



2023

MEMORIA DE LABORES E
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

GRUPO FINANCIERO
DONDE GUATEMALA
DEPOSITA SU CONFIANZA



2023

MEMORIA DE LABORES E
INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Tabla de Contenido



ACERCA DE ESTE INFORME.....	04
MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	05
CREDENCIAL INSTITUCIONAL	08
¿Quiénes Somos?	08
Estructura Organizacional	10
ESTRATEGIA	11
Nuestra Estrategia	11
Nuestro compromiso con la Sostenibilidad	14
PILARES DE SOSTENIBILIDAD	18
Grupo Financiero Confiable	18
Gobierno Corporativo	18
Ética Empresarial	20
Privacidad y Seguridad de los Datos	21
Transformación Digital	22
Satisfacción del Cliente	23
Operación Responsable	25
Eco Eficiencia Operativa	25
Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio	27
Gestión de Talento Humano	32
Respeto y No Discriminación	38
Relacionamiento con Partes Interesadas.....	41
Ciudadano Corporativo	42

Inversión de Impacto	46
Inclusión Financiera	46
Productos Financieros Sostenibles	48
Derechos Laborales y Humanos	53
Cambio Climático	55
Biodiversidad.....	55
ECONÓMICO FINANCIERO	56
Contexto Económico:	
Indicadores Macroeconómicos de Guatemala	58
Balance y Estado de Resultados de Empresas del Grupo	59
Resumen Reporte FITCH Y S&P	65
Informe de Auditores Externos	67
VERIFICACIÓN DE REPORTE	68
Carta de Verificación Externa del Reporte	69
Índice de Estándar GRI	70

Solidez y confianza BASADA EN NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

Como Grupo Financiero G&T Continental, en adelante, mencionado indistintamente como el “Grupo Financiero”, “G&T Continental” o “G&TC”, presentamos a nuestros accionistas y grupos de interés clave nuestra primera Memoria de Labores e Informe de Sostenibilidad 2023 (en adelante, el “Informe de Sostenibilidad”), por medio del cual rendimos cuentas sobre nuestro desempeño financiero, económico, social y ambiental correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023. A través de este informe, presentamos el despliegue de actividades y proyectos de nuestro plan estratégico correspondientes al período 2023. También incluimos información del Grupo Financiero y sus empresas que es de interés para nuestros accionistas y demás grupos de interés clave.

Este informe se ha elaborado utilizando como referencia los nuevos estándares GRI (por sus siglas en inglés Global Reporting Initiative), la versión 2021. También comparte desde sus temas materiales su alineamiento y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este informe ha sido verificado de forma externa por el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE), organización que es training partner del Global Reporting Initiative para Latinoamérica y miembro del IFRS (por sus siglas en inglés International Financial Reporting Standards) Sustainability Alliance, las principales organizaciones mundiales de reporte y divulgación.

Acerca de
este informe



Guatemala, 07 de febrero de 2024

ESTIMADOS ACCIONISTAS:

El año 2023 destaca la continuidad de nuestro proceso de transformación, basados en los fundamentos de nuestra robusta planeación estratégica que nos ha permitido obtener resultados extraordinarios promoviendo una cultura de trabajo colaborativo, ágil y de alto desempeño. Ha sido un excelente año para Grupo Financiero G&T Continental. Juntos hemos alcanzado récords históricos en nuestro desempeño.

Apegados a nuestro propósito de ayudar a alcanzar las metas y sueños de nuestros clientes, la constancia y continuidad de nuestro trabajo se ha centrado en consolidar a G&T Continental como un Grupo Financiero sólido y confiable. A continuación, resaltaré los principales resultados y retos del año 2023:

LOGROS Y PROYECTOS DESTACADOS:

- En el año 2023 concluimos con éxito la implementación del proyecto de Cliente Único y Expediente Digital esto nos permitió pasar de una estructura basada en productos a una estructura basada en nuestros clientes permitiéndonos contar con una vista 360 con el objetivo de promover una gestión integral y ágil de la información del cliente, mediante dos esfuerzos en paralelo:
 1. El acompañamiento y soporte a las células de trabajo a cargo de la habilitación tecnológica y
 2. Una reestructuración de la estrategia de actualización y remediación de la información del cliente.

**Mensaje del
Presidente**
del Consejo de Administración



- En el año 2023 en línea a nuestra estrategia se continuó con el diseño de actividades que se alinean hacia la ruta de implementación de un nuevo core bancario permitiendo avanzar de forma efectiva con el objetivo de la modernización bancaria.
- Establecimos las bases que nos van a permitir definir la estrategia del ecosistema de medios de pago, su modelo operativo y su exitosa implementación.

PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS

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

- En el Margen Financiero logramos un resultado de 4.20% posicionándose como el mejor de la historia del Banco.
- En Eficiencia alcanzamos un 47.81% lo que representa una mejora del 2.1% respecto al año 2022.
- En la rentabilidad sobre activos (ROA) alcanzamos un resultado de 1.64%, y en el retorno sobre capital (ROE) cerramos con 17.74%. En ambos indicadores sobrepasamos el presupuesto y mejoramos nuestra posición respecto al mercado.
- Cerramos con una utilidad antes de impuesto de Q 1,224 millones sobrepasando por un 10.67% el presupuesto.
- Los resultados financieros, se concretan en el Valor Económico Agregado (EVA), donde generamos un Delta EVA positivo.

B) INDICADORES DE SEGUROS G&T

- Las primas se situaron en Q 1,594.00 millones, valor que implica un crecimiento del 09.77 % respecto al año anterior. El crecimiento total fue Q. 146 millones siendo uno de los mejores crecimientos históricos en los últimos años.
- El Índice Combinado cerró con 89.9%, se obtuvo una mejora en la eficiencia de gastos administrativos y adquisitivos de lo cual se obtuvo una Utilidad Técnica de Q 103 millones, superior al año 2022.
- En eficiencia cerramos con 11.47 % de gastos administrativos sobre primas, lo cual representa una mejora con respecto al 12.03 % del año 2022.
- La utilidad antes de impuesto aumentó Q 3.1 millones más en relación al año 2022.

INFORME DE CALIFICADORES

FitchRatings otorgó a Banco G&T Continental una calificación BB Estable para Internacional de Largo y AA (gtm) Estable para nacional de Largo Plazo. S&P Global Ratings otorgó una calificación crediticia BB/Estable/B.

Por su lado AM Best le otorgó a Seguros G&T una calificación de A Estable para la Internacional Financiera y a Estable para la calificación crediticia.

Promovido desde la Alta Gerencia y Consejo de Administración, G&T Continental se emprendió un proceso para incorporar y evidenciar aún más el tema de Sostenibilidad dentro de la estrategia del negocio. Junto al liderazgo de los miembros del Consejo de Administración y nuestro Comité de Sostenibilidad, en el presente informe presentamos nuestros compromisos de gestión sostenible y responsable aunado a nuestro impacto positivo a la prosperidad de Guatemala.

El éxito del año 2023 es el resultado del esfuerzo y constante seguimiento de la Alta Gerencia y Consejo de Administración para el cumplimiento de nuestra estrategia. Agradezco de forma especial a nuestros colaboradores por su compromiso y desempeño para que juntos avancemos cada día para llegar a ser el Grupo Financiero líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancados en la transformación digital.

Fortalecidos por los éxitos del 2023 y el compromiso de todos, estamos preparados para enfrentar los retos del año 2024 en todas las empresas del Grupo Financiero G&T Continental.

Atentamente,



Mario Granai Fernández
Presidente Consejo de Administración

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

¿QUIÉNES SOMOS?

Más de 75 años de experiencia en el mercado financiero del Guatemala nos han permitido como Grupo Financiero G&T Continental profundizar en nuestra relación con el cliente, lo cual abrió la brecha para la creación de productos y servicios innovadores. Es por ello que hoy en día nuestras empresas participan activamente en los planes de crecimiento de las familias guatemaltecas a través de Banco G&T Continental, su rama Seguros G&T, Casa de Bolsa G&T Continental y demás empresas, impulsando los motores de la economía nacional por medio de sus productos y servicios.

Como pionero en el financiamiento de vivienda y de una cultura de ahorro, Banco G&T Continental cobra vida en 1962, como el brazo financiero de la Compañía de Seguros Generales Granai & Townson. Ambas empresas surgieron de la sociedad entre Mario Granai Andrino y Ernesto Townson Pinto, dos guatemaltecos visionarios que se arriesgaron a romper paradigmas para construir las bases económicas de un país en desarrollo.

Años más tarde, en 1990, un grupo de empresarios vanguardistas, encabezado por Jorge Castillo Love, creaba Banco Continental, que surge para complementar las funciones de la Financiera Comercial y Agropecuaria, S.A. (FIASA).

Credencial
Institucional



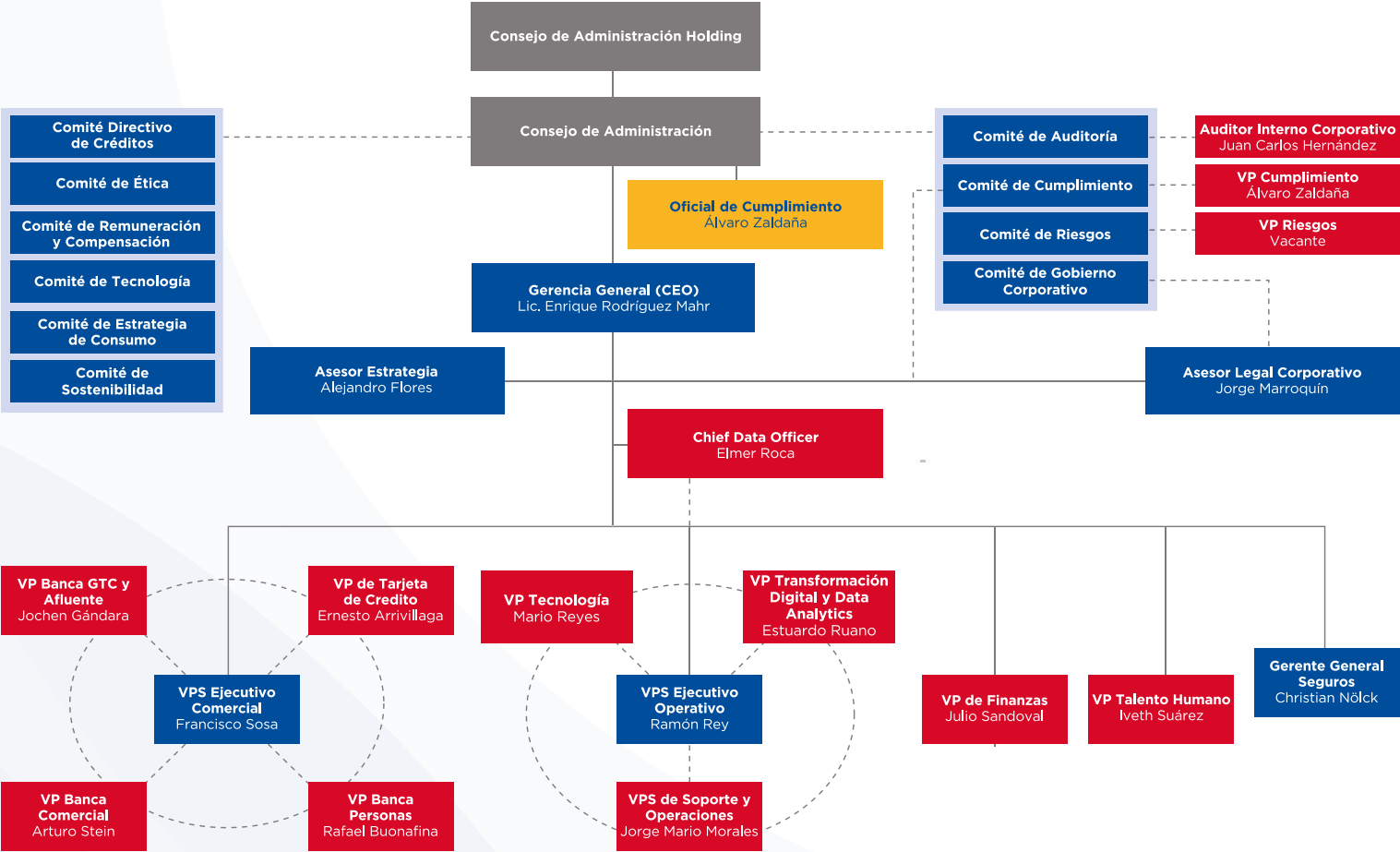
La nueva institución se caracterizaba por su dinamismo, enfoque de servicio al cliente, productos innovadores y el apoyo decidido a la libre empresa.

En la medida en que el mundo se globaliza, ambos bancos se adaptan a las exigencias del mercado y con ese espíritu en el año 2001 concretan una alianza estratégica para convertirse en Grupo Financiero G&T Continental.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la estructura organizacional de Grupo Financiero G&T Continental cómo órgano superior tenemos al Consejo de Administración, este es apoyado por comités. Los “Comités” son órganos de apoyo para la gestión integral de los principales riesgos a los que podría estar expuesto el Grupo Financiero. Así como por las Vicepresidencias que tienen a su cargo las principales áreas de gestión.



Gestión estratégica

DE CLASE MUNDIAL

NUESTRA ESTRATEGIA

Desde el año 2018, con el liderazgo de Enrique Rodríguez Mahr como Gerente General, implementamos en el Grupo Financiero G&T Continental una metodología de gestión estratégica de clase mundial, que en estos últimos 6 años nos ha permitido alcanzar hitos importantes para la organización, tales como enfoque y mejoramiento de la eficiencia y rentabilidad, generación de valor económico, mejora en la experiencia del cliente y un equipo de líderes de alto desempeño; esta metodología se vive en tres momentos importantes, planificación de la estrategia por medio de la cual definimos los objetivos, metas y proyectos a alcanzar; un adecuado seguimiento a la ejecución la planificación establecida y una rendición de cuentas sobre los resultados estratégicos que permitan tomar decisiones basados en evidencia. Esto promueve un balance entre los objetivos financieros, clientes, procesos y mejora continua, sostenibilidad y talento humano.



Estrategia



La clave de este éxito radica en nuestro pensamiento estratégico que guía nuestro actuar diario, el cual compartimos a continuación:





Aualmente el Consejo de Administración aprueba los objetivos estratégicos para el siguiente año, los que permitirán cumplir la Visión y Misión del Grupo Financiero. Luego, la Alta Dirección, define tareas y KPI's (por sus siglas en inglés key performance indicator) que se miden mensual, trimestral y anualmente para llegar a los objetivos definidos por el Consejo de Administración.

En la estructura del Grupo Financiero contamos con un área especializada en la Planificación Estratégica que cuenta con procesos sistematizados que promueven el alineamiento estratégico y que han permeado transversalmente en toda la organización en función de alcanzar nuestra meta de ensueño.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad se fundamenta en nuestra Meta de Ensueño y Valores Fundamentales y es parte de nuestro ADN.

Durante el año 2023, promovido desde la Alta Gerencia y Consejo de Administración, en Grupo Financiero G&T Continental derivado que ya contábamos con bases sólidas y el know how, emprendimos un proceso para incorporar y evidenciar más el tema de Sostenibilidad dentro de la estrategia del negocio, así como reforzar su incorporación dentro del mecanismo formal de rendición de cuentas.

Integramos los compromisos ambientales, sociales y de gobernanza del Grupo Financiero, compuesta de **tres pilares y una serie de metas y hoja de ruta**, cuyo avance comunicaremos en los próximos informes. Nuestra estrategia está en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente en 7 tenemos un impacto directo.



El proceso se realizó en cuatro fases fundamentales:

1. Taller de alineación y consolidación de conceptos de sostenibilidad con la Alta Gerencia y el Consejo de Administración.
2. Análisis de Materialidad
3. Definición de Sostenibilidad para el Grupo Financiero
4. Definición de Compromisos y Hoja de Ruta.

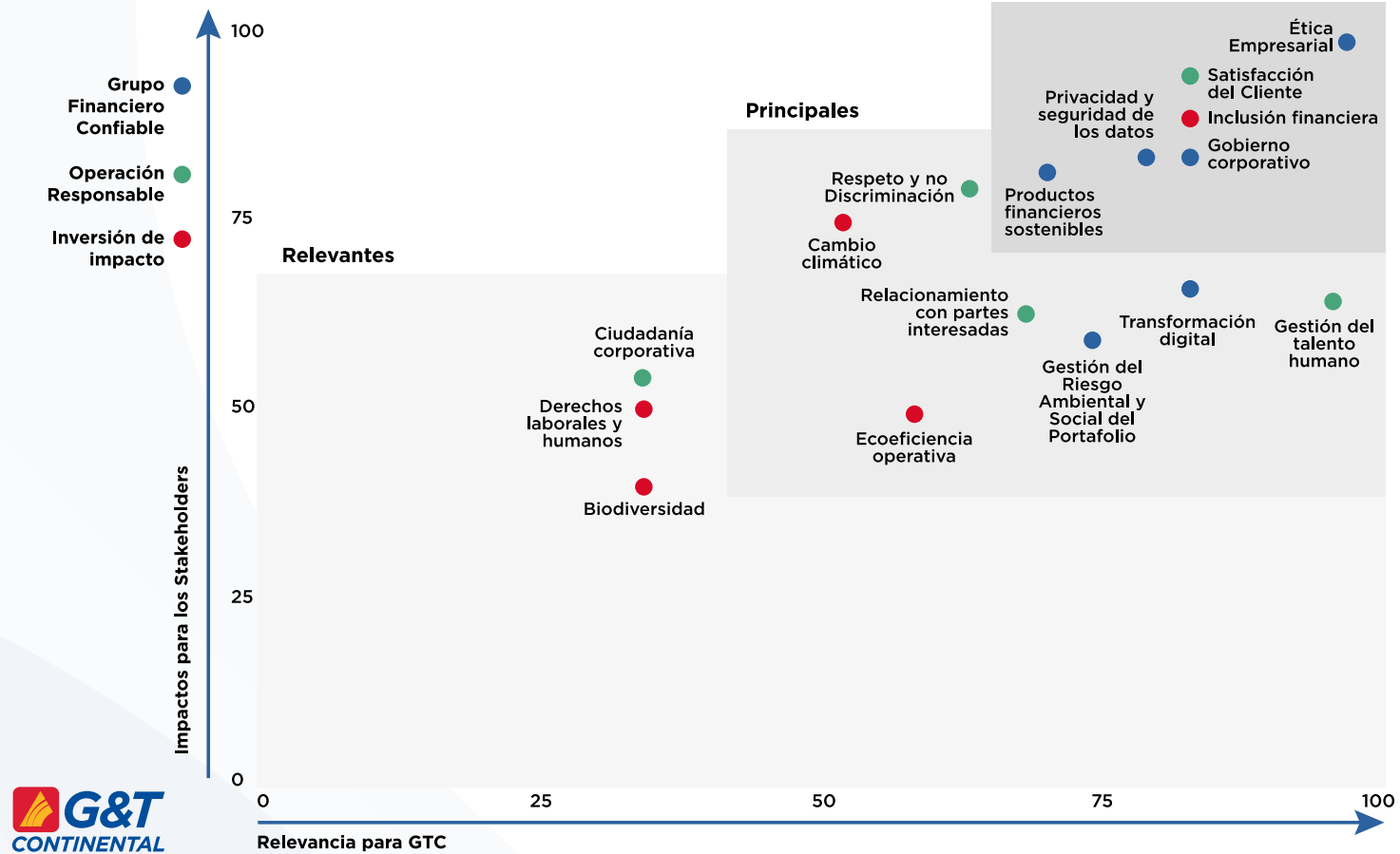


Como parte de este proceso, consideramos las mejores prácticas a nivel mundial en materia de sostenibilidad incluyendo la referencia de estándares de reportería no financiera como el GRI (por sus siglas en inglés Global Reporting Initiative) y SASB (por sus siglas en inglés Sustainability Accounting Standards Board). Desde el punto de vista interno consideramos las expectativas y requerimientos de los grupos de interés específicos de G&T Continental por medio de la recopilación de entrevistas y encuestas.

Como resultado del ejercicio identificamos:

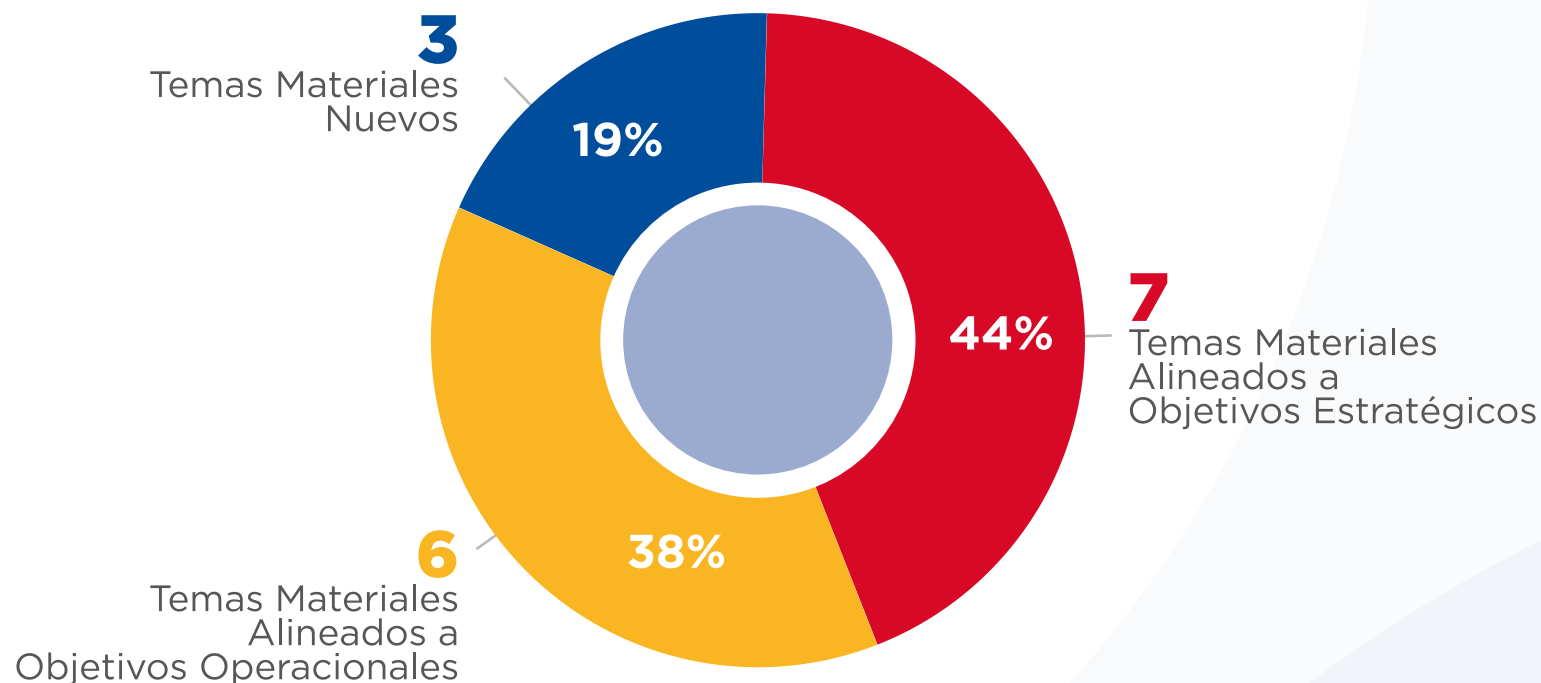
6 temas críticos,
7 principales y
3 relevantes según el enfoque de priorización.

MAPA DE MATERIALIDAD



Después que realizamos el proceso de definición de los temas materiales, realizamos una verificación cruzada con los objetivos estratégicos, operativos e iniciativas que ya formaban parte de nuestra estrategia de negocio, confirmando la premisa inicial de este proceso “el Grupo Financiero G&T Continental ya contaba con bases sólidas y know how del tema de sostenibilidad”.

Concluimos que de los 16 temas materiales:



En el año 2024 seguiremos avanzando

y la Sostenibilidad estará en nuestro Pensamiento Estratégico dentro de los imperativos y decisiones, y se incorporará en nuestro Balanced Scorecard y como parte de los facilitadores de nuestra planeación estratégica.

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 DEL CLIENTE.

GRUPO FINANCIERO CONFIABLE

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.

En Grupo Financiero G&T Continental, en atención a nuestros valores, a la normativa vigente y a los estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, reconocemos la importancia de contar con un sistema eficaz de Gobierno Corporativo que procure preservar las buenas prácticas empresariales y el trato equitativo de los diferentes grupos de interés, con la finalidad de alcanzar nuestros objetivos propuestos y generar confianza dentro del sistema financiero nacional e internacional.

En nuestro Manual de Gobierno Corporativo se plasman y describen las políticas, normas y estructura de control que se han diseñado en el Grupo Financiero G&T Continental, para fortalecer el sistema de Gobierno Corporativo.

Modelo de Gobierno Corporativo: El modelo definido para el Grupo Financiero G&T Continental, el cual incluye a cada una de sus empresas locales, se constituye en ocho pilares fundamentales que permiten la existencia de prácticas eficaces dentro de todas las estructuras y operaciones y que proporcionan un nivel de confianza necesario para el adecuado funcionamiento de una gobernanza eficaz, tal como sigue:



Entre los principales logros y resultados compartimos que:

- Durante el 2023 hemos consolidado el alineamiento de nuestros grupos de interés gracias a la gestión del Consejo de Administración, Comités de Apoyo de la mano con la Administración apegados a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
- Con el compromiso de mantener los más altos estándares en gobernanza, durante el 2023 se fortalecieron políticas, reglamentos y procedimientos, así como también se llevó a cabo la evaluación del desempeño del Consejo de Administración y cinco comités de apoyo.
- Se aprobó por el Consejo de Administración, la estrategia de sostenibilidad como un medio para impulsar la generación de valor económico, social y ambiental que permita lograr un desarrollo integral a largo plazo.

Seguiremos comprometidos con la mejora de nuestra gobernanza corporativa para que provea cada vez más información clara, oportuna y que garantice la transparencia en la toma de decisiones, que nos permita alcanzar nuestros objetivos estratégicos y velar por nuestros diferentes grupos de interés.

ÉTICA EMPRESARIAL



Construimos y mantenemos nuestra empresa y marca sobre la base de una sólida ética empresarial, viviendo a pleno nuestros valores de respeto, compromiso, confiabilidad, sinceridad, pasión por el servicio y mejora continua en todas nuestras operaciones y áreas de negocio.

El Grupo Financiero G&T Continental ha establecido un Código de Ética, el cual es nuestro punto de referencia para guiar nuestras prácticas laborales y nuestra conducta en cada uno de nuestros roles diarios, asimismo es un referente para nuestras relaciones con compañeros, clientes y proveedores. Este documento define los principios éticos, normas y valores que deben regir las acciones y decisiones en todos los niveles de la organización. El Código de Ética es orientado por y ejecutado a través de:

- **Canal de Denuncias Éticas:** Hemos establecido un canal confidencial de denuncias éticas que permite a los colaboradores informar sobre posibles prácticas laborales y conductas cuestionables. Con esta herramienta fomentamos la transparencia y brindamos a los colaboradores la confianza para abordar preocupaciones éticas sin temor a represalias.
- **Comités de Ética:** Dentro del Grupo Financiero G&T Continental, existe un comité de ética que, de acuerdo a la gobernanza corporativa establecida, reporta al Consejo de Administración y está integrado por un equipo de Vicepresidentes que abarcan diversas áreas dentro de las cuales se encuentran: Cumplimiento, Seguros G&T, miembros del Consejo de Administración, Asesores Externos y CEO encargados de evaluar los casos que son ingresados a través del canal de denuncias. Las reuniones de estos comités

se llevan a cabo de forma mensual, asegurando un enfoque regular y sistemático para abordar y resolver cuestiones éticas en la organización.

- **Programas de Formación:** A través de una plataforma interna, llevamos a cabo anualmente un curso del Código de Ética para todos los colaboradores, así mismo se solicita que firmen la carta de compromiso, con énfasis en la confidencialidad.
- **Cultura Organizacional:** Implementamos iniciativas fundamentadas en nuestros valores organizacionales, promoviendo una cultura arraigada en principios y valores sólidos. En base a los hallazgos se crean programas de capacitación preventivos que buscan disminuir las principales causas de las denuncias.

Desde hace 10 años hemos gestionado un canal de denuncias el cual se ha puesto a disposición de los colaboradores y nuestros grupos de interés 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 nuestros procesos.

En el año 2023 se recibieron un 5% de casos del total de la población del Grupo Financiero G&T Continental; cifra que se encuentra dentro de los límites aceptables de denuncia. Así mismo se cuenta con un canal de Quejas y Sugerencias disponible al público de interés.

Para abordar las áreas de oportunidad identificadas, se llevaron a cabo diversas acciones con el objetivo de atender, resolver y mejorar la situación. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con la transparencia y la ética dentro de la organización.

Cómo parte de nuestra gestión ética hemos promovido y logrado:

- **Cultura Organizacional Fortalecida:** Fomentamos valores compartidos y conductas éticas en todos los niveles de la empresa, crea un ambiente laboral donde la integridad y el respeto son fundamentales.
- **Confianza de los Stakeholders:** nos hemos ganado la confianza de nuestros stakeholders, incluyendo clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. La transparencia y la consistencia en la toma de decisiones éticas han contribuido a construir relaciones sólidas y duraderas.
- **Reputación Empresarial Positiva:** La gestión ética ha sido un pilar fundamental para construir y mantener una reputación empresarial positiva.

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.

Nuestra gestión de privacidad y seguridad de datos la realizamos por medio de la normativa JM 104 2021, que aborda riesgos tecnológicos y de seguridad para bancos. Hemos adoptado marcos internacionales como NIST por sus siglas en inglés (National Institute of Standards and Technology) y CIS (Center for Internet Security) quienes rigen la seguridad y la ciberseguridad con las mejores prácticas.

Nos regimos por las siguientes políticas y procedimientos que dirigen la privacidad y seguridad de datos: Política de Protección de Datos, Política de Seguridad de la Información, Política de Gobernanza de Datos y Procedimiento de Acceso a los Datos.

Hemos creado áreas para fortalecer la postura de seguridad y privacidad de datos como gobierno de datos a cargo de un Chief Data Officer, quien norma por medio de políticas y procedimientos la creación, estandarización, uso, almacenamiento, protección y eliminación de los datos. El Comité de Riesgo y Gobierno da visibilidad de la gestión y del seguimiento de los planes establecidos.

Destacamos en el año 2023 las siguientes acciones y resultados:

- **Formalizamos la unidad de Gobierno de Datos**
- **Incrementó la adopción de marcos de ciberseguridad de 3.8 a 4.04**
- **35% de crecimiento en transacciones monetarias digitales desde el 2021**
- **Crear e implementar políticas y procedimientos para la gobernanza de datos**

Hemos impactado positivamente en disponer en Banco G&T con una estrategia integral de protección de la información, la cual ha generado resultados positivos en la gestión de los datos y en cómo dichos datos son capturados, almacenados, clasificados y utilizados.

Además hemos establecido un plan estratégico donde el objetivo principal es madurar la gestión de los datos de forma integral, y seguir agregando valor al cliente, accionista y al ente regulador.

Continuaremos en el reto de fortalecer el modelo de Gobierno de Datos en la organización, incluyendo las iniciativas relacionadas con el acceso a los datos. También existe un enfoque muy fuerte en materia de ciberseguridad.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Promovemos la transformación digital para ser más competitivos en el mercado al ser más eficientes y ágiles con las transacciones y tomas de decisiones estratégicas, y con una mayor trazabilidad y medición de los impactos al medio ambiente y a la sociedad.

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.” Con ella buscamos generar valor al grupo financiero ya sea a través de incrementar negocio por medio de servicios o productos bancarios digitales y de encontrar eficiencias y optimización a través de la digitalización.

Un elemento clave de esta iniciativa estratégica es el concepto de Cliente Único y Expediente Digital. Por un lado, nos habilita la posibilidad de gestionar a nuestros clientes de una manera más integral y es la base para la omnicanalidad de nuestro servicio. Por otro lado, impacta de manera positiva el acceso de clientes individuales a servicios financieros y mejora su

relacionamiento con las finanzas personales o de sus negocios.

En el 2023 lanzamos al mercado el 1er crédito 100% digital, el cual se origina de inicio a fin en nuestros canales digitales y se deposita en cuestión de minutos a una cuenta monetaria vinculada, facilitando transacciones financieras para individuos y negocios.

59% de participación

en transacciones monetarias digitales

35% de crecimiento

en transacciones monetarias digitales desde el 2021

Q 60 millones de créditos

desembolsados de manera digital

Para el 2024 nuestras principales prioridades se enfocarán en seguir fortaleciendo nuestros canales digitales, especialmente en el segmento de Empresas, para seguir apoyando el éxito de las empresas en Guatemala. Seguiremos también construyendo nuestra estrategia de omnicanalidad, y asimismo la optimización, transformación y digitalización de procesos del modelo de negocio tradicional a lo digital.

La iniciativa de digitalización ha permitido gestionar relaciones más integrales y completas con nuestros clientes, impactando de manera significativa el servicio. A su vez, el crecimiento en el uso de los canales digitales y la creciente participación de las transacciones digitales sobre las físicas han impactado positivamente no solo en la experiencia de nuestros clientes, haciéndola más ágil, simple y fácil, sino que también a la organización, trayendo eficiencias relevantes.

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 la gestión de la satisfacción del cliente basamos sus fundamentos de atención en una variedad de normativas internas que detallan los protocolos de atención, guías e instrucciones de trabajo, así como políticas aplicables para la atención y respuesta a nuestros clientes, todo bajo el marco de la Gestión de Calidad y la Norma ISO9001-2015. La aplicación de esta normativa facilita el seguimiento de los indicadores asociados al servicio y documenta oportunamente los planes de acción que sean necesarios desarrollar para el cumplimiento de la promesa al cliente.

Utilizando la metodología del Net Promoter Score (NPS), en Banco G&T hemos desarrollado una medición trimestral de la experiencia del cliente en diferentes momentos de su Journey; incluyendo la experiencia digital del cliente, tanto de personas como de empresas en nuestros canales electrónicos. Así mismo se han generado varios ejercicios de focus groups con clientes de los diferentes segmentos, benchmarking de procesos críticos y otras entrevistas a profundidad para conocer las expectativas de los clientes acerca del servicio del Banco.



A lo largo del año 2023 escuchamos a más de 12,000 clientes quienes nos compartieron información importante de la experiencia que reciben del Banco y sus diferentes canales. Activamos la mesa técnica de servicio con participación y compromiso de los Vice Presidentes vinculados directamente con la atención al cliente, procesos, recurso humano y tecnología, con el propósito de conocer, discutir y tomar acciones que nos permitan mejorar la percepción del servicio que brindamos a nuestros clientes.

Con el propósito de generar acciones de mejora en la experiencia del cliente cada vez más ágiles, nos hemos propuesto implementar un modelo de la voz del cliente en tiempo real, a través de herramientas digitales de talla mundial, mediante las cuales escucharemos un mayor número de clientes y sus experiencias de manera más inmediata y las acciones oportunas que nos retan a generar cambios en procesos, tecnología y conocimiento de nuestro personal de manera que podamos acelerar las mejoras en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.

Adicionalmente contamos con el acompañamiento de una firma internacional reconocida a nivel internacional que nos está acompañando en la identificación de los momentos claves del servicio desde la perspectiva del Journey Map, así como la creación de arquetipos de clientes que incluyen las preferencias, emociones y expectativas de servicio, como insumos básicos para el diseño de mejores experiencias para el cliente.



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 y desperdicios en nuestra operación.

En Banco GT Continental apoyamos a la transición a una economía baja de carbono estableciendo objetivos para reducir la huella de carbono operativa. Por medio de reducir emisiones en los alcances 1 y 2¹. Así mismo buscamos como inyectar fuentes renovables de energía eléctrica a nuestros edificios administrativos y agencias.

Con el objetivo de disminuir la huella de carbono de nuestras operaciones, en el año 2023 instalamos 171 paneles solares monocristalinos de 585 watts cada uno, en los techos de nuestro edificio administrativo en zona 9 de la Ciudad de Guatemala. Generando una potencia instalada de **100 Kilovatios pico, logramos un ahorro mensual del 11%** en nuestra factura eléctrica para un retorno financiero de la inversión **en menos de 5 años.**



1. Según Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard -GHG- los alcances clasifican las emisiones producidas por las organizaciones, dividiéndolas en emisiones directas e indirectas y sub clasificándolas a su vez en emisiones de alcance 1 (todas las emisiones directas); emisiones de alcance 2 (emisiones indirectas que provienen de la compra de electricidad, calor, vapor, etc.);

También en el año 2023 se ejecutó el proyecto de cosecha de agua, en la cual estamos retornando al manto freático más de **100 mil galones de agua** a través de la introducción de equipos y materiales de mejor eficiencia, tal como mezcladoras de agua, inodoros ahorradores de agua, mingitorios secos, plantas de tratamiento de aguas. Invertimos también en nuevas tecnologías de aires acondicionados para los edificios y agencias del banco, pasando de equipos de eficiencia SER13 a SER18, **reduciendo el consumo de energía eléctrica en un 20%**.

GRÁFICA: REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWh/COLABORADOR - AÑO)

 <div>Consumo eléctrico en todos los edificios administrativos y agencias del banco</div>	2022			2023		
	kW	No. De Empleados	kW/ Empleado	kW	No. De Empleados	kW/ Empleado
	7,745,635	4,403	1,759	7,697,154	4,725	1,625

Hemos reducido de forma sostenida desde el año 2019 el consumo de kWh/colaborador, **con relación al año 2022 tuvimos un ahorro del 8%**

Generación de líneas base:

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y el planteamiento de sus metas este año hemos generado las líneas base de reciclaje, metros cuadrados de los inmuebles del banco con estándares de construcción sostenible, fuentes renovables en la provisión de energía eléctrica a nuestras operaciones y consumo de combustible.

GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PORTAFOLIO



Estamos comprometidos con la financiación responsable y sostenible, por lo que integramos la gestión del riesgo socioambiental en el financiamiento de todas nuestras operaciones.

El marco normativo de la gestión del riesgo ambiental y social se encuentra alineado al Manual de administración integral de riesgos y el Manual de administración de riesgo de crédito. Nuestra Política de gestión del riesgo ambiental y social tiene como ámbito de aplicación el proceso de revisión, aprobación y seguimiento de los créditos de empresas y de proyectos. Es de aplicación obligatoria e involucra a las áreas de negocios, análisis de crédito, comité de crédito, gobierno corporativo, asesoría legal, créditos y cartera y riesgo socioambiental.

En Banco G&T Continental hemos sido líderes en la implementación de un sistema de gestión ambiental y social desde el año 2016, siendo el primer banco con un sistema A&S totalmente implementado en sus operaciones desde entonces. El cual nos coloca en una posición favorable para enfrentar los desafíos actuales y futuros en materia ambiental y social. Este sistema de gestión es transversal al macroproceso de créditos mayores en donde cada integrante del proceso tiene un rol y responsabilidad dentro del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

Se garantiza su funcionamiento mediante la aplicación del Modelo Tres Líneas de Defensa para la gestión integral de riesgos. En donde la primera línea de defensa (negocio y operaciones) es la responsable de identificar, evaluar y gestionar los riesgos A&S en sus actividades diarias; la segunda línea (riesgo socioambiental) controla y monitorea los riesgos, establece políticas y directrices, realiza supervisión y asesoramiento a la primera línea; y la tercera línea (auditoría interna) audita el cumplimiento de los controles y políticas internas sobre la primera y segunda línea, para garantizar la integridad y fiabilidad de los procesos.

Nuestra promesa es facilitar a nuestros clientes experiencias diferenciadas que les generen valor mediante evaluaciones de Debida Diligencia A&S y monitoreo, apoyándoles y asesorándoles a mejorar su desempeño a través de las mejores prácticas de acuerdo con su sector.

Nuestro Marco de apetito de riesgo ambiental y social nos ayuda a definir límites y niveles claros de tolerancia para los riesgos a los que estamos dispuestos a asumir. Esto ayuda a la Dirección y al personal de negocios a comprender cuales son los parámetros aceptables para la institución. Facilita la toma de decisiones informadas para garantizar que los entes de gobierno corporativo consideren los riesgos en los procesos de toma de decisiones. Apoya a la identificación y mitigación proactiva de riesgos A&S, hace visible la identificación de oportunidades de financiamiento sostenible y fortalece nuestra cultura de rendición de cuentas.

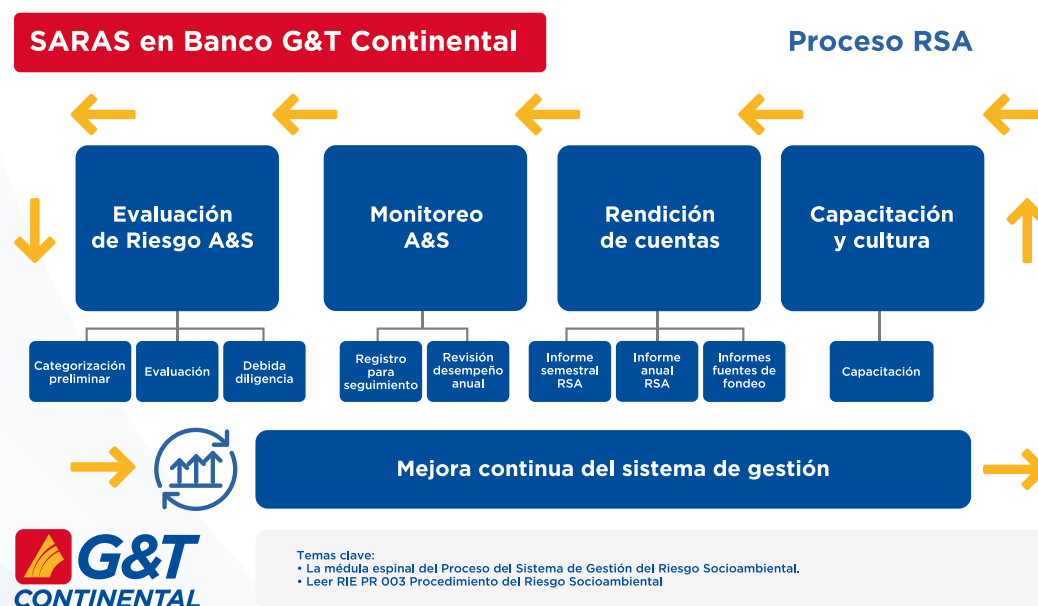
Las áreas que integran el proceso son: negocios, análisis de crédito, comité de crédito, gobierno corporativo, asesoría legal, créditos y cartera, riesgo socioambiental.

Los entes de gobierno corporativo que tienen relación con el proceso de riesgo A&S y sus funciones son: Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité Directivo de créditos y Comité de Sostenibilidad.

Por medio de nuestro Proceso de Gestión de Riesgo Socioambiental, buscamos gestionar de manera efectiva los riesgos asociados a las actividades crediticias, contribuir a un desarrollo sostenible y socialmente responsable.

Este consta de 4 subprocesos:

GRÁFICA: PROCESO DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL DE BANCO G&T



Este sistema se apoya en un Mecanismo de Quejas Externo relacionado a temas ambientales y sociales. Este proceso se hace en total cumplimiento de La Ley de Bancos y Grupos Financieros.

El logro destacado en 2023 es realizar una optimización del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales que permitió al Banco G&T lograr la versión 2.0 de su versión actual, este servicio estuvo a cargo de nuestro Socio CentraRSE y la empresa Climas Advisory Services LLC. Durante este servicio se realizó una revisión del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) del Banco G&T Continental para identificar oportunidades de mejora, de acuerdo con las buenas prácticas internacionales, a fin de optimizar e incrementar la calidad y eficiencia del análisis de riesgos ambientales y sociales del Banco. Esto permitió desarrollar un plan de trabajo priorizado para abordar a corto, mediano y largo plazo para adaptar procesos y estándares según mejores prácticas en finanzas sostenibles.

Se identifica como crucial la integración de la evaluación de riesgos climáticos en el análisis del SARAS.

- Su inclusión fortalecerá la capacidad del banco para anticipar y mitigar impactos ambientales y sociales asociados al cambio climático, anticipándose y abordando los desafíos derivados del cambio climático.
- Este enfoque proactivo no solo protege al Banco de posibles pérdidas financieras, sino que también contribuye a la mitigación de impactos ambientales negativos, consolidando la posición del Banco como líder en sostenibilidad.

Uno de los mayores retos del proceso es definir una hoja de ruta para la gestión de riesgos y oportunidades climáticas para la sostenibilidad a largo plazo del Banco, tanto desde una perspectiva financiera como ética. Además, posiciona a la institución para capitalizar las oportunidades emergentes en un mundo en constante cambio.

La actual estrategia del banco ha demostrado eficacia al abordar con éxito al pilar 1, 2 y 3 del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Guatemala, posicionándolo como líder en la gestión de riesgos ambientales y sociales en el sector financiero de Guatemala.

Pilar 1	Alineamiento estratégico de negocios a la sostenibilidad con políticas internas ambientales, sociales y de gobernanza.
Pilar 2	Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos en los procesos de inversión o crédito.
Pilar 3	Desarrollo de productos e instrumentos financieros sostenibles e inversión en proyectos sostenibles.



Estamos generando un impacto positivo en clientes y las comunidades del área de influencia entre estos:

- Incorporamos criterios ambientales y sociales en la evaluación crediticia, apoyando a nuestros clientes a lograr un mejor desempeño ambiental y social utilizando como estándar las normas de desempeño de la IFC.
- Nuestros clientes, al estar conscientes de sus riesgos logran adoptar medidas proactivas para gestionar y mitigar sus propios riesgos, mejorando la resiliencia de sus operaciones y proyectos.
- Nuestros especialistas pueden colaborar con clientes en el desarrollo de proyectos sostenibles, fomentando la creación de iniciativas que contribuyan al bienestar social y ambiental.
- Monitoreamos los proyectos financiados con el propósito de buscar la transparencia sobre la gestión de riesgos ambientales y sociales para mantener la reputación tanto del banco como de nuestros clientes.
- Al financiar proyectos y operaciones que contribuyen a aspectos climáticamente inteligentes con el Programa GTC Planet, podemos impactar positivamente en la consecución de metas relacionadas con la adaptación y mitigación al cambio climático, el acceso a vivienda, y crecimiento económico sostenible de las Pymes.

Resultados y desempeño en el período 2023 en relación a la exposición de riesgo de la cartera:

INDICADORES		DIC-23
 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%

DATOS EXPRESADOS EN PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE LA CARTERA DEL BANCO G&T AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

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



Reconocemos que nuestro capital humano es una de nuestras principales ventajas competitivas, y por ello, velamos por su bienestar y desarrollo profesional, buscando atraer y retener a los mejores profesionales en el mercado.

A diciembre 2023 Grupo Financiero cuenta con 5,403 colaboradores; el 45% de nuestros colaboradores son hombres, mientras que un 55% están representados por mujeres. En nuestro equipo conviven las diversas generaciones laboralmente activas; entre ellas: 57% *millennials*, 35% *generación Z*, 7% *generación X* y 1% *baby boomers*. Con esto demostramos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, fomentando un ambiente laboral que valora y respeta la contribución de cada individuo.

Constituyendo un 41% en agencias y un 59% en áreas administrativas, estos porcentajes reflejan la distribución proporcional de nuestra presencia y participación en diferentes sectores o funciones dentro de la organización.

A diciembre 2023:

5,403 colaboradores
45% hombres
55% mujeres

Entre ellos:

57% millenials
35% generación Z
7% generación X
1% baby boomers

41% en agencias
59% en áreas administrativas

Actualmente en el Grupo Financiero contamos con la siguiente distribución jerárquica:

NIVEL	PORCENTAJE
Alta dirección	1 %
Líderes y altos medios	3 %
Jefe directo y supervisor	6 %
Colaboradores	90 %

Desarrollo del talento

En el 2023, realizamos 662 capacitaciones, siendo formados el 100% de nuestros colaboradores. En total fueron más de 32,000 horas invertidas en programas formativos y de desarrollo, lo cual impactó de forma directa, tanto en el desarrollo de competencias como en los indicadores de eficiencia alcanzando un 87% de impacto positivo en el desempeño de la organización. Para determinarlo utilizamos distintos métodos como: Delta Eva, índice de satisfacción del cliente, indicadores de sostenibilidad, nivel de madurez en ciberseguridad, transformación digital y rotación voluntaria.

- **Planes de carrera o sucesión:** Actualmente estamos diseñando planes de carrera para que tanto los colaboradores, como los líderes, conozcan las rutas de desarrollo que existen en la organización lo cual contribuye a visualizar su crecimiento integral, desarrollo profesional y permanencia dentro de la institución.
- **Métricas de contratación:** A diciembre se realizaron 3,022 procesos de selección los cuales incluyen procesos de contrataciones externas y procesos de promoción y ascensos internos; es importante destacar que de este total 166 son plazas nuevas y los ascensos representan un 28%.

En el 2023,

662 capacitaciones realizadas
100% de nuestros colaboradores formados
32,000 horas invertidas en programas formativos y de desarrollo
87% de impacto positivo en el desempeño de la organización

A diciembre,

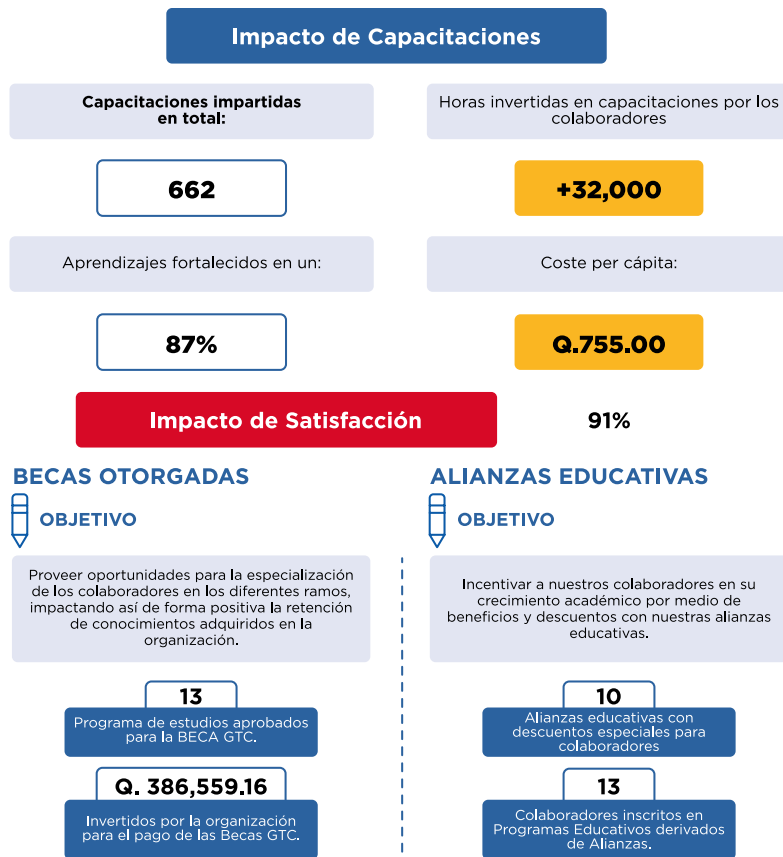
3,022 procesos de selección
 De este total:
166 son plazas nuevas
28% son ascensos.

- **Estrategia de Fidelización:** Fortalece el vínculo con nuestros colaboradores a través de una estrategia de Wellness que se enfoca en fomentar el bienestar y satisfacción, a través de cuatro pilares que integran:

Pilar Social	Se enfoca en celebraciones de momentos especiales que promueven el compañerismo y permiten el compartir con los demás integrantes de la organización.
Pilar Físico	Incluye actividades o programas que promueven la salud integral y física a través del ejercicio, alimentación y factores que permiten un adecuado crecimiento en todos los ámbitos de la vida.
Pilar de Desarrollo	Se integra por evaluación de desempeño, cursos, talleres, capacitaciones o charlas que enriquecen los conocimientos y habilidades.
Pilar Emocional	Se compone de clima organizacional, beneficios o programas que impactan en el balance de vida trabajo.

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

1	Estrategias de atracción del talento.
2	Fortalecimiento de propuesta de valor empleador.
3	Mediciones para conocer la satisfacción de colaboradores entre ellas clima organizacional, encuestas de pulso, focus group y evaluadores de experiencia del mercado.
4	Gestión y medición de desempeño
5	Rutas de desarrollo
6	Implementación de iniciativas estratégicas de capital humano como: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de GTC CONTIGO (bienestar multidimensional), • Área de RSE y Estrategia de Sostenibilidad la cual integra compromisos en ética y transparencia, gestión del talento humano, respeto y no discriminación, derechos laborales y humanos entre otros.
7	Becas y alianzas educativas para su crecimiento profesional las cuales buscan especializar a colaboradores en diversos campos impactando positivamente en la retención y aplicando conocimientos adquiridos en nuestra organización.



Contamos con una gama de beneficios para nuestros colaboradores dentro de los cuales mencionamos: beneficios especiales relacionados a productos financieros; prestaciones habituales para los colaboradores a jornada completa en este otorgamos seguro de vida y gastos médicos, permiso parental; previsión para la jubilación; así como beneficios internos de la Asociación Solidarista de Servicios y Desarrollo Personal (ASDEP).



Durante este período, se invirtieron un total de 75,200 horas, lo cual generó un gran impacto positivo.

Programa GTC Contigo - Bienestar Multidimensional

En el año 2022, llevamos a cabo la medición del Índice de Medición del Bienestar (IMPe), una iniciativa destinada a evaluar el bienestar multidimensional de nuestros colaboradores y sus familias. Esta medida es fundamental, ya que consideramos de gran importancia que todos nuestros esfuerzos en responsabilidad social comiencen desde el interior de la organización hacia el exterior, priorizando a nuestro equipo de trabajo.

El propósito de este programa es ofrecer respuestas oportunas y efectivas a las necesidades de nuestros colaboradores, generando un impacto directo en sus vidas y en las de sus familias. Con la implementación y desarrollo del Programa GTC Contigo, nos proponemos; fomentar un mayor nivel de lealtad y compromiso por parte de nuestros colaboradores, facilitar la atracción eficaz de nuevos talentos y contribuir al impacto efectivo en la erradicación de la pobreza en Guatemala.

Nos llena de satisfacción informar que, gracias al Programa GTC Contigo, hemos brindado apoyo continuo a nuestros colaboradores y sus familias durante situaciones adversas. Este programa refleja nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestra comunidad laboral, permitiéndonos estar presentes y ofrecer asistencia efectiva en los momentos que más lo necesitan.

En base a los resultados obtenidos decidimos enfocar los esfuerzos en **5 dimensiones**; las cuales se detallan a continuación:



1

Educación:

Otorgar Becas para familiares de colaboradores.



2

Finanzas Personales:

Formación en salud financiera, apoyo, asesoría profesional para la consolidación de deudas con el objetivo de alcanzar una salud financiera óptima.



3

Vivienda:

Programa que busca mejorar la calidad de vida del colaborador y su familia a través de otorgar una vivienda digna.



4

Empleabilidad:

Formación y asesoría a familiares para aumentar sus posibilidades de inserción en el mercado laboral y/o apertura para desarrollar habilidades para crear un emprendimiento.



5

Salud:

Implementación de programas y jornadas médicas con el objetivo de mejorar la vida de colaboradores y sus familiares; la cual es la necesidad más latente.

La Gestión del Talento Humano en nuestra empresa 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.

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.

Actualmente, el 81% de nuestros procesos de selección para puestos de liderazgo cuentan con la participación de mujeres, de las cuales un 54% ha sido seleccionado, lo que demuestra el impacto positivo de la presencia femenina en nuestra organización.

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



<ul style="list-style-type: none"> Salas de lactancia 	Se enfoca en celebraciones de momentos especiales que promueven el compañerismo y permiten el compartir con los demás integrantes de la organización.
<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> 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 año llevamos a cabo edición el número VII, con el tema "Hábitos Emocionales para la Excelencia", brindado por Tuti Furlán. Este encuentro proporciona un espacio valioso para el intercambio de conocimientos y experiencias.
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización sobre Inteligencia Colectiva Corporativa 	Implementamos sesiones de sensibilización sobre la importancia de la diversidad en los equipos, reconocer el talento, respetar las diferencias y sacar el mejor provecho del trabajo en colaboración.

81% de nuestros procesos de selección para puestos de liderazgo cuentan con la participación de mujeres, de las cuales un **54%** ha sido seleccionado.



RESPECTO Y NO DISCRIMINACIÓN



Fomentamos un ambiente de respeto, trabajo diverso e inclusivo basado en la meritocracia que promueve el bienestar de todos y promovemos lo mismo con clientes y otros públicos interesados.

Nuestra estrategia se fundamenta en nuestros valores organizacionales en los cuales buscamos promover una cultura de: respeto, compromiso, confiabilidad y ética, ser un persona directa y sincera, tener pasión por el servicio y una mejora continua, y búsqueda de resultados extraordinarios.

Así mismo, promovemos una cultura de trabajo colaborativo, de agilidad, transformación digital y alto desempeño lo cual se manifiesta a través nuestro programa de desarrollo y capacitación los cuales están enfocados a desarrollar esas competencias y características en los colaboradores.

Llevamos a cabo una serie de proyectos con la convicción de que impactarán de manera positiva, lo cual permite mantener la competitividad y lo más importante, continuar cumpliendo con metas y sueños de nuestros clientes, partiendo de nuestro colaborador.



Inclusión laboral

En el año 2023 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 32 personas abarcando diversas discapacidades tales como; síndrome de Down, visual, auditiva, epilepsia o física.

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

RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS



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.

Como parte de nuestro Pensamiento Estratégico 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. Con este marco mantenemos relacionamiento continuo con nuestros grupos de interés estableciendo periodicidad y canales adecuados. Entre ellos uno de los principales es nuestra línea ética en relación a las pautas contenidas en nuestro código de ética con distintos grupos de interés.

Durante 2023, trabajamos con una metodología que contempla el contexto y se desarrolla de manera participativa para desarrollar nuestra estrategia de sostenibilidad, incluyendo a nuestros grupos de interés en procesos de consulta, diálogo y discusión alrededor de los impactos, riesgos y oportunidades de incidir del Grupo Financiero. Realizamos más de 30 entrevistas y más de 200 encuestas con colaboradores, inversionistas y prestamistas, clientes, sociedad civil, comunidades, gobierno y entes reguladores, accionistas y miembros del Consejo de Administración.

Grupos de Interés involucrados en el proceso:

+30 entrevistas
+200 encuestas





CIUDADANO CORPORATIVO



Ofrecemos educación, asesoría y servicios que permiten a las personas cumplir sus proyectos de vida, e invertimos en las comunidades para generar un impacto positivo donde tenemos presencia.

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.

Algunos aspectos clave de nuestra labor en responsabilidad social empresarial incluyen:

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 2023 se llevaron a cabo 13 actividades de voluntariado, ofreciendo oportunidades para crear conexiones, cumplir con la responsabilidad cívica, mejorar la salud mental y construir la autoestima.

1,275 voluntarios
5,319 horas invertidas
2,455 personas beneficiadas

Las actividades de voluntariado para nuestros colaboradores incluyeron:

● Compartiendo Amor	Aspiramos a crear momentos especiales que inspiren sonrisas, promuevan el conocimiento y fortalezcan los lazos afectivos que nos unen.
● Una Selva Loca	Trabajamos Cuentacuentos y una guía para desarrollar la motricidad fina con niños de escuelas.
● Salvamos Vidas	Salvamos vidas y mejoraremos la salud de las personas que requieren transfusiones sanguíneas.
● Alegrando Vidas	Compartimos una mañana de comprensión, alegría, amor, con las personas de la 3era edad del Asilo de San Vicente de San Paul.
● Sembrando el Futuro	Contribuimos activamente a la conservación del medio ambiente y la sostenibilidad.
● Construyendo Huertos	Construimos huertos familiares, promoviendo la seguridad alimentaria, promoviendo una aplicación para la estimulación infantil.
● Socios por un Día	Fomentamos la orientación académica-profesional de los alumnos, acercándonos a la preparación para el mercado laboral.
● Responde con nosotros	Armamos kits de alimentos básicos, para atender niños que sufren desnutrición aguda en Alta Verapaz.
● Celebración del día del Niño	Creamos conciencia sobre la necesidad de proporcionar un entorno seguro y estimulante para que los niños puedan crecer y desarrollarse plenamente.
● Armando Kits	Abordamos activamente la problemática de la desnutrición infantil, ofreciendo apoyo tangible y afectivo a los niños afectados con desnutrición.
● Feria de los Sueños	Buscamos cultivar en los niños la capacidad de imaginar, planificar y trabajar hacia un futuro lleno de oportunidades.
● Limpiando Playas	Contribuimos de manera activa a la preservación del medio ambiente marino y la promoción de playas más limpias y saludables.
● Visitas ÚNETE	Visitamos áreas administrativas y agencias; en donde todos los voluntarios se unieron para trabajar en los detalles, compartiendo mensajes positivos destinados a los valientes niños guerreros y sus familiares.



Rifa UNETE

El Grupo Financiero G&T Continental, junto con todos los guatemaltecos que han creído en la importancia de salvar la vida de los niños con cáncer, ha desempeñado un papel fundamental en la iniciativa anual de la Rifa ÚNETE durante más de dos décadas.

Como uno de los cuatro socios fundadores, el Grupo Financiero G&T Continental ha liderado esta noble causa, dedicada a recaudar fondos para proporcionar un tratamiento integral sin costo a los pacientes pediátricos con cáncer en Guatemala; esta iniciativa brinda la oportunidad a estos pacientes de enfrentar dignamente esta enfermedad.

La meta total establecida fue de 27 millones; de la cual la contribución de G&T Continental ascendió a Q4,586,660 MM. Este logro es posible gracias al apoyo de nuestros colaboradores, quienes, mediante la venta de tickets UNETE a través de nuestros clientes, amigos, proveedores y todos los guatemaltecos que se unieron a la causa de "Salvar Niños con Cáncer".

Nuestro compromiso sigue siendo fuerte, y agradecemos a todos quienes han contribuido a hacer posible este impacto positivo en la lucha contra el cáncer infantil.

Gracias al apoyo recibido, hemos superado la meta establecida y hemos podido brindar esperanza y ayuda a aquellos que más lo necesitan.

Se han atendido a la fecha un total de **11,585 pacientes**; de los cuales el **77%** fueron **diagnosticados con cáncer**. Del total de pacientes diagnosticados con cáncer, el **45%** se encuentra actualmente **libre de la enfermedad**.

Los cinco diagnósticos más comunes y su respectivo porcentaje son los siguientes:

Leucemia:	46%
Linfomas:	12%
Retinoblastoma:	7%
Tumores del Sistema Nervioso Central:	7%
Tumores Óseos:	6%

La fundación Ayúdame a Vivir - AYUVI - donde Grupo financiero es uno de los socios fundadores tiene como finalidad que los niños reciban un diagnóstico y tratamiento adecuado y que cuenten con las mejores oportunidades ; así mismo se han dedicado incansablemente a recaudar fondos con el fin de brindar tratamiento sin costo a los pacientes pediátricos. La fundación cree firmemente en proporcionarles la oportunidad de combatir esta enfermedad de manera digna y con esperanza.

Uno de los primeros logros fue la creación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP), un hospital que se ha convertido en un centro de referencia en el tratamiento del cáncer pediátrico. Es el único centro especializado en esta enfermedad en el país y adopta un enfoque multidisciplinario e integral.

La UNOP ofrece tratamiento médico y fusiona varios elementos de manera integral, lo que permite contar con un equipo multidisciplinario de profesionales, incluyendo psicólogos, nutricionistas y especialistas en trabajo social.

Actualmente, la consulta externa atiende a alrededor de 150 pacientes diariamente, algunos asisten para recibir tratamiento, otros para su control regular y otros para recibir diagnóstico y atención.

En el año 2017 nace AYUVI Occidente una clínica ambulatoria localizada en Quetzaltenango, la cual atiende a pacientes del área de Occidente.

También cuentan con El Hogar Estuardo Mini, parte del **tratamiento integral que brindan** es el **acompañamiento al 30% de los pacientes que luchan hasta el final sin vencer el cáncer**. En este espacio, también se ofrece apoyo psicológico y médico para enfrentar las diversas crisis asociadas a la enfermedad.

A medida que avanza, la fundación enfrenta desafíos crecientes. Su **principal reto** es la **demandas de servicios**, ya que por cada niño actualmente atendido, existe otro en algún lugar del país sin acceso a dichos servicios. Actualmente, **atienden al 44% de los niños guatemaltecos afectados por el cáncer** y **reciben aproximadamente 50 nuevos pacientes diagnosticados cada mes**.

AYUVI cuenta con diversas actividades y formas de ayudar, todas con el objetivo común de recaudar fondos para garantizar la continuidad, crecimiento, mantenimiento y operación del hospital.



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.

Formación financiera

Durante el año 2023, Banco G&T Continental llevó a cabo una serie de charlas financieras dirigidas a los colaboradores de empresas clientes con cuentas de **Bank at Work** (Cuentas Planilleras). Las charlas fueron impartidas por expertos en finanzas teniendo como objetivo principal brindar información valiosa sobre cómo administrar finanzas personales de manera efectiva.



Acciones con Agexport

En Banco G&T Continental en alianza con Agexport hemos realizado en toda Guatemala una serie de talleres y charlas financieras dirigidas al segmento mujer. Estos talleres y charlas forman parte del programa integral GTCMujer y tienen como objetivo empoderar a las mujeres en el ámbito financiero. Los talleres y charlas han sido impartidos por equipos multidisciplinarios expertos en finanzas y empresarial. Teniendo siempre presente que el Programa GTCMujer busca el desarrollo de las guatemaltecas en sus empresas y emprendimientos.



Programa Yasekómo!

El programa de educación financiera YASEKÓMO de Banco G&T Continental se inició en 2019, es una herramienta clave que tiene como propósito enseñar a través de consejos prácticos sobre cómo administrar las finanzas de manera efectiva y divertida a clientes personas y empresas; así como también ofrece tips para ampliar y mejorar el uso de los productos y servicios. En el sitio web oficial del Banco, se puede encontrar información adicional sobre el programa.

<https://www.gtc.com.gt/yasekomo>



9,000 clientas con acceso a productos bancarios.

42% del universo de nuestros clientes son mujeres.

4,500 nuevas cuentas de ahorro.

4,000 tarjetas de crédito.

PRODUCTOS FINANCIEROS SOSTENIBLES



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.

GTCMujer

Es un programa con el que ofrecemos soluciones financieras diseñadas para mujeres ejecutivas y amas de casa, emprendedoras y universitarias de nivel socioeconómico BC. Entre nuestros productos GTCMujer se encuentran la cuenta de ahorro, tarjeta de crédito, línea directa a través de la página, préstamo para PYMES y Seguros GTCMujer, brindando así opciones diferenciadas que acompañan a distintos segmentos de mujeres en sus etapas y toma de decisiones importantes.

Nuestro objetivo es convertirnos en el banco referente de la mujer guatemalteca para poder acompañarlas en las distintas etapas de sus vidas en la toma de decisiones importantes con soluciones financieras y valores agregados. Tenemos un compromiso con apoyar el ecosistema alrededor de nuestros productos para que se creen las condiciones del objetivo e impacto esperado.

Cerrando el año con 9,000 clientas que tienen acceso a productos bancarios, las mujeres forman ahora el 42% del universo de nuestros clientes. Logramos casi doblar nuestras metas, colocando 4,500 cuentas de ahorro y 4,000 tarjetas de crédito para clientas mujeres.

Ofreciendo un valor agregado, los productos de GTCMujer van complementados por iniciativas gratuitas, con las cuales queremos contribuir al desarrollo y crecimiento de nuestras colaboradoras y clientas. Entre ellas brindamos información y educación financiera, de negocio, de salud y de crecimiento personal, y programas de aceleración y redes de negocios para PYMES lideradas por mujeres. Entre ellos resalta nuestra alianza con Agexport, a través de la cual realizamos, en toda Guatemala, una serie de talleres y charlas financieras para empoderar empresarias y emprendimientos liderados por mujeres.



GTCPlanet

Bajo el programa de GTCPlanet contamos con tres productos financieros sostenibles:

1	Tarjeta de crédito GTCPlanet
2	Financiamiento de inmobiliario sostenible
3	Promoción de la movilidad eléctrica de nuestros clientes

Tarjeta de crédito GTCPlanet

Con el objetivo de preservar y proteger el medio ambiente y bajar la huella de carbono en Guatemala, unimos esfuerzos con MasterCard y formamos parte de Priceless Planet Coalition. La coalición tiene como objetivo reforestar 100 millones de árboles para el 2025, de ellos, 500.000 en un proyecto de reforestación en Las Verapaces, Guatemala. La Coalición selecciona la ubicación de los proyectos en base a su máximo impacto positivo en el clima, la comunidad y la biodiversidad. Nuestra tarjeta de crédito GTCPlanet, elaborada de materiales 100% reciclados, y el programa de lealtad REWARDS, incentiva a nuestros clientes a donar árboles, ofreciendo la oportunidad de contribuir a salvar el planeta una compra a la vez.

La coalición tiene como objetivo reforestar 100 millones de árboles para el 2025, de ellos, 500.000 en un proyecto de reforestación en Las Verapaces, Guatemala.



GTC Planet Construye: Financiamiento a construcción sostenible

Es un proyecto que desarrollamos en colaboración con la Corporación Financiera Internacional -IFC- para brindar financiamiento y asesoría a desarrolladores inmobiliarios ambientalmente responsables, impulsando un crecimiento sostenible y responsable en nuestra comunidad y ofreciendo a las futuras generaciones un mejor lugar para vivir.

Los beneficios que ofrece un proyecto sostenible a los clientes finales son:

- **Ahorro en facturas de servicios**
- **Mejor confort térmico**
- **Mejora en calidad de vida**
- **Tasas de interés competitivas en el financiamiento de su inmueble**
- **Ampliación en relación cuota ingreso (RCI) para el análisis del crédito**

Los beneficios para el desarrollador son:

- **Herramienta de diferenciación en el mercado**
- **Ventas más rápidas**
- **Garantiza ahorro en servicios públicos**

En 2023 logramos:

Proyecto con pre-certificación EDGE:

Q115,000,000.00

Créditos FHA desembolsados 2023:

531 casos por un valor total de Q325,041,800.00

Este año logramos impactar a dar a conocer esta línea de productos de GTC Planet Construye con los Desarrolladores Inmobiliarios en Guatemala. En colaboración con la IFC ofrecemos dar asesoría para que los proyectos puedan obtener la certificación y durante 2023 se inició el apoyo a 7 desarrolladores inmobiliarios para que puedan certificar sus proyectos.

Como meta buscamos que en conjunto a la asesoría del IFC seamos eficientes y avancemos en que estos proyectos obtengan la precertificación EDGE.

Por medio de ofrecer GTC Planet Construye, generamos un impacto positivo para el desarrollo de proyectos inmobiliarios sostenibles por medio de brindar una experiencia global y asesoría a nuestros clientes, y con ello sentar las bases para implementar sus proyectos de construcción sostenible y fomentar la eficiencia energética de las pequeñas y medianas empresas guatemaltecas.



13,676 tarjetas GTCPlanet
colocadas de julio a diciembre 2023

Nuestra cartera Verde:

Hipotecas verdes:
US\$.3,850,000

Construcción sostenible:
US\$.51,826,100

Cartera FHA:
US\$.82,320,000



DERECHOS LABORALES Y HUMANOS



Respetamos, y promovemos el respeto, de los derechos laborales y humanos de todas las personas en general, en especial reconocemos el rol de asegurar el cumplimiento de leyes y el principio de respeto en nuestra cartera.

En Banco GYT Continental tenemos el firme compromiso de cumplimiento de las normativas nacionales y estándares internacionales vigentes en materia de derechos humanos, por lo cual reconocemos que es de suma importancia contar con una política de derechos humanos que nos permita conservar nuestras buenas prácticas. Por ello nos encontramos en el proceso del desarrollo de nuestra Política de Derechos Laborales y Humanos para materializar nuestro compromiso.

Sin embargo, hemos desarrollado políticas específicas relacionadas con la gestión del talento humano en el Grupo Financiero. Estas políticas abarcan diversos aspectos, estableciendo pautas y regulaciones para las distintas actividades, áreas y pilares de la gestión del talento humano en la organización:

Algunas de estas políticas incluyen:

- Política de Atracción del Talento
- Política de Prácticas y Pasantías Estudiantiles
- Política de Jornadas Extraordinarias
- Política de Endeudamiento
- Política de Evaluación del Desempeño
- Política de Reclutamiento y Selección
- Política de Remuneración
- Política de Compensaciones y otras relacionadas con aspectos fundamentales de la gestión del talento humano.

Con este enfoque integral garantizamos la implementación de prácticas coherentes y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización en el ámbito de capital humano.

Adicionalmente orientamos la gestión del capital humano a través de normas, procedimientos y comités.

● Procedimientos y Normativas:

Se establecen procedimientos y normativas claras que guían las prácticas y decisiones en la gestión del talento humano. Esto asegura la coherencia y el cumplimiento de estándares internos y externos.

● Programas y Proyectos Específicos:

Programas y proyectos específicos que tienen como objetivo mejorar aspectos particulares de la gestión del talento, como programas de capacitación, desarrollo de liderazgo e iniciativas de salud y bienestar abordando diversas áreas SSO, a través de pacientes atendidos en clínicas, ferias de salud, jornadas de vacunación, simulacros de evacuación, pausas activas, ampliación del convenio con el IGSS.

● Recursos Específicos:

Se asignan recursos, tanto financieros como humanos, para garantizar la implementación efectiva de programas y proyectos relacionados con la gestión del talento.

● Comités:

Se llevaron a cabo diversos comités con el fin de gestionar de manera eficaz diferentes aspectos de nuestra organización. Entre estos, destacamos los comités de Remuneración, Ética, Servicio, Riesgo Operacional, Mujer y Sostenibilidad. Cada uno de estos comités desempeña un papel crucial en el desarrollo y la implementación de políticas y prácticas que respaldan los valores y objetivos de nuestra empresa.



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.

A través de nuestra Política de Gestión del Riesgo Socioambiental, y un Procedimiento de Gestión del Riesgo Socioambiental, evaluamos y damos seguimiento a nuestra exposición a riesgos ambientales y sociales agregados a nivel de cartera.

En nuestra cartera, criterios ambientales forman parte de nuestras decisiones de préstamos e inversiones y financiamientos de proyectos sostenibles a través de listas de exclusión, mecanismos de quejas externos para temas ambientales y sociales, y un procedimiento para la evaluación y debida diligencia para créditos climáticamente inteligentes.

BIODIVERSIDAD



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

Como Grupo Financiero / banco basado en un país y una región entre las más biodiversas del planeta, es de suma importancia para nosotros trabajar este tema material y contribuir a proteger una biodiversidad saludable.

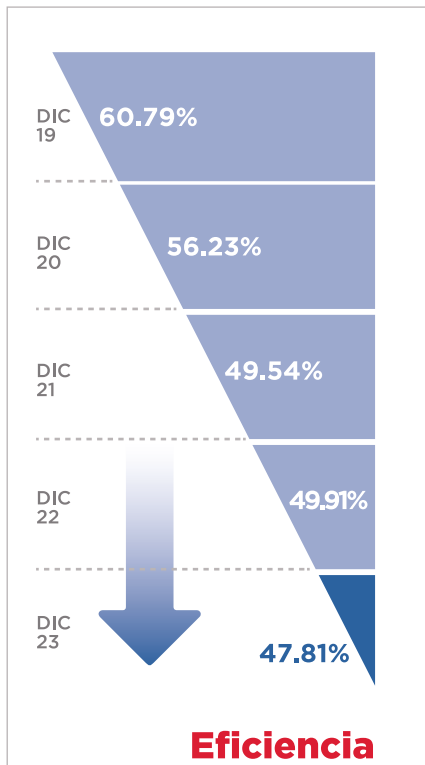
Abordamos el tema de biodiversidad como parte de nuestra participación en *Priceless Planet Coalition* de MasterCard. Los proyectos de reforestación de esta alianza son seleccionados en base a su máximo impacto positivo en el clima, la comunidad y la biodiversidad. Para más información, vea “Tarjeta de crédito GTCPlanet” bajo “Productos Financieros Sostenibles”.

Crecimiento EFICIENTE, RENTABLE Y SOSTENIDO |

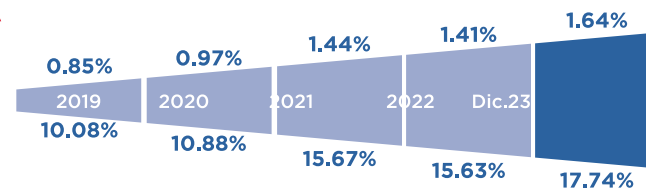
Económico
Financiero



BANCO G&T CONTINENTAL LOGROS ESTRATÉGICOS 2019 - 2023



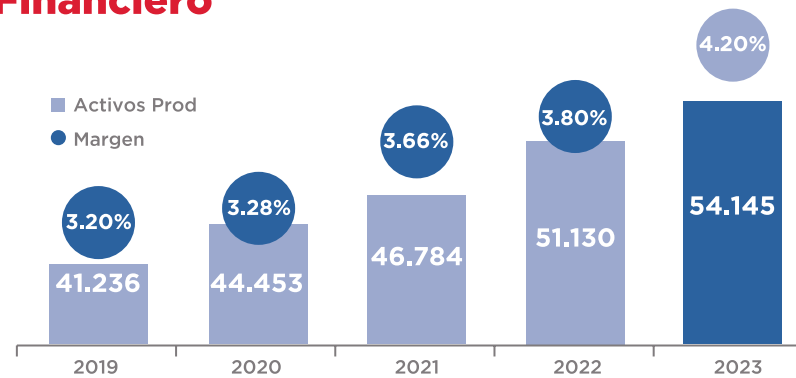
ROA



ROE



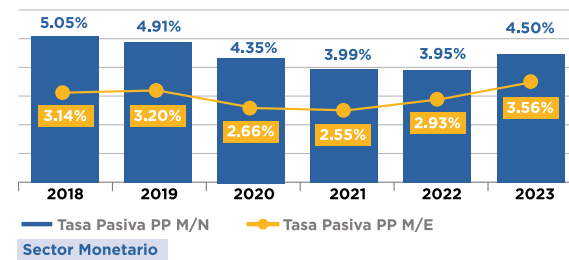
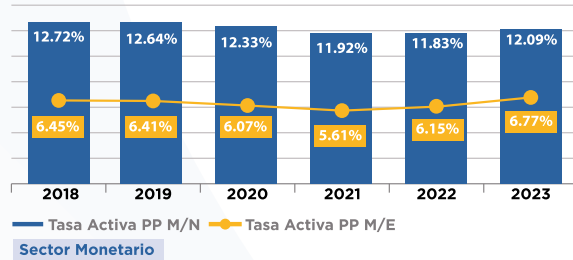
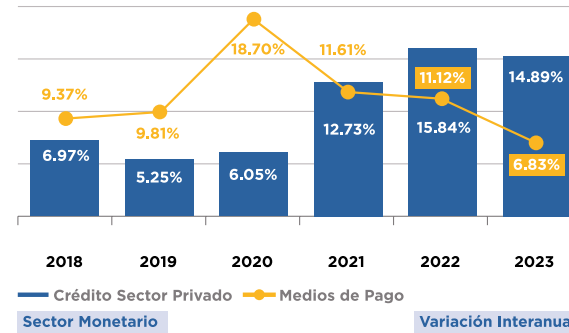
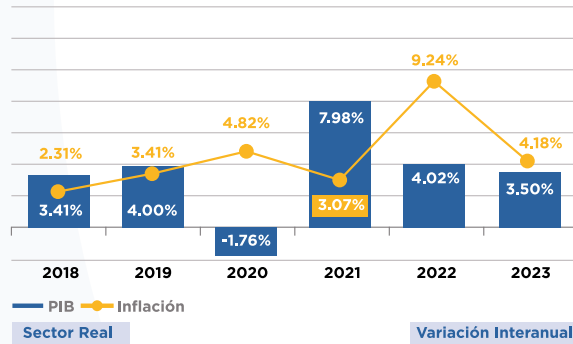
Margen Financiero



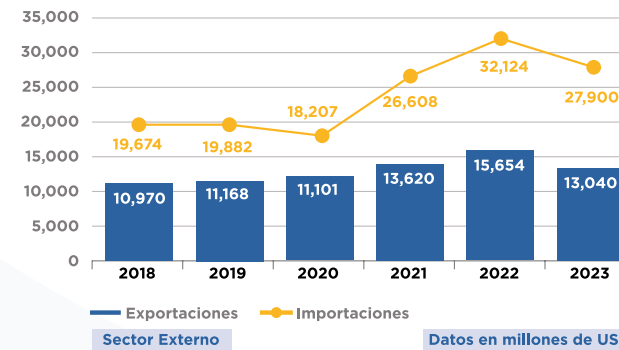
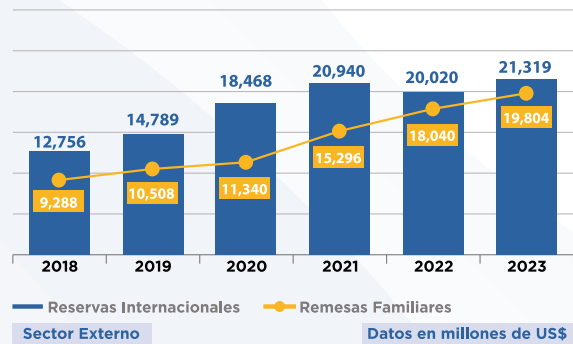
CONTEXTO ECONÓMICO: INDICADORES MACROECONÓMICOS DE GUATEMALA

Sector Real y Monetario

SECTOR REAL Y MONETARIOS



SECTOR EXTERNO



BALANCE Y ESTADO DE RESULTADOS DE EMPRESAS DEL GRUPO

Al 31 de diciembre de 2023

(cifras expresadas en Q.)



BANCO G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	10,548,531,533	Obligaciones Depositarias	50,268,112,753
Inversiones Neto	19,422,421,273	Créditos Obtenidos	6,675,486,560
Cartera de Créditos Neto	33,046,690,042	Otros Pasivos	1,922,323,399
Cartera de Créditos Neto	220,446,954	Suma Pasivo y Otras Cuentas Acreedoras	58,865,922,712
Bienes Realizables Neto	449,993,994	Capital	
Inmuebles y Muebles Neto	511,557,367	Capital Pagado	2,268,011,600
Otros Activos	968,488,210	Reservas de Capita	2,443,129,339
		Aportaciones Permanentes	553,475,685
		Resultados del Ejercicio	1,037,590,037
		Suma del Capital Contable	6,302,206,662
Suma del Activo	65,168,129,373	Suma del Pasivo y Capital	65,168,129,373

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	4,356,485,594
Gastos Financieros	2,055,093,614
Margen por Inversiones	2,301,391,980
Margen por Servicios	319,649,935
Margen Otros Productos y Gastos de Operación	-172,912,129
Margen Operacional Bruto	2,448,129,786
Gastos de Administración	1,342,326,172
Margen Operacional Neto	1,105,803,613
Productos y Gastos Extraordinarios Neto	121,248,546
Productos y Gastos Ejercicios Anteriores Neto	-3,004,968
Ganancia (Perdida) Bruta	1,224,047,192
Impuesto Sobre la Renta	186,457,155
Ganancia (Perdida) Neta	1,037,590,037



FINANCIERA G&T CONTINENTAL, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	74,319,702	Obligaciones Financieras	1,210,518,647
Inversiones Neto	1,332,972,134	Otros Pasivos	29,122,761.03
Inversiones Permanentes	541,000	Suma Pasivo y Otras Cuentas Acreedoras	1,239,641,408
Otros Activos	260,286,889	Capital	
		Capital Pagado	112,224,000
		Reservas de Capital	230,465,379
		Resultados del Ejercicio	85,788,939
		Suma del Capital Contable	428,478,318
Suma del Activo	1,668,119,725	Suma del Pasivo y Capital	1,668,119,725

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	390,052,544
Gastos Financieros	298,097,956
Margen por Inversiones	91,954,588
Margen por Servicios	4,956,788
Margen Otros Productos y Gastos de Operación	-26,254
Margen Operacional Bruto	96,885,122
Gastos de Administración	10,855,687
Margen Operacional Neto	86,029,435
Productos y Gastos Extraordinarios Neto	-3,364
Productos y Gastos Ejercicios Anteriores Neto	814,539
Ganancia (Pérdida) Bruta	86,840,610
Impuesto Sobre la Renta	1,051,671
Ganancia (Pérdida) Neta	85,788,939



G&T CONTICREDIT, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	84,534,015	Créditos Obtenidos	1,524,544,712
Inversiones Neto	34,224,750	Otros Pasivos	221,517,940.22
Cartera de Créditos Neto	1,667,912,552	Suma del Pasivo	1,746,062,652
Inmuebles y Muebles Neto	2,201,398		
Inversiones Permanentes	11,872,999	Capital	
Otros Activos	164,521,850	Capital Pagado	74,213,200
		Reservas de Capital	134,079,442
		Resultados del Ejercicio	10,912,271
		Suma del Capital Contable	219,204,913
Suma del Activo	1,965,267,565	Suma del Pasivo y Capital	1,965,267,565

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	317,924,461
Gastos Financieros	117,696,847
Margen por Inversiones	200,227,615
Margen por Servicios	94,978,463
Margen Otros Productos y Gastos de Operación	-148,267,920
Margen Operacional Bruto	146,938,158
Gastos de Administración	123,333,757
Margen Operacional Neto	23,604,401
Productos y Gastos Extraordinarios Neto	21,707,613
Productos y Gastos Ejercicios Anteriores Neto	-19,551,988
Ganancia (Perdida) Bruta	25,760,026
Impuesto Sobre la Renta	14,847,755
Ganancia (Perdida) Neta	10,912,271



SEGUROS G&T, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	85,212,271	Reservas Técnicas	854,754,186
Inversiones	1,270,522,464	Obligaciones Contractuales Pendientes de Pago	121,714,350
Primas Por Cobrar	433,388,553	Instituciones de Seguros	183,168,845
Instituciones de Seguros Netos	148,927,449	Otros Pasivo	234,855,376
Bienes Muebles Neto	14,720,578	Suma del Pasivo	1,394,492,757
Deudores Varios	62,295,555	Capital	
Otros Activos	78,841,053	Capital Pagado	165,000,000
		Reservas de Capital	324,335,644
		Otras Reservas	20,628,332
		Resultados del Ejercicio	189,451,190
		Suma del Capital Contable	699,415,166
Suma del Activo	2,093,907,923	Suma del Pasivo y Capital	2,093,907,923

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Primas Netas de Retención	1,063,833,920
Variaciones Reservas Técnicas	-46,137,085
Primas Netas de Retención Devengadas	1,017,696,834
Costo Adquisición Neto	184,049,143
Costo Siniestralidad Neto	638,159,743
Utilidad Bruta en Operaciones Seguros	195,487,949
Productos y Gastos de Operación Neto	16,151,709
Utilidad (Pérdida) en Operación	179,336,239
Otros Productos y Gastos Neto	49,289,678
Productos y Gastos Ejercicios Anteriores Neto	1,756,296
Ganancia (Pérdida) Bruta	230,382,214
Impuesto Sobre la Renta	40,931,024
Ganancia (Pérdida) Neta	189,451,190



CONSOLIDADO CASAS DE BOLSA G&T

Empresas Consolidadas: Casa de Bolsa G&T Continental, S.A., Asesoría en Valores, S.A.

BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Caja y Bancos	389,291	Cuentas por Pagar	373,439
Inversiones	18,422,651	Total Pasivo	373,439
Inversiones Permanentes	23,608		
Otros Activos	537,815	Capital	
		Capital Pagado	2,205,000
		Reservas de Capital	15,320,593
		Resultados del Ejercicio	1,474,333
		Suma del Capital Contable	18,999,926
Suma del Activo	19,373,365	Suma del Pasivo y Capital	19,373,365

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	1,147,132
Gastos Financieros	40,072
Margen por Inversiones	1,107,060
Margen por Servicios	568,391
Margen Otros Productos y Gastos de Operación	119,428
Margen Operacional Bruto	1,794,879
Gastos de Administración	226,366
Margen Operacional Neto	1,568,513
Otros Productos y Gastos Neto	8,959
Ganancia (Pérdida) Bruta	1,577,472
Impuesto Sobre la Renta	103,139
Ganancia (Pérdida) Neta	1,474,333

GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL, S.A.



BALANCE GENERAL CONDENSADO			
ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	10,615,470,708	Obligaciones Depositarias	51,132,362,773
Inversiones Neto	21,751,373,558	Créditos Obtenidos	7,675,486,560
Cartera de Créditos Neto	34,193,172,984	Otros Pasivos	3,241,092,972
Inversiones Permanentes Neto	35,621,973	Suma Pasivo y Otras Cuentas Acreedoras	62,048,942,306
Bienes Realizables Neto	449,993,994	Capital	
Inmuebles y Muebles Neto	665,252,693	Capital Pagado	2,433,023,300
Otros Activos	1,817,730,882	Reservas de Capital	3,147,330,397
		Aportaciones Permanentes	553,475,685
		Ganancias por Aplicar Ejercicios Anteriores	19,538,696
		Resultados del Ejercicio	1,326,306,407
		Suma del Capital Contable	7,479,674,485
Suma del Activo	69,528,616,791	Suma del Pasivo y Capital	69,528,616,791

ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO	
Productos Financieros	6,414,383,764
Gastos Financieros	3,107,684,437
Margen Financiero y Servicios	3,306,699,327
Otros Productos y Gastos de Operación Neto	-281,851,838
Margen Operacional Bruto	3,024,847,490
Gastos de Administración	1,631,969,979
Margen Operacional Neto	1,392,877,511
Productos y Gastos Extraordinarios Neto	196,721,553
Productos y Gastos Ejercicios Anteriores Neto	-19,901,914
Ganancia (Perdida) Bruta	1,569,697,150
Impuesto Sobre la Renta	243,390,743
Ganancia (Perdida) Neta	1,326,306,407

S&P Global Ratings

Análisis Detallado

Banco G&T Continental S.A.

19 de octubre de 2023

Síntesis de los Factores de Calificación

S&P	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Activos	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Reserva de reservas	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Capital y utilidades	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Pasivos de riesgo	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Pasivos	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Capital	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB
Ajuste de C&A	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB

Factores Crediticios Clave

Factores clave	Factores clave
Participación de mercado relevante en el sector bancario y minorista de Guatemala con una de las tres bancas más grandes del país.	Posición promedio sobre la calidad de activos debido al crecimiento de la cartera de créditos minoristas.
Región de actividad y capitalización adecuada frente a los riesgos de liquidez implementados.	El amplio sector informal y el bajo producto interno bruto (PIB) por cápita del país limitan las posibilidades de su negocio y la capacidad de su cartera de créditos.
Capacidad financiera grande y una base de depósitos elevados, amplia y estable.	

Banco G&T continúa reflejando estabilidad de negocio, debido a un consistente crecimiento de negocio e incremento de ingresos operativos, aunque su diversificación geográfica ha disminuido. Consideramos que la posición de mercado del banco como tercer banco más grande de Guatemala le permitirá mantener estabilidad de negocio y un desempeño financiero saludable. Esperamos que la cartera de créditos del banco crezca en torno al 8.5% interanual en 2023 y 2024, mientras continúa fortaleciendo su participación de mercado en el país, particularmente, en los segmentos corporativo y de consumo.

Los indicadores de calidad de activos podrían deteriorarse ligeramente debido al crecimiento de la exposición al financiamiento minorista. En los últimos dos años, el banco se ha esforzado por incrementar su exposición al financiamiento minorista con el fin de mejorar sus indicadores de rentabilidad. Aunque la estrategia ha tenido éxito, consideramos que los indicadores de calidad de activos podrían deteriorarse durante los próximos 12 meses, ya que la oferta de consumo tiende a presentar niveles de morosidad más elevados en comparación con la cartera corporativa. Sin

spglatam.com/ratings

Banco G&T Continental S.A.

embargo, consideramos que el deterioro se mantendrá manejable, en línea con el promedio del sistema bancario y consistente con nuestra opinión actual sobre la posición de riesgo del banco.

La estructura de fondos de Banco G&T se apoya en una base de depósitos amplia y diversificada. Consideramos que los depósitos minoristas de Banco G&T continuarán aumentando en los próximos años, lo que podría permitir al banco estabilizar su costo por fondos —incluso en medio de un ambiente de altas tasas de interés— lo que mantendría indicadores de liquidez saludables.

Perspectiva

La perspectiva estable de Banco G&T incorpora nuestra expectativa de que mantenga una sólida posición de mercado en Guatemala en términos de activos y depósitos, respaldando su estabilidad de negocio e ingresos operativos. También esperamos que el banco mantenga un capital interno estable, resultando en niveles de capitalización saludables que se traducirán en un índice de capital ajustado por riesgo (RAC), por sus siglas en inglés) consolidado de alrededor del 7.2% en promedio para 2023 y 2024. Aunque esperamos presiones sobre los indicadores de calidad de activos debido al crecimiento de la cartera de créditos minoristas, estimamos que se mantendrán manejables y en línea con los de los pares regionales. Por último, esperamos que la estructura de fondos de Banco G&T, compuesta principalmente por depósitos minoristas, siga respaldando el crecimiento previsto de su cartera de créditos, al tiempo que mantiene una liquidez saludable.

Escenario negativo

Podríamos bajar las calificaciones el año que viene si tomáramos una acción similar sobre Guatemala, o si alguno de los factores crediticios del banco se debilitara más allá de nuestro escenario base, lo que daría como resultado un perfil crediticio individual (SACP, por sus siglas en inglés para stand-alone credit profile) más bajo. Por ejemplo, podríamos bajar las calificaciones del banco si su participación de mercado se contrajera consistentemente, perjudicando su estabilidad de negocio, la generación de ingresos operativos, y, potencialmente, sus indicadores de rentabilidad.

Escenario positivo

Un alza de la calificación del banco requeriría un alza de la calificación de Guatemala, junto con una mejora del perfil crediticio individual. Sin embargo, no esperamos un escenario así durante los próximos 12 meses.

Indicadores Principales

Banco G&T Continental S.A. - Índices y proyecciones principales*

(%)	Año fiscal que concluye el 31 de diciembre				
	2020r	2021r	2022r	2023p	2024p
Crecimiento del ingreso operativo	10.5	12.8	19.3	17.5-17.8	4.5-5.5
Crecimiento de la cartera de créditos	4.5	11.8	15.1	9.0-11.0	8.1-8.9
Crecimiento de activos totales	6.1	8.9	9.9	4.9-5.8	4.5-5.5
Margen financiero neto / Activos productivos promedio (NPA)	3.6	3.7	3.9	3.9-4.2	3.9-4.2
Índice de eficiencia	40.6	45.3	47.8	44.7-47.0	42.0-45.7
Retorno sobre capital promedio	10.9	15.4	19.4	15.3-16.9	14.6-16.3
Retorno a activos	1.0	1.4	1.8	1.3-1.6	1.4-1.7
Nuevas reservas para pérdidas crediticias / Cartera total de crédito promedio	2.4	1.7	1.6	1.5-1.7	1.5-1.7
Activos improductivos brutos / Cartera total de crédito	2.2	3.2	2.1	2.4-2.6	2.4-2.6
Coste de riesgo / Cartera total de crédito promedio	1.6	1.1	0.7	0.9-0.9	0.9-0.9
Índice de capital ajustado por riesgo	4.5	6.1	6.4	6.3-6.6	6.4-6.9

*Todos los datos operativos por S&P Global Ratings. R. más: A. proyección, NPA: Algoritmo de riesgo neto

spglatam.com/ratings

19 de octubre de 2023 2



INFORME DE AUDITORES EXTERNOS:

Durante el año 2023 en concepto de Auditoría de Estados Financieros realizada al 31 de diciembre 2023 de las empresas que integran el Grupo Financiero G&T Continental, se pagó la cantidad de Q.3,240,357.12 a los Auditores Externos Deloitte Guatemala, S.A.

Se adjunta el informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre 2023.

Verificación del
Reporte



CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE



ÍNDICE DE ESTÁNDAR GRI

DECLARACIÓN DE USO:

GRUPO FINANCIERO GYT HA REPORTADO EN REFERENCIA LOS ESTÁNDARES GRI PARA EL PERIODO 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

GRI 1 USED:

GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR SETORIAL GRI APLICABLE:

NO APLICA

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
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		✓
	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		✓
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4. Estrategia - Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad		✓

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	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			✓
	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		✓
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	5. Pilares de Sostenibilidad - Derechos Laborales y Humanos		✓

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para definir los temas materiales			
	3-2 Lista de temas materiales			
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		✓
Gobierno Corporativo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Gobierno Corporativo		✓
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		✓
Transformación Digital				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	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		✓

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
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			√
	302-2 Consumo energético fuera de la organización			√
	302-3 Intensidad energética			√
	302-4 Reducción del consumo energético			√
	GRI 303: Agua y efluentes 2018		303-3 Extracción de agua	
303-4 Vertidos de agua				√
303-5 Consumo de agua				√
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados			√
	306-4 Residuos no destinados a eliminación			√
	306-5 Residuos destinados a eliminación			√
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	5. Pilares de Sostenibilidad - Gestión del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio		√

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
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			√
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado			√
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			√
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			√
Respeto y No Discriminación				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Respeto y No Discriminación		√
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	5. Pilares de Sostenibilidad - Respeto y No Discriminación		√
Relacionamiento con Partes Interesadas				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Relacionamiento con Partes Interesadas		√
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	5. Pilares de Sostenibilidad - Ciudadano Corporativo		√

GRI Estandar	Contenido	Ubicación	Razón de Omisión	Verificación
Inclusión Financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Inclusión Financiera		√
Productos Financieros Sostenibles				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Productos Financieros Sostenibles		√
Derechos Laborales y Humanos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Derechos Laborales y Humanos		√
Cambio Climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Cambio Climático		√
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)			√
	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			√
Biodiversidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5. Pilares de Sostenibilidad - Biodiversidad		√

 1718

gtc.com.gt

DONDE GUATEMALA
DEPOSITA SU CONFIANZA

