

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Marzo 2025



CITIBANK N.A. SUCURSAL GUATEMALA



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

**EL INFRASCRITO MANDATARIO GENERAL CON REPRESENTACIÓN DE CITIBANK N.A. SUCURSAL
GUATEMALA**

CERTIFICA

Haber recibido, revisado y aprobado el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Citibank N.A., Sucursal Guatemala, actualizado en el mes de marzo de dos mil veinticinco con la colaboración de las distintas unidades administrativas de la institución.

No habiendo nada más que hacer constar, extendo la presente certificación en la Ciudad de Guatemala, el veintiséis de marzo de dos mil veinticinco.

Signed by:

7E77263DF49940F...

Lic. Julio Alvarez González

**MANDATARIO GENERAL CON REPRESENTACIÓN
CITIBANK N.A. SUCURSAL GUATEMALA**

	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO Citibank N.A., Sucursal Guatemala
---	--

INFORME ANUAL DE GOBIERNO COPORATIVO**CITIBANK, N.A. SUCURSAL GUATEMALA****Período Informado:** 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024**Fecha del informe:** 26 de marzo de 2025**Nombres y cargos del mandatario y los funcionarios que le apoyan**

Nombre	Cargo
Julio Alvarez	CCO – Director Ejecutivo & Corporate Bank Head- Gerente de Banca Corporativa y Mandatario General con Representación
Karin Herman	Mandataria Especial con Representación y Country Legal Head- Director Legal
Alejandro Salazar	Country Treasurer- Tesorero
Silvia Pineda	Country Operations Head – Gerente de Operaciones de País
Susan Paola Rojas	Country AML/Compliance Head- Gerente de Cumplimiento
Isabel Velásquez	Country Finance Officer – Gerente de Finanzas y Contraloría
Luis Alberto Duarte	Country HR Head- Gerente de Recursos Humanos
Irene Varela	Risk Management Country Officer and Credit Risk Manager - Gerente de Administración de Riesgo País y Riesgo de Crédito
Marvin Rodriguez	TTS & CCPS Head- Gerente de Productos Transaccionales
Jaime Cruz	Head of Audit - Auditor Interno
Luis Medrano	Business Execution Lead / Líder de Ejecución del Negocio
Jenny Corea	Operational Risk Management Head – Gerente de Riesgo Operacional
Ana Fagoaga	Public Affairs Officer- Relaciones Públicas
Manuela Llarena	Market Risk Manager – Gerente de Riesgo de Mercado y Liquidez
Elmer Alvarez	Country Technology Head – Gerente de Tecnología de País

Descripción de la organización y funcionamiento de los comités de apoyo

CITIBANK, N.A. SUCURSAL GUATEMALA (“Citi” o “Citibank”) es una sucursal de un banco extranjero, debidamente autorizada por la Junta Monetaria para operar en Guatemala. Como sucursal de un banco extranjero, no cuenta con órganos de dirección o administración tales como Asamblea General de Accionistas o Consejo de Administración. Es representada por un Mandatario con Representación con facultades amplias y suficientes para realizar todos los actos y contratos que hayan de celebrarse y surtir efectos en el territorio nacional de conformidad con lo que establece el Código de Comercio y la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Asimismo, cuenta con una Alta Dirección o “Funcionarios Ejecutivos de alto

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**
Citibank N.A., Sucursal Guatemala

nivel”, quienes son los responsables primarios de la administración de los negocios y gestión de los riesgos. Cada ejecutivo de la Alta Dirección reporta administrativamente al *Citi Country Officer* (CCO- Director Ejecutivo)/ Mandatario con Representación, con excepción de las funciones que, por su independencia, requieran una línea de reporte directa a la oficina regional ya sea por políticas corporativas o por requerimientos regulatorios.

La Alta Dirección, de conformidad con las políticas corporativas y/o requerimientos regulatorios, ha establecido los Comités de soporte al Gobierno Corporativo necesarios para el debido desarrollo y ejecución de las operaciones de la entidad en el país, para la observancia de las normas aplicables y el ejercicio de las funciones de gobierno corporativo. Dichos Comités han sido creados de acuerdo con lineamientos legales, regulatorios y corporativos, y su operatividad sigue los lineamientos o políticas globales de la institución, así como la regulación guatemalteca, en su caso.

Los miembros de los comités de apoyo cuentan con el conocimiento y experiencia requerida de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por la Alta Dirección.

Durante el primer trimestre del 2024 se implementó el nuevo modelo operativo del Comité de Gobernanza de Citi, el cual se adaptó a la nueva estructura organizativa permitiendo una gestión de riesgos y una supervisión más eficiente. Si bien hubo cambios operativos en el número y el alcance de los comités de gobernanza, no hubo impactos que afecten el cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

El diseño del modelo operativo fue revisado por la segunda línea de defensa (Cumplimiento y Riesgos) y recibió aportes de la tercera línea de defensa (Auditoría) a nivel global. Tiene como objetivo garantizar:

- Cobertura completa de riesgos según el Marco de Gestión de Riesgos y el Marco de Gobernanza de Citi;
- Adhesión a los principios de "seguridad y solidez";
- Primacía de los canales del Comité de Gobernanza del negocio y de entidades legales, respaldados por un modelo de gobernanza simplificado de países y clústeres adaptado a los requisitos locales;
- Un marco de políticas actualizado que respalda el nuevo modelo operativo para ofrecer agendas de toma de decisiones y gestión de riesgos más enfocadas;
- Uso eficiente del tiempo de gestión; y



- Una mayor eficiencia en la rendición de cuentas de los Comités de Gobernanza, apoyada por vías y criterios de presentación de informes mejorados.
- Un aseguramiento del cumplimiento de las leyes y reglamentos que le son aplicables.

El Manual de Gobierno Corporativo y demás documentos internos fueron actualizados con la nueva estructura de gobernanza quedando los siguientes comités:

A. COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL PAÍS (CCC, por sus siglas en inglés)

1. Conformación:

El CCC está integrado por el Mandatario con Representación/CCO o ambos si no fuere el mismo, y los miembros de la Alta Dirección tales como pero no limitado a, los directores y/o gerentes de las siguientes áreas: Legal, Cumplimiento, Finanzas, Riesgo Corporativo, Riesgo Operacional, Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Negocio, Operaciones, Tecnología, Recursos Humanos, Tesorería, Ejecución de Negocio, Banca transaccional (TTS), Unidad Administrativa de Cumplimiento y Auditoría Interna. El CCO podrá además designar ejecutivos adicionales que participen en el mismo según su capacidad y experiencia.

2. Funciones:

Ser el principal comité de coordinación del país en el cual la Alta Dirección se reúne a discutir temas importantes de franquicia (administración, cumplimiento, protección de la franquicia, talento humano, relaciones externas, entre otros).

El Comité ha sido establecido para gobernar y supervisar la gestión de las siete categorías de riesgo de Nivel 0 del marco para la gestión de riesgos (ERMF, por sus siglas in inglés), incluida la toma de decisiones sobre las acciones necesarias para gestionar los perfiles de riesgo frente al apetito de riesgo definido. La gestión de riesgos incluye riesgo estratégico, de reputación, crediticio, de mercado (comercial y no comercial), de liquidez, operativo y de cumplimiento.

Dentro de las funciones importantes también se incluyen las de monitorear y administrar el balances y resultados de las entidades legales, incluyendo la gestión y manejo de capital, fondeo, liquidez y el riesgo de mercado de los portafolios de inversiones. Adicionalmente evalúa las debilidades y oportunidades de mejora detectadas en el Negocio como resultado de las revisiones de la auditoría interna, auditoría externa y entidades regulatorias y monitorea el cumplimiento de



los planes de acción correctivos implementados al respecto, así como las observaciones e incidentes detectados por el Negocio a través de las herramientas de control establecidas para tal efecto. Asimismo, debe cumplir en forma colegiada con las mismas funciones que establece la normativa para un Comité de Auditoría incluidas, pero no limitadas a:

- a) Supervisar la función y actividades de auditoría interna;
- b) Conocer los informes de auditoría interna, entre otros, sobre la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- c) Conocer el Plan e informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento
- d) Conocer los avances de la Auditoría Externa, verificar el cumplimiento del contrato de esta según lo requerido por el regulador bancario, conocer los informes que se deriven de sus revisiones y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el auditor externo.
- e) Asegurar que la preparación, presentación y revelación de información financiera de la institución se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existan los controles que garanticen la confiabilidad, integridad y oportunidad;
- f) Conocer incidentes que impliquen cualquier posible práctica irregular o no ética que se detecten en la institución y atender las acciones que correspondan.
- g) Propiciar la interacción y comunicación entre el CCO, la Alta Dirección, la auditoría interna u órgano de control que aplique, la auditoría externa y los entes supervisores.
- h) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- i) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna u órgano de control que aplique.
- j) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.
- k) Velar porque se cumplan los procedimientos internos mediante las auditorías internas



correspondientes.

Conocer sobre: i) La integridad de los sistemas de información financiera, ii) Sistemas de control interno, iii) Revelación de la información financiera y no financiera, iv) Cumplimiento de la legislación y regulación aplicable; y v) Las acciones correctivas sobre los riesgos identificados que afecten a la entidad.

Como parte de la supervisión de los requisitos de liquidez de la entidad, dimensiona los riesgos de liquidez para determinar el plan de acción apropiado en un evento de contingencia de liquidez.

Entre sus responsabilidades:

- Trabajar con el Tesorero o su delegado para determinar si se debe invocar una contingencia local de liquidez y establecer un plan de acción específico y responsabilidades para hacer frente a la misma.
- Dimensionar los riesgos de liquidez y determinar un plan de acción apropiado en un evento de contingencia local de liquidez.
- Trabajar con el Tesorero o su delegado para determinar si es necesario invocar el Plan de Contingencia Local y activar un plan de acción (playbook) con roles y responsabilidades establecidas para contrarrestar el evento local de stress.
- Gestionar en conjunto con el Tesorero un evento local de contingencia.
- Supervisar la desactivación de plan de contingencia local, presentada por el Tesorero.

3. Frecuencia de Reuniones

Mensual.

B. COMITÉ DE GESTION DE RIESGOS

1. Conformación:

Los miembros del Comité son independientes de las unidades de negocios a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades.



Sin embargo, el Comité puede invitar a los responsables de las unidades de negocios u otras áreas funcionales de la institución, a participar en las sesiones de este, sin derecho a voto. El comité está conformado por:

Miembros con Poder de Voto: CCO/Mandatario/a con Representación, Gerente de Riesgos del País, y Riesgo de Crédito, Gerente de Riesgo de Mercado y Liquidez, Gerente de Riesgo Operacional, Gerente de Riesgo Operacional experto en Riesgo Tecnológico y Cibernético, Gerente de Cumplimiento.

Invitados sin Poder de Voto-: Gerente de Tecnología, Gerente de Operaciones, Auditor Interno, Gerente de Finanzas, Líder de Ejecución del Negocio, Director Legal, Tesorero, Oficial de Seguridad de la Información, Coordinador de Continuidad de Negocio, Representante del negocio corporativo, Analista Regulatorio como Secretario, y otros que el Comité decida invitar.

2. Funciones:

El comité de Gestión de Riesgos depende del Mandatario General con Representación (CCO) y está presidido por el Gerente de Administración de Riesgo País. Sus principales responsabilidades y funciones son las siguientes:

- Proponer al CCO, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos, que incluyan los niveles de tolerancia y límites prudenciales para cada tipo de riesgo definido o identificado. El Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, estén debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal de la Unidad de Administración de Riesgos (UAR);
- Proponer al CCO el Marco de Gestión de Riesgo (RMF, por sus siglas en inglés), así como los manuales para la administración de cada tipo de riesgo definido o identificado;
- Analizar las propuestas sobre actualización de las políticas, procedimientos y sistemas y proponer al CCO, cuando proceda, la actualización de los manuales y procedimientos;
- Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos y su adecuado cumplimiento;
- Analizar los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos, sobre la exposición total e individual por tipo de riesgo en sus principales líneas de negocio, los cambios sustanciales



de tales exposiciones, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de límites prudenciales, así como adoptar las medidas correctivas correspondientes. Lo anterior deberá reportarse al CCO;

- Analizar la información que le remita la Unidad de Administración de Riesgos y otras Unidades encargadas del monitoreo, sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados, incluyendo los límites prudenciales para cada tipo de riesgo, así como evaluar las causas de los incumplimientos que hubiere y proponer al CCO acciones a adoptar con relación a dichos incumplimientos. Lo anterior deberá reportarse al CCO;
- y las demás funciones que estén contenidas en los manuales de los riesgos específicos, así como otras que le asigne el CCO/Mandatario con Representación

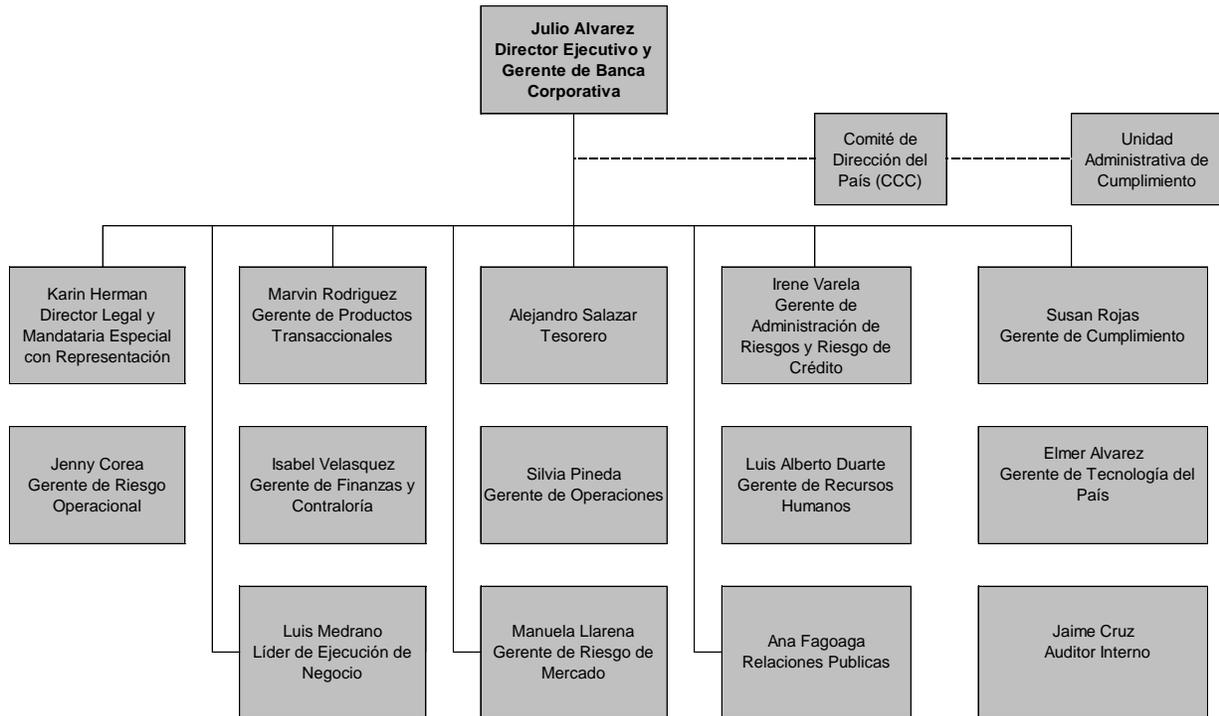
3. Frecuencia de las Reuniones:

Mensual.

Estructura de la Organización

	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO Citibank N.A., Sucursal Guatemala
---	--

ORGANIGRAMA CITI GUATEMALA - Diciembre 2024



Los Directores y/o Gerentes también reportan a líneas regionales

Descripción de las operaciones y contratos de servicio con las personas vinculadas

Citi está comprometido en preservar la seguridad y solidez de sus Bancos haciendo que las transacciones entre Entidades de Cadena Bancaria y Afiliadas cumplan con los requisitos en materia de regulación local y de las Secciones 23A y 23B de la Ley de Reserva Federal, y cualquier reglamentación e interpretación adoptada por la Junta de Gobernadores de la Reserva Federal y otros reguladores bancarios locales y extranjeros.

La Política de transacciones y relaciones con entidades vinculadas establece los estándares mínimos requeridos en relación con precios, documentación y liquidación para todas las transacciones entre partes relacionadas entre entidades y sucursales afiliadas a Citibank para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, así como las políticas corporativas de Citibank respecto a transacciones y servicios entre partes relacionadas.

Esta política considera aspectos tales como la fijación de precios y documentación.

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

Los servicios recibidos en términos generales son de apoyo al negocio bancario, como servicios de operaciones y tecnología, servicios de procesamiento de transacciones, de análisis de riesgos y revisión de alertas relacionadas con prevención de lavado de dinero entre los principales.

Para el otorgamiento de créditos entre compañías del mismo grupo financiero internacional, además de lo establecido en las leyes y normativa aplicable, las entidades deben cumplir con los lineamientos establecidos en las políticas corporativas globales de Citigroup que regulan esas situaciones, tales como los lineamientos denominados "ICEC" por sus siglas en inglés "Intra Citibank Extension of Credit", así como el Intra Citibank Stand by Letter of credit (SBLC) el cual establece un marco de referencia para asegurar los estándares consistentes en las empresas de CITIBANK para la emisión, registro, reporte y monitoreo de las Cartas de Crédito u operaciones que puedan considerarse como Vinculadas.

Administración Integral de Riesgos

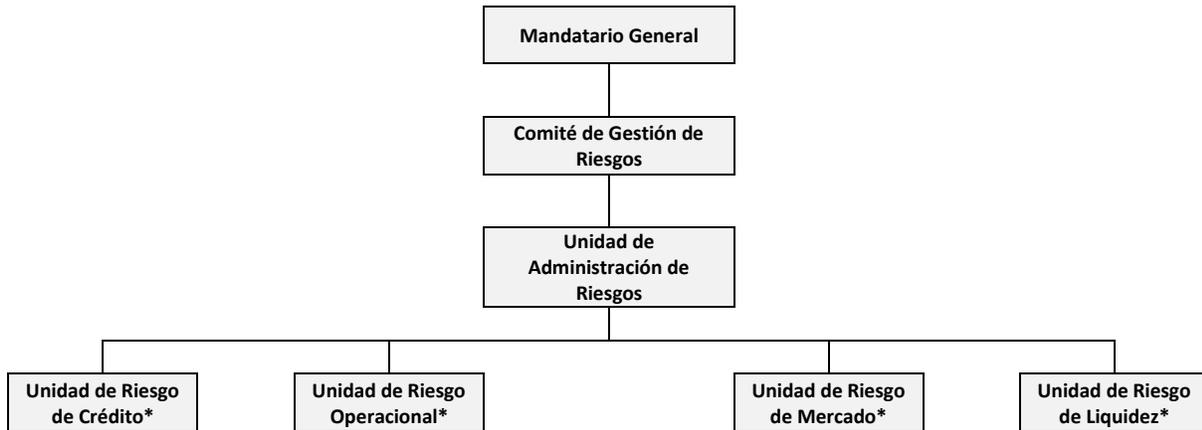
- **Estructura organizacional**

La entidad cuenta con un proceso formal, integral y continuo de administración de riesgos, el cual es congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como el perfil de riesgo. Este proceso se desarrolla a través de foros designados para la Administración Integral de Riesgos y cuenta con la participación de las áreas de riesgo y control especializadas en el monitoreo, evaluación y administración de cada uno de los riesgos definidos en el proceso.

Los entes designados para llevar a cabo el proceso de administración de riesgo corresponden a las áreas que conforman la Unidad de Riesgos, al Comité de Gestión de Riesgos, y al Mandatario General, o quien haga sus veces, siendo el Comité quien reporta los resultados a este último. Los resultados son reflejados en la minuta de cada sesión donde se controla el cumplimiento de la gestión integral de riesgos.

Citibank, N.A. Suc
Guatemala

	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO Citibank N.A., Sucursal Guatemala
---	--



**Reportes regionales, especialistas en cada tipo de riesgo*

- **Objetivos**

- Establecer e implementar la administración integral de riesgos dentro del marco regulatorio aplicable
- Aplicar las políticas y normativas vigentes de los riesgos específicos normados
- Aplicar a cada riesgo los controles apropiados para su medición y administración, en línea con el marco regulatorio vigente
- Implementar procedimientos para monitorear la exposición de los riesgos normados de acuerdo con el perfil de riesgo de la entidad
- Establecer a través de la estructura de gobernanza, una adecuada gestión integral de los riesgos

- **Riesgos gestionados**

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

- **Riesgo de Crédito:** Es la pérdida económica ocasionada por el incumplimiento incurrido por un deudor o contraparte, en sus obligaciones con el banco de acuerdo los términos acordados con la institución.
- **Riesgo de Liquidez:** Es el riesgo de pérdida económica ocasionada por la falta de capacidad de fondear pasivos al momento de hacer el pago, o necesitar fondearlos en costos financieros fuera de mercado.
- **Riesgo Cambiario Crediticio:** Es la contingencia de que una institución tenga pérdidas como consecuencia del incumplimiento de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias en moneda extranjera en los términos acordados, derivado de la incapacidad de estos para generar flujos de fondos suficientes en moneda extranjera.
- **Riesgo de Mercado:** Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en precios en los mercados financieros. Incluye tasa de interés y tipo de cambio.
- **Riesgo Operacional:** Es la pérdida económica que una institución podría incurrir debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de sistemas o bien por causa de eventos externos.
- **Riesgo Tecnológico:** Es la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de TI, sistemas de información, bases de datos y procesos de TI, provoquen pérdidas a la institución.
- **Riesgo País:** Es el riesgo asociado a que un evento en un país afecte el valor de algún activo de Citibank o que ocasione el incumplimiento de un deudor o contraparte, en sus obligaciones de acuerdo los términos acordados con la institución. Estos eventos incluyen, pero no están limitados a, incumplimiento soberano, crisis bancarias, crisis de moneda (que afecten convertibilidad o transferibilidad), nacionalizaciones, expropiaciones o eventos políticos.

- **Nivel de tolerancia al riesgo de la institución y resultados alcanzados en el año.**



Declaración de apetito de riesgo: El negocio corporativo toma riesgos selectivamente de acuerdo con su estrategia centrada en el cliente. El objetivo es asegurar que los riesgos tomados estén dentro del apetito de riesgo y que sean identificados, entendidos, cuantificados, mitigados, comunicados, capturados en la evaluación riesgo-retorno y sean consistentes con los principios de Finanzas Responsables. Los objetivos principales son actuar en el mejor interés de nuestros clientes, crear valor económico y ser sistémicamente responsables.

El Apetito del Riesgo de negocio ha sido diseñado para monitorear, evaluar y administrar los principales riesgos asumidos al realizar actividades comerciales. De acuerdo con la taxonomía de riesgo de Citi y la regulación aplicable, estos riesgos incluyen: crédito, mercado, liquidez y operacional.

Asimismo, el apetito de riesgo está diseñado para equilibrar el negocio y responsabilidad de los riesgos bajo un manejo de riesgo independiente bien definido. Además, la gestión de riesgos está estructurada para facilitar la gestión de riesgos en tres dimensiones: negocios, regiones y productos críticos.

Elementos fundamentales: Citi a nivel global cuenta con un marco de gobernanza de riesgos que proporciona una supervisión integral del desempeño financiero, estrategias comerciales y controles internos, consistente con la Misión, Valores y Finanzas Responsables. El marco de gobernanza de riesgos cubre los riesgos cuantitativos y cualitativos. Los primeros se gestionan con límites y tolerancias, y escalamientos. Los cualitativos se administran a través de la cultura de riesgos, y los foros de gobernanza.

Proceso: El Comité de Gestión de Riesgos es el órgano ejecutivo responsable de la definición del marco del apetito de riesgo y presentarlo para aprobación del Mandatario General. Asimismo, determinará la frecuencia de monitoreo, que al menos deberá ser trimestral, o incluir las requeridas por regulación vigente.

Los niveles de tolerancia y límites prudenciales serán propuestos por la Unidad de Administración de Riesgos al Comité en base al criterio y conocimiento del área que lo propone tomando en consideración aspectos tales como: límites regulatorios, nivel de tolerancia al riesgo, entorno económico y de mercado, oportunidades de negocio, entre otros. El Comité los analiza, evalúa y aprueba para ratificación del Mandatario General. Dichos límites se revisarán al menos una vez al año con la revisión anual de los manuales y quedarán constatados en los Manuales de cada uno de los Riesgos.



Cada área de riesgo participante deberá presentar los resultados del monitoreo de estos límites en las reuniones mensuales del Comité de acuerdo con la frecuencia previamente aprobada y establecida en sus manuales. Los mismos tienen la finalidad de evaluación, seguimiento y control de los riesgos, además de mantener un monitoreo cercano y continuo sobre la exposición al riesgo de la entidad.

Excepción a los límites prudenciales y responsable de su autorización: Los excesos a límites y parámetros son reportados al Comité y Mandatario General, quienes los conocerán y establecerán planes de acción, responsables y fechas de cumplimiento, de así considerarlo, a través de los Comités celebrados mensualmente. Los excesos a límites y parámetros relacionados con riesgos de mercado y liquidez son conocidos también por el Comité de ALCO, así como lo relacionado al monitoreo de la gestión de capital.

Escalamiento: Cualquier preocupación, violación actual o potencial, incumplimiento o incidente significativo relacionado con los temas de límites de Riesgos es escalado al Gerente de Administración de Riesgo del País (RMCO) y al Mandatario (CCO) o quien haga sus veces quienes evalúan de forma conjunta la necesidad de involucrar a los demás miembros del Comité o sus cadenas regionales, o al comité de riesgo regional para decidir sobre los próximos pasos. Estos pueden incluir un análisis de causa raíz e implementar acciones de remediación según amerite el caso.

Los incidentes que resulten en la creación de planes de acción correctivos son analizados con el Líder de Ejecución del Negocio y documentados en el sistema correspondiente.

Lo anterior no limita el escalamiento conforme los canales establecidos en el código de ética y políticas generales y particulares de escalamiento de este Banco.

- **Administración Del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento Del Terrorismo**

Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del terrorismo: Es el riesgo asociado a que los productos y servicios ofrecidos por el Banco puedan ser utilizados para la legitimación de fondos provenientes de actividades ilícitas o bien sean utilizados para el financiamiento de actividades terroristas o proliferación



de armas de destrucción masiva. Se gestiona a través del Departamento de Cumplimiento conforme lo establece la normativa vigente.

Foro Gerencial no Regulatorio de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

- **Conformación:** No obstante la Regulación a la fecha no requiere expresamente la conformación de un Comité de Prevención de Lavado de Dinero, se ha establecido un foro apropiado para discutir los temas relativos a la administración de este riesgo el cual está integrado por el Oficial de Cumplimiento titular y/o suplente, el CCO/Mandatario con Representación o ambos si fueran distintos, director de Banca Corporativa, director de Productos Transaccionales, gerente de Operaciones y Tecnología, así como representantes de las áreas de Legal, Riesgos, y Auditoría Interna u otras áreas que se consideren necesarias, como invitados.
 - **Funciones:** El propósito es establecer una estructura de gobierno para (i) la identificación, evaluación, seguimiento, control de riesgos y presentación de informes conforme lo requiere la Ley contra el lavado de dinero u otros activos y su respectivo reglamento, así como Normativa e Instructivos relacionados al tema y (ii) la implementación, la evaluación y la mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las Regulaciones y programas de Prevención de Lavado de Dinero, financiamiento del terrorismo y otros delitos graves. Cualquier tema relevante o escalamiento relacionado con riesgos vinculados a estos temas, se hace al Comité de dirección del País (CCC por sus siglas en inglés) siguiendo los lineamientos corporativos vigentes.
 - **Frecuencia de Reuniones:** Bimestral.
- **Resultados Alcanzados Durante el Periodo.**

Citibank NA, Sucursal Guatemala, apoya la estrategia digital global de Citi, que consiste en continuar con la oferta de digitalización y simplificación de productos y servicios que ofrece a sus clientes corporativos, así como impulsar y potenciar el uso de su plataforma electrónica, Citidirect. En consecuencia, como parte de dicha estrategia, Citi Guatemala transformó la agencia de servicio al cliente física, a una agencia 100% digital. Para que esta estrategia fuera exitosa, Citi Guatemala definió un plan de trabajo con la mayoría de las áreas, tanto de primera como segunda línea de defensa, para asegurar que no hubiese impacto con la operativa de los clientes, proveedores y finalmente para que

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

todos los procesos operativos y regulatorios fueran actualizados o desactivados de forma exitosa. Este fue un hito para la banca nacional, ya que Citi se convirtió en el primer banco local que no cuenta con agencia física, y como consecuencia, los clientes adecuaron y digitalizaron sus procesos internos en respuesta a la propuesta de digitalización.

A continuación, se describen otros logros alcanzados en cada uno de los riesgos primarios:

- **Riesgo de Crédito:** La entidad mantiene la totalidad de su exposición crediticia en el segmento de Clientes Corporativos. Las líneas de crédito otorgadas durante el periodo en análisis en la cartera de clientes corporativos las constituyen Tarjetas de Crédito Corporativas y financiamientos comerciales, las primeras dejándose de ofrecer en la primera mitad del año. La entidad continúa presentando una cartera de créditos sana y sin mora significativa logrando mantener la confianza para clientes y accionistas. Adicionalmente, la operación bancaria estuvo en cumplimiento con políticas y procedimientos establecidos. Con frecuencia mensual se procedió a conocer la evolución de la cartera crediticia y la exposición al riesgo cambiario crediticio, y el cumplimiento de tolerancias para la entidad.

Durante el 2024 se estuvo trabajando de forma gradual con las distintas Unidades en el cumplimiento a la Resolución JM-47-2022 - Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito, Resolución JM-67-2023 - Modificaciones a la Resolución JM-47-2022, y con el Instructivo para el envío de información al Sistema de Información Basada en Activos Crediticios (SIBAC), entre otras, cumpliendo con los plazos estipulados por las respectivas resoluciones e instructivos.

- **Riesgo de Liquidez:** La entidad cumple con los requerimientos regulatorios y corporativos de liquidez basado en las herramientas y planes de acción para cubrir potenciales necesidades de liquidez. La principal fuente de captaciones de la institución corresponde a depósitos a la vista (monetarios y ahorros).

Durante el 2024, Citibank N.A., Sucursal Guatemala muestra liquidez suficiente y está dentro de los límites establecidos. Adicionalmente, se estima que los niveles de liquidez generales son

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**
Citibank N.A., Sucursal Guatemala

adecuados, que no han existido cambios sustanciales respecto a la exposición del riesgo de liquidez y que la evolución de los usos continúa siendo satisfactoria y adecuada.

Entre los métodos de evaluación y control se incluyen reportes que se utilizan para la gestión del riesgo de liquidez como escenarios de estrés con diferentes supuestos para los activos y pasivos, asegurando de esta manera identificar posibles debilidades y cualquier exceso en los límites prudenciales establecidos.

Las pruebas de estrés intentan cuantificar el probable impacto que tendría un evento en la hoja de balance y posición de liquidez. La principal acción para generar liquidez en un escenario de estrés continúa siendo la monetización del portafolio de inversiones.

Las métricas de riesgo de liquidez se presentan mensualmente en el Comité de Gestión de Riesgos donde los miembros monitorean su uso, se evalúa el comportamiento y las necesidades de riesgo por parte de Tesorería.

En el mes de junio 2024 se recibió la solicitud por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala para realizar un diagnóstico y calificación de la exposición al riesgo de liquidez asumido por el banco, por medio de la cual no se encontró ningún hallazgo o aspecto de mejora para la institución.

- **Riesgo de Mercado:** El riesgo de mercado se controla y evalúa a través del análisis de flujo de fondos del balance y la cartera de negociación, los límites prudenciales establecidos para ellas, el calce de activos y pasivos en moneda extranjera y las pruebas de tensión. El objetivo de estos procesos es que el riesgo de mercado de la institución se mantenga dentro de los parámetros congruentes con su estrategia y complejidad. Durante el 2024, Citibank N.A., Sucursal Guatemala muestra un efectivo manejo del Riesgo de Mercado, manteniendo sus exposiciones dentro de los límites aceptados. Se realizaron las pruebas de tensión para escenarios moderados y severos, los cuales muestran una exposición adecuada durante el año. Las métricas de tasa de interés y tipo de cambio se presentan mensualmente en el Comité de Gestión de Riesgos donde los miembros

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

monitorean el uso de estas, se evalúa el comportamiento y las necesidades de riesgo por parte de Tesorería.

- **Riesgo Tecnológico:** Citibank N.A., Sucursal Guatemala posee infraestructura, tecnología y personal que se ajusta a las estrategias regionales y locales de la franquicia, donde continuamente se realiza un proceso de monitoreo con el fin de anticipar riesgos, identificarlos, medirlos, y reportarlos en tiempo y forma para apoyar y a cumplir con el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico.

Por ende, dentro del Comité de Gestión de Riesgos se informa de los temas más relevantes relacionados con proyectos estratégicos de TI, vigilancia y supervisión de estabilidad tecnológica enfocado en incidentes y su severidad. Adicionalmente, se mantiene la disciplina de informar sobre la gestión general del riesgo tecnológico a lo largo del periodo. Entre los eventos más significativos del año se completó la modernización y transformación de la tecnología de red que permite una conectividad mucho más eficiente hacia casa matriz.

- **Riesgo Operacional:** El total de Pérdidas Operativas fue de \$ 16.00 durante el 2024, y son eventos de montos pequeños por transacciones fraudulentas de tarjetas de crédito. La disminución de pérdidas operativas para el 2024 comparado con años anteriores se debe en parte a la estrategia del banco de eliminar el negocio de tarjetas de crédito comerciales que no tiene mayor relevancia como negocio a nivel local. Todos los eventos de pérdida fueron analizados para su remediación, en lo aplicable.

De forma trimestral el responsable de la Unidad de Administración de Riesgo Operacional realiza un monitoreo sobre la medición del apetito de riesgo operacional de Banco Citibank N.A. Sucursal Guatemala, dichos límites son monitoreados en el Comité de Gestión de Riesgos. Durante el periodo del 2024, no se reportaron tendencias negativas, desviaciones o incumplimientos a los límites de tolerancia al riesgo operacional establecidos.

Citibank N.A., Sucursal Guatemala cuenta con un modelo de calificación del ambiente de control interno del banco, para lo cual toma en consideración las variables de diseño de control, resultados

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

de monitoreo, problemas y eventos operacionales, así como el riesgo inherente, resultando de forma automática una calificación entre las escalas del nivel 1 al 5, donde los niveles del 1-3 se encuentran fuera del apetito de riesgo del banco.

Relacionado con los resultados de la autoevaluación trimestral del ambiente de control interno del banco, durante el 2024, la calificación fue Efectiva o dentro del apetito de riesgo del banco. Dicho proceso se llevó a cabo bajo el marco de trabajo de GRC (Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento, por sus siglas en inglés) en cumplimiento a la política de Riesgo Operacional vigente. La calificación anterior obedece a que el banco presentó resultados satisfactorios durante el periodo reportado, con un saldo de pérdidas operativas no significativo. Por otro lado, el manejo de incidentes o los planes de acción correctivos se ejecutaron sin mayores atrasos y dentro de los tiempos establecidos, sin cambios de fecha o reaperturas de parte de los temas levantados por Auditoría Interna. No se presentaron incidentes tecnológicos significativos ni de seguridad de la información. Se consideró también que el proceso de autoevaluación de riesgos y controles (MCA) continúa detectando deficiencias de control en la estructura de procesos actuales, esto se ve reflejado en los resultados de las auditorías realizadas a las áreas durante el 2024 cuyos resultados fueron satisfactorios, sin auditorías fallidas que reportar.

Como parte de la estrategia de capacitación de Riesgo Operacional y con el objetivo de apoyar al personal a identificar y mitigar el riesgo operacional en la institución, las siguientes capacitaciones fueron recibidas por los empleados de Banco Citibank N.A. Sucursal Guatemala:

- Operational Risk Management Framework Overview (LATAM)
- Proceso de preparación, revisión y envío del reporte regulatorio de pérdidas operativas que se remite anualmente a la Superintendencia de Bancos de Guatemala. (Personal involucrado en el proceso).

Como parte de las actividades de vigilancia de Riesgo Operacional (ORM-Operational Risk Management por sus siglas en inglés), en abril 2024, ORM realizó una revisión del proceso de preparación de la base de datos anual de pérdidas operativas que se envía al regulador a fin de asegurar completitud, calidad de la data y entrega en tiempo del reporte. Derivado de esta revisión

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**
Citibank N.A., Sucursal Guatemala

ORM concluyó que el reporte era preciso, cumple con todos los requisitos regulatorios locales (integridad) y se entregó al regulador antes de la fecha límite (puntualidad). Durante la revisión se abordaron todas las observaciones del Gerente de Riesgo Operacional, asegurando que la documentación que respalda la producción del informe, junto con las funciones y responsabilidades, la efectividad del control y las herramientas, estén alineadas también con las políticas corporativas de Citi.

No se requirió ninguna acción adicional por lo que no fue necesario la apertura y documentación de un plan de acción correctivo.

Durante el periodo 2024 no hubo atrasos en la entrega de los reportes regulatorios de Riesgo Operacional al regulador.

A fin de dar cumplimiento al artículo 18 del Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos Res. No. JM-91-2024, el Gerente de Riesgo Operacional trabajó con las áreas correspondientes con el objetivo de revisar, analizar, evaluar y documentar en el Manual para la Administración del Riesgo Operacional, las actividades a implementar conforme a lo dispuesto y requerido en algunos artículos de este reglamento.

- **Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del terrorismo** La institución ha cumplido satisfactoriamente con todas las actividades establecidas en su programa vigente de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo basado en riesgos. Para evaluar y mitigar apropiadamente los riesgos, la Unidad de Cumplimiento considera los lineamientos emitidos por la Intendencia de Verificación Especial, Reguladores de los Estados Unidos, Organizaciones Internacionales y análisis internos llevados a cabo por Citi. Conforme la estrategia de gestión de riesgos, el mercado objetivo, los productos/servicios ofrecidos, canales de distribución y las geografías en las que se opera el Banco son evaluados oportunamente, para determinar el nivel adecuado de controles mitigadores de los riesgos que deben implementar las áreas de negocio, producto o control. Durante el periodo correspondiente al presente informe,

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

los resultados de estas pruebas han sido comunicados al Órgano de Administración Superior, a través de varias instancias, incluyendo informes trimestrales, habiendo concluido que para este periodo no se han encontrado fallas relevantes o incumplimiento regulatorios que hubiesen implicado sanciones regulatorias o pérdidas económicas para la entidad. Así mismo, durante el año 2024 por la estrategia de Evolución Digital de Citibank, se realizó el cierre del servicio de ventanillas en Sucursal y a partir del mes de octubre 2024 no se realizó ningún tipo de transacción en efectivo en Sucursal, por lo que, los Reportes Regulatorios que involucren transacciones en efectivo por este medio, se presentaron sin información.

- **Gestión de la Unidad Administrativa de Cumplimiento:** De acuerdo al artículo 21 de la Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo, la Unidad Administrativa de Cumplimiento elaboró un plan de trabajo anual, con los siguientes objetivos: Velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables; Informar al Comité de Auditoría de forma trimestral y cuando la situación lo amerite sobre el cumplimiento de leyes y disposiciones aplicables, así como las medidas tomadas en caso de algún incumplimiento. Verificar que la información enviada a la Superintendencia de Bancos cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables y velar porque el personal tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables. El plan fue ejecutado durante el período 2024 satisfactoriamente, y su avance fue presentado trimestralmente al Comité de Auditoría en cumplimiento de las expectativas regulatorias y con el propósito de asegurar y robustecer una sólida cultura de cumplimiento.
- **Gestión de la Auditoría Interna:** En cumplimiento con el artículo 17 y 18 de la Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo, la auditoría interna ejecutó el Plan Anual de Auditoría 2024 satisfactoriamente y en los tiempos establecidos (Incluyendo la auditoría A464571 que evaluó la efectividad del gobierno corporativo y la gestión integral de riesgos publicada el 22 de agosto 2024), presentando los informes con resultados obtenidos de cada una de las auditorías, así como la identificación de las principales deficiencias o irregularidades encontradas y el avance de las medidas correctivas propuestas dándole el seguimiento trimestral durante el Comité de Dirección del País (De las siglas en ingles CCC). Durante el periodo, también se elaboró el Plan Anual de Trabajo 2025, el cual fue presentado al Comité CCC en noviembre de 2024 sin objeción por

	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO Citibank N.A., Sucursal Guatemala
---	--

parte de los miembros del comité y del Mandatario General con Representación a nivel local; el plan fue formalmente aprobado por el comité de auditoría a nivel corporativo el 10 de diciembre de 2024, sin cambios que reportar respecto a lo presentado al comité en noviembre 2024.

Ninguno de los riesgos antes mencionados ha tenido un impacto relevante en el capital de Citibank N.A. Sucursal Guatemala, que genere alguna acción especial de retención de dividendos, requerimiento adicional de capital o activación del plan de recuperación.

La siguiente gráfica muestra la posición patrimonial de Citibank N.A. Sucursal Guatemala vs el porcentaje requerido. Las variaciones presentadas responden a las actividades normales del Banco.



Conclusión del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En conclusión, la entidad continúa presentando una cartera de créditos e inversiones sana y sin mora significativa, niveles de liquidez y adecuación de capital por encima de lo requerido y pérdidas operativas mínimas, logrando mantener un ambiente de control estable en todas sus áreas de gestión y una sólida confianza para clientes y accionistas. El apetito de riesgo del banco se ha mantenido dentro de los límites establecidos para los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operacional; durante este periodo, no se

La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por personal autorizado de Citibank; por lo que no podrá ser reproducida o usada sin la debida autorización (caso de incumplimiento será sancionado por la ley).



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
Citibank N.A., Sucursal Guatemala**

reportaron tendencias negativas, desviaciones o incumplimientos a los límites de tolerancia al riesgo operacional establecidos.

La entidad ha cumplido con todos los requerimientos regulatorios y corporativos, incluyendo la adecuación de los procesos para el cumplimiento del Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución de JM-104-2021) y modificaciones al Reglamento para la administración de Riesgo de Crédito, así como otras resoluciones antes mencionadas. También se empezó a trabajar en la adecuación de procesos para el cumplimiento del Reglamento de Medidas de Seguridad de Canales Electrónicos (Resolución JM-91-2024) a implementarse en febrero de 2025.

Por otro lado, se logró satisfactoriamente la implementación del nuevo modelo de gobernanza adaptado a la nueva estructura organizativa, permitiendo una gestión de riesgos y supervisión más eficiente. Al mismo tiempo, Citi se convirtió en un banco 100% digital de cara al cliente con la eliminación de su agencia física, algo sin precedentes en el ámbito nacional.