



VISION[®]

Financiera

Revista de la Superintendencia de Bancos (SIB)

Guatemala, septiembre 2023 | Nro. 49 |

77
1946-2023
Años



LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EN CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Edición Especial

CONTENIDO



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

Directorio

Director General:

Lic. Saulo De León Durán
Superintendente de Bancos

Consejo Editorial:

Lic. Julio César Gálvez Díaz
Intendente de Administración Estratégica

Lic. Juan Alberto Díaz López
Intendente de Supervisión

Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo
Intendente de Estudios y Normativa

Lic. Jorge Francisco Marroquín Cáceres
Intendente de Verificación Especial

Lic. Joel Estuardo Gamarro Palomo
Asesor Jurídico General

Coordinador General:

Lic. Julio César Gálvez Díaz
Intendente de Administración Estratégica

Director de Proyecto:

Ing. Miguel Alberto Arriaga Cruz
Director del Departamento de Desarrollo Institucional

Diagramación, revisión y corrección de estilo:

Lic. José Ricardo Sánchez Segura
Supervisor del Área de Comunicación Estratégica
Departamento de Desarrollo Institucional

Si desea recibir por correo electrónico esta publicación y otras que divulga la Superintendencia de Bancos, suscríbase:



comunicacion@sib.gob.gt



Al teléfono: (502) 2429-5000
extensiones 1+4330 / 4351

**Promovemos la estabilidad
y confianza en el sistema
financiero supervisado**

Superintendencia de Bancos

Oficina central

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

Oficina zona 13

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

info@sib.gob.gt

www.sib.gob.gt

El contenido incluido en cada una de las secciones de esta revista, es responsabilidad exclusiva de sus autores y no representa necesariamente la opinión oficial de la Superintendencia de Bancos.

Se autoriza la reproducción del contenido de esta publicación, sin fines comerciales, citando su fuente de origen.

EDICIÓN ESPECIAL PRESENTACIÓN

Estimados lectores:

En un hito que marca no solo la trayectoria de la Superintendencia de Bancos (SIB), sino también la historia financiera de Guatemala, la revista Visión Financiera presenta la edición especial número 49, con motivo del 77 aniversario de esta Institución.

En un mundo donde la tecnología redefine los límites de lo posible, la SIB ha abrazado audazmente la transformación digital como un medio para fortalecer sus proyectos, funciones de supervisión y regulación; al adoptar nuevas tecnologías para ser más eficientes y precisos, enfocados en nuestra misión que es promover la estabilidad y confianza del sistema supervisado guatemalteco. En esta ocasión les comparto el tema central denominado: *la Superintendencia de Bancos en camino a la transformación digital*, donde tengo el gusto de presentar algunos resultados de nuestra visión en materia de transformación digital y los principales proyectos institucionales.

Como pluma invitada, tengo el honor de presentar al licenciado José Molina Calderón, economista y académico numerario e historiador económico de Guatemala, al cual agradezco su aporte como autor del tema: *importancia de la Superintendencia de Bancos en la economía nacional*, quien nos comparte una narración sobre la evolución de la economía en nuestro país y cómo surge la necesidad de creación de la SIB.

Agradezco también la importante contribución de los funcionarios de la Superintendencia de Bancos, quienes presentan los artículos siguientes: *trayectoria de la Superintendencia de Bancos a lo largo de sus 77 años de historia*, exponiendo los acontecimientos más significativos de la Institución, pasando de ser un órgano de supervisión tradicional a convertirse en un referente en la adopción de mejores prácticas y estándares internacionales. Su papel como guardián de la estabilidad financiera ha sido fundamental para la economía nacional, permitiendo un crecimiento sostenible y prudente del sector bancario.

Consideramos importante compartir información sobre el *Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC)*, mismo que impulsó la SIB como piedra angular para garantizar la solidez de las instituciones financieras y su capacidad para manejar los riesgos crediticios de manera efectiva.

Los medios de pago digitales y los riesgos de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), han revolucionado la forma en que realizamos las transacciones financieras; sin embargo, este giro también conlleva riesgos significativos como el LD/FT. En este artículo se analiza cómo se están abordando estos riesgos mediante la implementación de estrategias innovadoras y tecnologías de vanguardia.

El tema sobre *relevancia de la supervisión de los riesgos operacionales ante la digitalización de los servicios financieros* trasciende la esfera financiera. La supervisión efectiva no solo garantiza la estabilidad del sistema bancario, sino también juega un papel fundamental en el desarrollo económico del país; la confianza que genera entre los inversores nacionales e internacionales es un factor clave para atraer inversiones y fomentar un entorno financiero sólido y seguro.

El artículo sobre *Pricing: la tendencia de pólizas a la medida*, explora un estilo emergente en el ámbito financiero. Esta innovación permite a las instituciones financieras ajustar los productos y servicios a las necesidades individuales de los clientes, mejorando la satisfacción y creando un enfoque más centrado en el usuario.

Finalmente, me enorgullece presentar el artículo *77 años gestionando el talento humano para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado*, el cual presenta una breve reseña histórica sobre nuestro más valioso activo que es el "recurso humano", compartiendo información sobre el modelo de gestión, el cual es robusto, brinda un marco de estabilidad, satisfacción laboral, además del desarrollo profesional y personal.

Este aniversario de la Superintendencia de Bancos no solo es un recordatorio de los logros pasados, sino también una mirada emocionante hacia el futuro de la supervisión financiera en Guatemala.

Atentos saludos,

Saulo De León Durán
Superintendente de Bancos

“ESTAMOS EN LA ERA DE
LA INFORMACIÓN, LA CUAL
NO TIENE FRONTERAS”

Saulo De León Durán

IMPORTANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EN LA ECONOMÍA NACIONAL

José Molina Calderón



La operación de los bancos se remonta desde hace más de 150 años. La banca en Guatemala inició operaciones a finales del siglo XIX, mediante la creación de bancos privados de emisión de billetes -se podían cambiar por oro y plata-, los cuales maniobraban por concesión gubernamental, y que trabajaron hasta 1926 sin existir una legislación bancaria general.

El Banco Nacional de Guatemala operó en el país y fue capitalizado con el producto de los bienes de la iglesia

católica y de las órdenes religiosas, expropiados en 1871 durante los gobiernos de Miguel García Granados y Justo Rufino Barrios. Aun cuando el primer decreto para su constitución fue en agosto de 1873, bajo el nombre de Banco Agrícola Hipotecario, no fue hasta marzo de 1874 que el presidente Barrios dispuso sustituirlo por uno de emisión de billetes y descuento, denominado Banco Nacional de Guatemala y su capital fue de dos millones de pesos, equivalente a dos millones de dólares de la época.

Durante el período presidencial de Manuel Estrada Cabrera, en 1902, se creó la primera Oficina de Inspección de Bancos. Diecisiete años después, se acordó establecer con domicilio en la capital, la referida oficina, la cual estaría integrada por tres personas: un inspector, un oficial y un portero. Asimismo, se dispuso que la vigilancia sobre los bancos se hiciera extensiva a las casas bancarias existentes que realizaban esta actividad, para resguardar mejor los intereses sociales y públicos a través de la Secretaría de Fomento, que un año después pasaría a ser jurisdicción de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Posteriormente, en 1923, se promulgó la primera Ley de Inspección Bancaria, mediante Acuerdo Gubernativo número 827-1923, firmado por el Presidente de la República de ese tiempo, José María Orellana, quien confirmó que la inspección bancaria correspondería a la Secretaría de Hacienda y se ejercería a través del Departamento Monetario y Bancario. La reforma bancaria de 1926 provocó que algunos bancos no pudieran ajustarse a la nueva legislación. Durante 1928, el Banco Central de Guatemala intervino los bancos Colombiano y Americano de Guatemala; nadie se imaginaba que un año después llegaría el “Jueves Negro” iniciando la Gran Depresión el 24 de octubre de 1929, y que se extendió hasta 1933. Este evento mundial hizo que se precipitara el cierre de cinco de los seis bancos de emisión en Guatemala, sobreviviendo únicamente el Banco de Occidente.



Antigua edificación de la Casa de la Moneda, donde se inauguró el Banco Nacional de Guatemala.
Fotografía: Prensa Libre, cortesía del Museo Nacional de Historia

“ En 1931, en el gobierno de Jorge Ubico, se constituyó el Directorio General de Bancos, presidido por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, e integrado por los representantes de las diferentes empresas bancarias en estado normal, cuya finalidad era la de estudiar la situación y sugerir medidas de previsión que respondieran, de modo afín y simultáneo, a la defensa de los intereses del público, administrándose la política bancaria a través del Banco Central de Guatemala y de El Crédito Hipotecario Nacional, en plena crisis económica mundial. ”

Después de la Revolución del 20 de octubre de 1944, el gobierno de Juan José Arévalo Bermejo impulsó la Segunda Reforma Monetaria y Bancaria Integral, para lo cual emitieron la Ley Monetaria, la Ley de Bancos y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, así como la creación de la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos.

Adicionalmente, se dispuso que el Departamento Monetario y Bancario tuviera a su cargo las atribuciones y deberes que le señala la Ley de Instituciones de Crédito, así como inspeccionar y fiscalizar el Departamento de Fincas Rústicas e Intervinidas a las personas individuales y jurídicas alemanas con motivo de la guerra. Más adelante, en 1945, se solicitó la asesoría técnica a los Estados Unidos de América y, mediante la Comisión Interamericana de Fomento, se logró la llegada al país de los señores Robert Triffin y David L. Grove, funcionarios de la Junta

de Gobernadores del Sistema Federal de la Reserva de los Estados Unidos de América (FED). El Congreso de la República de Guatemala, también aprobó los Convenios Financieros del Fondo Monetario Internacional (FMI) y del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF, actualmente Banco Mundial), donde se estableció un nuevo orden monetario después de la II Guerra Mundial. Estas leyes fueron emitidas en concordancia con lo aprobado en los Convenios de *Bretton Woods, New Hampshire, EE.UU.*

Al emitirse la Ley Orgánica del Banco de Guatemala el 9 de diciembre de 1945, la Superintendencia de Bancos fue creada como una parte del sistema de banca central. También se convino que el Superintendente de Bancos debía ser parte de los asesores permanentes de la Junta Monetaria.

Es así como la Superintendencia de Bancos, inició sus operaciones el 2 de septiembre de 1946. Sus oficinas inicialmente estuvieron en la 14 calle poniente Nro. 9, entre 3ª. y 4ª. Avenidas de la zona 1; el 24 de marzo de 1952, se trasladaron al Edificio Magermans, situado en la 3ª. Avenida 9-35 zona 1; el 22 de enero de 1960 se trasladaron al Edificio Valenzuela en la 14 calle 6-14, zona 1, tercer nivel, enfrente de los entonces llamados Palacio de la Policía y Parque Concordia. El 1 de julio de 1966, al inaugurarse el edificio del Banco de Guatemala, la Superintendencia se trasladó a los pisos 8, 9 y 10 de ese edificio y, a partir del 25 de mayo de 1995, finalmente se trasladó a su propia sede ubicada en el Centro Cívico de la Ciudad.



Fotografía del personal que integró la Superintendencia de Bancos. En la primera fila, de pie, de izquierda a derecha. Carlos Enrique Ponciano, Jorge Mario Rubio, Flavio Guillén Castañón, el Superintendente de Bancos José Joaquín Prieto Barrios, Mario González Orellana, Alfredo Rosal Quezada, Rafael Arévalo y Pedro Barbero. Segunda fila, sentados, Adán René Echeverría M., J. Antonio Pérez Calderón, Mimi Díaz Lozano, Carmen Arias, Augusto Contreras Godoy, Carlos Enrique Carrera S. Tercera fila, sentados, Supernumerario Roberto Quezada, Marco Tulio Benítez Gil, Ramiro Aragón Castañeda y Francisco Poggio Lemus. (Cortesía SIB)

En la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, en su artículo 133, se estableció que la Superintendencia de Bancos, sería el órgano que ejercería la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros, y las demás que la ley disponga. En 1989, se inició el proceso de modernización y liberalización de las actividades bancarias y financieras, el mismo determinó un nuevo escenario para el desarrollo de estas actividades en el que se fomentó la competencia y la competitividad pero que, a la vez, implicó diferentes y mayores riesgos, requiriendo una gestión prudente y eficaz por parte de los administradores, a fin de garantizar la liquidez y solvencia de las instituciones del sistema financiero en general, en resguardo de los depositantes y acreedores.

La Tercera Reforma Monetaria y Financiera del país, se desarrolló en 2002, (cobraron vigencia los decretos números 18-2002 (Ley de Supervisión Financiera) y 19-2002 (Ley de Bancos y Grupos Financieros), ambos del Congreso de la República de Guatemala. La Ley de Supervisión Financiera define a la Superintendencia de Bancos como un órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. En esta normativa se establece el marco regulatorio que dota a la Superintendencia de Bancos de la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección de manera preventiva y con facultades sancionatorias.

“ Es así como la Superintendencia de Bancos, coadyuva con el desarrollo económico de Guatemala, institución caracterizada por realizar sus actividades de forma ordenada, con base en altos valores éticos y morales, con un enfoque profesional de calidad y servicio, trabajando en promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado de Guatemala. ”

José Molina Calderón
Economista y Académico Numerario
e Historiador Económico

Economista egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala en 1966, con experiencia en investigación económica por el Banco de Guatemala (1961-1969). Ha ocupado cargos ejecutivos y de dirección en empresas lucrativas, así como en organizaciones no lucrativas de carácter educacional, tanto escolar y técnico como universitario. Desde 1985 publica la columna semanal “Economía para Todos” en Prensa Libre. Es autor de varios libros de historia económica de Guatemala. Desde 2010 es miembro numerario de la Academia de Geografía e Historia de Guatemala, y actualmente Presidente de su Junta Directiva.





TRAYECTORIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS A LO LARGO DE SUS 77 AÑOS DE HISTORIA

Juan Alberto Díaz López

La Superintendencia de Bancos (SIB) nació a la vida institucional el 2 de septiembre de 1946, como un órgano técnico (ente supervisor) encargado de la supervisión del sistema financiero nacional.

El desarrollo del sector financiero, en diversos ámbitos como el número y naturaleza de las entidades supervisadas, complejidad de los servicios financieros, evolución de las prácticas de supervisión a nivel internacional, cambios en la legislación y consecuente modernización del marco regulatorio aplicable, han influido en la evolución del ente supervisor para afrontar los cambios de su entorno, adaptándose y transformándose en función de las circunstancias para mantener la efectividad en el cumplimiento de su mandato constitucional y legal.

En ese orden de ideas, durante los 77 años de historia, luego de haber iniciado formalmente sus funciones con 17 colaboradores, la SIB ha tenido diversos cambios en materia de infraestructura física y tecnológica, enfoques de supervisión, organización y procesos internos, entre otros aspectos.

Cambios en la ubicación física de las instalaciones de la SIB

El ente supervisor, en sus inicios, funcionó en varias oficinas situadas en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, compartiendo en algunos casos infraestructura con dependencias gubernamentales. En la medida que fueron aumentando sus funciones y por ende el número de sus colaboradores, fue necesario contar con instalaciones más adecuadas, por lo que en 1966 la SIB se instaló en los niveles 8, 9 y 10 del edificio del Banco de Guatemala ubicado en el centro cívico de la ciudad, lugar donde permaneció hasta finales de 1995, año en que se trasladó a las instalaciones que hasta la fecha albergan la mayor parte de sus dependencias.

El crecimiento de la Institución continuó en los años posteriores, contando actualmente con una planilla de 698 colaboradores, lo que hizo necesario disponer de una sede adicional, bajo modalidad de arrendamiento, inaugurada en 2020, ubicada en la zona 13 de la ciudad de Guatemala.



Demanda constante de recurso humano altamente calificado

La Superintendencia de Bancos, se ha caracterizado por contar con personal altamente calificado, razón por la cual ha mantenido a lo largo de su historia altos estándares de selección, situación que se refleja en que, excepto para el personal operativo, requiere a sus colaboradores como mínimo el nivel universitario de licenciatura en ciencias económicas o su equivalente, con las especializaciones en grados de maestría y otros estudios para que estos desarrollen carrera profesional a lo interno de la Institución. Actualmente, el personal, en su mayoría cuenta con grado académico de licenciatura y más de dos terceras partes ostenta al menos una maestría en ramas afines a la principal función que le compete realizar.

Modelo de supervisión financiera según las circunstancias del entorno

Las características del sistema financiero en cada época han determinado la forma en que la SIB lleva a cabo la vigilancia e inspección, atendiendo su mandato legal, por lo que durante su historia ha desarrollado y aplicado los modelos de supervisión siguientes:

Años

70

Hasta esta década del siglo pasado, los trabajos de vigilancia e inspección se enfocaron en verificar que las instituciones supervisadas cumplieran con la normativa aplicable.

80
y
90

Con la evolución de los estándares de información financiera, la verificación del cumplimiento normativo fue complementada con el análisis financiero y la evaluación de aspectos contables orientada a los estados financieros de las entidades supervisadas.

90

Las tendencias a nivel internacional y una serie de cambios relevantes, como el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional promovido desde 1993, propiciaron que la función supervisora se fortaleciera con una visión inicial basada en riesgos, dando inicio, a mediados de esa década, al surgimiento del Modelo Único de Supervisión Orientada del cual formó parte el sistema de calificación denominado SUPER desarrollado a lo interno de la SIB.

2008

Con la emisión, a inicios del presente siglo, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley de Supervisión Financiera y otras leyes, así como para estar a la vanguardia de los estándares internacionales de supervisión, se adoptó formalmente el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) con orientación preventiva y prospectiva, que incluía un sistema de calificación cualitativo.

2021

Sujeto a mejora continua desde su adopción, el modelo SBR se consolidó en 2021 dando origen al Modelo Integrado de Supervisión (MIS) aplicado en la actualidad, el cual se fundamenta en un enfoque basado en riesgos, un sistema actualizado de calificación (matriz de riesgos), el proceso de supervisión financiera y un sistema de control de calidad que promueve la mejora continua de los trabajos de supervisión.



Los enfoques de supervisión prevalecientes en cada época no discontinuaron a los anteriores, sino se complementaron en el tiempo, en función de varias estructuras organizacionales que se fueron estableciendo como resultado de los procesos de planificación estratégica, liderados por los superintendentes de bancos en sus respectivos períodos de gestión.

“ Ante el dinamismo y la internacionalización de la actividad bancaria y aseguradora, para los efectos de la supervisión consolidada y transfronteriza, la SIB forma parte desde 1976 del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones (CCSBSO), órgano que ha presidido en varias ocasiones y en el que también ha participado en diversos comités de apoyo ”

Adicionalmente, atendiendo a las mejores prácticas a nivel internacional, la función supervisora se fortaleció a partir de 2008 con funciones especializadas de análisis económico y desde 2015, con un enfoque de análisis macroprudencial, encaminados a la evaluación de las fuentes de riesgo que pudieran afectar al sector financiero supervisado en su conjunto.

Liderazgo en prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Un hecho trascendental para la SIB fue la creación, en 2001, de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), para asumir el papel de Unidad de Inteligencia Financiera del país.

A inicios de este siglo, cuando Guatemala fue incluida en la lista de jurisdicciones no cooperantes en la lucha contra el lavado de dinero, se iniciaron los esfuerzos a nivel país para proteger al sistema financiero contra dicho ilícito, destacando, entre otras acciones, la emisión de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos que dio lugar a la IVE, y con ello, a la incorporación de organismos internacionales como el Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) en 2002 y el Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera del mundo en 2003, eventos que coadyuvaron para que en 2004 Guatemala saliera de esta lista.

Desde su creación, la IVE ha afrontado tres rondas de evaluaciones mutuas en materia de prevención y combate del Lavado de Dinero (LD) y Financiamiento del Terrorismo (FT); se fortaleció en 2005 con las funciones relativas a la prevención del financiamiento del terrorismo con la emisión de la ley sobre la materia; creó desde 2008 áreas especializadas en el análisis operativo y supervisión de los riesgos de LD/FT, con lo cual implementó paralelamente un enfoque de supervisión basado en riesgos; integra desde 2010 la Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF), con un rol de Secretaría Técnica; forma parte desde 2013, del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) del cual actualmente ostenta la Vicepresidencia; coordinó en 2014, con el apoyo del Banco Mundial, la Evaluación Nacional de Riesgos de LD/FT y sus actualizaciones posteriores; y, ejerce en la actualidad la representación regional de los países hispanohablantes del Grupo Regional de las Américas, parte del Grupo Egmont.



Constante modernización de los procesos internos y resiliencia institucional

Posterior a los procesos netamente manuales¹, acorde con el desarrollo tecnológico de cada época, con el uso de las primeras computadoras en la década de los 90 y la implementación paulatina de los primeros canales digitales para recibir información de las entidades supervisadas, la SIB ha tenido avances cualitativos que han coadyuvado a la efectividad en el ejercicio de sus funciones.

En la actualidad, con el auge de las innovaciones tecnológicas, la transformación digital pasó de ser objetivo del ente supervisor a una realidad de trascendencia para sus operaciones diarias, buscando poner a disposición de las entidades supervisadas, Personas Obligadas (PO), organismos de Estado y demás interesados; y, a la población en general, canales de comunicación ágiles y seguros para realizar las gestiones ante el ente supervisor.

¹ En varias épocas, fueron herramientas fundamentales las máquinas de escribir mecánicas y eléctricas, hojas membretadas en original y copia, papel carbón, hojas de papel periódico, hojas de papel con columnas, carteles, acetatos y cuadernos para gestión de controles manuales, entre otros. La recepción de información de las entidades (semanal o mensual) también era de forma manual, mediante formatos proporcionados por la SIB.

A nivel interno, las innovaciones tecnológicas están permitiendo el desarrollo de sistemas de información y de herramientas que agilizan las actividades de supervisión financiera y de riesgos de LD/FT, así como el resto de procesos institucionales; la reducción de los tiempos de procesamiento de información interna y la que se recibe de las entidades para fines de supervisión; la disminución de las actividades operativas de apoyo; minimizar el consumo de papel, entre otras ventajas, basado en un plan estratégico de transformación digital que se desarrolla bajo una visión de gestión de proyectos institucionales.

En acontecimientos más recientes, cabe destacar que, de acuerdo con su

capacidad de adaptar los procesos internos a las circunstancias del entorno, la SIB afrontó exitosamente las implicaciones de la pandemia COVID-19 sin afectar la continuidad de sus funciones, creando para el efecto, medios emergentes de comunicación y traslado de datos con apoyo de las tecnologías de información.

Los grandes cambios que la Superintendencia de Bancos ha afrontado en sus modelos de supervisión financiera y de riesgos de LD/FT, la capacidad técnica de su personal y la actualización constante de sus procesos, le ha dotado de una mayor resiliencia operativa a fin de seguir cumpliendo su misión institucional que es *promover la estabilidad y confianza del sistema financiero supervisado*.

Juan Alberto Díaz López Intendente de Supervisión de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con Maestría en Administración de Empresas y Especialización en Finanzas por la Universidad Francisco Marroquín (ESEADE). Cuenta con especializaciones a nivel nacional e internacional en temas relacionados con gobierno corporativo, supervisión basada en riesgos, supervisión consolidada y transfronteriza, estabilidad financiera, entre otros. Desde 1988 hasta 2016, desarrolló su carrera profesional en la Superintendencia de Bancos, ocupando cargos como Inspector Bancario; Supervisor y Subdirector del Departamento de Análisis; y, Director del Departamento B de Supervisión de Riesgos Bancarios de la SIB.



PRINCIPALES MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Rodrigo Caal Riveiro



Mediante Resolución JM-47-2022 y sus modificaciones contenidas en Resolución JM-125-2022, en 2022 la Junta Monetaria aprobó un nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito con el propósito de que cobrara vigencia en enero de 2024. Posteriormente, este año, en Resolución JM-67-2023 se introducen modificaciones, las cuales se desarrollan a continuación.

1

Cálculo de pérdidas esperadas para determinar las provisiones específicas

La modificación permitirá, en el mediano plazo, que las instituciones puedan utilizar sus propios modelos para el cálculo de provisiones específicas por riesgo de crédito, previa autorización de la Superintendencia de Bancos. Lo anterior responde a que bancos con actividad internacional o con elevado grado de desarrollo tecnológico puedan utilizar las metodologías internas que han trabajado, las cuales debieran de estar ajustadas a las características propias del banco.

Con el propósito de apoyar las políticas públicas relativas a la concesión de créditos accesibles para vivienda, se modificaron los requerimientos para cédulas hipotecarias con garantía del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) o con seguro de caución.



2

Cómputo de provisiones dinámicas

Con el objetivo de apoyar las políticas de Estado orientadas a la concesión de créditos para vivienda, se ajustaron los requerimientos de provisiones dinámicas para créditos hipotecarios de vivienda, de manera que los nuevos requerimientos no sean mayores a los establecidos por la regulación vigente. Con ese mismo propósito, no se hacen requerimientos de provisiones dinámicas para las cédulas hipotecarias garantizadas.

3

Alineación de activos crediticios

Este proceso forma parte de la valuación de activos crediticios y consiste en aplicar la categoría de mayor riesgo a los créditos del deudor en función del segmento que corresponda, utilizando la información disponible, a fin de realizar una valuación más precisa, considerando el comportamiento de pago de un deudor en el sistema financiero en su conjunto y no solamente en la institución que lo está evaluando.

En la modificación aprobada se reduce la cantidad de créditos que ocasionan alineación a las otras entidades como resultado de una calificación adversa asignada por un banco a un crédito pues los créditos con categoría de riesgo "B" no ocasionarán dicha alineación. Adicionalmente, el proceso de alineación se ejecutará con periodicidad trimestral.

Lo aprobado contribuye a viabilizar la implementación del proceso de alineación, considerando que es nuevo y que forma parte de la valuación de los activos crediticios.





4

Disposiciones sobre reestructuraciones y refinanciaciones

El reglamento exige a los bancos calificar las modificaciones que se realicen a las condiciones de los créditos, al requerir que el banco analice si se trata de una modificación derivada de características propias del negocio del deudor (refinanciación) o, por el contrario, la misma responde a un problema de capacidad de pago (reestructuración).

El presente ajuste al reglamento permite aclarar que los financiamientos temporales previos a la concesión del crédito definitivo (también llamados créditos puente), así como los aumentos a capital de créditos que cuenten con garantía hipotecaria o mobiliaria, pueden ser tratados como casos en los que no se originan de algún tipo de deterioro en la capacidad de pago del deudor y por tanto procede calificarlos como refinanciaciones.

5

Disposiciones transitorias y finales

Derivado de la complejidad del nuevo reglamento, así como las implicaciones para los bancos en cuanto a almacenamiento, procesamiento y envío de información a la Superintendencia de Bancos, este cuenta con disposiciones transitorias que tienen como objetivo adecuar los plazos para su implementación. Dichas disposiciones fueron ajustadas con el propósito de otorgar a todas las entidades sujetas a este reglamento, tiempo suficiente para adecuarse al mismo, tanto desde la perspectiva financiera (constitución de reservas) como desde el punto de vista operativo (adecuación de procesos).



“ Los ajustes aprobados por la Resolución JM-67-2023, contribuirán en la implementación de la nueva regulación para todos los bancos y entidades sujetas a esta, lo cual repercutirá en contar con mayores niveles de provisiones y una mejor gestión del riesgo de crédito, para alcanzar un sistema financiero más sólido y solvente ”



Rodrigo Caal Riveiro

Supervisor del Departamento de Normativa de la SIB

Matemático egresado de la Universidad del Valle de Guatemala, con Maestría en Investigación de Operaciones por la Universidad Galileo. Con Certificación de *Financial Risk Manager* (FRM), otorgada por la *Global Association of Risk Professionals* (GARP). De 2013 a 2017 fue Coordinador del Comité de Estándares del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO). Ha desarrollado su carrera profesional en la Superintendencia de Bancos, ocupando varios cargos en diferentes departamentos como Inspector y Supervisor.

En la era de la digitalización y la interconexión global, ninguna institución puede escapar de la influencia transformadora de la tecnología. La Superintendencia de Bancos (SIB) ha emprendido un ambicioso viaje hacia la transformación digital, para lo cual se ha involucrado en la modernización de sus procesos internos, la adopción de tecnologías avanzadas y la implementación de soluciones innovadoras para mejorar la supervisión y el control de las instituciones financieras bajo su jurisdicción.



LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EN CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Saulo De León Durán

“ESTAMOS EN UNA ERA DONDE LAS DISCIPLINAS SE ESTÁN SOBREPONiendo Y TRASLAPANDO, PORQUE EL CONOCIMIENTO ASÍ ES. LA INFORMACIÓN NO TIENE FRONTERAS”

Saulo De León Durán

Transformación digital y gestión de proyectos

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

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

La implementación de proyectos en la planeación estratégica ha sido vital, promoviendo la adopción de nuevas prácticas y procesos que mejoran la eficiencia y la calidad del trabajo.

Pilar 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Este proceso holístico, inicia con una visión clara del gobierno corporativo institucional, relacionado con los compromisos que se adquieren para ser permeados en la organización, facilitando la reingeniería en los procesos, para luego sistematizar y posteriormente automatizar los mismos, lo que permitirá una transformación digital. Para ello, también se deben desarrollar políticas, normativa interna y procedimientos que permitan de forma clara adoptar nuevas tecnologías utilizando recursos disruptivos que faciliten la versatilidad de la gestión.

Los componentes de la transformación digital son los siguientes:



Personas: es imprescindible conocer y entender lo que los colaboradores hacen dentro de la Institución, para poder identificar de qué manera se puede dar valor al trabajo que realizan. Se genera un mapa de acción que servirá de guía para mejorar y hacer más efectivas las actividades realizadas, impregnando el pensamiento digital en todos los niveles de la organización.



Procesos: análisis de la situación actual y de las actividades en cada dependencia para establecer su optimización, así como determinar cuáles son las áreas con mayor necesidad al momento de iniciar la transformación digital.



Tecnología: la implementación de la tecnología tiene que ser analizada como una forma de impulsar la experiencia de las personas con la Institución, colocándolas como prioridad. Con esto nos referimos a todos los grupos de interés, tanto colaboradores como *stakeholders*¹ externos e internos. La transformación digital permite que las organizaciones lleguen a los usuarios que antes no tenían acceso, siendo una oportunidad que se debe considerar de manera integral para que realmente sea efectiva.



Gestión del cambio: tiene como objetivo facilitar la implementación de los procesos de transformación digital, para lo cual se debe contemplar una visión común del cambio, a través de comunicaciones asertivas, un plan de capacitación para los colaboradores, métricas para medir el éxito del cambio y el seguimiento de acciones previstas para los diferentes escenarios.

Pilar 2

GESTIÓN DE PROYECTOS

Está basado en metodologías y mejores prácticas definidas sobre ciclos de vida predictivos y ágiles adaptados a las necesidades de cada proyecto, manteniendo las cinco áreas de procesos: inicio, planeación, ejecución, monitoreo y control, y cierre; con una adecuada gestión de cambios gestionando los recursos, alcance, costos, cronograma de actividades, calidad, comunicaciones, grupos de interés, riesgos, etc., en ciclos iterativos y procesos de entrega ágiles.

CICLO DE VIDA



Fuente: PMBook de PMI.

¹ Grupo de interés o grupo objetivo.

Para su ejecución, este proceso requiere de un alto grado de organización, integración y gestión para lo cual se creó la Oficina de Gestión de Proyectos Institucionales (OGPI), con el objetivo de fortalecer los esfuerzos estratégicos de la SIB.

MODELO DE PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Fuente: SIB.

En su planeación, la Superintendencia de Bancos, también contempla tres líneas estratégicas siendo estas las siguientes:

- 1 Comunicaciones y procesos electrónicos con *stakeholders* externos;
- 2 Transformación de la gestión y operación; y,
- 3 Optimización de procesos de supervisión, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, e información.

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

Saulo De León Durán”

Expediente electrónico

En la línea estratégica “Transformación de la Gestión y Operación”, un componente básico para la transformación digital es la implementación de un único expediente electrónico institucional.



Fuente: SIB.

La implementación del expediente único electrónico en la SIB, se incluyó en el plan estratégico institucional, lo que implicó la definición de un portafolio de proyectos, el cual está integrado por los siguientes:



1 Cultura organizacional

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



2 Implementación de la firma electrónica avanzada

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

² Firma Electrónica Avanzada

³ Intendencia de Verificación Especial

⁴ Sistema de Administración de Documentos y Expedientes

⁵ Business Intelligence



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

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



4 Desarrollo de sistemas de expedientes electrónicos

a Módulo de Gestión de la Supervisión (Intendencia de Supervisión)

Implica un avance significativo en materia de efectividad del proceso de supervisión. Entre los beneficios obtenidos resaltan la estandarización de procedimientos; manejo y centralización de expedientes de manera electrónica; facilidad en la gestión; eliminación de costos asociados al uso de papel; mayor control y seguimiento del proceso; reducción de tiempos; obtención de indicadores de desempeño y alertas; mayor trazabilidad en las fases del trabajo; reportería gerencial, entre otros.

b Desarrollo del Expediente Electrónico (Departamento de Prevención y Cumplimiento, IVE)

El propósito de este proyecto es sistematizar el proceso de supervisión de riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), la generación de expedientes electrónicos y la realización de comunicaciones digitales con las Personas Obligadas (PO), con la finalidad de hacer más eficiente el trabajo del personal y el seguimiento por parte de los supervisores y autoridades, y el análisis de los procesos y rediseño de estos.

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

Se trabaja en una reingeniería del SADE para dar soporte a las transformaciones que se definan en las modificaciones al Acuerdo Nro. 22-2004, así como la integración con los sistemas operacionales de las dependencias, lo cual implica la automatización de los procesos operativos como la generación de documentos de trabajo y bases de datos para utilización de tecnologías de inteligencia de negocios, *chatbots*, etc.



5 Reestructuración y procesos de digitalización del archivo general

Este proyecto implica la reorganización y digitalización del archivo institucional utilizando las mejores prácticas internacionales y el uso de tecnología de reconocimiento de textos, nube, etc.



6 Promover la transformación digital en los trámites documentales con los principales stakeholders externos

Se han realizado esfuerzos relacionados con las comunicaciones e intercambio de información electrónica con las instituciones supervisadas y Personas Obligadas; Ministerio Público, Contraloría General de Cuentas de la Nación; Tribunal Supremo Electoral, Superintendencia de Administración Tributaria, Junta Monetaria, Banco de Guatemala, entre otros.



La transformación digital es de vital importancia para la Superintendencia de Bancos, ya que implica la redefinición integral de sus procesos, servicios y enfoques regulatorios mediante la adopción de tecnologías avanzadas. Esto permite una supervisión más eficiente y precisa de las entidades financieras bajo su jurisdicción, a través de la recopilación, análisis y uso de datos en tiempo real. La automatización de tareas rutinarias y la implementación de soluciones tecnológicas robustas no solo agilizan los procedimientos internos, sino que también fortalecen la detección temprana de riesgos sistémicos y promueven la ciberseguridad en un entorno financiero cada vez más digital.

“EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD GUATEMALTECA PARA CONTINUAR TRABAJANDO EN PROMOVER LA ESTABILIDAD Y CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO”

Saulo De León Durán
Superintendente de Bancos

Abogado y Notario egresado de la Universidad Francisco Marroquín; con Maestría en Administración de Empresas (MBA) y especialización en Finanzas por el *INCAE Business School*. Cuenta con especializaciones en administración de riesgos financieros, planeación estratégica, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Fue asociado de una de las firmas jurídicas más importantes en Guatemala, laboró a nivel gerencial en uno de los bancos del sistema guatemalteco, ha sido conferencista sobre regulación financiera a nivel nacional e internacional. Fue Intendente de Verificación Especial (Jefe de la Unidad de Inteligencia Financiera) de la Superintendencia de Bancos, en los periodos 2008-2010 y 2018-2022.





INSTRUMENTOS DE PAGO Y LOS ESTÁNDARES DEL GAFI

Oscar Gabriel Calvillo Salguero

A partir del 2004, el sistema de pagos mundial inició un proceso de cambio y modernización, los cuales se dieron como respuesta al incremento y diversificación de las economías, así como a la interconectividad que derivó del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, permitiendo mecanismos eficientes, rápidos y seguros para la realización de transacciones a nivel nacional y transfronterizas. Esta modernización tuvo un impacto directo en el tipo y oferta de instrumentos de pago tanto para las empresas como para las personas individuales.

Podemos entender los instrumentos de pago como todo mecanismo que permite la movilización de fondos constituidos por medios de pago¹, pero que en sí mismos no extinguen obligaciones². Como ejemplo de instrumentos de pago están los cheques, tarjetas de pago (crédito, débito, prepago, otros); transferencias electrónicas, así como créditos y débitos directos de efectivo. Es importante acotar que los instrumentos de pago, al no extinguir obligaciones por sí mismos, implica ciertos riesgos como los que se detallan a continuación³:



a Riesgo de crédito

Cuando una contraparte no liquida una obligación por su valor completo, en el plazo establecido, o en cualquier oportunidad a partir de ese momento.



b Riesgo de liquidez

Cuando una contraparte no liquida una obligación por el valor total cuando esta vence, al no contar con los fondos necesarios para liquidar.



c Riesgo operativo

Derivado de errores humanos en controles internos, mal funcionamiento de *software*, *hardware* o sistemas de comunicación (riesgo tecnológico) necesarios para la liquidación de la obligación.



d Riesgo legal

Originado por disposiciones legales que no dan soporte a los instrumentos de pago.



e Riesgo cibernético

Cuando la contraparte no liquida una obligación, debido a la falla de las tecnologías digitales empleadas para funciones informativas u operativas, introducidas a un sistema por medios electrónicos sin acceso autorizado⁴.

¹ Conformados por billetes, monedas y depósitos bancarios transferibles o movilizables.

²⁻³ Banco de Guatemala. Sistema de pagos y remesas familiares (2017).

⁴ National Institute of Standards and Technology (NIST) https://csrc.nist.gov/glossary/term/cyber_risk

Dentro de un sistema financiero tradicional, los instrumentos de pago pueden ser provistos al público por bancos en colaboración con empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de transferencias de fondos. Algunos de los productos base ofrecidos por este grupo de entidades financieras son los siguientes:

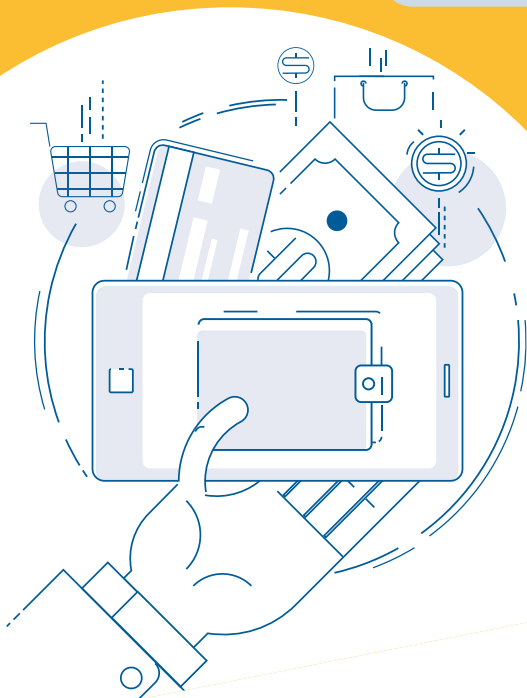
Cuentas de ahorro y monetarias

cheques

tarjetas de crédito

débito y prepago

y transferencias
de fondos



El desarrollo de la tecnología en la actualidad, permite que las cuentas de ahorro, monetarias y tarjetas, se puedan asociar a aplicaciones digitales como banca en línea, pagos con códigos *Quick Response* (QR), vínculos o *links* de pago, *Apple Pay*, *Google Pay* (sin necesidad de una tarjeta física), así como pagos por medio de dispositivos portables como relojes inteligentes.

Dentro del mercado de proveedores de instrumentos de pagos, surgen las empresas *Fintech* (tecnologías financieras) las cuales han ejecutado diversos proyectos apalancándose con los productos y servicios ya provistos por el sistema financiero tradicional, que permiten hacer transferencias, pago de remesas, pagos de servicios, así como billeteras electrónicas y compraventa de activos virtuales, en donde la tecnología *blockchain* permite el desarrollo de oportunidades eficientes y de bajo costo, para ofrecer productos y servicios que fomenten la inclusión financiera.

“ Lo anterior evidencia la constante evolución del sistema financiero e instrumentos de pago y la consecuente diversificación de oportunidades para incluir a más usuarios. Actualmente, la tendencia es a la interrelación entre *Fintech* y banca tradicional; sin embargo, cada vez más, surgen opciones en las cuales personas no bancarizadas pueden tener acceso a instrumentos de pago ”

Para Guatemala, la inclusión financiera es uno de los mayores retos, en el cual las nuevas tecnologías juegan un papel protagónico, por medio del desarrollo de infraestructuras que faciliten el acceso a instrumentos de pago a más personas. Nuestro país cuenta con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual está integrada por cuatro áreas temáticas: 1) pagos; 2) financiamientos; 3) seguros; y, 4) ahorro. A través de estas áreas, se espera generar políticas de Estado e iniciativas que incrementen el acceso a productos financieros para aquellas personas que al momento no están integradas.

Es importante recalcar que este incremento en la versatilidad del sistema de pagos y el desarrollo de la tecnología, ha generado que organismos internacionales centren su atención, tanto en el sistema financiero como en las nuevas tecnologías. De esa cuenta, en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), realiza un monitoreo permanente del entorno para poder ajustar las Recomendaciones de acuerdo con los nuevos riesgos identificados.

En lo que concierne a los instrumentos de pago, la Recomendación 15 de los Estándares del GAFI (de las 40 Recomendaciones) que versa sobre nuevas tecnologías, establece que, por un lado, las instituciones financieras deben identificar y evaluar los riesgos de LD/FT que pudieran surgir con respecto a: el desarrollo de nuevos productos y nuevas prácticas comerciales, incluyendo los nuevos mecanismos de envío; y, el uso de nuevas tecnologías o en desarrollo para productos nuevos y de los existentes⁵.

⁵ Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), <https://www.gafilat.org/index.php/es/las-40-recomendaciones>

Ante el surgimiento de los activos virtuales, el referido organismo establece que, para gestionar y mitigar los riesgos que surjan de estos, los países deben garantizar que los proveedores de servicios de activos virtuales estén regulados para propósitos ALA/CFT⁶, tengan licencia o registro y estén sujetos a sistemas de monitoreo efectivo para asegurar el cumplimiento de las medidas relevantes requeridas en las Recomendaciones del GAFI, lo anterior con fines de supervisión a Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (PSAV), y la implementación de medidas relacionadas con la Debida Diligencia del Cliente, información de ordenantes y beneficiarios de transferencias de activos virtuales, para poder coadyuvar a una eficiente cooperación internacional, lo que en conjunto permitirá el fortalecimiento de la prevención de LD/FT a nivel nacional e internacional.

Guatemala se encuentra realizando la Evaluación Nacional de Riesgos de Activos Virtuales con el apoyo del Banco Mundial, la cual permitirá identificar los riesgos que como país tenemos en materia de LD/FT en el uso de estos.



“ A través de la normativa prudencial emitida por la Intendencia de Verificación Especial (IVE), se instruye a las Personas Obligadas (PO) financieras para la evaluación de riesgo de nuevos productos y las tecnologías, con el objetivo de prevenir que la utilización de nuevas tecnologías en la provisión de instrumentos de pago no sea vulnerada para ser aprovechada por parte de criminales y organizaciones criminales, por lo que se protege no solo a las entidades financieras sino también a los usuarios y población en general que son los beneficiados con la oferta de instrumentos de pago en el país ”

6 Antilavado de activos y contra el financiamiento del terrorismo.

Oscar Gabriel Calvillo Salguero
Director del Departamento Tecnología, Analítica e Internacional de la SIB

Ingeniero en Informática y Sistemas egresado de la Universidad Rafael Landívar y *Magister Artium* en Administración de Negocios con énfasis en Gestión de Proyectos por parte de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Cuenta con una certificación *ITIL Foundation* para la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) por parte de EXIN, diplomado en Administración de Proyectos de Tecnología de la Información por el Instituto Tecnológico de Monterrey y estudios internacionales en Ciberseguridad por el *Software Engineering Instituto de Carnegie Mellon University*. Es Evaluador certificado en materia de los Estándares del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y Co-Coordinador del Grupo de Trabajo de Evaluaciones Mutuas (GTEM) del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT). Ha sido *Vice-Chair* del Grupo de Trabajo para Intercambio de Información (IEWG, por sus siglas en inglés) del Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera. Cuenta con más de 17 años de experiencia en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).



RELEVANCIA DE LA SUPERVISIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES ANTE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Luis Amílcar Mazariegos Ramos



La tecnología está marcando un hito en la historia de la humanidad pues está revolucionando por completo los hábitos de las personas, quienes ahora pueden interactuar desde cualquier parte del mundo, a través de medios digitales, para llevar a cabo sus negocios, pagos y otras actividades.

En ese entorno, tanto sectores públicos como privados están experimentando una acelerada transformación digital, de la cual no son ajenos los sistemas financieros, situación que implica, por una parte, la exposición a riesgos operacionales emergentes y, por otra, el necesario fortalecimiento de los marcos regulatorios y de supervisión prudencial para promover la adecuada gestión de dichos riesgos, especialmente en materia de resiliencia operacional y continuidad del negocio.

Transformación de los modelos de negocio tradicionales

La transformación digital de las entidades financieras se intensificó desde la pandemia de COVID-19, puesto que han tenido que replantear sus modelos de negocio para convertirse en una banca más digital, flexible y accesible a sus clientes, frente a las nuevas tendencias de servicios financieros basados en innovaciones tecnológicas y una variedad de nuevos actores en el mercado, como *Fintech*, *Insurtech* y los gigantes tecnológicos *Bigtech* que están incursionando en los servicios financieros, entre otros.

Paralelamente, las instituciones financieras están aprovechando las ventajas de la innovación tecnológica para soportar y hacer más eficientes sus procesos de negocio, ámbito donde también existen cambios y transformaciones sin precedentes, sobre todo en la tercerización de servicios de tecnología y comunicaciones, los cuales suponen mayor eficiencia.



Exposición a riesgos operacionales emergentes



La era de las innovaciones tecnológicas conlleva la amplificación de la exposición del sector financiero a riesgos operacionales, que incluyen los tecnológicos, haciéndolo más propenso a fraudes, fallas, ciberataques y a otras amenazas relacionadas, destacando el actuar de los ciberdelincuentes, quienes están explorando constantemente vulnerabilidades de las tecnologías de información y de los procesos internos de las entidades para afectar a estas, con el potencial de comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información así como la de sus usuarios.

En este sentido, los ciberataques¹ de los cuales ha sido objeto la banca guatemalteca se han incrementado considerablemente en los últimos tres años, centrándose principalmente, de enero a julio de 2023, en los siguientes:

ESCANEO MALICIOSO
E INGENIERÍA SOCIAL

34.5%

MALWARE²
30.6%

DENEGACIÓN
DE SERVICIO

24.7%

- 1 Es un evento con la intención de causar daño en uno o varios activos en el ciberespacio de la institución. Resolución No. JM-104-2021, Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico.
- 2 *Software* diseñado con intenciones maliciosas que contiene características o capacidades que potencialmente pueden causar daño directa o indirectamente al usuario y/o al sistema informático de este. ISO/IEC 27032:2023.



Relevancia de la supervisión de los riesgos operacionales emergentes y de la resiliencia operacional

La proliferación de los ciberriesgos ha acaparado la atención de los organismos constituidos para promover la solidez y estabilidad de los sistemas financieros a nivel global, por lo cual estos entes han emitido recomendaciones y estándares relativos a la seguridad bancaria y ciberseguridad, con el propósito de fortalecer la regulación, supervisión y gestión de dichos riesgos.

Cabe destacar entre los esfuerzos más notorios sobre el particular, la emisión de estándares que abordan específicamente la resiliencia operacional³ de las entidades, a fin de que se promueva el robustecimiento de sus capacidades de resistir, adaptarse y recuperarse de eventos graves relacionados con factores de riesgo operacional y tecnológico, como es el caso de los incidentes cibernéticos que pueden tener el potencial de comprometer la continuidad de sus operaciones.

Actualmente, están en fase de consulta las modificaciones a los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz, emitidos por el Comité de Basilea, en cuyo caso se contempla en el ámbito del riesgo operacional⁴, entre otros, la potencialización de los requisitos y criterios mínimos para la supervisión de la externalización de servicios, la resiliencia operacional, la identificación de operaciones críticas, la mejora continua de los

planes de respuesta y recuperación para gestionar incidentes y la implementación de marcos robustos de ciberseguridad y gestión de riesgos.

En el caso de Guatemala, en línea con las mejores prácticas a nivel internacional, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, en 2020 y 2021, la autoridad monetaria aprobó la modernización de la normativa para la gestión del riesgo tecnológico, incorporando funciones como las siguientes:



³ Principios para la Resiliencia Operacional del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Marzo 2021.

⁴ Principio 25 Riesgo operacional de los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz, documento en consulta del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Julio 2023.

Con estas figuras se fortalecieron, entre otros aspectos, la organización para la gestión de la ciberseguridad, el monitoreo continuo de los riesgos cibernéticos, la contención y mitigación del impacto de estos, así como los procesos de recuperación, cuando sea necesario; además, se reforzaron los requisitos mínimos para la debida gestión de los factores de riesgo relacionados con el procesamiento y almacenamiento de información.

Aunado a lo anterior, como parte del monitoreo supervisor de la ciberseguridad y de los incidentes tecnológicos y operacionales a que están expuestas las entidades supervisadas, la Superintendencia de Bancos ha remitido a estas una serie de recomendaciones de carácter prudencial para que refuercen continuamente su gestión de riesgos, además de mantener un seguimiento a nivel agregado de los ataques cibernéticos, de la evolución de los canales de servicios, disponibilidad de la banca en línea y los servicios móviles, entre otros aspectos.



“ Es importante mencionar que, a la vez que las entidades supervisadas aprovechan las ventajas de la innovación tecnológica, tanto la regulación como el ente supervisor promueven que estas cuenten con sanas prácticas en materia de ciberseguridad y resiliencia operacional, con el objetivo de que puedan responder y recuperarse oportunamente ante cualquier evento de riesgo asociado, sin afectar su estabilidad, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información y la de sus usuarios. ”

Luis Amílcar Mazariegos Ramos

Director del Departamento de Supervisión de Riesgos Específicos de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con Maestría en Finanzas por la Universidad Rafael Landívar. Tiene 27 años de pertenecer a la Superintendencia de Bancos, en la cual se ha desempeñado en diversos cargos dentro de la Intendencia de Supervisión.



PRICING: LA TENDENCIA DE PÓLIZAS A LA MEDIDA

Héctor Antonio Espina Lima



Hablar de precios implica hablar sobre mercados; y, referirnos a mercados es dar un vistazo a la historia de la humanidad. Desde la antigüedad se plantearon las diferencias entre valor y precio, que en ese entonces se tendía a confundir. Sin embargo, las acepciones más comentadas sobre el valor hacen referencia a los beneficios y la satisfacción que obtiene la persona que adquiere un bien o servicio. Por otra parte, el concepto del precio ha sido más fácil de definir puesto que se puede medir como el monto de dinero que se asigna al bien o servicio para su venta.

Partiendo de lo fundamental, el precio está determinado por la oferta y la demanda, es el valor que un mercado le da a un bien o servicio. En su análisis considera dos vertientes, al vendedor y el precio de oferta; y, al comprador con el precio de demanda, lo que está dispuesto a pagar. Las diferentes líneas de pensamientos filosóficos, económicos y financieros, entre otros, han brindado sus aportes a la definición de los precios, pero es el mercado en donde todos estos pensamientos se hacen realidad al fijar los precios.

La evolución de los mercados es intrínseca a la evolución de la humanidad. En consecuencia, para atender los deseos de los consumidores, su comportamiento, las tendencias y la competitividad, se requiere de una tarea clave: contar con una estrategia de precios que permita mantener la rentabilidad de los negocios en un tiempo cambiante.



“Entonces, ¿Qué es *Pricing*?, representa la evolución del proceso para fijar los precios en la era de la tecnología, usando la inteligencia artificial y la analítica avanzada para procurar la fidelización del cliente. El *Pricing* surge en los entornos de venta digitales que ayudan a obtener información clave para definir el comportamiento del consumidor, analiza el pasado y proyecta el futuro”



***Pricing* en seguros**

La industria del seguro con sus características propias expone un aspecto singular ya que el precio de sus servicios se determina desde sus orígenes, con base en las probabilidades de que ocurra el riesgo asegurado. A través del tiempo, las aseguradoras han utilizado los cálculos actuariales para la definición de la prima de riesgo, incorporando elementos como frecuencia de ocurrencia en años anteriores y severidad de los eventos; no obstante, dicho cálculo, resulta de nuevo, en la definición de la probabilidad media de ocurrencia del riesgo por el que se cobra dicha prima.

En este punto es válido aludir a las diferencias entre valor y precio, para comprender que en los seguros la experiencia del cliente es clave. Las personas valoran la opinión de los demás, las recomendaciones de otros, los detalles sobre cómo les ayudaron en un accidente, qué tan rápido resolvieron sus reclamos; en síntesis, el mercado de seguros requiere una estrategia de precios que considere las expectativas de valor de sus clientes.



Big Data

Ha llegado el momento para que las aseguradoras utilicen los datos que reciben de sus clientes; y, que visualicen el potencial que dicha información representa, a través del uso de nuevas tecnologías que les permite analizar y segmentar los datos para identificar patrones conductuales y demográficos. No obstante, esta oportunidad conlleva la necesidad de contar con alta calidad de los datos recolectados, ya que ello les permite identificar de mejor forma el comportamiento de sus clientes, no solo en el uso de los servicios que presta, sino de la prevención y autocuidados que el asegurado realice.

En el escenario de las nuevas tecnologías que apoyan el *Pricing* en seguros, se presentan el Internet de las Cosas (*IoT-Internet of things*) y la Inteligencia Artificial (*AI-Artificial Intelligence*), ambas son herramientas que permiten el seguimiento en tiempo real de las personas, brindan información para que las aseguradoras conozcan el comportamiento de sus asegurados y ofrezcan seguros a la medida de sus necesidades. Pero el poder de los datos está en su uso, por lo que han recurrido a la Analítica de Datos (*Data Analytics*) y al *Big Data*, que combinadas recolectan, almacenan, procesan y analizan grandes volúmenes de información para identificar patrones, intereses y tendencias de las unidades analizadas.

Con este panorama, era ineludible el desarrollo de modelos de seguros a la medida denominados seguros por demanda o por uso del bien asegurado. Un ejemplo es el de los vehículos, que por medio de dispositivos como el Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés), dan acceso al automóvil y le permite a la aseguradora monitorear información relacionada con el tiempo de uso, velocidad, rutas utilizadas y la forma de manejo del asegurado, entre otros aspectos, que hacen posible la personalización del precio, e incluso, el pago por el uso específico que el asegurado haga del vehículo.

Para continuar con el desarrollo de estos seguros, será necesario que las aseguradoras dispongan de estructuras organizacionales que faciliten la gestión correcta de los datos, personal capacitado en el uso y análisis de estas nuevas tecnologías; y, en modelos matemáticos que permitan proyectar escenarios a futuro para conocer el impacto de los nuevos patrones o tendencias.



“ Los seguros a la medida son un reflejo de las necesidades de clientes más exigentes, que requieren de las aseguradoras una estrategia de negocios o *Pricing* apoyada en el uso de la tecnología, el análisis de datos y modelos estadísticos y matemáticos, que les permitan ofrecer nuevos productos con precios competitivos, ser rentables y cumplir con las condiciones necesarias de solvencia ”

Héctor Antonio Espina Lima

Director del Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala; con Maestría en Administración Financiera por la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Máster en Gestión y Técnica de Seguros por la Universidad Pontificia de Salamanca, España y del Centro Universitario MAPFRE de Estudios de Seguros. En el ámbito académico ha sido catedrático a nivel de licenciatura de los cursos de Contabilidad y Matemáticas Financieras, en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Delegado por la Superintendencia de Bancos de Guatemala para el intercambio de experiencias relacionadas con la actividad aseguradora en varios países latinoamericanos; con participación en seminarios organizados por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés); Asambleas Anuales de la Asociación de Superintendentes de Seguros de América Latina (ASSAL), Colegios de Supervisores de Seguros; seminarios organizados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI); Programa de Liderazgo para Seguros por el *Toronto Center*; y, diferentes congresos de seguros y reaseguros. Ha desarrollado su carrera profesional en la Superintendencia de Bancos desde 1991, ocupando los cargos de Inspector y Supervisor en el Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros.



77 años GESTIONANDO EL TALENTO HUMANO PARA

PROMOVER LA ESTABILIDAD Y CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

Connie Recinos de Carrera



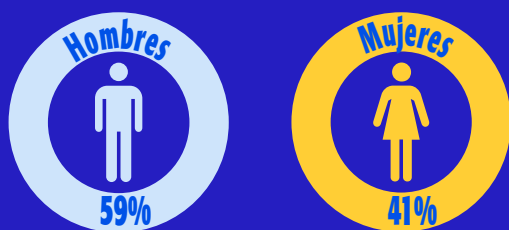
En 2023, la Superintendencia de Bancos (SIB) llega a sus 77 años de existencia identificada como una Institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, con capacidad técnica y profesional, y con altos valores éticos y morales.

Sus inicios se remontan al 5 de agosto de 1946, cuando la Junta Monetaria emitió el nombramiento del señor José Joaquín Prieto Barrios, como primer Superintendente de Bancos; luego, dicha entidad tuvo a bien aprobar, en sesiones del 19 y 28 de agosto del mismo año, el plan de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, así como la planilla del personal y el presupuesto de ingresos y egresos.

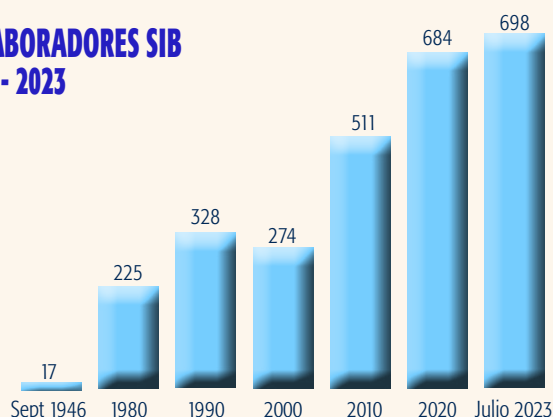
Fue así como la Superintendencia de Bancos tuvo su formal inicio de labores el 2 de septiembre de 1946, que en ese entonces contaba con diecisiete colaboradores a quienes se les exigían los requisitos siguientes: puntualidad, exactitud, orden, disciplina, seriedad, buena voluntad, entusiasmo y empeño por el mejoramiento progresivo y continuo de las labores.

Actualmente, la Institución cuenta con 698 colaboradores, reconocidos no solo por su calidad profesional, sino por la vivencia de valores. El promedio de edad de su personal es de 40.56 años.

CONFORMACIÓN DEL RECURSO HUMANO SIB



COLABORADORES SIB 1946 - 2023

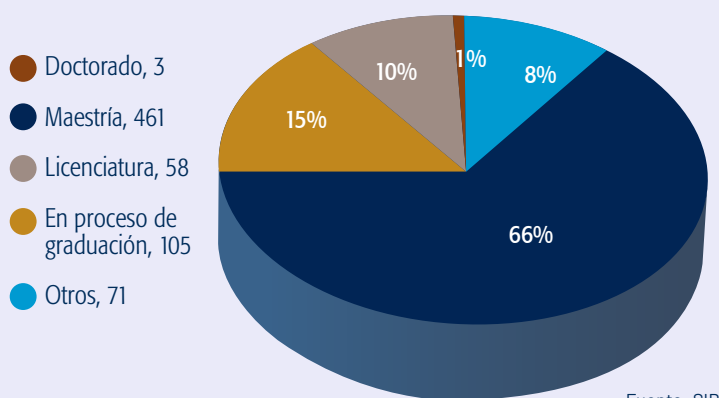


“ Para cumplir con las funciones legalmente asignadas a la SIB el factor más importante ha sido su personal, colaboradores que desde el puesto que desempeñan y a través de su conocimiento, experiencia, habilidades, compromiso, actitud y entrega personal, propician el logro de la misión y visión institucional, superando satisfactoriamente las pruebas y retos ”

El éxito, la excelencia y la efectividad de la Institución dependen de la calidad de su personal, por ello se invierte y promueve la capacitación, la transmisión del conocimiento y el desarrollo integral de los colaboradores. En ese sentido, la profesionalización que la SIB requiere de su personal para las diferentes funciones que desarrolla es congruente con los niveles de responsabilidad, funciones, riesgos, decisiones y esfuerzo, apoyando la mejora continua y la formación académica universitaria y de postgrado. Es así como al 31 de julio de 2023, el nivel profesional del personal es el siguiente:

NIVEL PROFESIONAL DEL PERSONAL SIB

(a julio de 2023)

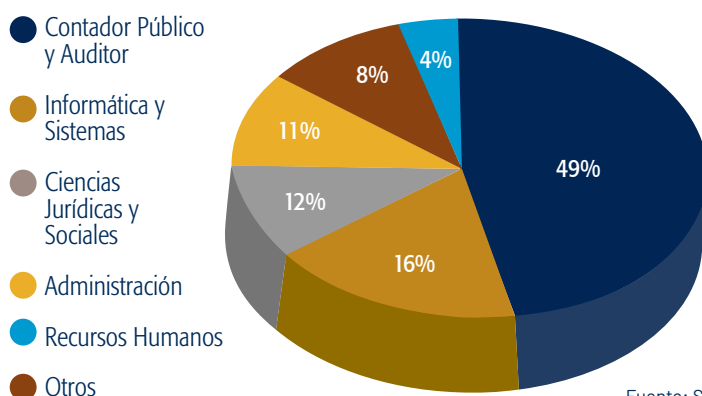


Fuente: SIB.

La Superintendencia de Bancos cuenta con un equipo multidisciplinario de colaboradores, donde la convergencia de perfiles profesionales diversos permite la integración de equipos de alto rendimiento para la consecución de los objetivos institucionales, mejorando la capacidad de respuesta a imprevistos, facilitando la toma de decisiones al diseñar líneas estratégicas sólidas que incluyen diferentes perspectivas; e incrementando la creatividad y la capacidad de innovación.

PROFESIONES DE COLABORADORES SIB

(a julio de 2023)



Fuente: SIB.

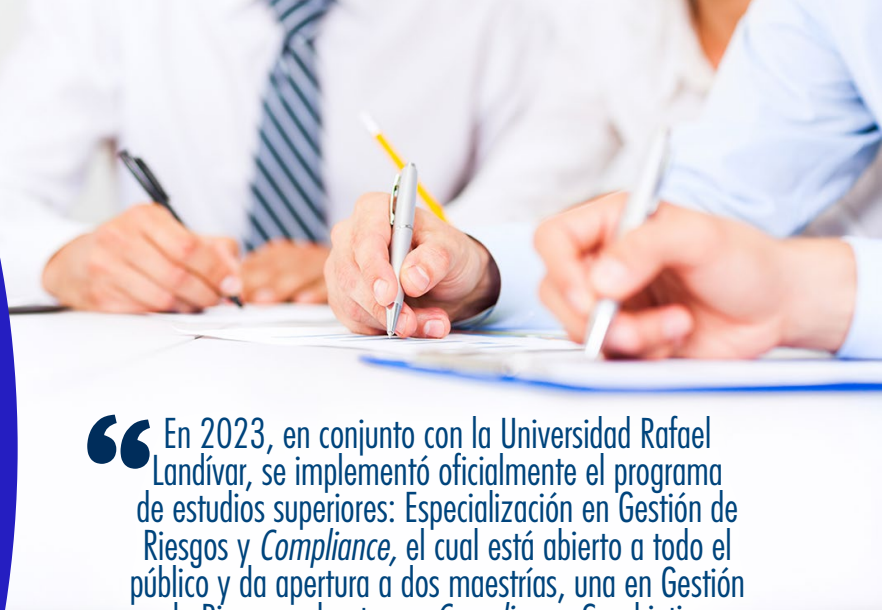
La excelencia profesional de la Superintendencia de Bancos se ha logrado a través de una dedicada apuesta a la formación y capacitación continua hacia su personal. De igual forma, se enfocan esfuerzos para nutrir los conocimientos y habilidades técnicas de su talento humano, propiciando una cultura de aprendizaje que ha proporcionado los resultados siguientes: promedio anual de 60 horas hombre en formación y capacitación a nivel nacional e internacional; 16 participaciones promedio por persona en eventos formativos al año; más de 500 eventos organizados; así como una amplia oferta de programas de capacitación internos y externos, todo lo anterior con el fin de garantizar que el recurso humano se encuentre a la vanguardia sobre las nuevas regulaciones y tendencias emergentes.

Es importante destacar que el 85 por ciento de las actividades formativas se enfocan en robustecer los conocimientos y habilidades técnicas, mientras que el 15 restante se dedica a desarrollar las competencias institucionales, funcionales y de comportamiento en valores. Para lograr estos objetivos, se han implementado las actividades virtuales: *E-learning* sincrónico que abarca un 58% y el asincrónico un siete por ciento. Complementando esta oferta, las actividades presenciales que actualmente representan el 35%.

En las últimas décadas la evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) ha sido enorme. Siendo los colaboradores de la Institución los responsables de desarrollarlas, mantenerlas y utilizarlas, la Superintendencia de Bancos incrementó los esfuerzos institucionales en el Modelo de Gestión del Talento Humano, para atraer, mantener y desarrollar el talento humano con las competencias necesarias. En ese contexto, se ha promovido el desarrollo de competencias digitales en las actividades formativas para los colaboradores; realizando campañas de capacitación centradas en ciberresiliencia, ciberseguridad, relevancia y acercamiento en el uso de la inteligencia artificial y la adaptación a las metodologías ágiles como *Scrum*, las cuales coadyuvan e impulsan la transformación digital (automatización de procesos, procesamiento de la información, reducción del uso de papel, implementación de comunicaciones y firmas electrónicas, servicios en la nube, entre otros).



En el marco de la responsabilidad, compromiso social y contribución con la adecuada interpretación de información financiera, la Superintendencia de Bancos proporciona a la población guatemalteca el Programa de Educación Financiera, el cual incluye las actividades de formación y capacitación para usuarios en general, con el objetivo de compartir conocimientos relacionados con las finanzas personales, manejo del dinero, inclusión financiera, gestión de riesgos, productos y servicios financieros, prevención de lavado de dinero y otros activos, financiamiento del terrorismo, entre otros de interés. El promedio anual de horas de formación oscila en 50 mil, llegando a más de 15 mil personas.



“ En 2023, en conjunto con la Universidad Rafael Landívar, se implementó oficialmente el programa de estudios superiores: Especialización en Gestión de Riesgos y *Compliance*, el cual está abierto a todo el público y da apertura a dos maestrías, una en Gestión de Riesgos y la otra en *Compliance*. Su objetivo es brindar conocimientos sobre la aplicación de la normativa en materia de riesgos y cumplimiento, a fin de responder a las necesidades actuales que exige el mercado, convirtiéndose en un pilar sólido para la profesionalización en dichas materias ”

Con el propósito de intercambiar información, adoptar mejores prácticas en supervisión bancaria, capacitar a colaboradores, cooperar en la resolución de problemas financieros internacionales, brindar acompañamiento a proyectos de cooperación técnica, atención a visitas, pasantías, entre otros, la Superintendencia de Bancos, mantiene constante comunicación con diferentes organismos internacionales, como la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), Grupo Egmont, Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), Banco Mundial (BM), Fondo Monetario Internacional (FMI), entre otras. En estos organismos, autoridades y funcionarios de la SIB han ejercido posiciones de liderazgo y coordinado equipos de trabajo.



Es importante resaltar que la Superintendencia de Bancos cuenta con la infraestructura y equipo necesarios para que el personal pueda cumplir con las funciones asignadas. De igual forma con el objetivo de impulsar y promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores para garantizar un adecuado clima laboral, desarrolla diversas actividades relacionadas con la salud ocupacional, vivencia de valores, equilibrio trabajo-familia, como: evaluaciones médicas; campañas para promover la adecuada alimentación, hidratación e importancia del ejercicio; jornadas de vacunación; estudios de clima y cultura organizacional; boletines informativos divulgados en los diferentes canales de comunicación; actividades de integración; reconocimiento al buen desempeño; conversatorios y conferencias motivacionales sobre vivencia de valores; actividades recreativas, sociales, culturales y de integración familiar como el reconocimiento a la excelencia académica, entre otras.



Por todo lo anterior, la Superintendencia de Bancos cuenta con un Modelo de Gestión del Talento Humano robusto que brinda un marco de estabilidad, satisfacción laboral y desarrollo profesional y personal, que ha permitido mantener un índice de rotación de colaboradores estable. En los últimos diez años, el promedio de rotación de empleados es de 4.43%, uno de los más sólidos entre las instituciones a nivel nacional. Desde su fundación, la SIB ha buscado potencializar los conocimientos técnicos y las competencias de su personal, que son requeridos para el ejercicio de las funciones en cada puesto de trabajo, lo cual ha resultado en el desarrollo de rutas de carrera con un promedio de 71 colaboradores promovidos por año entre 2013-2023.

La Superintendencia de Bancos continuará enfocando sus esfuerzos para liderar a través de la gestión del talento humano el establecimiento de una cultura institucional duradera e innovadora, que valore el talento, impulse el desarrollo profesional, propicie el bienestar emocional y un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso, basado en valores y principios éticos, desarrollando en el personal habilidades técnicas, conductuales y gerenciales, que permitan compartir el conocimiento, agregando valor a la mejora continua de la Institución, respondiendo oportunamente al nuevo entorno tecnológico y de modernización del sector financiero, con el objetivo de seguir cumpliendo con su misión institucional que es *promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado de Guatemala*.



Connie Recinos de Carrera
Exdirector del Departamento de Gestión del Talento Humano de la SIB

Licenciada en Administración de Empresas egresada de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con Maestría en Dirección y Gestión del Recurso Humano por la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Posee estudios a nivel nacional e internacional en temas relacionados con la productividad desde la gestión de recursos humanos; gestión de recursos humanos por competencias; *coaching* por valores; valuación de puestos y análisis de cargas de trabajo, habilidades blandas claves para desarrollar líderes efectivos, comunicación efectiva; Programa Gerencia con Liderazgo: Estrategias de Cambio Organizacional del INCAE, entre otros de importancia. Asimismo, cuenta con la Certificación Licenciataria Nivel 1, Evaluación de Estilos de Pensamiento *Benziger* avalada por *International Coaching Federation (ICF)*. Ha desarrollado su carrera profesional en la Superintendencia de Bancos desde 1991, ocupando diferentes cargos en distintas dependencias, contribuyendo desde el Departamento de Gestión del Talento Humano en la implementación del Modelo de Gestión por Competencias, en la elaboración e implementación del Código de Ética de la Superintendencia de Bancos, en el Programa de Reconocimiento, procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal; y, coordinando la ejecución de iniciativas estratégicas relacionadas con la gestión del talento humano y la automatización de los procesos relacionados.

¿Cómo actualizar la información de su **HISTORIAL CREDITICIO?**



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

1

Tramite su historial crediticio y verifique que la información sea actualizada y exacta.

2

Si encuentra error o inconsistencia, diríjase a la entidad que lo reportó y solicite la actualización.

3

La entidad debe brindarle una resolución dentro de los diez días siguientes a la presentación del reclamo.

4

Una vez que hubiere transcurrido el plazo indicado a partir del reclamo, si la inconformidad persiste, puede comunicarse a los números telefónicos: **2429-5000 o 2204-5300**, extensiones **2501 y 2502**, para recibir orientación sobre su caso.



Los bancos, sociedades financieras, las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, las entidades de microfinanzas y demás entidades que las leyes dispongan, son los responsables de la **exactitud, integridad y calidad** de la información que suministran a la Superintendencia de Bancos (SIB).