo Financiero está generando un impacto positivo con la Gestión del Talento Humano, a través de:

- Fortalecimiento de propuesta de valor empleador Impulsamos iniciativas para **atraer, retener y desarrollar talento**, promoviendo un entorno laboral inclusivo y beneficios que priorizan el bienestar y crecimiento de los colaboradores.
- Mediciones para conocer las satisfacción de colaboradores entre ellas **clima organizacional, encuestas de pulso, Focus Group y evaluadores de experiencia del mercado**.
- Acciones para garantizar la salud y bienestar de nuestros colaboradores. **En las clínicas de SSO, se brindaron 4,302 consultas, se entregaron 2,342 medicamentos recetados por el IGSS y se realizaron 343 laboratorios.** Además, se organizaron **más de 10 Ferias de la Salud, beneficiando a 2,794 colaboradores** con servicios de nutrición, talleres de alimentación, desparasitación, vacunas, consultas psicológicas, atención odontológica y cuidado a pacientes crónicos.
- **Simulacros y Actividad Física:** Los simulacros de evacuación mejoraron los tiempos de respuesta, **evacuando a 2,068 colaboradores en edificios administrativos y a más de 280 en 56 agencias**, marcando el primer ejercicio masivo en esta red. La actividad Actívate promovió pausas activas en Centro Ágil y Edificio Corporativo, con la participación de aproximadamente 1,300 colaboradores.

Capacitación y Ampliación de Servicios Médicos: Este año se capacitó a 40 brigadistas y 86 monitores en primeros auxilios, legislación de salud y seguridad ocupacional.

También ampliamos el convenio con IGGS, lo que permite a nuestros colaboradores acceder a servicios médicos, incluyendo prescripción de medicamentos, referencias para exámenes y jornadas de salud.

Planes de carrera: Diseñamos estrategias para **identificar y desarrollar el talento interno**, asegurando el crecimiento profesional de los colaboradores y la continuidad de liderazgo en la organización.

La Gestión del Talento Humano en G&T Continental no solo busca el rendimiento laboral, se preocupa por el **bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias**, generando así un impacto positivo en el clima organizacional y fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En 2024:

5,558 colaboradores
55% mujeres
45% hombres

Este **equilibrio de género** demuestra nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, fomentando un ambiente laboral que valora y respeta la contribución de cada individuo, independientemente de su género.

Administrativo	Cantidad	Agencias	Cantidad
MUJERES	1,086	MUJERES	1,539
HOMBRES	1,259	HOMBRES	1,478

La estructura laboral se compone de un:

82% sin personal a cargo,
14% de jefes directos y supervisores,
3% de líderes y mandos medios, y
1% en alta dirección.

Prestaciones para los empleados

Contamos con un seguro de vida y gastos médicos diseñado para beneficiar a todos los colaboradores sin costo, asegurando apoyo en emergencias. Este incluye cobertura departamental y en la capital, además del servicio exequial. Los beneficios incluyen:

- Apoyo funerario para parejas, padres/madres, hijos y suegros.
- Consultas médicas anuales.
- Asistencia vial.
- Traslado seguro.

Este programa busca garantizar respaldo integral para nuestros colaboradores y sus familias.

Evaluación del desempeño

En nuestra organización, gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores mediante un riguroso proceso de evaluación anual, diseñado para promover el crecimiento profesional y alinearnos con nuestros objetivos estratégicos. Este proceso incluye una **herramienta clave de feedforward**, que fomenta la mejora continua y el desarrollo de habilidades de todos los colaboradores.

Un total de *3,787 colaboradores participaron en el ejercicio de evaluación 2023-2024*. De este grupo, la distribución por género fue de *43.25% hombres* y *56.75% mujeres*, reflejando nuestro compromiso con la diversidad y la equidad en nuestra fuerza laboral.

Los resultados de la evaluación destacan un alto desempeño en nuestras empresas, alcanzando una calificación promedio del *87% para Banco G&T Continental* y del *89% para Seguros G&T*, lo que evidencia el compromiso y la excelencia de nuestros equipos en la ejecución de sus funciones.

Estos resultados no sólo subrayan nuestra dedicación al desarrollo del talento humano, sino que también refuerzan nuestra estrategia para mantener una cultura organizacional enfocada en la sostenibilidad, el crecimiento y la mejora continua.

Participantes en el ejercicio de evaluación 2023-2024:

3,787 colaboradores:
43.25% hombres
56.75% mujeres.



Programa GTC Contigo - Bienestar Multidimensional

El Grupo Financiero G&T Continental, a través de su programa integral GTC Contigo, busca **transformar y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar**. Este programa está diseñado para generar un impacto positivo y duradero mediante acciones concretas, reafirmando el compromiso de la organización con la sostenibilidad y promoviendo un entorno de bienestar integral. GTC Contigo se desarrolla a través de cinco dimensiones clave, las cuales abarcan las áreas más relevantes para garantizar el bienestar de los colaboradores y sus familias.

El Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe) es una herramienta clave dentro de la estrategia de sostenibilidad de Grupo Financiero GYT Continental, el cual se ha trabajado en conjunto con Sofía Oxford y Wise Responder. Este índice nos permite medir, evaluar y comprender las condiciones de vida de nuestros colaboradores y sus familias, identificando su situación actual en dimensiones críticas como educación, vivienda, salud, empleabilidad y finanzas personales.

A través del análisis del IPMe, hemos podido priorizar acciones que abordan las necesidades más apremiantes, permitiéndonos diseñar programas efectivos y sostenibles que contribuyen directamente a la mejora de la calidad de vida.

• Dimensión Vivienda:

El objetivo de esta dimensión es asegurar que los colaboradores cuenten con una vivienda digna. En 2024, se lograron importantes mejoras en las condiciones habitacionales de los colaboradores del Grupo Financiero G & T Continental, con el fin de ofrecerles seguridad y estabilidad. A través de la construcción y remodelación de viviendas, se brindó un entorno seguro y adecuado para el desarrollo de las familias.

Este **esfuerzo benefició a 4 familias de colaboradores**, tanto del área administrativa como de los canales de comercialización. Tras evaluar las condiciones habitacionales de los beneficiarios, se determinó que dos de ellos requerían adquirir una nueva vivienda que cumpliera con los estándares mínimos de dignidad, garantizando tranquilidad y estabilidad. Como resultado, **el proyecto entregó 2 viviendas nuevas y realizó 2 remozamientos** para mejorar las condiciones de las viviendas existentes.

La **iniciativa representó una inversión superior a Q 1 millón**, impactando positivamente a más de 15 personas, incluidos colaboradores y su núcleo familiar, al promover mejores condiciones de vida y bienestar.

Además, como parte de nuestro compromiso con la mejora de las condiciones básicas de vida, **se distribuyeron más de 400 Ecolos, beneficiando a** aproximadamente **1,600 personas**, considerando que en promedio cada colaborador tiene 3 miembros de familia. Estas acciones reafirman nuestra misión de crear un impacto positivo en las dimensiones esenciales de la vida de nuestros colaboradores, contribuyendo a su bienestar integral y al desarrollo sostenible.



• Dimensión Empleabilidad:

En 2024, se llevaron a cabo una serie de cursos, talleres y programas diseñados para **fortalecer las competencias laborales de la familia de los colaboradores**, con el propósito de mejorar su nivel de vida de forma integral. Este **programa impactó a más de 300 personas**. Estos esfuerzos se enfocaron en brindar herramientas e información para desarrollar nuevas destrezas, mejorar su competitividad en el mercado laboral y generar nuevas fuentes de ingreso.

Entre las capacitaciones impartidas destacaron temas como: Presentaciones de Alto Impacto, Diplomado Emprendiendo desde Cero, Hablemos Bien en Público, Uso de LinkedIn, y talleres prácticos como Bazar Emprendedor, Tu Voz (Colusión Comercial) y Taller de Bisutería, los cuales **reunieron a más de 278 participantes**. Adicionalmente, **43 personas participaron en cursos específicos** enfocados en habilidades técnicas y profesionales.



• Dimensión Finanzas Personales:

El objetivo de esta dimensión es **fomentar el buen manejo de las finanzas personales entre los colaboradores y sus familias**, promoviendo la estabilidad económica y la planificación a futuro. En 2024, se implementaron diversas **iniciativas que impactaron positivamente a más de 1,156 personas**, entre colaboradores y su núcleo familiar, quienes ahora cuentan con herramientas y conocimientos clave para gestionar mejor sus recursos y construir un futuro financiero más sólido.

Entre las actividades destacadas, se impartió el curso Libertad Financiera en la UGT, donde **más de 300 colaboradores aprendieron sobre finanzas personales**. Además, a través de talleres educativos, **se capacitaron a 1,000 participantes** en temas como Planifica tus sueños, Del ahorro a la inversión y Formando futuros millonarios, entre otros y complementando con el proyecto de consolidación de deudas, asesorías personalizadas y capacitaciones sobre manejo de presupuestos.

Para el programa de consolidación de deudas, se realizó una **inversión de más de 3 millones de quetzales**, de los cuales **Banco aportó 2.6 millones y Seguros 1.2 millones**, mejorando la calidad de vida de los colaboradores y proporcionando mayor control sobre las finanzas familiares. Estas reafirman el compromiso del Grupo Financiero G & T Continental con el bienestar integral y el desarrollo sostenible.



• Dimensión Salud:

Se promovió la prevención como pilar fundamental mediante campañas, servicios médicos y actividades saludables. Una gira por las agencias Departamentales y Metropolitanas del Banco G & T Continental, realizando **chequeos médicos generales gratuitos, beneficiando a más de 1,000 colaboradores**. Asimismo, se ofrecieron **citas nutricionales gratuitas** para fortalecer hábitos saludables. En el ámbito preventivo, las **jornadas de vacunación y desparasitación alcanzaron a más de 500 personas**, incluyendo colaboradores y su núcleo familiar, promoviendo la salud integral.

En el ámbito de la salud física, se realizaron **clases de ejercicio con participación activa de más de 75 personas** entre colaboradores y familiares en actividades como zumba, kickboxing, functional training.

En cuanto a salud mental, se llevaron a cabo charlas sobre manejo de emociones y ansiedad complementadas con clases de yoga y con más de **200 terapias psicológicas** para promover el bienestar emocional, con **participación activa de más de 400 personas**.

Además, se impartieron **clases de cocina** orientadas a enseñar a los participantes a **preparar comidas saludables**, prácticas y económicas, con un enfoque en la prevención y manejo de enfermedades como la hipertensión y la diabetes. Estas sesiones contaron con **la participación activa de más de 50 colaboradores**, generando un impacto positivo que trasciende a sus núcleos familiares. Al promover hábitos alimenticios saludables, estas iniciativas benefician a todo el hogar, mejorando la calidad de vida de los participantes y fortaleciendo su bienestar integral.

Estas iniciativas reflejan el compromiso con el desarrollo integral, contribuyendo al bienestar físico, emocional e **impactando de manera positiva en más de 2,000 beneficiarios**.





• Dimensión Educación:

La Dimensión de Educación de GTC Contigo busca fortalecer las competencias académicas y profesionales de los colaboradores y sus familias, brindándoles herramientas clave para su desarrollo integral. En 2024, **esta dimensión impactó positivamente a más de 1,600 personas entre colaboradores y su núcleo familiar**, mediante diversas iniciativas educativas, impartiendo programas como "Creación de Dashboard", "De fórmulas básicas a avanzadas" y "De inexperto a experto", **con una participación de 1,162 personas**, mejorando sus habilidades técnicas y su competitividad laboral.

Se ofrecieron opciones en **inglés, francés y alemán**, con una **participación total de 119 personas**, fortaleciendo su capacidad de comunicación en idiomas extranjeros.

Charlas motivacionales: Profesionales de carreras como Derecho, Ingeniería en Sistemas y Auditoría impartieron sesiones diseñadas para inspirar a colaboradores y familiares a culminar sus estudios universitarios, **beneficiando a 320 personas**.

Estas iniciativas reflejan el compromiso con el desarrollo educativo, proporcionando oportunidades que generan impacto tanto en la vida profesional como personal de los colaboradores y sus familias.

Resultados e Impacto:

El programa GTC Contigo ha demostrado ser una iniciativa transformadora, generando cambios significativos en la vida de sus participantes. En 2024, **más de 5,600 personas** participaron activamente, beneficiándose de diversas iniciativas del programa, con más de **5,000 horas de participación de voluntarios** y con una inversión que superó los **5.8 millones**. Esta inversión se ha destinado a una variedad de proyectos en las cinco dimensiones del programa, impactando directamente en el bienestar personal y familiar, y generando resultados tangibles y medibles.

Las acciones del programa han contribuido a fortalecer y mejorar el entorno económico y social. Este conjunto de actividades refleja el compromiso del Grupo Financiero G&T Continental con la sostenibilidad y el desarrollo integral de su capital humano, reafirmando su visión de un futuro mejor para todos.



GESTIÓN LABORAL RESPONSABLE



Fomentamos el respeto y no discriminación así como el respeto a los derechos laborales en un ambiente de trabajo en equipo basado en la meritocracia que promueve el bienestar de todos y promovemos lo mismo con clientes y otros públicos interesados.

En 2024 se realizó un programa de capacitación denominado ADN del líder, en el cual se capacitó y motivó al **100% de los líderes de la organización a tener un liderazgo positivo, con valores y empatía**, a fin de que siempre se vivan valores de respeto y ética, por consiguiente en cumplimiento a los derechos laborales.

Se llevaron a cabo **talleres con más de 100 líderes para capacitarlos sobre el reglamento interior de trabajo y los derechos laborales**, con el fin de que actúen siempre dentro del marco normativo, en coherencia con nuestros valores y con empatía hacia las personas que integran su equipo de trabajo. Asimismo **se capacitó al 100% de líderes en materia de prevención del acoso laboral y sexual** para asegurar conductas éticas.

Se diseñó una **guía de buenas prácticas para los líderes** para la **correcta aplicación de los derechos laborales del trabajador** y procurando gestionar adecuadamente temas de jornadas extraordinarias, vacaciones, permisos, ausencias, aplicación del régimen disciplinario, entre otros.

En el año 2024 se considera que un logro trascendental en la Gestión de Capital Humano fue:

- Certificación internacional como **TOP EMPLOYERS** la cual es otorgada por el **Top Employers Institute** y que valida a la organización como una empresa que implementa **prácticas destacadas en áreas de desarrollo profesional, inclusión, cultura organizacional, bienestar, compensaciones y beneficios**, y en general por nuestras excelentes prácticas de **Gestión del Talento Humano**.



G&T Continental promueve un entorno de trabajo que permite el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores en total respeto de sus derechos laborales al priorizar el bienestar de sus colaboradores mediante las políticas coherentes con nuestros valores. Implementa **prácticas que garantizan condiciones laborales justas**, como salarios competitivos, oportunidades de crecimiento profesional y programas de capacitación continua. Además, **fomenta un entorno laboral respetuoso**, promoviendo la inclusión, asegurando meritocracia en todos sus procesos. El Grupo también **impulsa iniciativas que fortalecen el equilibrio entre la vida personal y laboral**, como horarios flexibles y beneficios para el bienestar físico y emocional de los empleados, reafirmando su compromiso con los estándares de derechos laborales y su rol como líder responsable en el sector financiero del país.

• **Servicios de salud en el trabajo:**

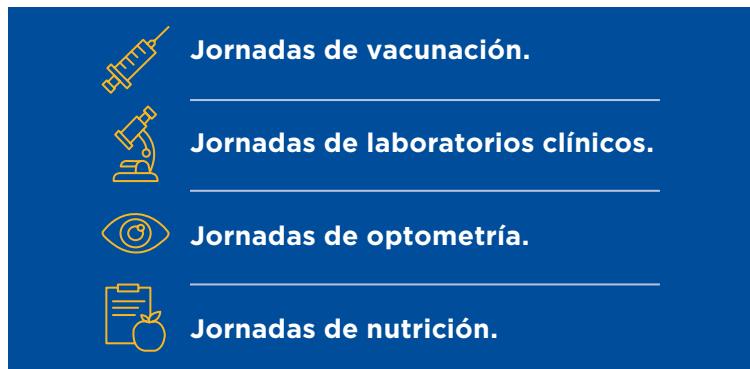
En concordancia con el Acuerdo Gubernativo 229-2014. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional en Guatemala, Acuerdo Ministerial 486-2023. Reglamento para la constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional y NTG 13001. Administración de Riesgos y Metodología Para La Identificación De Peligros y Evaluación De Riesgos Ocupacionales se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, incluido y divulgado en nuestro código de ética en la pauta denominada **“salud y seguridad en el trabajo”** en donde **todos los miembros de la empresa cumplimos con la normas y prácticas de seguridad que se establecen en el Reglamento Interno de Trabajo** y en nuestras políticas internas, tomando las precauciones necesarias para protegernos a nosotros mismos, clientes y compañeros.

Para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo todos los meses en el comité de salud y seguridad ocupacional se **identifican las oportunidades de mejora y se gestionan las mismas** por medio de planes de acción así como también se cuenta con un formulario para el reporte de incidentes y accidentes de acuerdo a nuestros procedimientos internos, los cuales son de conocimiento general dado que se comunican a todos los colaboradores de nuevo ingreso en la inducción general y se encuentra disponible para consulta en nuestro sistema de gestión empresarial. El reporte se realiza de manera confidencial.

Se cuenta con **dos clínicas médicas de salud ocupacional**, para las cuales se cuenta con un convenio de Clínica Empresa con el Igss y se brinda **atención médica primaria** y se brinda **prescripción y entrega de medicamentos de forma gratuita** al colaborador y referencia directa para exámenes de laboratorio con el Igss.

• Fomento de la salud de los colaboradores:

G&T Continental para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo **contempla y facilita el acceso de los trabajadores a servicios y programas** tales como:



Todos los trabajadores cuentan con el beneficio de **seguro de gastos médicos**, el cual tiene coberturas que garantizan una salud integral.

En G&T continental se promueve el diálogo abierto y existen diferentes canales de escucha para promover las buenas relaciones entre colaboradores y la organización. Respecto a nuestros proveedores pedimos el cumplimiento de la legislación laboral y que se comprometan a no realizar prácticas no éticas. En 2024 se amplió la cláusula de los contratos con proveedores respecto a su responsabilidad del estricto cumplimiento de la legislación laboral y la facultad de la organización de dar por terminado el contrato en caso exista incumplimiento.



• Inclusión Laboral:

En el año 2024 se continuó el trabajo en conjunto con el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, de acuerdo con el convenio de cooperación interinstitucional, con el cual se busca la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

De nuestro programa de inclusión laboral actualmente trabajan:

35 personas abarcando diversas discapacidades tales como; síndrome de down, visual, auditiva, epilepsia, física.

Esta iniciativa refleja nuestro firme compromiso con la inclusión laboral y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.



• Trabajo Social:

El área de Trabajo Social tiene como objetivo brindar **apoyo integral** a los colaboradores, **reconociendo la importancia de mantener un equilibrio en la salud física, social y emocional** de cada individuo.

Durante el año 2024; se gestionaron solicitudes de apoyo en Trabajo Social, proporcionando diversas acciones para abordar estas necesidades, incluyendo el ofrecimiento de apoyo psicológico, la gestión de permisos y licencias con goce de salario, y la consolidación de deudas.

Estas iniciativas **reflejan nuestro compromiso con el bienestar holístico de nuestro equipo**, asegurando un entorno laboral que respalda no solo el rendimiento profesional, sino también el desarrollo personal y emocional de cada colaborador.



• GTC Mujer

En Grupo Financiero G&T Continental, tenemos como objetivo ser el Banco referente a la mujer, es por ello que **buscamos crear un entorno laboral que respalda su desarrollo**, tanto profesional como personal.

55% de nuestras colaboradoras son mujeres,

33% de los roles de liderazgo están ocupado por ellas,

2,140 horas han sido invertidas en su capacitación.

En la actualidad, el

65% de los procesos de Atracción de Talento en posiciones de Liderazgo cuentan con la participación de mujeres, de los cuales un

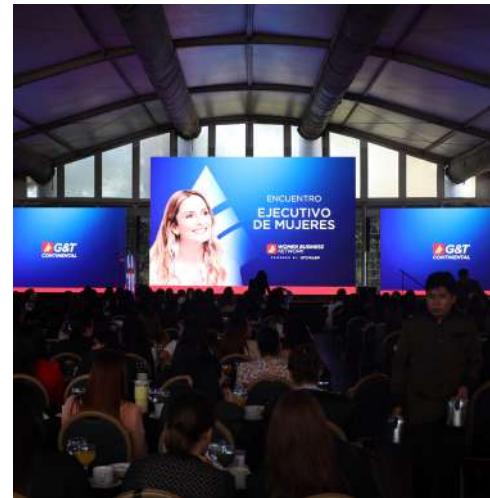
40% han sido seleccionadas.

Así mismo compartimos iniciativas que van alineadas a nuestra estrategia de ser un Banco que promueve el desarrollo integral de la mujer:

Salas de lactancia: Contamos con **5 salas de lactancia** en nuestros edificios administrativos, proporcionando un entorno propicio para las madres lactantes. También hemos llevado a cabo capacitaciones sobre la lactancia materna en colaboración con UNICEF; **fuimos reconocidos por el MINTRAB y UNICEF** como la primera Institución financiera en el país en ser Espacio Amigo de la Lactancia Materna.

Programa Women Business Network: Este programa ofrece espacios de formación y networking específicamente **diseñados para mujeres en posiciones de liderazgo** dentro de la organización, con el objetivo de mejorar su gestión y fortalecer sus conexiones profesionales.

Encuentro de Mujeres Ejecutivas GTC: Anualmente llevamos a cabo el **Encuentro Ejecutivo de Mujeres**, el cual tiene como objetivo fortalecer competencias laborales y personales. Este encuentro proporciona un espacio valioso para el intercambio de conocimientos y experiencias.





RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS Y CIUDADANO CORPORATIVO



Aseguramos un óptimo y continuo relacionamiento con nuestras partes interesadas para asegurar que fomentamos un crecimiento integral y participación activa, promoviendo el rol de lo que implica ser un banco sostenible e invertimos en las comunidades para generar un impacto positivo donde tenemos presencia.

Como parte de nuestra Planificación Estratégica cada año existe una Alineación de Stakeholders (accionistas, organización, clientes, regulador, etc.). Hemos continuado trabajando y consolidando con orden y disciplina institucional el alineamiento de los stakeholders en el gobierno corporativo, desde el liderazgo del Consejo de Administración, Comités y Administración.

En Grupo Financiero G&T Continental, **nos comprometemos a operar como una empresa socialmente responsable**, reconociendo la importancia de contribuir de manera positiva. A través de diversas iniciativas de impacto, buscamos fortalecer nuestro compromiso con el bienestar social y el desarrollo sostenible.



• Voluntariados corporativos

Fomentamos la **participación activa de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado**, brindándoles la oportunidad de contribuir directamente al bienestar de la comunidad. Esto fortalece el sentido de responsabilidad social entre nuestros colaboradores y crea un vínculo más estrecho entre la organización. Durante el año 2024 se llevaron a cabo **27 actividades de voluntariado**. Tuvimos la participación de más de **770 voluntarios**, con un total de **3,020 horas invertidas** en beneficio de más de **2,255 personas** en las comunidades impactadas.

Entre las actividades de voluntariado realizadas, se destacan iniciativas que buscan generar un impacto significativo. Estas acciones incluyen la siembra de árboles, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y la reforestación de áreas afectadas. Hemos tenido la oportunidad de compartir momentos significativos con niños que enfrentan alguna discapacidad y brindar apoyo emocional tanto a ellos como a sus familias. Otra de nuestras acciones se centra en el acompañamiento a personas de la tercera edad, a quienes ofrecemos momentos de alegría, escucha y compañía, reconociendo su valiosa contribución a la sociedad. Además, organizamos recolectas de víveres destinadas a brindar apoyo en momentos de dificultad o en alguna calamidad. También hemos llevado a cabo actividades de voluntariado en remozamientos de viviendas, mejorando las condiciones de habitabilidad para familias asegurando que cuenten con un espacio digno y seguro.

Estas actividades reflejan nuestro compromiso de contribuir activamente al bienestar social y ambiental, fortaleciendo los valores de solidaridad y responsabilidad en nuestra organización.

Fuimos reconocidos con el prestigioso premio **"Héroe del Voluntariado"** por **United Way- Fondo Unido**, por nuestro compromiso y esfuerzo constante en promover iniciativas que generan un impacto positivo en la sociedad. Este reconocimiento resalta **nuestro compromiso de involucrar de manera activa a nuestros colaboradores** en diversas actividades de voluntariado, consolidando nuestro esfuerzo por generar un impacto positivo tanto en el bienestar de nuestros equipos como en el desarrollo de la sociedad.





Incorporamos las variables DE SOSTENIBILIDAD

Incorporamos las variables de sostenibilidad en la oferta de servicios que brindamos a nuestros clientes, así como en las áreas del negocio y propuestas de valor. Facilitamos la movilización de capital a nuestro alcance para contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la educación e inclusión financiera y la oferta de productos financieros sostenibles de impacto, que promueven el respeto por los derechos laborales y humanos, el cambio climático y la biodiversidad.

INVERSIÓN DE IMPACTO INCLUSIÓN FINANCIERA

 Promovemos la inserción y salud financiera, brindando acceso a productos y servicios financieros diversos, al mismo tiempo de ofrecer educación financiera.

• GTCMujer

El objetivo es convertirnos en el banco referente de las mujeres guatemaltecas, nuestro segmento son mujeres de nivel socioeconómico B - C que son empresarias, emprendedoras, estudiantes, profesionales y amas de casa que buscan agilizar sus temas financieros personales y empresariales. Ofrecemos este portafolio de productos diseñados con beneficios especiales para ellas.

Entre nuestros productos GTCMujer se encuentran:

- Tarjeta de crédito GTCMujer
- Cuenta de ahorro GTCMujer
- LD o préstamo de consumo GTCMujer
- Pyme GTCMujer
- Seguros GTCMujer

Resultados destacados:

Premios GTC Mujer*

9,800 cuentas de ahorro aperturadas

Q.89MM de captación en personas

Q.45MM de captación en Pyme

8,920 tarjetas de crédito aprobadas

Cartera Pyme mujer de más de
Q.400MM

42% de participación de mujeres en el
universo del banco



*Premios GTCMujer

Plataforma de reconocimiento anual que es parte del programa GTCMujer, con la cual Banco G&T Continental busca darle visibilidad y reconocimiento a mujeres guatemaltecas emergentes que tienen una trayectoria y logros en las categorías como ciudadana responsable, artista, deportista, ejecutiva o emprendedora y pyme. El objetivo es dar a conocer sus historias y contribuir en sus proyectos de vida como aliado financiero. Para mayor información visita:

<https://premiosgtcmujer.com/>

Banco G&T Continental ha implementado diversas campañas y estrategias para promover la inclusión financiera en Guatemala. A continuación, se detallan algunas de las principales iniciativas y medios utilizados para tal fin:

Eventos y charlas empresariales

Eventos para capacitar a los colaboradores de clientes que realizan el pago de nómina por medio de Banco G&T Continental en el uso y aprovechamiento de los beneficios financieros que pueden obtener utilizando los diferentes productos financieros.

Remesas Familiares 2024

En 2024, las remesas familiares se consolidaron como un pilar fundamental para la economía guatemalteca, alcanzando un monto histórico de **21,510 millones de dólares**, lo que *representa un incremento del 8.6%* en comparación con el año anterior. Este flujo de recursos no solo reafirma su papel esencial en el sustento de miles de familias, sino que también impulsa sectores clave como el consumo, la construcción de vivienda y el ahorro.

Conscientes de la importancia de las remesas, en G&T Continental hemos redoblado esfuerzos para optimizar los servicios destinados a este segmento, fortaleciendo nuestra visión de ser un socio estratégico para los migrantes y sus familias. A través de nuestra iniciativa Remesas G&T, hemos trabajado en la construcción de un ecosistema financiero inclusivo y eficiente, con el firme objetivo de promover el ahorro y la bancarización.

Durante 2024, enfocamos nuestra estrategia en facilitar la apertura de cuentas para los beneficiarios en Guatemala. Este esfuerzo se tradujo en la apertura de miles de nuevas cuentas, principalmente en agencias bancarias, y un **crecimiento significativo del 15% en los flujos de remesas depositadas directamente desde Estados Unidos** a cuentas bancarias. Este avance es fruto de alianzas estratégicas con nuestros socios comerciales en el país del norte, quienes desempeñaron un papel clave en este logro.

El área departamental, principalmente el occidente del país, demostró ser la más receptiva en la bancarización de remesas. Los departamentos con mayor apertura de cuentas fueron: **Quetzaltenango, Sololá, Chimaltenango, Quiché y San Marcos**.



En Guatemala se alcanza un monto histórico de:

21,510 millones de dólares en remesas familiares.

Representa un incremento de:

8.6% en relación al 2023.

Estos resultados reflejan una aceptación significativa de nuestros servicios financieros en estas regiones.

Paralelamente, aceleramos la adopción de soluciones digitales, logrando **duplicar las remesas cobradas** a través de nuestros canales electrónicos, incluyendo **Banca para ti, GTC App, WhatsApp y cajeros automáticos**. Este esfuerzo resultó en un notable **incremento del 136% en la utilización de estos canales**, lo que subraya la creciente preferencia de nuestros clientes por opciones más cómodas y eficientes.

En respuesta a la necesidad de nuestros migrantes de gestionar sus cuentas desde el extranjero, inauguramos en diciembre de 2024 el **Call Center de Remesas G&T**, una plataforma especializada que brinda atención personalizada a través de un **número gratuito en Estados Unidos (1-833-6084-215)**. Este nuevo canal permite a los usuarios realizar activaciones de cuenta, consultas sobre remesas, actualizaciones de datos y solicitudes de tarjetas de débito, además de ofrecer asesoramiento financiero remoto.

En los últimos 3 años, las **transferencias directas a cuenta** por concepto de remesas, registraron un **crecimiento acumulado del 62%** en comparación con 2021, consolidando nuestra posición como una de las mejores opciones para ahorrar remesas. Estos avances no solo reflejan nuestro compromiso con la innovación y la eficiencia operativa, sino también nuestra dedicación a mejorar la experiencia de servicio de las familias guatemaltecas que dependen de las remesas. G&T Continental reafirma su misión de ser un aliado confiable y estratégico para el desarrollo económico, sostenible y social del país.

También desarrollamos **campaña de comunicación en 4 idiomas mayas** (Q'eqchi', K'iche', Kaqchikel, Mam) impulsando el cobro de remesas de una manera más sencilla por medio de WhatsApp para facilitar el acceso a servicios de remesas acercando a las comunidades indígenas al uso de productos financieros a través de un método simple y comunicando en su lengua materna.



Apertura de Cuentas para Trabajadores Inmigrantes

En colaboración con Sendola Payments, **se aperturaron cuentas para trabajadores inmigrantes**, facilitando su inclusión financiera y acceso a servicios bancarios gestionando sus ingresos generados en el extranjero de manera formal y segura contribuyendo a su integración económica en Guatemala.

Campaña de Ahorro

Comunicación en la Ciudad Capital e interior del país dirigida a **crear conciencia sobre la importancia del ahorro** como medio de crecimiento financiero personal y familiar.

Tarjeta de Crédito 100% Digital

Lanzamiento de un producto de crédito **completamente digital**, desde la solicitud hasta su aprobación facilitando el acceso a financiamiento de manera rápida y eficiente.



Incorporamos las variables DE SOSTENIBILIDAD

En la oferta de servicios que brindamos a nuestros clientes, así como en las áreas del negocio y propuestas de valor.

PRODUCTOS FINANCIEROS SOSTENIBLES

CAMBIO CLIMÁTICO

 **Apoyamos la transición a una economía baja en carbono estableciendo objetivos para reducir nuestra huella de carbono operativa, así como la de nuestras inversiones, buscando descarbonizar y aumentar la resiliencia climática de nuestro portafolio.**

En continuidad con los avances alcanzados en 2023, G&T Continental **fortaleció su enfoque en la sostenibilidad y la gestión climática** al priorizar dos iniciativas estratégicas durante 2024: la medición de su huella de carbono en los Alcances 1 y 2, y para Banco G&TC la participación en el programa ClimaLAB, enfocado en los riesgos climáticos del Alcance 3.

Estas acciones **subrayan el compromiso del Banco** con la mitigación de los efectos del cambio climático, así como su capacidad para adaptarse a las demandas del mercado y las normativas emergentes.

• Medición de Huella de Carbono (Alcances 1 y 2)

Por primera vez, el Banco G&T Continental y Seguros G&T realizaron un **inventario formal de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** en sus operaciones, tomando como base metodológica la norma ISO 14064:2018 Parte 1 y el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Este esfuerzo se centró en medir las emisiones de los Alcances 1 y 2 correspondientes a 2023 como año base.

La iniciativa tuvo como propósito, no solo identificar las fuentes de emisión más relevantes dentro de las operaciones del Banco, sino también **establecer un marco sólido para la reducción de emisiones basado en la metodología SBTi** (Science Based Targets Initiative). Al momento de la redacción de este informe, los resultados del inventario se encuentran en proceso de revisión y validación por el **Comité de Sostenibilidad**, lo que refuerza la transparencia y rigurosidad del proceso.

• ClimaLAB: Integración de Riesgos Climáticos en el Alcance 3

En octubre de 2024, Banco G&T Continental **participó en ClimaLAB**, un programa de aceleración liderado por la **Corporación Financiera Internacional (IFC)** con el apoyo del **Gobierno de Japón y Management Solutions**. Este programa fue diseñado para dotar a las instituciones financieras de herramientas prácticas y metodologías que permitan identificar, gestionar e integrar riesgos climáticos en sus procesos.

A través de esta iniciativa, el Banco logró:

- Identificar los **riesgos climáticos materiales** en la cartera.
- Fortalecer la **integración de la gestión del riesgo climático** en sus procesos internos.
- Diseñar un **plan de transformación alineado con las mejores prácticas internacionales**, incluyendo un **sistema de Gestión del Riesgo Climático** (CRM, por sus siglas en inglés).
 - El CRM, desarrollado durante ClimaLAB, incluye una **hoja de ruta detallada con hitos específicos** para abordar las brechas identificadas en las dimensiones de **Gobernanza, Estrategia, Gestión de Riesgos y Métricas y Objetivos**. Este enfoque proactivo asegura que el Banco no solo cumpla con las expectativas regulatorias y del mercado de futuro, sino que también esté preparado para orientar a sus clientes hacia una economía más resiliente y sostenible.

La gestión del riesgo ambiental y social (RSA) en el portafolio genera un impacto positivo al integrar criterios ambientales y sociales en la evaluación crediticia, alineados con los estándares internacionales de desempeño de la IFC. Esta práctica fomenta un mejor desempeño ambiental y social en los clientes, quienes, al identificar sus riesgos, adoptan medidas proactivas para gestionarlos y mitigar impactos, fortaleciendo la resiliencia de sus proyectos y operaciones.

Nuestros especialistas en riesgo socioambiental trabajan de la mano con los clientes en el desarrollo de proyectos sostenibles que generan beneficios tangibles para las comunidades y el medio ambiente. Además, realizamos un monitoreo constante de los proyectos financiados, asegurando transparencia en la gestión de riesgos y protegiendo tanto la reputación del banco como la de nuestros clientes.

A través de estas acciones, promovemos prácticas sostenibles que no solo reducen riesgos, sino que también contribuyen al desarrollo económico, social y ambiental de la región. Este enfoque refuerza nuestro compromiso de liderar iniciativas que impulsen la sostenibilidad y el bienestar de todas las partes involucradas.

• Productos GTC Planet

En 2024 seguimos fortaleciendo nuestro portafolio de productos financieros sostenibles del programa GTC Planet a través de:

- **Créditos de Vivienda FHA** (Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas - FHA) con **6,847 crédito vigentes** y un **10% de participación de mercado** al cierre de 2024.
- **Créditos con Garantía de Cédulas Hipotecarias.**
- **Facilitar la adquisición de vivienda a las familias guatemaltecas**, a través del aseguramiento del crédito a largo plazo, con plazo de hasta 30 años para pagar y con seguro por pérdida de empleo, invalidez o fallecimiento.

Desarrollo de Proyectos Inmobiliarios

Contamos con productos para capital de trabajo destinados a proyectos con certificaciones, dirigido a los desarrolladores con una visión de sostenibilidad que buscan certificar sus proyectos (LEED, EDGE u otros). Resaltamos a continuación los proyectos que están certificados EDGE y en los cuales Banco G&T Continental está financiando el capital de trabajo para su desarrollo.



Resultados destacados

Recepción de 1,048 casos nuevos en FHA

Desembolso de 564 crédito de FHA

Ingresos Financieros por más de Q.150 MM superando en un 8% la meta

Se superó en un 42% la meta RUN FHA

En G&T Continental estamos generando un impacto positivo en las familias guatemaltecas ofreciéndoles créditos que les permita acceder a una vivienda digna a través de la colocación del producto **Crédito de Vivienda FHA** y por medio del desarrollo de **Proyectos Inmobiliarios con certificación sostenible** contribuimos con la **eficiencia energética** y **reducción de consumo de agua**.

Para 2025 continuaremos desarrollando nuestra cartera así como estableceremos medidas para su crecimiento y brindarle más opciones de productos que se adapten a las necesidades de nuestros clientes y satisfacer la expectativas de beneficios para los desarrolladores.

BIODIVERSIDAD - TARJETA DE CRÉDITO GTC PLANET



Reconocemos la importancia de una biodiversidad saludable y la necesidad de entender los múltiples impactos de la pérdida de ella.

Tarjeta de Crédito **fabricada con plástico 100% recicitable**, hecha de **PVC reciclado con certificación ISO** por medio del cual buscamos tener un impacto positivo sobre la contribución al medio ambiente con cada transacción, ya que con cada **USD\$1 o Q7.5 de consumo** el cliente acumula dos puntos el cual un punto es para la donación de árboles en Guatemala. La tarjeta de crédito GTCPlanet viene a ser una herramienta más para apoyar diferentes proyectos de reforestación.

Se dirige a nuestros **clientes que valoran la sostenibilidad** obteniendo productos y/o servicios que minimicen la huella de carbono, así como **Early adopters** que están dispuestas a probar nuevos productos que incorporen innovaciones sostenibles.

Al 31 de diciembre 2024 se tienen 7,258 tarjetas, donde 5,896 son primeras cuentas y 1,362 segundas cuentas.

Durante el año 2024 se facturó 55MM de quetzales con las Tarjetas de Crédito GTCPlanet que representan 9,297 lotes (25 árboles por cada 800 puntos) da un total de 232,432 árboles que serán sembrados durante el año 2025.

Con cada USD\$1 o Q7.5 de consumo
el cliente acumula dos puntos el cual un punto es para la donación de árboles en Guatemala.

Al 31 de diciembre 2024 se tienen:

7,258 tarjetas, donde
5,896 son primeras cuentas y
1,362 segundas cuentas.

Durante el año 2024 se facturó:

55MM de quetzales con las
Tarjetas de Crédito GTCPlanet.

Representan:

9,297 lotes y un total de
232,432 árboles que serán
sembrados durante el año 2025.



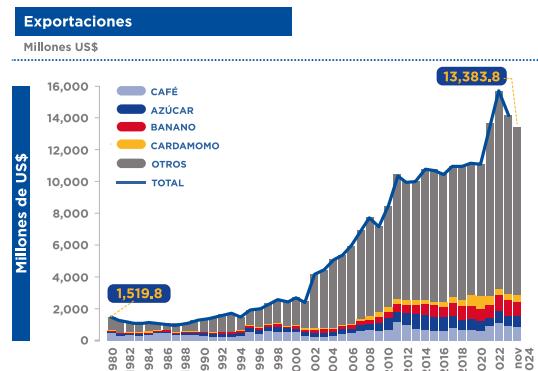
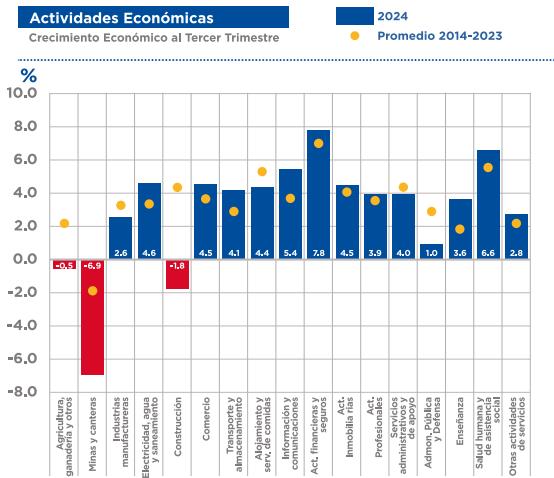
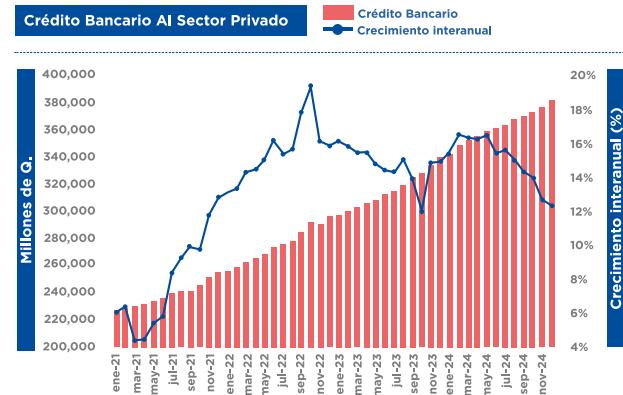
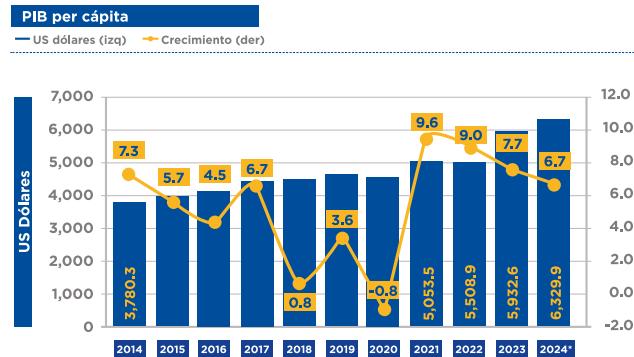
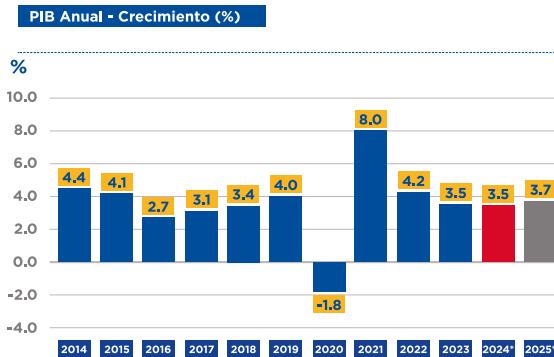
Crecimiento EFICIENTE, RENTABLE Y SOSTENIDO

Económico Financiero



CONTEXTO ECONÓMICO: INDICADORES MACROECONÓMICOS DE GUATEMALA

Sector Real y Monetario





Durante el año 2024, el desempeño del Grupo Financiero reflejó nuestra sólida posición en el mercado, basada en una gestión estratégica, la excelencia operativa y la sostenibilidad financiera.

En esta sección, presentamos un resumen de los resultados financieros, destacando el crecimiento de nuestros activos, el manejo eficiente del riesgo y la rentabilidad sostenida. Además, se incluyen métricas clave que evidencian el impacto de nuestras decisiones estratégicas en la generación de valor para accionistas, clientes y demás grupos de interés, reafirmando nuestro compromiso con brindarle a nuestros clientes soluciones fáciles, ágiles y seguras.

BALANCE Y ESTADO DE RESULTADOS DE EMPRESAS DEL GRUPO

Al 31 de diciembre de 2024

(cifras expresadas en Q.)



BANCO G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO				ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
ACTIVO		PASIVO			
Disponibilidades	10,152,926,901.47	Obligaciones Depositarias	52,440,736,911.72	Productos Financieros	5,118,654,286.29
Inversiones	18,078,248,506.08	Créditos Obtenidos	6,697,296,160.43	Gastos Financieros	2,519,901,706.96
Cartera de Créditos	37,720,008,910.11	Gastos Financieros por Pagar	249,857,029.04	Margen por Inversiones	2,598,752,579.33
Productos Financieros por Cobrar	443,686,263.92	Cuentas por Pagar	1,042,847,444.89	Productos por Servicios	431,225,565.89
Cuentas por Cobrar	531,238,770.53	Provisiones	90,005,696.65	Gastos por Servicios	69,159,082.89
Bienes Realizables	467,821,476.32	Otras Obligaciones	1,078,875,000.00	Margen por Servicios	362,066,483.00
Inversiones Permanentes	220,446,954.33	Créditos Diferidos	157,148,339.15	Productos	286,446,165.85
Otras Inversiones	34,897,431.75	Suma del Pasivo	61,756,766,581.88	Gastos	657,390,644.73
Inmuebles y Muebles	535,793,256.47	Otras Cuentas Acreedoras	351,476,642.59	Margen de Otros Productos y Gastos de Operación	-370,944,478.88
Cargos Diferidos	457,403,796.83	Capital Pagado	2,268,011,600.00	Margen Operacional Bruto	2,589,874,583.45
		Aportaciones Permanentes	553,475,685.26	Gastos de Administracion	1,618,127,248.65
		Reservas de Capital	2,567,203,378.94	Margen Operacional Neto	971,747,334.80
		Valor de Mercado de las Inversiones	-77,711,493.32	Productos y Gastos Extraordinarios	224,661,891.26
		Resultados del Ejercicio	1,035,968,372.94	Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	-17,265,006.06
		Provisiones Dinámicas	187,281,499.52	Gastos de Ejercicios Anteriores	207,396,885.20
		Suma del Capital Contable	6,534,229,043.34	Ganancia (Pérdida) Bruta	1,179,144,220.00
Suma del Activo	68,642,472,267.81	Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	68,642,472,267.81	Impuesto Sobre La Renta	143,175,847.06
				Ganancia (Pérdida) Neta	1,035,968,372.94



FINANCIERA G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	70,268,233.30	Obligaciones Financieras	1,163,160,713.10
Inversiones	1,262,534,627.14	Gastos Financieros por Pagar	8,123,827.14
Productos por Cobrar	75,844,737.80	Cuentas por Pagar	4,096,998.08
Cuentas por Cobrar	178,129,915.16	Provisiones	614,424.03
Bienes Realizables	0.00	Creditos Diferidos	397,562.30
Inversiones Permanentes	541,000.00	Suma del Pasivo	1,176,393,524.65
Otras Inversiones	100,000,000.00	Capital Pagado	112,224,000.00
		Reservas de Capital	315,629,964.27
		Inversiones (+) (-)	-732,116.89
		Resultados del Ejercicio (+) (-)	83,803,141.37
		Suma del Capital Contable	510,924,988.75
Suma del Activo	1,687,318,513.40	Acreedoras y Capital	1,687,318,513.40

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	380,354,050.32
Gastos Financieros	289,213,307.38
Margen por Inversiones	91,140,742.94
Productos por Servicios	4,656,837.12
Margen por Servicios	4,656,837.12
Productos	3,323.92
Gastos	16,829.12
Margen de Otros Productos y Gastos de Operación	(13,505.20)
Margen Operacional Bruto	95,784,074.86
Gastos de Administración	10,531,797.06
Margen Operacional Neto	85,252,277.80
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	9,806.80
Gastos de Ejercicios Anteriores	9,806.80
Ganancia (Pérdida) Bruta	85,262,084.60
Impuesto Sobre La Renta	1,458,943.23
Ganancia (Pérdida) Neta	83,803,141.37



G&T CONTICREDIT, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	254,991,072.80	Créditos Obtenidos	0.00
Inversiones	0.00	Obligaciones Financieras	0.00
Cartera de Créditos	0.00	Gastos Financieros por Pagar	0.00
Productos Financieros por Cobrar	0.00	Cuentas por Pagar	0.00
Cuentas por Cobrar	0.00	Provisiones	0.00
Bienes Realizables	0.00	Suma del Pasivo	0.00
Inversiones Permanentes	3,513,084.99	Capital Contable	74,213,200.00
Inmuebles y Muebles	0.00	Capital Pagado	
Cargos Diferidos	0.00	Aportaciones Permanentes	34,224,546.29
		Reservas de Capital	
		(+) (-) Resultados del Ejercicio	150,066,411.50
		Suma del Capital Contable	258,504,157.79
Suma del Activo	258,504,157.79	Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	258,504,157.79

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	77,604,978.50
Gastos Financieros	29,021,423.71
Margen por Inversiones	48,583,554.79
Productos por Servicios	32,017,183.10
Gastos por Servicios	12,355,119.43
Margen por Servicios	19,662,063.67
Productos	3,938,553.91
Gastos	6,960,786.49
Margen de Otros Productos y Gastos de Operación	-3,022,232.58
Margen Operacional Bruto	65,223,385.88
Gastos de Administracion	34,101,032.03
Margen Operacional Neto	31,122,353.85
Productos y Gastos Extraordinarios	130,059,072.78
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	-3,682,668.29
	126,376,404.49
Ganancia (Pérdida) Bruta	157,498,758.34
Impuesto Sobre La Renta	7,432,346.84
Ganancia (Pérdida) Neta	150,066,411.50



SEGUROS G&T, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Inversiones	1,419,519,641.87	Reservas Técnicas	877,661,111.61
Disponibilidades	86,027,481.14	Obligaciones Contractuales Pendientes de Pago	138,176,091.31
Primas por Cobrar (Neto)	471,875,956.81	Instituciones de Seguros	173,825,027.33
Instituciones de Seguros	95,794,391.75	Acreedores Varios	257,213,886.09
Deudores Varios	55,734,750.62	Otros Pasivos	4,784,116.57
Bienes Muebles	13,247,169.53	Suma del Pasivo	1,451,660,232.91
Otros Activos	1,237,790.78	Capital, Reservas y Utilidades	771,935,158.43
Cargos Diferidos (Neto)	80,158,208.84		
Suma del Activo	2,223,595,391.34	Suma del Pasivo, Capital, Reservas y Utilidades	2,223,595,391.34

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Primas por Seguro Directo	1,997,853,866.21
Devoluciones y Cancelaciones de Primas	363,961,978.92
Primas Directas Netas	1,633,891,887.29
Devoluciones y Cancelaciones de Primas por Reaseguro	37,564,393.57
Total de Primas Netas	1,671,456,280.86
Primas por Reaseguro Cedido	571,928,556.77
Primas Netas de Retención	1,099,527,724.09
Variaciones Productos	(27,135,554.21)
Primas Netas de Retención Devengadas	1,072,392,169.88
Salvamentos y Recuperaciones	(805,346,340.45)
Utilidad Bruta en Operaciones de Seguros	267,045,829.43
Productos de Inversiones	15,802,321.25
Utilidad (Pérdida) en Operación	251,243,508.18
Otros Gastos	49,209,033.96
Utilidad Neta (Pérdida) en Operación	300,452,542.14
Gastos de Ejercicios Anteriores	839,076.95
Utilidad (Pérdida)	301,291,619.09
Impuesto Sobre La Renta	58,771,626.63
Utilidad (Pérdida) Neta	242,519,992.46



CASA DE BOLSA G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	262,695.56	Cuentas por Pagar	376,471.77
Inversiones	14,967,675.50	Suma del Pasivo	376,471.77
Productos Financieros por Cobrar	27,813.45		
Cuentas por Cobrar	29,449.92	Capital Pagado	1,500,000.00
Inversiones Permanentes	13,608.00	Reservas de Capital	12,599,622.61
Cargos Diferidos	382,478.76	Resultados del Ejercicio (+) (-)	1,207,626.81
		Suma del Capital Contable	15,307,249.42
Suma del Activo	15,683,721.19	Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	15,683,721.19

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	992,642.22
Gastos Financieros	29,167.21
Margen por Inversiones	963,475.01
Productos por Servicios	3,400,673.85
Gastos por Servicios	2,999,164.65
Margen por Servicios	401,509.20
Productos	60,055.85
Gastos	139.74
Margen de Otros Productos y Gastos de Operación	59,916.11
Margen Operacional Bruto	1,424,900.32
Gastos de Administracion	127,817.15
Margen Operacional Neto	1,297,083.17
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	(14,157.82)
Gastos de Ejercicios Anteriores	(14,157.82)
Ganancia (Pérdida) Bruta	1,282,925.35
Impuesto Sobre La Renta	75,298.54
Ganancia (Pérdida) Neta	1,207,626.81



ASESORÍA EN VALORES, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	183,954.89	Cuentas por Pagar	66,458.91
Inversiones	5,171,235.10	Suma del Pasivo	66,458.91
Productos Financieros por Cobrar	19,942.78		
Cuentas por Cobrar	2,800.78	Capital Pagado	705,000.00
Inversiones Permanentes	10,000.00	Reservas de Capital	4,195,303.60
Cargos Diferidos	28,565.63	Resultados del Ejercicio (+) (-)	449,736.67
		Suma del Capital Contable	5,350,040.27
Suma del Activo	5,416,499.18	Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	5,416,499.18

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	354,311.66
Gastos Financieros	6,395.79
Márgen por Inversiones	347,915.87
Productos por Servicios	512,231.11
Gastos por Servicios	373,413.06
Márgen por Servicios	138,818.05
Productos	60,006.07
Gastos	6.54
Margin de Otros Productos y Gastos de Operación	59,999.53
Márgen Operacional Bruto	546,733.45
Gastos de Administración	74,005.32
Márgen Operacional Neto	472,728.13
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	(3,851.10)
Gastos de Ejercicios Anteriores	(3,851.10)
Ganancia (Pérdida) Bruta	468,877.03
Impuesto Sobre La Renta	19,140.36
Ganancia (Pérdida) Neta	449,736.67

GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	10,207,022,221.35	Obligaciones Depositarias	51,975,265,535.95
Inversiones	20,403,905,772.17	Créditos Obtenidos	6,697,296,160.43
Cartera de Créditos	37,721,041,407.58	Obligaciones Financieras	1,048,639,463.10
Cartera de Créditos sobre Pólizas de Seguro	2,173,538.42	Gastos Financieros por Pagar	257,980,856.18
Productos Financieros y de Servicios por Cobrar	538,789,995.64	Cuentas por Pagar	1,264,735,597.63
Cuentas por Cobrar	1,035,606,951.25	Provisiones	95,404,237.25
Instituciones de Seguros y Fianzas	95,794,391.75	Otras Obligaciones	1,078,875,000.00
Bienes Realizables	467,821,476.32	Créditos Diferidos	157,545,901.45
Inversiones Permanentes	27,262,058.43	Instituciones de Seguros y Fianzas	173,825,027.33
Otras Inversiones	134,897,431.75	Reservas Técnicas y Matemáticas	728,830,974.26
Inmuebles y Muebles	684,049,597.13	Reservas para Siniestros Pendientes de Pago	148,830,137.35
Cargos Diferidos	421,100,800.06	Suma Del Pasivo	63,627,228,890.93
Plusvalía Adquirida	28,749,988.89	Otras Cuentas Acreedoras	351,476,642.59
Otros Activos	1,237,790.78	Suma del Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras	63,978,705,533.52
		Capital Pagado	2,433,023,300.00
		Aportaciones Permanentes	553,475,685.26
		Reservas de Capital	3,409,034,816.33
		Mercado de Las Inversiones (+) (-)	(78,443,610.21)
		Resultados del Ejercicio	1,286,376,197.10
		Provisiones Dinámicas	187,281,499.52
		Suma Capital Contable	7,790,747,888.00
Suma del Activo	71,769,453,421.52	Total igual al Activo	71,769,453,421.52

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros y de Servicios	7,019,956,860.08
Gastos Financieros y de Servicios	3,511,249,712.49
Margen Financiero y de Servicios	3,508,707,147.59
Margen de Otros Productos y Gastos de Operación	(450,684,992.91)
Margen Operacional Bruto	3,058,022,154.68
Gastos de Administración	1,821,943,612.04
Margen Operacional Neto	1,236,078,542.64
Productos y Gastos Extraordinarios	281,345,764.84
Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores	(20,114,907.72)
Ganancia (Pérdida) Bruta	1,497,309,399.76
Impuesto Sobre La Renta	210,933,202.66
Ganancia (Pérdida) Neta	1,286,376,197.10

RESUMEN REPORTE FITCH Y S&P

A continuación, presentamos un resumen breve de los Reportes Fitch y S&P:

S&P Global

Ratings

Análisis Detallado

Banco G&T Continental S.A.

8 de octubre de 2024

Síntesis de los Factores de Calificación



ALAC: Capacidad adicional para absorber pérdidas (additional loss absorbing capacity). CRA: Análisis comparativo de calificaciones (comparable ratings analysis). ERG: Entidad relacionada con el gobierno. SACP: Perfil crediticio individual (stand alone credit profile).

Factores Crediticios Clave

Resumen

Fortalezas clave	Riesgos clave
Tercer banco más grande de Guatemala, con sólidas participaciones en los mercados corporativo y minorista.	Potencial presión sobre la calidad de los activos debido al crecimiento de la cartera de préstamos minoristas.
Flexibilidad financiera gracias al financiamiento compuesto por una base de depósitos minoristas amplia y estable.	Exposición de la cartera de préstamos en moneda extranjera, lo que eleva el promedio del sistema bancario guatemalteco.

Esperamos que Banco G&T siga aumentando de manera consistente sus ingresos operativos mientras los márgenes de interés neto se mantienen estables en los próximos dos años. Su posición como el tercer banco más grande de Guatemala en términos de activos le permitirá mantener estabilidad de negocio y un desempeño financiero resiliente. Esperamos que la cartera de préstamos del banco crezca alrededor de 11% interanual en 2024 y 2025, mientras continúa fortaleciendo su participación de mercado en el país, particularmente en los segmentos corporativo y de consumo.

Fitch Ratings

Banco G&T Continental S.A.

Update

Contactos analíticos

Andrea Limón
Ciudad de México
andrea.limon@fitchglobal.com

Jesús Sotomayor
Ciudad de México
+52 55 5091-4498
jesus.sotomayor@fitchglobal.com

Key Rating Drivers

Ratings Driven by Intrinsic Credit Profile: Banco G&T Continental S.A.'s (G&TC) Issuer Default Ratings (IDRs) and national ratings are driven by its Viability Rating (VR) of 'bb'. The VR reflects the bank's adequate intrinsic credit profile that is underpinned by its strong business profile and prudent risk profile, with both contributing toward improvement in financial performance.

Stable Operating Environment: The Guatemalan banking system has an operating environment (OE) score of 'bb-' with a stable outlook, influenced by the country's sovereign rating (BB/Stable). Guatemala's history of macroeconomic stability has created favorable conditions for the banking sector. Fitch expects this stability to support the banking system's strong financial performance despite global and domestic challenges.

Consistent Business Profile: G&TC is Guatemala's third-largest bank, holding market shares of 11.1% in loans and 12.3% in deposits as of September 2024. Despite a moderately diversified business model, the bank maintains a stable and growing revenue and earnings across the cycle. Its total operating income averaged USD324 million from 2020 to 2023, with 16.9% yoy growth as of September 2024. G&TC focuses on the Guatemalan market, where it is a significant player in the corporate segment and has moderate pricing power over smaller competitors. The bank has also been growing into the midsize companies and retail segments.

Controlled Asset Quality: G&TC's asset quality deteriorated as nonperforming loans (NPLs) raised and released loss allowances; nevertheless, the metrics remain controlled, commensurate with its ratings. The NPL ratio was 1.4% as of September 2024, comparing unfavorably with its four-year average of 1.0% yet similar to the levels of best-performing local peers. The reserve coverage ratio fell below historical levels as of September 2024, to 149.1%, although this is still considered a healthy percentage. Fitch expects the NPL ratio to stabilize at around 1.0% underpinned by the bank's sound risk controls and credit growth in sectors favored by the OE outlook.

Good Earnings Maintained: G&TC's profitability has remained at levels considered sound, with operating profits to risk-weighted assets (RWA) above 2.5% (3Q24: 2.9%). This is attributable to its net interest margin (NIM) remaining underpinned by effective management of its loan and deposit rates; additionally, credit costs are under control and below historical levels. Fitch believes the bank's profitability could be pressured by higher loan impairment charges due to recent asset quality deterioration but will be maintained at good levels.

Reasonable Capitalization: G&TC's reasonable capitalization is reflected in its Fitch Core Capital (FCC) of 13.4% as of September 2024. The bank's capitalization has been pressured by higher RWA growth relative to equity and high dividend payments; despite this, good and consistent earnings generation coupled with moderate credit concentrations and a prudent risk profile offset such pressures to maintain a comfortable capital buffer, above the regulatory minimum.

Sound Funding and Liquidity Profile: Underpinning the bank's funding and liquidity profile is a funding structure mostly comprising customer deposits (3Q24: 88.2%) that consistently covers the loan portfolio in full. Gross loans to customer deposits were 71.9% as of September 2024. Good access to wholesale funding markets and a strong coverage of short-term liabilities by liquid assets above 50% support Fitch's opinion of the bank's sound profile.

Banks
Universal Commercial Banks
Guatemala

Ratings

Foreign Currency
Long-Term Issuer Default Rating: BB
Short-Term Issuer Default Rating: B

Local Currency
Long-Term Issuer Default Rating: BB
Short-Term Issuer Default Rating: B

Viability Rating: bb

Government Support Rating: bb+

National Rating
National Long-Term Rating*: AA-(lgtn)
National Short-Term Rating: F1-(lgtn)
*Rating upgraded from AA-(lgtn) on April 22, 2024.

Sovereign Risk (Guatemala)

Long-Term Foreign Currency
Issuer Default Rating: BB
Long-Term Local Currency
Issuer Default Rating: BB
Country Rating: BBB-

Rating Outlooks

Long-Term Foreign Currency
Issuer Default Rating: Stable
Long-Term Local Currency
Issuer Default Rating: Stable
National Long-Term Rating: Stable
Sovereign Long-Term Foreign
Currency Issuer Default Rating: Stable
Sovereign Long-Term Local
Currency Issuer Default Rating: Stable

Applicable Criteria

Bank Rating Criteria (March 2024)
National Scale Ratings Criteria
(December 2020)

Related Research
Fitch Affirms Guatemala at 'BB' Outlook
Stable (February 2024)
Latin American Banks Outlook 2024
(December 2023)

Analysts

German Valle Mendoza, CFA
+52 81 4161-7016
german.valle@fitchratings.com

Adriana Beltran
+52 81 4161-7051
adriana.beltran@fitchratings.com

Update | November 6, 2024

fitchratings.com 1



www.ambest.com

Comunicado de Prensa

OLDWICK, N.J. • CIUDAD DE MÉXICO • LONDRES • AMSTERDAM • DUBÁI • SINGAPUR • HONG KONG

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA

CONTACTOS: Eli Sánchez
Director de Análisis
+52 55 9085 7503
eli.sanchez@ambest.com

Alfonso Novelo
Director Senior de Análisis
+52 55 9085 7502
alfonso.novelo@ambest.com

Christopher Sharkey
Director Asociado de Relaciones Públicas
+1 908 882 2310
christopher.sharkey@ambest.com

Al Slavin
Estratega Senior de Relaciones Públicas
+1 908 882 2318
al.slavin@ambest.com

AM Best Afirma Calificaciones Crediticias de Seguros G&T, S.A.

México, Ciudad de México, 5 de Junio, 2024—AM Best ha afirmado la Calificación de Fortaleza

Financiera (FSR, por sus siglas en inglés) de A- (Excelente) y la Calificación Crediticia de Emisor de Largo Plazo (ICR, por sus siglas en inglés) de "a-" (Excelente) de Seguros G&T, S.A. (SG&T) (Guatemala). La perspectiva de estas Calificaciones Crediticias (calificaciones) es estable.

Las calificaciones de SG&T reflejan la fortaleza de su balance, la cual AM Best evalúa como la más fuerte, así como su desempeño operativo adecuado, perfil de negocio neutral y administración integral de riesgos apropiada.

SG&T se estableció en 1947 y es la segunda aseguradora más grande de Guatemala, con una participación de mercado del 13%. A diciembre de 2023, su cartera de productos se compone principalmente de daños (66%), accidentes y enfermedades (24%) y vida (10%). La compañía ocupa posiciones muy competitivas en la mayoría de las líneas dentro de la industria de seguros de Guatemala debido a su permanencia y reconocimiento de marca.

SG&T es propiedad privada de GTC, la sociedad controladora no operativa del conglomerado financiero Grupo Financiero G&T Continental.

AM Best considera que el perfil comercial de SG&T es neutral, en función de la posición de liderazgo en el mercado de la empresa, el reconocimiento de su marca y su experimentado equipo administrativo. La perspectiva de mercado estable de AM Best sobre la industria aseguradora de Guatemala reconoce la fortaleza de

—MÁS—



INFORME DE AUDITORES EXTERNOS:

En concepto de honorarios profesionales por Auditoría de Estados Financieros realizada al 31 de diciembre 2024 de las empresas que integran el Grupo Financiero G&T Continental, se pagó la cantidad de Q.3,291,447.00 a los Auditores Externos Deloitte Guatemala, S.A.

Se adjunta el informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre 2024.

OPINIÓN DE AUDITORES EXTERNOS:

Deloitte.

Deloitte Guatemala, S.A.
Europlaza World Business Center
5a Avenida 5-55 zona 14
Torre 4, Nivel 15
oficinas 1503 y 1504
Guatemala, Guatemala
Tel: +502 2384 6500
www.deloitte.com/gt

Informe de los auditores independientes a los accionistas de Banco G&T Continental, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Banco G&T Continental, S. A. (en adelante el "Banco"), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024, el estado de resultados, el estado de movimiento del capital contable y el estado de flujos de efectivo y equivalentes de efectivo correspondientes al año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco G&T Continental, S. A. al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala.

Fundamentos de la Opinión

Llevamos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado. Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis - Bases contables

Llamamos la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros, en la que se describen las bases contables. Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, la cual difiere en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera, como se indica en la Nota 3. Nuestra opinión no se modifica con respecto a esta cuestión.

Información relacionada a la memoria de labores

La administración del Banco es responsable por la memoria de labores. Esta información es complementaria a los estados financieros sobre los cuales basamos nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión de los estados financieros no cubre la memoria de labores y nosotros no expresamos ninguna forma de seguridad sobre ella.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la memoria de labores, y al hacerlo considerar si la otra información ahí contenida es inconsistente en forma material con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o que parezca contener un error material. Si con base en el trabajo que realizamos, llegamos a concluir que la memoria de labores contiene un error importante, estamos obligados a reportar este hecho. No hemos identificado inconsistencias con los estados financieros incluidos en nuestro informe de auditoría, y en consecuencia, no tenemos nada que informar sobre este aspecto.



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del Gobierno del Banco en Relación con los Estados Financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de la empresa en funcionamiento, excepto si la Administración tiene intención de liquidar al Banco o detener sus operaciones, o bien no existe otra alternativa realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno del Banco son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidades de los Auditores Independientes en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la Administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.



Comunicamos a los responsables del gobierno del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Deloitte Guatemala, S.A.
Afiliada a una Firma Miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Licda. Sindy Ovando Castro
Colegiado CPA No. 9254

Licda. **Sindy Ovando Castro**
CONTADORA PÚBLICA
Y AUDITORA
Colegiado CPA No. 9254

Guatemala, C. A.
4 de febrero de 2025



Deloitte.

Deloitte Guatemala, S.A.
Europatlace World Business Center
5a Avenida 5-55 zona 14
Torre 4, Nivel 15
oficinas 1503 y 1504
Guatemala, Guatemala

Tel: +502 2384 6500
www.deloitte.com/gt

Informe de los auditores independientes a los Accionistas de Financiera G&T Continental, S. A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Financiera G&T Continental, S. A. (en adelante la "Financiera"), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024, el estado de resultados, el estado de movimiento del capital contable y el estado de flujos de efectivo y equivalentes de efectivo correspondientes al año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Financiera G&T Continental, S. A. al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala.

Fundamentos de la Opinión

Llevamos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado. Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Financiera de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores* (Código de Ética del IESBA), los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis - Bases contables

Llamamos la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros, en la que se describen las bases contables. Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, la cual difiere en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera, como se indica en la Nota 3. Nuestra opinión no se modifica con respecto a esta cuestión.

Información relacionada a la memoria de labores

La administración de la Financiera es responsable por la memoria de labores. Esta información es complementaria a los estados financieros sobre los cuales basamos nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión de los estados financieros no cubre la memoria de labores y nosotros no expresamos ninguna forma de seguridad sobre ella.



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la memoria de labores, y al hacerlo considerar si la otra información ahí contenida es inconsistente en forma material con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o que parezca contener un error material. Si con base en el trabajo que realizamos, llegamos a concluir que la memoria de labores contiene un error importante, estamos obligados a reportar este hecho. No hemos identificado inconsistencias con los estados financieros incluidos en nuestro informe de auditoría, y en consecuencia, no tenemos nada que informar sobre este aspecto.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del Gobierno de la Financiera en Relación con los Estados Financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Financiera de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de la empresa en funcionamiento, excepto si la Administración tiene intención de liquidar a la Financiera o detener sus operaciones, o bien no existe otra alternativa realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno de la Financiera son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Financiera.

Responsabilidades de los Auditores Independientes en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la Administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Financiera para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados



financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Financiera deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del gobierno de la Financiera en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Financiera una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Deloitte Guatemala, S.A.
Afiliada a una Firma Miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu Limited


Licda. Sindy Ovando Castro
CONTADORA PÚBLICA
Y AUDITORA
Colegiada CPA No. 9254

Guatemala, C. A.
4 de febrero de 2025



Deloitte.

Deloitte Guatemala, S.A.
Europa World Business Center
5a Avenida 5-55, zona 14
Torre 4, Nivel 15
oficinas 1503 y 1504
Guatemala, Guatemala

Tel: +502 2384 6500
www.deloitte.com/gt

Informe de los auditores independientes a los Accionistas de Seguros G&T, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Seguros G&T, S.A. (la Aseguradora), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024, el estado de resultados, el estado de movimiento del capital contable y el estado de flujos de efectivo y equivalentes de efectivo correspondientes al año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Seguros G&T, S.A. al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala.

Fundamentos de la opinión

Llevamos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado. Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Aseguradora de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis – Bases contables

Llamamos la atención a la Nota 2 de los estados financieros, en la que se describen las bases contables. Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros, la cual difiere en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), como se indica en la Nota 4. Nuestra opinión no se modifica con respecto a esta cuestión.

Información relacionada a la memoria de labores

La Administración de la Aseguradora es responsable por la memoria de labores. Esta información es complementaria a los estados financieros sobre los cuales basamos nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión de los estados financieros no cubre la memoria de labores y nosotros no expresamos ninguna forma de seguridad sobre ella.



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la memoria de labores, y al hacerlo considerar si la otra información ahí contenida es inconsistente en forma material con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o que parezca contener un error material. Si con base en el trabajo que realizamos, llegamos a concluir que la memoria de labores contiene un error importante, estamos obligados a reportar este hecho. No hemos identificado inconsistencias con los estados financieros incluidos en nuestro informe de auditoría, y, en consecuencia, no tenemos nada que informar sobre este aspecto.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la Aseguradora en relación con los estados financieros

La Administración de la Aseguradora es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos de conformidad con el Manual de instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Junta Monetaria, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Aseguradora de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Aseguradora en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la Administración tiene intención de liquidar la Aseguradora o de sus operaciones, o bien no existe otra alternativa realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno de la Aseguradora son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Aseguradora.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Aseguradora.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la Administración de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Aseguradora para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones

2



se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Aseguradora deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del gobierno de la Aseguradora en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Aseguradora una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Deloitte Guatemala, S.A.

Afiliala a una Firma Miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu Limited


Licda. Sindy Ovando Castro
Colegiado CPA No. 9254

Licda. **Sindy Ovando Castro**
CONTADORA PÚBLICA
Y AUDITORA
Colegiado CPA No. 9254

Guatemala, C.A.
4 de febrero de 2025





Verificación del Reporte



CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE



Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala

Smart C
CREANDO SOLUCIONES SOSTENIBLES
by Centrarse

Informe de Verificación Independiente de la Memoria de Labores e Informe de Sostenibilidad 2024 de Grupo Financiero G&T

Hemos realizado una verificación independiente sobre los contenidos de información, datos e indicadores del Informe de Sostenibilidad y Memoria de Labores 2024 de Grupo Financiero G&T Continental, como ejercicio de proporcionar una opinión sobre la calidad de la información divulgada y para generar confianza a los grupos de interés de la organización informante.

Responsabilidad de la administración de la Memoria de Labores e Informe de Sostenibilidad

Los administradores de Grupo Financiero G&T Continental son los responsables por la preparación y elaboración del informe de sostenibilidad y memoria de labores de conformidad a los estándares que han adoptado y declarado, así como el contenido de este; del cual también es responsable de la implementación de procesos de gestión y mecanismos de control interno para obtener la información libre de incorrección material, fraude o error.

Nuestra responsabilidad como verificador independiente

Nuestra responsabilidad es emitir una opinión de seguridad limitada, por medio del informe de verificación independiente basándonos en el trabajo realizado.

Hemos realizado nuestro trabajo de verificación de nivel moderado, en función de la aplicación de los estándares universales del Global Reporting Initiative 2021, para verificar si el reporte ha sido elaborado en Conformidad a los nuevos Estándares GRI, para presentar una visión global de su compromiso con la sostenibilidad.

Además se ha verificado la aplicación y divulgación correcta de los SASB Standards (Estándares de Contabilidad sobre Sostenibilidad) del The International Sustainability Standards Board (ISSB) de la IFRS Foundation, para las industrias de banca comercial, seguros, financiación de hipotecas, e inversión y corretaje.

Procedimiento realizado para el ejercicio de verificación independiente

Realizamos las siguientes actividades para el proceso de verificación:

- Se revisó el proceso de rendición de cuentas y recopilación de información no financiera de sostenibilidad.
- Se realizaron entrevistas a personal correspondiente de una muestra de temas materiales.
- Entrevista con administradores del control y desarrollo del reporte de sostenibilidad.
- Revisión de los instrumentos de recopilación, sistema y control de información.
- Ánalisis de los asuntos materiales y el reflejo de los impactos económicos, sociales, ambientales según la definición de sostenibilidad de la organización informante.
- Revisión de cumplir los requerimientos de informe en la modalidad de conformidad a los Estándares GRI.
- Revisión de la pertinencia de los estándares SASB aplicados al giro del negocio e industria de la institución.
- Ánalisis de la aplicación de todos los indicadores de cada uno de los estándares SASB industriales declarados.
- Lectura y revisión exhaustiva del contenido de la memoria de labores e informe de sostenibilidad según la materialidad definida y en sus aspectos significativos.

Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala
Diagonal 6 12-42 zona 10, Edificio Design Center, Torre 1, Nivel 14, Oficina 1403, Guatemala,
Guatemala, / Tel. (502) 2268 3700/ 5066-4270
www.centrarse.org / centrarse@centrarse.org



Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala

Smart C
CREANDO SOLUCIONES SOSTENIBLES
by Centrarse

Opinión

De conformidad al trabajo de verificación independiente y los procesos descritos en este informe, se concluye que el Informe de Sostenibilidad y Memoria de Labores 2024 del Grupo Financiero G&T Continental, ha sido preparado en sus aspectos significativos y en cumplimiento con los requerimientos de Conformidad a los Estándares del Global Reporting Initiative y de conformidad a los estándares SASB de las industrias seleccionadas.

Por tanto, para este ejercicio, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que la información y datos del informe, no ha sido preparada según la modalidad declarada en el reporte.

El compromiso con la sostenibilidad integrada a la estrategia de negocio de Grupo Financiero G&T Continental, evidencian un avance sostenido en todos los temas materiales y objetivos, atendidos de forma transversal en la institución. Esto ha permitido aplicar de conformidad los estándares de reporte.

La integración de los estándares SASB ha colaborado en robustecer la información de sostenibilidad desde una perspectiva sobre de los temas que son materiales financieramente y de interés para inversionistas.

Recomendaciones

Continuar con el afianzamiento de los estándares SASB e incorporar desde estos la perspectiva de materialidad financiera en las actualizaciones futuras de la estrategia de negocio y sostenibilidad.

Adicionalmente a este informe de verificación independiente, Centrarse ha entregado a Grupo Financiero G&T Continental, un informe con los hallazgos y oportunidades de mejora para la elaboración del próximo informe de sostenibilidad.


Juan Pablo Morataya
Gerente General y Representante Legal
CENTRARSE
Guatemala, 03 de febrero de 2025

 **Smart C**
CREANDO SOLUCIONES SOSTENIBLES
by Centrarse

 **IFRS Sustainability Alliance**  **GRI**  **Community Member**  **2025**

Centrarse es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala. Es una asociación no lucrativa, no gubernamental, promotora de la RSE y sostenibilidad, es la organización más influyente del país y una de las más importantes a nivel regional, capítulo local del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) y cuenta con nombramiento oficial por el Ministerio de Economía de la República de Guatemala como experto Intergubernamental en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes (ISAR) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Es Certified Training Partner, Community Member e Implementation Partner del Global Reporting Initiative. Es miembro del IFRS Sustainability Alliance. Su representante legal y el equipo verificador, cuenta con la certificación GRI Professional Certification emitida por el Global Reporting Initiative y el FSA de la IFRS Foundation. Miembro activo y past presidente de la Alianza Regional para la promoción de los reportes de sostenibilidad y de ODS en Latinoamérica (ARL). Centrarse es miembro del IFRS Sustainability Alliance y nombrado strategic partner por el IFRS Foundation para promover las nuevas normas NIIF de sostenibilidad.

Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala
Diagonal 6 12-42 zona 10, Edificio Design Center, Torre 1, Nivel 14, Oficina 1403, Guatemala,
Guatemala, / Tel. (502) 2268 3700/ 5066-4270
www.centrarse.org / centrarse@centrarse.org

ÍNDICE DE ESTÁNDAR GRI

DECLARACIÓN DE USO:

GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL HA REPORTADO EN CONFORMIDAD A LOS ESTÁNDARES GRI PARA EL PERÍODO 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

GRI 1 UTILIZADO:

GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR SECTORIAL GRI APlicable:

NO APlica

GRI Estadard	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	3. Credencial Institucional		✓
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	1. Acerca de este Informe		✓
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1. Acerca de este Informe		✓
	2-4 Actualización de la información	1. Acerca de este Informe / En la materialidad se incorporó el tema de Gestión Laboral Responsable, en el cuál se integran los subtemas de No Discriminación y Derechos Laborales. El tema material de Relacionamiento de Grupos de Interés se integra con Ciudadano Corporativo.		✓
	2-5 Verificación externa	7. Verificación del Reporte		✓
	2-6 Actividades, cadena de valor y otros relaciones comerciales	3. Credencial Institucional		✓
	2-7 Empleados	3. Credencial Institucional		✓
	2-8 Trabajadores que no son empleados	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓
	2-9 Estructura de gobernanza y su composición	3. Credencial Institucional		✓
	2-10 Nominación u selección del máximo órgano de gobierno	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en supervisando la gestión de impactos	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-13 Delegación de autoridad para la gestión de impactos	3. Credencial Institucional - Estructura organizacional / 4. Estrategia - Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad		✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4. Estrategia - Estrategia de Sostenibilidad		✓
	2-15 Conflictos de interés	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo y https://www.gtc.com.gt/linea-etica	✓	
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas		✓	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		✓	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		✓	
	2-19 Políticas de remuneración		✓	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		✓	
	2-21 Ratio de compensación total anual		✓	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Acerca de este Informe		✓
	2-23 Compromisos en políticas	5. Pilares de Sostenibilidad / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-24 Integrando los compromisos en políticas	4. Estrategia y 5. Pilares de Sostenibilidad / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	4. Estrategia y 5. Pilares de Sostenibilidad / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo		✓
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear problemas	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial, Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio / Consulta en https://www.gtc.com.gt en sección Gobierno Corporativo y https://www.gtc.com.gt/linea-etica		✓
	2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	5. Pilares de Sostenibilidad		✓
	2-28 Afiliación a asociaciones	3. Credencial Institucional		✓
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5. Pilares de Sostenibilidad - Relacionamiento con Partes Interesadas		✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión Laboral Responsable del actual reporte y del período 2023		✓
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para definir los temas materiales	4. Estrategia		✓
	3-2 Lista de temas materiales	4. Estrategia		✓
Gobierno Corporativo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo		✓
GTC Gobierno Corporativo	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo		✓
Ética Empresarial				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
GTC Ética Empresarial	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
Privacidad y Seguridad de los Datos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Privacidad y Seguridad de Datos		✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5. Pilares de Sostenibilidad - Privacidad y Seguridad de Datos		✓
GTC Privacidad y Seguridad de los Datos	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Privacidad y Seguridad de Datos		✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
Transformación Digital				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Transformación Digital		✓
GTC Transformación Digital	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Transformación Digital		✓
Satisfacción del Cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Satisfacción del Cliente		✓
GTC Satisfacción del Cliente	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Satisfacción del Cliente		✓
Eco Eficiencia Operativa				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Eco Eficiencia Operativa		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización			✓
	302-3 Intensidad energética			✓
	302-4 Reducción del consumo energético			✓
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	Las fuentes principales de agua son pozos propios y captación de agua pluvial para oficinas centrales. Se estará trabajando para ampliar la información de otras operaciones.		✓
	303-5 Consumo de agua	5. Pilares de Sostenibilidad - Eco Eficiencia Operativa		✓
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados			✓
	306-4 Residuos no destinados a eliminación			✓
	306-5 Residuos destinados a eliminación			✓
GTC Eco Eficiencia Operativa	Indicador GTC			✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio		✓
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático			✓
GTC Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio	Indicador GTC			✓
Gestión del Talento Humano				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			✓
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			✓
	401-3 Permiso parental		Un total de 185 mujeres solicitaron licencia por maternidad. Más del 85% de las colaboradoras que han solicitado licencia por maternidad optan por continuar con sus labores dentro de la organización, dado la importancia de contar con un entorno laboral que les brinde apoyo y estabilidad durante esta etapa. 57 colaboradores han solicitado el permiso parental, solo 1(1.8%) es baja voluntaria.	✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓
GTC Gestión del Talento Humano	Indicador GTC	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Talento Humano		✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
Gestión Laboral Responsable				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión Laboral Responsable 5. Pilares de Sostenibilidad - Ética Empresarial		✓
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			✓
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			✓
	403-3 Servicios de salud en el trabajo			✓
GTC Gestión Laboral Responsable	Indicador GTC			✓
Ciudadano Corporativo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Ciudadano Corporativo		✓
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			✓
GTC Relacionamiento con Partes Interesadas	Indicador GTC			✓
Inclusión Financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Inclusión Financiera		✓
GTC Relacionamiento con Partes Interesadas	Indicador GTC			✓
Productos Financieros Sostenibles				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Productos Financieros Sostenibles		✓
GTC Productos Financieros Sostenibles	Indicador GTC			✓
GTC Biodiversidad	Indicador GTC			✓

GRI Estándar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación Externa
Cambio Climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales			✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5. Pilares de Sostenibilidad - Cambio Climático		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI			✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI			✓
GTC Cambio Climático	Indicador GTC			✓

ÍNDICE DE ESTÁNDARES SASB

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
ESTÁNDAR SASB DE BANCA COMERCIAL				
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	No existió un caso relacionado correspondiente al período de reporte.	✓
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	El Banco se encuentra alineado a una Metodología institucional con base en la ISO 31000 "Gestión de Riesgos", y adoptando las mejores prácticas y estándares, como; ISO 27001, NIST y cumpliendo con los requerimientos regulatorios. Esto permite abastecer continuamente la postura de seguridad.	✓
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	No aplica. No existe esta tipología de préstamos, de la Ley de Reinversión en la Comunidad (CRA) del (FFIEC) de Estados Unidos. Ver sección 5. Pilares de Sostenibilidad. Financieros Sostenibles.	✓
	FN-CB-240a.2	1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		✓
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	No aplica, este tipo de producto no existen.	✓
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	475 participantes desde las actividades de Banca PYME, en el próximo reporte se incluirán mayor data de productos aplicables recientes.	✓
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	Ver en sección: 5. Pilares de Sostenibilidad. Ética Empresarial, Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio.	✓
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito		✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	No se incurrió en pérdidas monetarias derivado de procedimientos legales.	✓
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Ver en sección: 5. Pilares de Sostenibilidad. Ética Empresarial.	✓
Gestión del riesgo sistemático	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría ⁷	No aplica. Grupo Financiero G&T no se considera dentro de las instituciones financieras con Importancia Sistémica Global por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS).	✓
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.		✓
PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Segmento SMALL CAP: Banca Comercial, 8,809 cuentas monetarias, valor Q. 1,577,542,278. Banca Comercial, 645 cuentas de ahorros, valor Q. 165,606,439. Segmento Personales: Banca Retail, 354,133 cuentas monetarias, valor Q. 3,383,689,541. Banca Retail, 729,831 cuentas de ahorro, valor Q. 14,328,773,351. 3. Banca Privada: Personales, 3,961 cuentas monetarias, valor Q. 670,697,004. Banca Privada, 5,237 cuentas de ahorros, valor Q. 1,136,399,144. 55,790 cuentas monetarias, valor Q. 356,126,626. Otras 34,624 cuentas de ahorro, valor Q. 109,569,951.	✓
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	1. Segmento Corporativos 1,343 préstamos, valor Q. 19,195,096,471. 2. Segmento de Pequeñas Empresas 1,367 préstamos, Q. 1,218,464,931. 3. Segmento Personas 50,904 préstamos, valor Q. 6,865,631,084. *No se incluyen Tarjeta de Crédito, ni créditos de otros segmentos	✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	No aplica, no se utilizan con propósitos secundarios	✓
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente ³	No se incurrió en pérdidas monetarias derivado de procedimientos legales relacionados.	✓
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	No existió un caso relacionado correspondiente al período de reporte.	✓
	FN-CF-230a.3	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude		✓
	FN-CF-270a.1	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Ver en sección 5, Privacidad y Seguridad de Datos.	✓
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos	Información no divulgada por restricciones de confidencialidad.	✓
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660	No aplica FICO, se utiliza otro score.	✓
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	No aplica FICO, se utiliza otro score.	✓
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	No aplica CFPB, para Guatemala. No se reportó quejas presentadas a un ente similar por los asuntos relacionados.	✓
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos		✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago	1. tarjeta de crédito 159,362 2. tarjeta de débito prepago 355,980	✓
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	1. Tarjeta de crédito 208,335 2. Tarjeta de débito 368,634	✓
ESTÁNDAR SASB DE SEGUROS				
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	No se incurrió en pérdidas monetarias derivado de procedimientos legales relacionados.	✓
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Se reportaron 7 quejas las cuales se atendieron oportuna y se resolvieron efectivamente. Corresponde a menos del 1% de quejas recibida a nivel histórico.	✓
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	61%	✓
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	Existe una política información transparente de cada uno de los productos, así como sus procedimientos para socializarlos con el cliente. Ver en https://segurosgt.com.gt/nuestros-productos/	✓
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	Actualmente el modelo de inversión de instrumentos financieros y patrimoniales, no incorpora factores ESG este estará en desarrollo.	✓
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Cogeneración y energía renovable: Q. 84,647,896.04	✓
	FN-IN-410b.2	Ánalisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad, acciones o comportamientos ambientalmente responsables	Existen programas vinculados a los pólizas para sensibilizar a los clientes sobre comportamientos que impactan positivamente la salud y seguridad. Ver en https://segurosgt.com.gt/nuestros-productos/	✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	Actualmente existe un enfoque de gestión de riesgo ambiental el cuál continuará desarrollándose y ampliándose. Se estará trabajando en los próximos reportes para disponer de la información tal como la requiere el estándar.	✓
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)		✓
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital		✓
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total aderivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total aderivados con compensación central	No aplica. Grupo Financiero G&T no se considera dentro de las instituciones financieras con Importancia Sistémica Global por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS).	✓
PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	1. AP-Salud-Daños-Caución 386,899, 2. de vida 415,471, 3. Reaseguro 314	✓
ESTÁNDAR SASB DE FINANCIACIÓN DE HIPOTECAS				
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) hipotecas de tipo variable (HTV) híbridas o de opción, (b) con recargo por cancelación anticipada, (c) de tipo más elevado, (d) total, con puntajes FICO (por las siglas de Fair Isaac Corporation) superiores o inferiores a 660	(a) hipotecas de tipo variable (HTV) híbridas o de opción, FHA: 100% cartera posee tasa de interés variable (6,847 créditos con cartera por Q. 2,305 MM). DPI: 100% cartera posee tasa de interés variable, (b) con recargo por cancelación anticipada, FHA: 100% cartera posee penalización 1% sobre saldo de capital por pago anticipado. DPI: no procede. (c) de tipo más elevado, FHA: no procede. DPI: no procede. (d) No aplica, no se utiliza FICO	✓
	FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) las modificaciones de las hipotecas residenciales, (b) las ejecuciones hipotecarias y (c) las ventas corto o la entrega de escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria, según los puntajes FICO superiores o inferiores a 660	(a) las modificaciones de las hipotecas residenciales, FHA: 4 casos. DPI: no procede. (b) las ejecuciones hipotecarias FHA: 41 casos. DPI: no procede. (c) no aplica, no se utiliza FICO	✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos	Según cada tipo: FHA, no procede. DPI no procede.	✓
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) promedio ponderado de la ratio préstamo-valor (RPV) de las hipotecas otorgadas a (a) prestatarios pertenecientes a las minorías y (b) todos los demás prestatarios, con arreglo a los puntajes FICO superiores o inferiores a 660	No aplica, no se utiliza FICO.	✓
	FN-MF-270b.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	No se incurrió en pérdidas monetarias derivado de procedimientos legales relacionados	✓
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación	En FHA: existe procedimiento, Gestión FHA, institucional que no discrimina minorías o grupos vulnerables en la apertura de hipotecas DPI: no procede.	✓
Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años	No aplica para ninguno de las dos tipos hipotecas disponibles.	✓
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida por impago (LGD) atribuibles al impago de préstamos hipotecarios y a la morosidad provocada por catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica	Se hace un cálculo de Pérdida Esperada según la calificación del cliente tomando como parámetro la JM 47-2022. Actualmente no se dispone de la información tal como la solicita el estándar.	✓
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas	Se hace un estudio de impacto ambiental que es parte de los requerimientos de la JM 47-2022.	✓
PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	(a) residencial FHA: 100% cartera. DPI: no procede, y (b) comercial. FHA: no procede. DPI: no procede.	✓
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	(a) residencial FHA: no procede, DPI: no procede, y (b) comercial FHA: no procede. DPI: no procede.	✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
ESTÁNDAR SASB DE BANCA DE INVERSIÓN Y CORRETAJE				
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	Ver sección 5. Pilares de Sostenibilidad. Gestión del Talento Humano	✓
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa(ESG), por industria	Actualmente el modelo de inversión, no incorpora factores ESG este estará en desarrollo.	✓
	FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	Total de USD155MM (total desembolsado) en cartera ASG, Mujer, Vivienda Sostenible y Eficiencia energética. Ver en sección 5. Pilares de Sostenibilidad. Inclusión Financiera, y en 5. Pilares de Sostenibilidad. Productos Financieros Sostenibles	✓
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	Actualmente el modelo de inversión, no incorpora factores ESG, este estará en desarrollo.	✓
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	No existen empleados cubiertos en investigaciones relacionadas a la información del estándar.	✓
	FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional,incluido el deber de diligencia, por parte	No existieron casos relacionados en este período de reporte.	✓
	FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia		✓
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	Ver sección 5. Pilares de Sostenibilidad. Ética Empresarial.	✓
Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría6	No aplica. Grupo Financiero G&T no se considera dentro de los bancos con Importancia Sistémica Global por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS).	✓

Tema	Código	Parámetro de Contabilidad	Respuesta/Referencia	Verificación
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	Actualmente no se dispone del esquema de remuneración e información tal como la solicita el estándar. Se estará preparando en el siguiente informe.	✓
	FN-IB-550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación		✓
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3		✓
PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	FN-IB-000.A	(1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización	No se posee emisiones bursátiles del Banco actualmente, se iniciará en 2025.	✓
	FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector	No aplica, las inversiones actuales son de renta fija soberana.	✓
	FN-IB-000.C	(1) Número y (2) valor de las transacciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) divisas, (d) derivados, y (e) productos básicos	No aplica, se participa en el mercado pero no se es market maker.	✓



