Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

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

CERTIFICA

Haber recibido, revisado y aprobado el Manual de Manejo de Gobierno Corporativo de Citibank, N.A., Sucursal Guatemala, versión siete (V.10) actualizado en el mes de septiembre de dos mil veinticuatro por la Unidad Administrativa de Cumplimiento.

No habiendo nada más que hacer constar, extiendo la presente certificación en la Ciudad de Guatemala, el 26 de septiembre de dos mil veinticuatro.

Signed by:

7E77263DF49940F...

JULIO ALVAREZ GONZALEZ

MANDATARIO GENERAL CON REPRESENTACIÓN

CITIBANK, N.A., SUCURSAL GUATEMALA

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Resumen	En este manual se describen los procedimientos relacionados con la gestión de Gobierno Corporativo de Citibank N.A. Sucursal Guatemala.
Alcance/Público Objetivo	Citibank N.A. Sucursal Guatemala
Cambios desde la Última Versión	Se actualizó el nombre del “Comité de Gestión Integral de Riesgos” a “Comité de Gestión de Riesgos”.
Propietario	Unidad Administrativa de Cumplimiento Guatemala
Grupo del Propietario	Functions
Contacto Principal	Claudia Arriola Susan Paola Rojas
Reemplazos	0
Documentos Relacionados	Policy Governance Policy

Document ID No.:	No aplica
Issue Date:	2/14/2018
Revision Date:	9/26/2024
Effective Date:	9/26/2024
Version No.:	10
Original Language:	Spanish

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN/ OBJETIVO 4

1.1 OBJETIVO 4
1.2 FECHA EFECTIVA/ PERIODO DE TRANSICIÓN 4
1.3 DOCUMENTOS DE POLÍTICA RELACIONADOS 4
1.4 DISPENSAS Y EXCEPCIONES 4
1.5 APROBACIÓN DEL CONSEJO/REPORTE AL CONSEJO 4
1.6 RESPONSABLE DEL MANUAL 4
1.7 MODIFICACIONES 4

2 GOBIERNO 5

2.1 ASPECTOS GENERALES 5
2.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO 6
2.3 MANDATARIO CON REPRESENTACIÓN Y/O DIRECTOR EJECUTIVO, REFERIDO PORSUS SIGLAS EN INGLÉS COMO "CCO" 7
2.4 IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO 9
2.5 COMITÉS DE SOPORTE AL GOBIERNO CORPORATIVO Y FORO DE AML 35
2.6 CONTROL INTERNO 38
2.7 AUDITORIA INTERNA 46
2.8 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO 47
2.9 POLÍTICAS CORPORATIVAS 48

3 VIGENCIA 51

3.1 REGISTRO DE CONTROL DE VERSIONES 51

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

1 INTRODUCCIÓN/ OBJETIVO

1.1 OBJETIVO

CITIBANK, N.A. SUCURSAL GUATEMALA (en adelante “Citibank” la “Sucursal” o “el Banco”) se asegura de mantener los más altos estándares de conducta ética: actuar acorde con lo que expresamos, reportar resultados con exactitud y transparencia, y mantener un fiel cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa que gobiernan nuestros negocios.

El objetivo del presente Manual consiste en establecer una estructura de gobierno para la gestión del Negocio, así como describir las Políticas y Procedimientos que CITIBANK, deberá seguir a fin de asegurar un adecuado gobierno corporativo en concordancia con la estrategia de Negocio de la institución, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones, en cumplimiento también de las normas establecidas por las Autoridades en Resolución JM-62-2016, así como los mecanismos y medios de control para verificar su cumplimiento.

1.2 FECHA EFECTIVA/ PERIODO DE TRANSICIÓN

Este manual se encuentra vigente desde Febrero de 2018.

1.3 DOCUMENTOS DE POLÍTICA RELACIONADOS

Este Manual se debe leer en conjunto con las diferentes políticas incluidas en el presente documento, aplicables a Citigroup Inc. y a todas sus subsidiarias, entre las que se incluye a Citibank N.A. Sucursal Guatemala.

1.4 DISPENSAS Y EXCEPCIONES

Las dispensas y excepciones a este manual deberán de ser aprobados y documentados de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Policy Governance Standard.

1.5 APROBACIÓN DEL CONSEJO/REPORTE AL CONSEJO

La Unidad Administrativa de Cumplimiento será responsable de revisar de forma ad-hoc el presente manual y será responsable de su gestión. El Mandatario General con Representación será responsable de su aprobación. Los cambios en el Manual serán presentados en el Comité de Direccion del País (CCC, por sus siglas en ingles).

1.6 RESPONSABLE DEL MANUAL

La Unidad Administrativa de Cumplimiento de Citibank N.A. Sucursal Guatemala es responsable del Manual de Gobierno Corporativo.

1.7 MODIFICACIONES

Los cambios y modificaciones a este Manual deberán de ser propuestos por la Unidad Administrativa de Cumplimiento y/o por cualquiera de los miembros de la Alta Dirección de Citibank N.A. Sucursal Guatemala.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

2 GOBIERNO

2.1 ASPECTOS GENERALES

Definiciones

Para los propósitos de este Manual se entiende como:

A. Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo referido por sus siglas en inglés como "CCO": Es el representante legal de Citibank en el país, cuya función principal es liderar y proteger la franquicia de Citibank. Es responsable de manejar adecuadamente los riesgos a través de sus actividades gerenciales y la supervisión del trabajo desarrollado por otros ejecutivos en el país. El Mandatario con Representación también puede actuar como Oficial de País o Director Ejecutivo de Citibank en adelante referido por sus siglas en inglés como "CCO". Una persona puede actuar con ambas designaciones o bien pueden ser designaciones separadas.
B. Alta Dirección: Se entenderá como Alta Dirección a los funcionarios que tengan funciones de decisión o administración en las diversas áreas principales de CITIBANK, estas personas son responsables de ejecutar las estrategias especiales de Citibank y apoyar al Mandatario con Representación en la conducción y protección de la Franquicia.
C. Gobierno Corporativo: Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas o casa matriz, el Consejo de Administración o quien haga sus veces, los gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.
D. Grupos de interés: son las personas individuales o jurídicas, distintas a los accionistas, que por su interrelación con la institución tienen interés en ella o pueden influir en sus actividades, tales como los gerentes, funcionarios y empleados de la institución, clientes, competidores, proveedores, acreedores y órganos encargados de la regulación y supervisión.
E. Conflicto de interés: es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la institución podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo.
F. Sistema de control interno: es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de la institución, incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

2.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO

CITIBANK NA Sucursal Guatemala, 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 administración tales como Asamblea Especial de Accionistas o Consejo de Administración, actúa en el país a través de los requisitos de establecimiento de sucursal conforme el artículo 7 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Es representado por un Mandatario con Representación que cuenta con facultades amplias y suficientes para realizar todos los actos y contratos que hayan de celebrarse y surtir efectos en el territorio nacional. Asimismo, cuenta con una estructura de Alta Dirección o "Funcionarios Ejecutivos de alto nivel", quienes serán los responsables primarios de la gestión de los negocios y riesgos. Cada ejecutivo del Alta Dirección reportará ya sea directa o matricialmente al Mandatario con Representación y/o CCO, con excepción de las funciones que, por su independencia, las políticas corporativas requieran línea de reporte directa a una oficina regional. Asimismo, existirán áreas que se consideren convenientes para una apropiada gestión de los negocios y riesgos de CITIBANK.

A. MIEMBROS Y FUNCIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección debe desarrollar sus funciones acordes con los lineamientos del presente Manual de Gobierno Corporativo y los lineamientos de casa matriz. Además, debe establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en el mismo.

Las posiciones que forman parte de este grupo son las siguientes:

Director Ejecutivo referido por sus siglas en inglés como "CCO"

Mandatario con Representación

Corporate Bank Head- Gerente de Banca Corporativa

Country Treasurer- Tesorero

Markets Head – Gerente Productos de Mercados

Country Technology Head – Gerente de Tecnología

Country Operations Head – Gerente de Operaciones

Country Legal Head- Director Legal

Country AML/Compliance Head- Gerente de Cumplimiento

Country Finance officer– Gerente de Finanzas y Contraloría

Country HR Head- Gerente de Recursos Humanos

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Risk Management Country Officer and Credit Risk Manager- Gerente de Administración de Riesgos y Riesgo de Crédito

Market Risk Manager – Gerente de Riesgo de Mercado y Liquidez

TTS & CCPS Head- Gerente de Productos Transaccionales

Head of Audit - Auditor Interno

Business Execution Lead - Gerente de Ejecución de Negocio

Operational Risk Management Head - Gerente de Riesgo Operacional

Public Affairs Officer- Relaciones Públicas

El Mandatario con Representación y/o el CCO, y la Alta Dirección, son responsables de que la información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual deben establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

Las cifras de los Estados Financieros son Auditadas por la firma de Auditores aprobada y registrada en la Superintendencia de Bancos, cumpliendo con los requerimientos regulatorios aplicables a los contratos de Auditoría Externa solicitados por el regulador Bancario.

2.3 MANDATARIO CON REPRESENTACIÓN Y/O DIRECTOR EJECUTIVO, REFERIDO PORSUS SIGLAS EN INGLÉS COMO "CCO"

Siendo una sucursal de un Banco Extranjero para la selección del Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo (CCO), se tomarán en cuenta los criterios de Gobierno Corporativo emitidos oportunamente y actualizados de tiempo en tiempo por Citigroup a nivel corporativo.

A. MISION DEL MANDATARIO CON REPRESENTACIÓN y/o DIRECTOR EJECUTIVO, REFERIDO POR SUS SIGLAS EN INGLÉS COMO "CCO"

La principal misión es la dirección estratégica de CITIBANK, en línea con la Política de Gobierno Corporativo de País y los estándares de Citigroup, liderando las acciones del Negocio y protegiendo a la franquicia, velando por un buen Gobierno Corporativo, vigilando y controlando la gestión delegada a la Alta Dirección e interactuando de manera activa con los diferentes grupos de interés. Entre otros, tomará las acciones necesarias para fortalecer la estructura organizacional, las funciones y políticas que permitan a la entidad el equilibrio entre la rentabilidad en los negocios y una adecuada administración de sus riesgos, que propicien la seguridad de sus operaciones y procuren la adecuada atención de los usuarios. En las relaciones con los grupos de interés, debe velar por que la entidad actúe conforme a las leyes y reglamentos aplicables, debiendo cumplir de buena fe sus obligaciones y tomar decisiones con juicios independientes y sin conflictos de interés. Especialmente deberá velar por: a) Proteger la franquicia y la reputación

de Citibank a través de un adecuada gobernanza; b) Administración de la franquicia y ejecución de la estrategia; c) Liderazgo del negocio y de la clientela y protección de los derechos e intereses de los depositantes y clientes en Especial; b) Desarrollar una política de comunicación e información con los clientes en Especial; y c) Desempeñar sus funciones anteponiendo el interés de los clientes y la entidad, con independencia de criterio. El Mandatario con Representación y/o CCO de CITIBANK es el funcionario facultado para aprobar, modificar, ratificar o tomar cualquier acción pertinente relacionada al Manual de Gobierno Corporativo.

B. ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL MANDATARIO CON REPRESENTACIÓN y/o DIRECTOR EJECUTIVO, REFERIDO POR SUS SIGLAS EN INGLÉS COMO "CCO"

El Mandatario con Representación y/o CCO deberá liderar el Negocio y proteger a la franquicia, asegurando que la Alta Dirección cumpla con los objetivos establecidos, respetando los lineamientos estratégicos, los niveles de riesgo aprobados y se proteja el interés Especial de CITIBANK y sus clientes.

Deberá, liderar a los negocios:

- Asegurando que existe un plan de negocios conforme a las líneas de productos y funciones respectivos y que existe supervisión sobre el desempeño de ese plan regularmente.
- Gestionando, de forma directa o matricial, según corresponda, todas las áreas, líneas de productos y funciones en el país.
- Liderando las gestiones con el sector público empresarial y las relaciones con los clientes.
- Actuando como representante principal de Citibank en el país frente a las partes interesadas externas, incluidos los clientes, los reguladores, el gobierno, la comunidad, los medios.
- Participando en el proceso de toma de decisiones para adquisiciones, inversiones, fusiones propias en el país.
- Asegurando que existe un plan de sucesión para los roles clave del país, en asociación con Recursos Humanos y supervisando las actividades de desarrollo y revisión de talento de la franquicia.

Asimismo, debe proteger a la franquicia, de forma proactiva, asegurando:

- Que se protege la reputación de Citibank en el país, a lo mejor de su capacidad.
- Se garantiza el cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables, locales e internacionales.
- Garantizando el cumplimiento de todas las políticas corporativas, incluidos los estándares éticos, los estándares de gobierno corporativo y los requisitos de prácticas comerciales.

- Liderando la gestión y coordinación de relaciones gubernamentales y regulatorias.
- Promoviendo una cultura sólida de ética, cumplimiento y control oportunos.
- Se Identifique, evalúe, mitigue, comunique y anticipe en lo posible todo tipo de riesgos mediante el desarrollo y la sostenibilidad de los mecanismos de control apropiados y liderando y coordinando, con apoyo de la Unidad de Control Interno la aplicación consistente del proceso de Evaluación de Controles referido como "MCA", en toda la franquicia.
- Se escala inmediatamente a los niveles jerárquicos que correspondan cualquier situación que afecte o pudiese afectar de cualquier forma la franquicia de forma negativa.
- Se Gestione apropiadamente la organización y el gobierno corporativo de la entidad y sus informes regulatorios.
- Liderar la respuesta de Citibank ante un evento de toda la franquicia, por ejemplo: una crisis o un desastre, trabajando en conjunto con la Alta Dirección local, todos los jefes de negocios y funciones correspondientes.

2.4 IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. POLITICAS DE REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y PLANES DE SUCESION

El objetivo de estos lineamientos globales consiste en la alineación de los intereses a largo plazo de CITIBANK, con la selección y remuneración de gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás empleados o funcionarios de la entidad. En el lineamiento proceso de reclutamiento LATAM, se describe todo el proceso que se debe realizar para garantizar la contratación idónea y todo lo que dictamina la Ley para las posiciones de Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo (CCO) y de los funcionarios que le reportan directamente a éste, así como del auditor interno. El procedimiento de contratación incluye también la validación de los perfiles de los funcionarios que conforman la alta dirección en cumplimiento de las calidades exigidas en el Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado en Resolución JM-62-2016 y sus modificaciones. En los Lineamientos de Talento, Aprendizaje y Diversidad – HR LATAM está contenido el proceso que Citi realiza en todo lo referente a plan de sucesión y administración de talento.

Así mismo los perfiles de los funcionarios que conforman la alta dirección serán seleccionados basados en las siguientes descripciones del puesto:

Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo, referido por sus siglas en inglés como "CCO".

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Su rol fundamental consiste en proteger y hacer crecer la franquicia de Citibank en el país. Es la cara de Citibank frente a los interlocutores clave en el país y en la red global de Citibank; responsable de la gobernanza y la gestión de la franquicia, incluyendo relaciones con reguladores y supervisores, clientes, las distintas áreas del Banco, y la comunidad. La seguridad y solidez de la franquicia es el área de atención prioritaria para el CCO. La solidez es el resultado de la promoción de una cultura de control y cumplimiento tanto de las políticas y principios de Citibank, como de los reguladores.

Estudios Académicos:

- Título de Licenciatura, Maestría deseable.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado.
- Administración bancaria, gestión de cambios regulatorios constantes y su adopción.

Experiencia Previa:

- Más de 15 años de experiencia, incluyendo 10 años en administración gerencial.
- Experiencia en gestión de riesgos, finanzas y controles.

Preferiblemente en:

- Gestión empresarial y gestión de P&L.
- Oficial superior de crédito comercial (deseable).
- Gestión de equipos medianos / grandes en una organización matriz.
- Gestión de relaciones internas y externas.
- Sensibilidad cultural obtenida al trabajar en más de un país.
- Navegación por marcos de gobierno corporativo.
- Comprender y traducir la estrategia global / regional.

Competencias principales:

- Conocimiento del Sistema Financiero
- Impacto e influencia
- Gestión de relaciones de alto nivel

Preferiblemente:

- Riesgo, finanzas y controles
- Gobernanza

Necesario:

- Desarrolla a nuestra gente
- Ofrece valor para los clientes
- Trabaja como socio
- Genera Progreso
- Vive nuestros valores
- Entrega resultados

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Corporate Bank Head- Gerente de Banca Corporativa:

Provee asesoría y soluciones financieras a clientes. Los clientes reciben soluciones financieras a la medida y servicios de consejería estratégica en un amplio rango de transacciones financieras, financiamientos y transacciones para mitigar riesgos de mercado.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Finanzas y Economía o carrera afín
- Maestría en Administración de Negocios o afín

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Oficial de Crédito
- Habilidades de venta
- Gestión de personas
- Visión estratégica

Experiencia Previa

- Demostrar una profunda y amplia experiencia en productos, en particular aquellos con características más complejas: Capital, Mercados, Renta Fija y Derivados, Financiamientos Estructurados.
- Experiencia gerencial significativa dentro de la organización de servicios bancarios o financieros.
- Perspicacia financiera y comercial sólida y comprobada.
- Experiencia demostrada en crédito / riesgo, capaz de sostener una propuesta frente a los niveles más altos de la organización. Equilibrio en la toma de riesgos.
- Sólido conocimiento del sector de la industria, los mercados financieros locales, el sector bancario y sus regulaciones.
- Conocimiento de los principios y procedimientos contables, legales y de cumplimiento relacionados con el rol.

Competencias principales

- Capacidad para administrar equipos de manera eficiente, construir una sólida cartera de talentos y comunicar efectivamente a través de diferentes culturas.
- Capacidad para dar retroalimentación constructiva y gestionar conflictos efectivamente.
- Capacidad para trabajar dentro de una organización matriz y asociarse eficazmente con socios de productos y colegas bancarios.
- Capacidad para tomar decisiones con un enfoque claro sobre todas las posibles consecuencias.
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Sólida habilidad de comunicación / presentación (tanto en escrito como verbal)
- Habilidades analíticas: asimilar rápidamente nueva información, diferenciar qué hechos son relevantes y cuáles no, y asumir la responsabilidad de las decisiones tomadas.
- Mente abierta, transparente, trabajo en equipo.
- Capacidad de establecer y construir relaciones con facilidad.
- Autocontrol y seguro de sí mismo.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Country Treasurer- Tesorero:

Maneja el capital, liquidez y fondeo del banco.
Asegura que los riesgos de liquidez, tasas de interés y tipo de cambio sean manejados dentro de los limites aprobados.

Estudios Académicos:

- Título universitario Administración de Empresas, Economía, Finanzas, Ingeniería; Maestría deseable.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Mercado de capitales, Tesorería, Finanzas, Derivados financieros

Experiencia Previa

- Más de 10 años en mercados, Divisas, Valores, Mercado Monetario, Riesgo de Tesorería o Ventas y Estructuración.

Competencias principales

- Altos estándares éticos
- Ofrece Valor al cliente
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Actúa como dueño
- Construye equipos de excelencia

Markets Head- Gerente de Productos de Mercado:

Soporta a las distintas unidades de negocio y clientes del país en identificación y manejo de riesgos de mercado y/o liquidez, así como desarrollar productos y estrategias de fondeo que buscan mitigar estos riesgos para nuestros clientes.
Genera utilidades mediante el posicionamiento en tasas de interés y tipo de cambio, utilizando el Balance y productos financieros permitidos.

Estudios Académicos:

- Título universitario Administración de Empresas, Economía, Finanzas, Ingeniería; Maestría deseable.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Mercado de capitales, Tesorería, Finanzas, Derivados financieros

Experiencia Previa

- Más de 10 años en mercados, Divisas, Valores, Mercado Monetario, Riesgo de Tesorería o Ventas y Estructuración.

Competencias principales

- Altos estándares éticos

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

- Ofrece Valor al cliente
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Actúa como dueño
- Construye equipos de excelencia

Country Technology Head – Gerente de Tecnología:

Responsable de participar activamente y representar las funciones de Tecnología en los comités de gobernanza que sea requerido. Aunado a un acompañamiento a foros estratégicos donde representación de las funciones tecnológicas sea el objetivo principal, actuando como un punto de contacto para facilitar la interacción entre grupos internos y externos del sector, incluyendo, la supervisión de la cartera de proyectos y servicios; velando por la correcta ejecución de inversiones de TI para la organización.

Estudios Académicos:

- Título universitario en Ingeniería en Sistemas, Administración de Sistemas de Información o carrera afín.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Tecnologías de la información
- Regulaciones locales relacionadas al sector

Experiencia Previa:

- 5 a 10 años en posiciones similares.

Competencias principales:

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Ofrece Valor al Cliente
- Comunicación Efectiva
- Gestión del Tiempo y Prioridades
- Resiliencia, adaptabilidad y flexibilidad

Country Operations Head – Gerente de Operaciones:

Responsable de administrar y coordinar las actividades operativas, de agregar valor a través de brindar servicios calidad, debe constantemente buscar soluciones innovadoras para reducir los costos; mantener un control efectivo y un entorno de cumplimiento en todas las políticas y procedimientos; asegurar la implementación de nuevos productos y servicios en línea con las expectativas comerciales y de la industria; y desarrollar, así como retener, el talento de O&T a través de un ambiente de trabajo propicio.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Estudios Académicos:

- Título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas o carrera afín.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Administración de proyectos, liderazgo, administración financiera.
- Conocimientos de sistemas e infraestructura.

Experiencia Previa

- 5 a 10 años en posiciones similares.

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Country Legal Head- Director Legal:

Actúa como consejero para alcanzar los objetivos del Banco velando por el cumplimiento de las leyes y regulaciones, mitigando el riesgo legal; identifica y aconseja sobre las formas para minimizar riesgos legales y de reputación; busca proteger los intereses de Citibank resolviendo o defendiendo contra litigios potenciales o existentes. Se asegura que todos los productos y estructuras de Citibank cumplan con legislación local, y con estándares internacionales.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario (Colegiado Activo)
- Maestría (de preferencia).

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Idoneidad para ejercer el derecho en Guatemala (Colegiado Activo)

Experiencia Previa

- Experiencia legal preferiblemente en área bancaria, financiera o de valores
- Habilidades gerenciales
- Conocimiento del sistema bancario

Competencias principales

- Solido conocimiento y experiencia legal
- Facilidad para expresar ideas y conceptos
- Capacidad para manejar altos niveles de estrés
- Capacidad para liderar personas

Condiciones Especiales

- Capacidad de interacción con personas de alto perfil (reguladores y oficiales de gobierno)
- Conocimiento básico de normativa americana a un nivel que le permita diferenciar temas (esto puede ser desarrollado con enteramientos internos).

Country AML/Compliance Head- Gerente de Cumplimiento:

Asegura el cumplimiento de la regulación local en materia de lavado de dinero y Financiamiento del Terrorismo, además de desarrollar, implementar y ejecutar procesos que aseguran la oportuna detección de situaciones de riesgo tanto para la franquicia como para los clientes.
Provee la vigilancia y apoyo independiente del cumplimiento de las regulaciones existentes ya sean internas, internacionales o del país. Aporta un grupo de competencias desarrolladas a la misión de proveer componentes prioritarios de un programa de cumplimiento: administración de Regulación de Riesgos; identificación, evaluación, actualización, documentación y reporte de riesgos según regulación; anticipación proactiva del plan de cambio, diligencias, estrategias y estándar de ajustes; emite planes de cumplimiento anuales, políticas y procedimientos; en cuanto al monitoreo, realiza actividades de revisión en base a riesgos, utilizando plataformas de tecnología. Promueve y fomenta por medio de entrenamiento y comunicación, conciencia de los riesgos de cumplimiento y se asegura que la administración esté completamente informada de asuntos de cumplimiento. Brinda un programa interactivo de servicios de soporte y gestión de riesgos de cumplimiento que cubre la evaluación y la presentación de informes sobre los principales riesgos de cumplimiento de todos los productos, servicios, funciones, entidades legales, centros de servicio. Brinda a las partes interesadas información y soluciones prácticas, así como un desafío creíble para mejorar la cultura de control ético y manejar el entorno de riesgo. Informa oportunamente de asuntos regulatorios locales importantes. Es la responsable de asegurar el adecuado envío de Reportes Regulatorios y requerimientos de información del Regulador y asimismo de escalar informes regulatorios recibidos. Mantiene evaluaciones e informes continuos sobre el estado de cumplimiento a través de informes trimestrales conforme la Ley y asimismo en los comités de gobierno corporativo relevantes.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Administración, Auditoria, Leyes o Carrera afín (requerido), Maestría
- Estudios especializados, actualizaciones o capacitaciones en materia AML y Cumplimiento.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Conocimientos en análisis de procesos.
- Conocimientos en materia legal y regulatoria, así como políticas de cumplimiento.
- Conocimiento en temas de gestión de riesgos y prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Experiencia Previa

- Experiencia en gestión de riesgos Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
- Experiencia en gestión de personal y equipos de alto rendimiento
- Experiencia en ambientes regulatorios y de control

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Condiciones Especiales

- Disponibilidad de horario

Country Finance Officer – Gerente de Finanzas y Contraloría:

Es el conductor de las decisiones legales y de la franquicia en lo referente a la planeación del capital, liquidez, rentabilidad y presupuesto, dirección estratégica y manejo de políticas alrededor de la situación financiera e integridad de los Estados Financieros. Acompaña a las áreas de negocio en sus esfuerzos de crecimiento y rentabilidad responsable, coordinando proyecciones, desarrollando esquemas de control para la gestión y cumplimiento regulatorio. Encargado de los informes financieros y competencias. Entre algunas de sus funciones: sugiere estrategias para alcanzar el margen financiero aprobado en proyecciones, revisa proyecciones financieras, presupuesto y gastos realizados; punto de contacto con los principales revisores externos. KPMG, FITCH y Superintendencia de Bancos, Regulador fiscal.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Auditoria, Economía, Administración de empresas (graduado)
- Maestría en Finanzas deseable.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Manejo de Proyectos, administración de personal, amplio conocimiento del área financiera.

Experiencia Previa

- Mínimo 5 años en posición similar

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Condiciones Especiales

- Excelentes habilidades de comunicación

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

- Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión
- Alta capacidad de análisis

Country HR Head- Gerente de Recursos Humanos:

Es el socio estratégico del Mandatario y la Alta Gerencia relacionado con la gestión del talento humano de Citibank, asegurando el cumplimiento de las regulaciones laborales locales y las políticas de personal corporativas. Encargado de la debida coordinación con la Alta Gerencia de la gestión de los diferentes procesos relacionados con el Talento Humano como lo son: desarrollo de Talento, Diversidad, Clima y desarrollo Organizacional, compromiso laboral, compensación y beneficios, entrenamiento y capacitación, reclutamiento y selección de personal, gestión del desempeño y relaciones con los empleados, aplicando una compresión de las leyes laborales locales, así como las políticas y prácticas de Citibank.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o carreras afines.
- Maestría Deseable

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Actuar como consultor interno; Demostrar conocimiento del pensamiento de vanguardia en RH
- Buena comprensión de la organización del negocio, estrategias y asuntos clave de RH
- conocimiento integral de las prácticas y políticas de Citibank
- Conocimiento de la regulación local
- Capacidad para manejar múltiples tareas de forma simultánea.
- Capacidad para trabajar con una población de empleados diversa.
- Buen conocimiento de otras disciplinas de recursos humanos.
- Habilidades para resolver problemas
- Comunicación efectiva
- Excelentes habilidades verbales, escritas, auditivas e interpersonales con una fuerte orientación al servicio al cliente.
- Capacidad para construir y fomentar relaciones de trabajo sólidas con gerentes, pares y socios comerciales.
- Se requiere dominio de las aplicaciones Windows de Microsoft Office.
- Capacidad para manejar información confidencial y sensible.
- Inglés imprescindible
- Analítico
- Altos estándares éticos y comerciales
- práctico, autónomo y apasionado

Experiencia Previa

- 5 años en Recursos Humanos
- Preferiblemente Experiencia de Especialista / asociado de Recursos Humanos

Risk Management Country Officer and Credit Risk Manager- Gerente de Administración de Riesgos y Riesgo de Crédito:

Asegura la Gobernanza del Riesgo Integral en el país y que las Normativas Regulatorias relacionadas a los diferentes riesgos sean respetadas por las unidades de riesgo y negocio. Representa los intereses de Citigroup en su conjunto cubriendo todo el espectro de riesgos. Además, es socio del CCO y principal representante de riesgos, así como responsable de garantizar el oportuno escalamiento y resolución de problemas de riesgos de la franquicia y fomentar las mejores prácticas y conocimiento compartido entre los gestores del riesgo en el país.

En riesgo de crédito, asegura que las transacciones aprobadas sean adecuadas al perfil de riesgos de los clientes, es responsable de la gestión de cartera, así como la identificación, gestión y escalamiento apropiado de riesgos que afectan a las sucursales y subsidiarias de Citibank, N.A. con clientes corporativos, bancos y sector público en Guatemala; y se desempeña como socio de los equipos de negocio y producto para asegurar una opinión consistente para la gestión del riesgo de crédito.

Entre las funciones principales como RMCO:

- Coordinar asuntos regulatorios relacionados con la gestión de riesgo integral
- Responsable de garantizar el oportuno escalamiento y resolución de problemas de riesgos de la franquicia
- Fomentar mejores prácticas y compartir conocimiento entre los gestores del riesgo del país
- Presidir el Comité de gestión del riesgo país que permita monitoreo de riesgos, así como la determinación de acciones para mitigar los mismos
- Asegurar la supervisión de riesgos a nivel de vehículo legal y subsidiarias
- Identificar y coordinar posibilidades de sinergias entre los riesgos, de forma que se pueda mejorar la calidad del apoyo de la administración de riesgos
- Coordinar identificación, socialización y escrutinio de preocupaciones comunes relacionadas a riesgos y desarrollar soluciones coordinadas apropiadas
- Actuar como socio principal del CCO en temas regulatorios relacionados a riesgos
- Facilitar y coordinar respuestas a requerimientos regulatorios
- Asegurar involucramiento de expertos de riesgo locales en resolución de temas/problemas regulatorios
- Coordinar esfuerzos con el área legal relacionados a regulaciones que afectan la firma
- Coordinar con el CFO el cumplimiento de Basilea en el país
- Ser un líder efectivo, estableciendo claras prioridades con el equipo, seguimiento, coaching y entrenamiento constante, así como retroalimentación permanente, y alineado con los estándares corporativos

Responsabilidades como CRM

- Ser un socio efectivo del equipo de negocio para la definición e implementación exitosa de una estrategia de crédito coherente con el apetito de riesgo de la corporación en el país
- Proveer aprobaciones crediticias desde una perspectiva de riesgo independiente, así como otorgar aprobaciones de riesgo para temas relacionados a documentación, excepciones, etc.
- Administrar el portafolio de créditos de la banca corporativa incluyendo el desarrollo de una estrategia efectiva para el buen manejo de la cartera en proceso de remediación
- Anticipar potenciales perdidas crediticias en el portafolio y tomar acciones correctivas de forma oportuna. Articular tendencias significativas, socializar y escalar apropiadamente

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

- Garantizar la apropiada asignación de calificaciones de riesgo, y clasificación de acuerdo a requerimientos regulatorios locales (SIB) y de Estados Unidos (OCC entre otros)
- Definir en conjunto con el negocio el mercado objetivo de riesgo para la banca corporativa
- Asegurar una apropiada estructuración crediticia, mitigando potenciales riesgos emergentes, alineada al apetito de riesgo corporativo
- Proveer de entrenamiento en el día a día, así como de forma estructurada, al equipo de banca corporativa, con el objetivo de construir un equipo altamente calificado que tenga una visión amplia de banca, con foco en sustentabilidad de la relación crediticia, y protección de la franquicia
- Establecer aseguradoras, valuadores y auditores aceptables para el banco, así como cualquier otro proveedor de bienes y servicios que puede potencialmente apoyar a la gestión de riesgo crediticio

Estudios Académicos:

- Título Universitario en Administración de Empresas, Finanzas, Economía o carreras afines

Conocimientos Específicos:

- Bilingüe Español - Inglés

Experiencia Previa

- Por lo menos 7 años de experiencia en crédito corporativo, remediación de crédito, o administración riegos.
- Experiencia y exposición a estándares globales de administración de riesgos de crédito.

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Competencias Especificas:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Calificar para ser designado como Risk Senior Credit Officer (RSCO)
- Capacidad para aprobar crédito cubriendo empresas de gran envergadura y transacciones complejas, compromisos de capital, derivados, con exposición a distintas industrias.
- Capacidad para ejercer puntos de vista firmes y opiniones decisivas para llegar a una decisión balanceada buscando el beneficio de la organización y la protección de la franquicia en el largo plazo.
- Demostrar alto conocimiento técnico y solido entendimiento de mercado de capitales, estructuración de transacciones complejas y riesgos asociados.
- Entendimiento de mercado local y regional, principales clientes, condiciones de mercado, capacidad y prácticas de competidores.
- Entendimiento de otras disciplinas de riegos (mercado, liquidez, etc.)

- Capacidad de determinar el impacto de riesgo en el portafolio vía stress test, determinando el impacto en el valor del portafolio y capital requerido para apoyar el desarrollo del negocio.
- Habilidad para discutir temas asociados a colocación de activos y capital de riesgo, en asociación con el negocio y organizaciones de producto.
- Familiaridad con indicadores de riesgo clave relevantes para las áreas involucradas.

Market Risk Manager – Gerente de Riesgo de Mercado y Liquidez

Es responsable de todos los riesgos que se toman en la Tesorería. Este gerente resume el precio y los riesgos de liquidez a nivel de país o negocio. Revisión y desafío del proceso propiedad de la primera línea de defensa. Autoridad técnica reconocida para un área dentro del negocio. Se requieren habilidades de comunicación desarrolladas para guiar, influir y convencer a otros, en particular colegas en otras áreas y partes interesadas externas ocasionales. Responsable de monitorear y analizar la exposición al riesgo de la organización al comprender los riesgos y las recompensas de los productos Citi.

Estudios Académicos:

- Licenciatura en Administración de Empresas, Finanzas o Ingeniero.
- Maestría Preferida.

Conocimientos Específicos:

- Bilingüe Español - Inglés

Experiencia Previa

- Por lo menos 5 años de experiencia previa en una disciplina cuantitativa o financiera.
- Conocimiento de instrumentos financieros y métricas de riesgo

Competencias principales

- Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal
- Debe ser un auto emprendedor, flexible, innovador y adaptativo.
- Capacidad para trabajar en colaboración y con personas en todos los niveles de la organización.
- Excelente comunicación escrita y verbal y habilidades interpersonales

Competencias Especificas:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Habilidades analíticas avanzadas
- Excelente gestión de proyectos y habilidades de organización y capacidad para manejar múltiples proyectos al mismo tiempo.
- Competente en aplicaciones de oficina de MS (Excel, Word, Power Point)
- Experiencia de gestión de programación y/o base de datos

TTS Head- Gerente de Productos Transaccionales:

Su rol principal es dar soporte a la Banca Corporativa, la cual ofrece manejo integrado de liquidez, pagos, cobranza, préstamos a comercio, servicios de seguridad y sistemas de información a

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

grandes corporaciones locales, corporaciones multinacionales e instituciones financieras. Consejero estratégico líder en procesos de innovación y seguridad de mercados locales, riesgos, seguridad de la infraestructura e integración tecnológica. Vocero de mejores prácticas en gestión de tesorería tiene como una de sus funciones identificar tendencias en otras regiones y educar a los equipos internos y clientes en la transformación digital.

Estudios Académicos:

- Licenciatura y de preferencia MBA.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Conocimiento de productos financieros transaccionales

Experiencia Previa

- Debe ser un experimentado Gerente de Operaciones de Comercio y Efectivo, que haya trabajado como mínimo 5 años en operaciones multinacionales similares
- Más de 3 años de experiencia de gerente directo
- Experiencia y responsabilidad de P&L.
- Amplio conocimiento práctico de productos de efectivo (es decir, transferencia de fondos (entrantes / salientes), servicios de efectivo, FX y FI, banca corporativa y de consumo) y productos comerciales (es decir, colecciones documentales de LC y familias de LC en espera) y procesos comerciales relacionados con operaciones y oficinas centrales.

Competencias principales

- Habilidad comercial para interactuar con cliente
- Ofrece Valor al Cliente
- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados

Competencias Especificas:

- Experiencia de planificación, organización y gestión de proyectos altamente detallada y capacidad de ejecución sólida.
- Fuerte historial de rendimiento, lo que indica un emprendedor que resuelve los problemas a medida que surgen.
- Habilidades analíticas y organizativas que pueden demostrarse.
- Fuertes habilidades interpersonales
- Fuertes habilidades comprobadas para resolver problemas
- Debe poder adaptarse al cambio en un entorno de ritmo rápido.
- Habilidades demostradas de liderazgo / gestión de personas y la capacidad de influir y capacitar a las personas.
- Fuerte enfoque de ejecución.
- Aprendiz rápido, cómodo y capaz de gestionar en entornos de sistemas complejos y procesos de desarrollo asociados.
- Fuertes habilidades interpersonales y de comunicación, tanto orales como escritas.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Head of Audit Guatemala - Auditor Interno:

Proveer una opinión independiente, objetiva, confiable, valiosa y oportuna a la alta dirección de Citibank, a los comités en los que participa y ante los reguladores, respecto a efectividad de gobernabilidad, manejo de riesgo y controles que mitiguen los riesgos actuales y posibles, para mejorar la cultura de control. Es independiente y no tiene autoridad o responsabilidad operativa por las actividades que audita. Apoya a la alta dirección de Citibank en el cumplimiento de sus responsabilidades, brindándole evaluaciones objetivas sobre procesos, sistemas, productos y servicios; verifica el debido cumplimiento al ambiente regulador aplicable y evalúa y aporta mejoras en el control interno, administración de riesgos y el aprovechamiento de recursos. Entre algunas funciones: administra la gestión de auditoría interna en cumplimiento a normas regulatorias y del ejercicio profesional y notifica avances logrados en la ejecución del mismo; presenta resultados a Casa Matriz.

Estudios Académicos:

- Título Universitario de Contador Público y Auditor (Mandatorio)
- MBA en Contabilidad, Finanzas o carreras relacionadas. (Preferible)
- Certificación de la CIA. (Preferible)

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Gestión de riesgos y control
- Gestión y aplicación del riesgo operacional.
- Gestión y aplicación de la Metodología de Auditoría Interna.
- Habilidades de escritura
- Conocimiento de las leyes y regulaciones locales.
- Conocimientos Especiales sobre NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)
- Gestión de equipos

Experiencia Previa

- Al menos tres años en funciones de riesgo / control, auditoría interna o auditoría externa

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Competencias Especificas:

- Fácil identificación para la evaluación de riesgos y controles.
- Conocimientos Especiales en el negocio.
- Conocimiento específico en el producto / área asignada.
- Conocimiento tecnológico. (Preferible)

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Condiciones Especiales

- Miembro activo del Colegio de Contadores Públicos de Guatemala (Requisito Regulatorio).
- Posibilidad de viajar el 50% del tiempo.

Business Execution Lead / Gerente de Ejecución de Negocio

Apoya a la franquicia en la implementación consistente, efectiva y proactiva de procesos y controles sólidos en los servicios y productos ofrecidos, a través del modelo de auto evaluación, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos locales y corporativos para evitar impactos reputacionales, pérdidas financieras, críticas regulatorias y de Auditoria. Asesora en el diseño de medidas efectivas para evaluar el riesgo, estrategias de mitigación, análisis de causa raíz y una adecuada administración de los planes de acción correctivos para los problemas identificados. Asegura un enfoque común y efectivo del Modelo de Riesgo Operacional y la reducción del riesgo de la franquicia.

Estudios Académicos:

- Título Universitario en Economía, Contabilidad, Administración o Ingeniería.
- Deseable Maestría en Gestión de Calidad / MBA / Gestión de procesos, ETC.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Gestión de proyectos
- Desarrollo y análisis de procesos.
- Proceso de auditoria
- Riesgo operacional.
- Políticas, procedimientos y controles corporativos.
- Sólidos antecedentes legales y reglamentarios.
- Estadísticas.

Experiencia Previa

- Más de 5 años de experiencia relacionada en finanzas / control / auditoría / proceso / funciones relacionadas con el riesgo operativo
- Técnicas de gestión de proyectos.
- Administrar personas

Competencias principales

- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Competencias Especificas:

- Fuertes habilidades analíticas.

- Capacidad demostrada para sintetizar información, priorizar requisitos y correos electrónicos con un alto sentido de urgencia.
- Experiencia en planificación y ejecución de proyectos.
- Altamente organizado y orientado a los detalles.
- Fuertes habilidades de comunicación
- Habilidades de comunicación escrita y verbal; historial previo de equipos remotos y de interacción exitosa.
- Trabajar en colaboración y trabajo en equipo a través de los límites de la organización.
- Pensador pragmático y original.
- Capacidad para trabajar en situaciones estresantes y plazos ajustados.
- Liderazgo

Operational Risk Management Head/Gerente de Riesgo Operacional

Tiene las funciones de proponer las políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional, que incluyan metodologías para identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar dicho riesgo, monitorear la exposición al riesgo operacional e Identificar las causas de los incumplimientos a las políticas y procedimientos aprobados, si los hubiere, incluyendo el nivel de tolerancia al riesgo operacional y determinar si dichos incumplimientos se presentan en forma reiterada, informando sobre los resultados y medidas correctivas adoptadas, debiendo mantener registros históricos sobre tales incumplimientos. Como parte de la metodología de Riesgo Operacional, se encarga también del Desafío Independiente (Challenge) de la evaluación de riesgos y del ambiente de control interno que realiza el negocio en la primera línea de defensa. Esta Gerencia es la encargada de apoyar y asistir a las demás unidades para la realización de una buena gestión de riesgos operacionales en sus áreas de responsabilidad.

Estudios Académicos:

- Título Universitario en Economía, Contabilidad, Administración o Ingeniería.
- Deseable Maestría en Gestión de Calidad / MBA / Gestión de procesos, ETC.

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Gestión de proyectos
- Desarrollo y análisis de procesos.
- Proceso de auditoria
- Riesgo operacional.
- Políticas, procedimientos y controles corporativos.
- Sólidos antecedentes legales y reglamentarios.
- Estadísticas.

Experiencia Previa:

- Más de 5 años de experiencia relacionada en finanzas / control / auditoría / proceso / funciones relacionadas con el riesgo operativo
- Técnicas de gestión de proyectos.
- Administrar personas

Competencias principales:

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Competencias Especificas:

- Fuertes habilidades analíticas.
- Capacidad demostrada para sintetizar información, priorizar requisitos y correos electrónicos con un alto sentido de urgencia.
- Experiencia en planificación y ejecución de proyectos.
- Altamente organizado y orientado a los detalles.
- Fuertes habilidades de comunicación
- Habilidades de comunicación escrita y verbal; historial previo de equipos remotos y de interacción exitosa.
- Trabajar en colaboración y trabajo en equipo a través de los límites de la organización.
- Pensador pragmático y original.
- Capacidad para trabajar en situaciones estresantes y plazos ajustados.
- Liderazgo

Public Affairs Officer- Relaciones Públicas:

Tiene el objetivo de fortalecer la reputación del Banco mediante el desarrollo e implementación de comunicaciones internas y externas. En cuanto a Publicidad Institucional Corporativa, la prioridad es transmitir mensajes institucionales para el posicionamiento de la franquicia y realizar campañas que consoliden la relación a largo plazo con clientes. En cuanto a relaciones con los medios, diseñar e implementar estrategias para promover, proteger y mejorar la imagen de Citibank. En cuanto a comunicación interna, apoya en comunicar la visión y planes de negocio a los empleados. Adicionalmente, en temas de Responsabilidad Social Corporativa, coordina y ejecuta actividades de filantropía, de responsabilidad social y selección de patrocinios que ofrezcan oportunidad de exposición y negocios.

Estudios Académicos:

- Licenciado en Comunicaciones, Administración de Empresas, Marketing, Periodismo o Ciencias Políticas.
- Máster en áreas afines. (deseable)

Conocimientos Específicos:

- Idioma Inglés nivel avanzado
- Experiencia en gestión de proyectos de empresas multinacionales con ONG locales y regionales.
- Portavoz institucional

Experiencia Previa

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

- Departamento de Comunicaciones Corporativas, Oficial de Relaciones Públicas, Portavoz de instituciones relacionadas, otras industrias y / o gobierno, puestos relacionados con marketing y publicidad
- Al menos 10 años de experiencia con medios regionales, desarrollo de eventos regionales con presupuesto.
- Gestión y diseño de campañas.
- Experiencia en eventos de voluntariado corporativo.
- Experiencia en gestión de proyectos con ONG locales y regionales.
- Dominio de herramientas de utilidad de oficina: Excel, Word y Power Point.
- Conocimiento intermedio de diseño gráfico y conocimiento de paquetes de Photoshop, illustrator.

Competencias principales

- Construye Equipos de Excelencia
- Actúa como Dueño
- Produce Resultados
- Lidera el Cambio
- Trabaja como socio
- Produce Resultados
- Ofrece Valor al Cliente

Competencias Especificas:

- Excelentes relaciones interpersonales y visión estratégica.
- Habilidades de comunicación y negociación.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Alta orientación a resultados y adaptación al cambio.
- Capacidad para resolver problemas.
- Capacidad de planificación, seguimiento y control de actividades.
- Habilidades de comunicación escrita y verbal; historial previo de equipos remotos y de interacción exitosa.
- Trabajar en colaboración y trabajo en equipo a través de los límites de la organización.
- Pensador pragmático y original.
- Capacidad para trabajar en situaciones estresantes y plazos ajustados.
- Liderazgo

En la política de Creación y Actualización de Expediente de Empleados, se incluyen documentos que sirven para evaluar las calidades de la alta dirección, Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo, referido por sus siglas en inglés como “CCO” o quienes hagan sus veces, y los funcionarios que le reportan directamente a éstos, así como del auditor interno. Para dicha evaluación, se deberán considerar las calidades de solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, conocimientos y experiencia, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la institución. El proceso de actualización de expedientes incluye el requerir anualmente declaración del empleado, respecto de su situación patrimonial y solvencia, así como de otros temas que puedan comprometer las calidades antes mencionadas; con el propósito de corregir situaciones cuando la institución tenga conocimiento de hechos relevantes que afecten o puedan afectar negativamente las calidades de dichas personas.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Asimismo, en el Manual de Compensación y Beneficios se describe la remuneración y evaluación del desempeño Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo, referido por sus siglas en inglés como “CCO” y la alta dirección, para ser consistente en los lineamientos y procedimientos y asimismo ser congruente con los objetivos estratégicos a largo plazo, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la institución.

Respecto de los Planes de sucesión para directores, gerentes y ejecutivos, se cuenta con una metodología que se revisa anualmente, la cual consiste en una plantilla de revisión de talento para determinar, dentro de la misma organización, quienes podrían ser los sucesores, así como el tiempo que requieren para llegar a eso. Esta plantilla es documentada por parte de la Jefatura respectiva en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.

A. PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN Y FORMACIÓN

Citibank cuenta con un robusto programa de actualización y formación constante que garantiza el nivel de conocimiento adecuado de nuestra alta dirección y brinda herramientas del más alto nivel para mantener y reforzar las competencias y habilidades de sus Ejecutivos. Los programas de formación son administrados por Recursos Humanos con el apoyo de las áreas involucradas.

B. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los funcionarios de Citibank deben mantenerse atentos a cualquier situación, actividad, interés o relación que pudiera interferir o que aparente interferir, por un interés o beneficio personal, en la toma de decisiones y su juicio profesional para actuar en los mejores intereses de Citibank o de sus clientes.

El conflicto de intereses se encuentra regulado en el Código de Conducta Global de Citibank, el cual incluye algunos supuestos que pueden representar un conflicto de intereses potencial o real. Si bien es imposible describir en forma taxativa todos los casos que se pueden presentar, a continuación, se indican algunos ejemplos:

- Aceptación de Regalos y Actividades de Entretenimiento
- Contribuciones Caritativas
- Actividades Comerciales Externas
- Oportunidades Corporativas fuera del Banco
- Empleo de Familiares

En caso de duda sobre si se está en presencia o no de un conflicto de intereses, se deberá informar al Director/Gerente de área, asesor Legal interno o Gerente de Cumplimiento.

Procedimiento de Escalamiento ante un Conflicto de Interés:

Cuando se enfrenta con cuestiones que superan los temas tratados en el Código, se espera que usted cumpla con el espíritu y letra del Código y las políticas de Citibank que rigen el problema. Si tiene alguna pregunta acerca de cuál es el curso de acción más apropiado en una determinada situación, o si tiene una sospecha razonable o conocimiento de la posible violación de una ley, regulación, política o norma de ética de Citibank, tiene la obligación de comunicarse con prontitud con cualquiera de las siguientes personas:

- La persona designada conforme a cualquier procedimiento de divulgación local vigente
- El propietario de la política o la persona de contacto mencionada en el documento de la política
- Director/gerente u otro miembro de la gerencia
- Representante de Recursos Humanos, de empleados o de relaciones laborales
- Asesor jurídico interno
- Gerente de Cumplimiento
- Una línea de emergencia para empleados establecida por su Negocio para dicho fin (cuyo número Especialmente figura en el manual del empleado o publicación similar)
- Mandatario con Representación y/o Director Ejecutivo, referido por sus siglas en inglés como “CCO”.
- Auditoría Interna (“IA” en inglés)
- Servicios de Seguridad e Investigación de Citibank (“CSIS” en inglés)

En adición a lo anterior, CITIBANK debe dar cumplimiento a las siguientes Políticas y/o Procedimientos de Administración de Conflictos de Interés autorizados globalmente por Citigroup, en atención a la distinta naturaleza de las situaciones que pudiesen presentarse:

a) Política de Afiliaciones Externas
b) Política de Regalos
c) Política de Inversiones Personales
d) Lineamientos de Aclaración de Conflictos de Interés en transacciones Corporativas (Conflict Guidelines Memo).
e) Cualquier otra que de tiempo en tiempo emita la Corporación.

C. POLITICAS SOBRE LAS RELACIONES CON ENTIDADES VINCULADAS

Citibank está comprometido en preservar la seguridad y solidez de sus Sucursales 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.

Si bien cada Unidad Comercial tiene la responsabilidad principal de garantizar que todas las transacciones del Banco-Afiliado cumplan con las Secciones 23A y 23B y Reg W, las Unidades Comerciales junto con las Funciones Globales (Cumplimiento, Legal, Finanzas) correspondientes reconocen su responsabilidad compartida de cumplir con los diversos procesos que se siguen.

El objetivo de la Política de Transacciones Afiliadas de Citibank es proporcionar un marco de gestión de riesgos para ayudar a garantizar que todas las transacciones entre las instituciones

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

depositarias aseguradas ("Bancos") de Citibank, incluidas sus subsidiarias directas e indirectas, nacionales y extranjeras (junto con los bancos, "entidades de la cadena bancaria") y los afiliados se manejan de manera consistente y de manera que cumpla con los requisitos de las Secciones 23A y 23B de la Ley de la Reserva Federal y las leyes y regulaciones locales en la materia, así como las políticas internas aplicables.

Cada Unidad de Negocio y Función Global que opera en una Entidad de Cadena de Banco y se involucra en actividades con Afiliadas debe establecer procesos y procedimientos apropiados para que tales actividades se realicen de manera consistente con las políticas y leyes aplicables.

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 los siguientes aspectos:

a) Fijación de precios: Cada transacción dentro de Citibank debe contener términos de precios que cumplan con el estándar de plena competencia.

b) Documentación: Cada Transacción con entidades vinculadas también debe estar documentada en la forma de un acuerdo entre las contrapartes. Cualquier transacción que entre dentro de estas características, deben, como mínimo, estar documentadas de manera que identifiquen a las entidades legales involucradas, la naturaleza de la transacción o servicio que se proporciona y los términos de fijación de precios. Las partes en tales transacciones serán responsables de conservar un registro de la documentación.

La política global de Citigroup, regula la prestación de bienes, servicios, instrumentos financieros y otros servicios entre las entidades vinculadas. Para la fijación del precio de esta prestación, la política establece que debe utilizarse metodologías para determinar precios de mercado (“arm’s-length price”), para lo cual, en el formato estándar del acuerdo de servicio correspondiente, se dispone de una sección para indicar el tipo de metodología utilizada para determinar el precio.

Por lo anterior, los servicios que se acuerden entre las compañías del grupo deben ser ejecutados bajo precios de mercado y por lo tanto no deben establecerse con el objeto de distorsionar la liquidez, el balance Especial o los resultados económicos de las diferentes subsidiarias.

La determinación de los precios de mercado debe documentarse y retener los documentos de soporte utilizados para tal determinación. Asimismo, todos los servicios de entidades vinculadas deben ser liquidados, es decir debe existir un pago por la facturación de los servicios.

Para cada servicio de entidades vinculadas, la política establece la retención de todos los documentos que soportan la preparación del acuerdo de servicio, cumpliendo con los lineamientos y políticas de administración de documentos a nivel global (Citibank Records Management Policy), la cual establece estrictos controles con respecto a la seguridad y confidencialidad de la información.

Para asegurar el control y aplicación de la política, se han definido roles y responsabilidad para las áreas involucradas en el proceso, entre ellas, el director financiero, el gerente del área o Negocio que brinda o recibe el servicio, las unidades de impuestos, el equipo de soporte de la política, el departamento legal, la utilización de las herramientas globales correspondientes, y el representante o apoderado de las entidades involucradas.

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. Asimismo, los controles asociados a la concesión de crédito están basadas en los criterios de la norma norteamericana denominada Regulation “O” cuyo cumplimiento se monitorea periódicamente a nivel Global.

D. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON CLIENTES

El cliente es fundamental en el quehacer de CITIBANK, y merece su más alta consideración, aprecio y respeto. La atención al cliente busca ser integral, basada en un servicio personalizado, una actitud amable y la más alta calidad en el servicio.

La comunicación con los clientes es esencial, no solamente para mantenerlos informados, sino también para conocer sus necesidades y expectativas, buscando así una mayor información para desarrollar iniciativas y planes de trabajo que busquen satisfacerlas.

El trato justo con el cliente está arraigado en el principio central de Citibank de finanzas responsables, su Código de conducta y su compromiso con el trato justo con los clientes. Esto significa que Citibank:

- Cumple con la letra y el espíritu de las leyes que prohíben la discriminación en todas las actividades relacionadas con el crédito y servicios financieros;
- Trata a los solicitantes y clientes por igual y no hace diferencias excluyentes basadas en criterios discriminativos, según las leyes aplicables;
- Proporciona igualdad de acceso y oportunidad de crédito para los solicitantes independientemente de su raza, color, religión, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, estado civil, estado familiar, ejercicio de los derechos bajo la ley de protección al Consumidor y otros factores no relacionados con la solvencia crediticia; y
- Trabaja para mantener la reputación de imparcialidad de Citibank de acuerdo con sus políticas globales.
- La política sobre trato justo con los clientes procura asegurar a los clientes un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Los criterios de trato justo al cliente incluyen:

a. Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones.

Todo cliente que requiera información de sus cuentas para control se le brindará atención clara, respetuosa y concisa, ya sea en forma personal si se presenta a las oficinas de la institución, o través de cualquiera de los canales para servicio al cliente establecidos.

b. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios y productos que ha contratado el cliente a la entidad.

Todo cliente activo, cliente potencial y entidades regulatorias tendrán acceso a los diferentes rubros aplicables sobre cada una de las operaciones ofrecidas por la institución para lograr recabar los datos necesarios y así facilitar la toma de sus decisiones. La información relacionada con productos y tarifas en Especial, conforme la regulación específica, estará a disposición del cliente y autoridades en la página web de Citibank (https://www.Citibank.com/icg/sa/latam/guatemala/); información específica sobre los productos del cliente podrá ser requerida en los centros de atención al cliente y por cualquier otro medio que según la normativa legal vigente sea aplicable.

c. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de intereses con el cliente.

Toda solicitud emitida tendrá prioridad en orden de solventar lo requerido por nuestros clientes siempre y cuando dicha solicitud no beneficie de forma inescrupulosa alguna de las partes involucradas en la operación a desarrollarse. Se deberá mantener objetividad en la toma de decisiones y en ningún caso se concederá privilegio a alguna de las partes involucradas. En cualquier caso, deberá seguirse los lineamientos que fuesen aplicables contenidos en la Política de Conflicto de Intereses.

d. Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado.

La institución suministrará de forma oportuna información requerida por el cliente para la toma de decisiones. La información deberá ser emitida en un tiempo prudencial en caso de solicitud directa en algunos de nuestros centros de atención al cliente, cumpliendo con las normas locales de divulgación de información.

e. Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas. Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes.

CITIBANK cuenta con un área específica cuyo fin es solventar de forma veraz y efectiva cualquier reclamo formal presentado por nuestros clientes en diferentes medios. El reclamo y/o consulta podrá ser recibido por medio escrito o mediante solicitud telefónica, siendo Citiservice el medio que se usa para gestionar las quejas recibidas. Según el tipo de reclamo o solicitud el área encargada cuenta con un tiempo definido para solventar lo solicitado, en los plazos establecidos en la normativa aplicable. Todo reclamo o solicitud tendrá la debida notificación de respuesta a los afectados.

E. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON PROVEEDORES

Citibank utiliza terceros de muchas maneras para lograr ciertos objetivos estratégicos. Esta utilización no disminuye la responsabilidad de Citibank de garantizar que todas las actividades de terceros se lleven a cabo de manera segura y conforme a las leyes, normas, reglamentos, políticas y estándares de conducta aplicables.

El uso de terceros puede presentar muchos riesgos para Citibank y sus clientes, especialmente estratégicos, operacionales, reputacionales, legales, regulatorios, de cumplimiento, fraude y, en algunos casos, riesgos de crédito. Citibank es responsable de la gestión de todos estos riesgos y tiene la obligación de proporcionar la gobernanza y la supervisión de los Terceros acorde con el nivel de riesgo asociado con cada Relación de Terceros.

Esta Política establece el marco de control de Citibank y las normas mínimas para la gestión efectiva y basada en el riesgo de las Relaciones con terceros de conformidad con los valores y principios propios de Citibank, las leyes aplicables y la orientación normativa. Los lineamientos a nivel global sobre la Administración de relaciones con terceros establecen la aplicabilidad de las disposiciones de la Política y las Normas y define los requisitos y controles, según corresponda, que debe cumplir cada gerente de área, en las relaciones establecidas con terceros.

Los requisitos de gestión de terceros están organizados por cinco fases principales de la relación de terceros: planificación, debida diligencia y selección de terceros, contratación, supervisión continua y terminación. Cada fase presenta diferentes requisitos para identificar, mitigar y / o aumentar los riesgos asociados con la relación con terceros, según el tipo y el nivel de riesgo involucrados. Los estándares establecen los requisitos para cada una de las fases del ciclo de vida.

Los requisitos de supervisión e informe en cada fase del ciclo de vida deben ser proporcionales al nivel de riesgo y complejidad asociados con la relación con terceros y las actividades involucradas.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Citibank ha adoptado una Declaración de Principios de Proveedor de Citibank y Normas Citibank para Proveedores que respaldan el marco de gestión de riesgos operacionales que requieren Terceros externos que proporcionan productos o servicios a Citibank para promover la responsabilidad social, prácticas comerciales éticas, derechos humanos en el lugar de trabajo y medio ambiente sostenibilidad y al delinear algunas de las políticas y normas de Citibank para Terceros externos que proporcionan productos o servicios a Citibank.

Los riesgos asociados con los proveedores externos deben de ser identificados y evaluados de manera global de acuerdo a los criterios establecidos por la política y comités de gobernanza. La evaluación de riesgo debe de incluir todo el factor de riesgo aplicables asociados a la actividad.

Las actividades críticas son las actividades con un riesgo inherente alto, el cual se establece de acuerdo al Thirds Party Risk Assessment Process (TP RAP) para evaluar el riesgo inherente de las actividades y determinar un nivel de riesgo asociado al proveedor. Es por ello que todas las actividades deben de ser evaluadas a través de la herramienta del TP RAP conforme se define de forma detallada en la política.

F. POLITICA DE REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACION (GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN)

La seguridad de la información forma parte de la gestión de riesgos empresariales. Dentro de Citibank la Seguridad de la Información tiene como propósito principal asegurar el nivel apropiado de seguridad y control sobre la información de sus clientes. La gestión de seguridad de la información es alcanzada por una combinación de políticas, personas, procesos y tecnologías que limitan o controlan el acceso y el uso de la información solamente a quienes estén autorizados a la misma. La política sobre la revelación y acceso a la información tiene como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, para los clientes, órganos reguladores y público en Especial.

Las Normas de seguridad de la información de Citibank establecen requisitos de seguridad mínimos claros y concisos que cada empresa de Citibank debe satisfacer en sus entornos; identifica los requisitos de protección de información para garantizar que todas las empresas protejan la información de Citibank de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables en los lugares donde Citibank realiza negocios. La política de Seguridad de la Información de Citibank constituye una práctica comercial sólida. Los estándares incluidos permiten un enfoque impulsado por el riesgo para gestionar el cumplimiento de las políticas y regulaciones.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

1. Información en Sitio Web, revelación de Información Financiera

Los estados financieros auditados de CITIBANK constituyen información pública, toda vez cuando ya hayan sido publicados, previo a ello es considerada información restringida y estarán disponibles por cualquier medio que las leyes y la normativa legal vigente establezca. La información sobre la situación financiera de CITIBANK se prepara y presenta de conformidad con lo establecido en la normativa legal y reglamentaria aplicable, y con las normas de contabilidad correspondientes.

Asimismo, conforme la Regulación vigente se cuenta con el sitio Web (https://www.Citibank.com/icg/sa/latam/guatemala/) en dicho sitio además de la información mandatoria se procederá a incluir la siguiente:

a) Estructura Organizacional
b) Manual de gobierno corporativo
c) Informe anual de gobierno corporativo a que se refiere el artículo 24 del Reglamento correspondiente.
d) Memoria de Labores Corporativa de Citibank, N.A. y/o Citigroup según sea el caso

2. Información acerca de los productos y servicios de la entidad

CITIBANK velará por que la divulgación de información de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes se realice en forma clara, precisa y veraz, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal aplicable.

3. Confidencialidad de la información

Los funcionarios de CITIBANK deben respetar y cumplir las disposiciones internas referentes a la confidencialidad de la información. Toda información confidencial debe ser tratada con responsabilidad y discreción y únicamente para los fines para los que fue obtenida, los cuales deben ajustarse a lo permitido por la normativa vigente y en la jurisprudencia constitucional vinculante.

Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de CITIBANK deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Asimismo, no podrán revelar ni transferir a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, conocimiento técnico o “know how”, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a CITIBANK, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso en forma ilegítima a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

G. NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Citibank cuenta con la política de acciones disciplinarias que establece los estándares y procedimientos mínimos para determinar la acción disciplinaria del empleado en asuntos que involucren fraude, asuntos de cumplimiento o reglamentarios, violaciones al Código de Conducta, políticas corporativas y regulación local aplicable.

Una vez completada una investigación considerada como una violación a alguna de las políticas aplicables y/o de la regulación local en la materia, que requiera una acción disciplinaria, cualquiera de los representantes de Recursos Humanos, Cumplimiento, o Legal será responsable de llevar a cabo una revisión disciplinaria sobre el caso.

Los objetivos principales de la revisión disciplinaria son asegurar que la sanción o acción disciplinaria sea (i) adecuada a la gravedad de la infracción, (ii) consistente con asuntos similares, y (iii) determinada a niveles apropiados, incluida la formulación de recomendaciones a los comités disciplinarios aplicables.

Al realizar una revisión disciplinaria, los funcionarios deben considerar todos los hechos relevantes y otros asuntos, según corresponda, incluyendo la gravedad de la conducta, el daño causado, las implicaciones normativas, el expediente disciplinario, la cooperación de los empleados, la participación de otros, las "banderas rojas", conducta engañosa y cualquier situación que, por política o legislación local, deba ser incluida.

En caso, los funcionarios que lleven a cabo la investigación no puedan llegar a un consenso especial con respecto a la acción disciplinaria, si la hay, el asunto debe ser escalado a cada uno de los supervisores inmediatos del área para su resolución. Los funcionarios deben tener en cuenta que los asuntos de alto perfil también deben ser escalados a los líderes de alto nivel y/o líneas regionales establecidas en Citibank. Esta revisión disciplinaria inter-funcional debe tomar en cuenta las circunstancias únicas de cada asunto y los hallazgos de la investigación para determinar la recomendación disciplinaria apropiada.

2.5 COMITÉS DE SOPORTE AL GOBIERNO CORPORATIVO Y FORO DE AML

El Mandatario con Representación (CCO), la Alta Dirección u órgano equivalente, según corresponda, de CITIBANK pueden establecer los Comités de soporte al Gobierno Corporativo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, para la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo. Dichos Comités podrán ser creados conforme lineamientos corporativos y su funcionabilidad sigue los lineamientos o políticas globales de la institución, atendiendo, asimismo, en lo que aplique, los requerimientos regulatorios que correspondan.

Los miembros de los comités de apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por el CCO, la Alta Dirección u órgano equivalente. Dichos comités podrán sesionar de forma presencial o de forma virtual a distancia, por los medios que resulten apropiados y utilizando las herramientas

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

tecnológicas que el Banco considere seguras. Asimismo, podrán documentar las actas o minutas en forma digital; cuando corresponda, las firmas podrán ser puestas de forma electrónica, en cuyo caso tendrán la misma validez que una firma autógrafa y serán vinculantes para todas las partes, reconociendo, desde ya, plena validez a los documentos y firmas electrónicas.

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

1. Conformación:

Dicho Comité está integrado por el Mandatario con Representación y/o el CCO, y la Alta Dirección tales como pero no limitado a, Auditor Interno, los Directores de Legal, Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Riesgo Corporativo, Riesgo Operacional, Negocio, Tecnología, Recursos Humanos, Riesgo de Mercado, Tesorería y la Unidad Administrativa de Cumplimiento. El CCO podrá además designar ejecutivos adicionales que participen en el mismo según su capacidad y experiencia. Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la regulación local o lineamientos corporativos de Citibank.

2. Funciones:

Ser el principal comité de administración del país en el cual la Alta Dirección se reúne a discutir temas importantes de franquicia (administración y protección de la franquicia, talento humano, relaciones externas, riesgo y control 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 balance de los vehículos legales, incluyendo capital, fondeo, liquidez y el riesgo de mercado de los portafolios de inversiones, así como la presentación de los Estados financieros de la entidad. 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,

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

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 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.

3. Frecuencia de Reuniones:

Mensual.

B. COMITÉ DE GESTION DE RIESGOS

1. Conformación:

La composición del IRMC está definida en el Marco de Gestión de Riesgos con su respectivo Estatuto, el cual se ha desarrollado en cumplimiento con los requisitos establecidos en la legislación local, normativa bancaria y asimismo atendiendo las políticas corporativas correspondientes.

2. Funciones:

Las funciones del IRMC están detalladas y definidas en el Marco de Gestión de Riesgos en pleno cumplimiento con los requisitos establecidos en la legislación local y normativa bancaria. Así como comité designado para aprobar el plan de recuperación, monitoreo y nombramiento del grupo de

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

gestión de plan de recuperación en caso se de su activación y de la aprobación del manual de manejo del capital. Más detalles en el manual de Riesgo Integral.

3. Frecuencia de las Reuniones:

La frecuencia de reuniones del IRMC está definida en el Marco de Gestión de Riesgos en pleno cumplimiento con los requisitos establecidos en la legislación local y normativa bancaria.

C. FORO DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (AML por sus siglas en inglés) Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

1. Conformación:

Dicho Foro está integrado por el Oficial de Cumplimiento, el Mandatario con Representación y/o el CCO, Director de Banca Corporativa, TTS, Director de Operaciones y Tecnología, Legal, Coordinador de Riesgos, y Auditoría Interna.

2. Funciones:

El propósito del Foro es apoyar la gestión apropiada para (i) la identificación, evaluación, seguimiento, control y presentación de informes relacionados con las Leyes contra el lavado de dinero u otros Activos y Financiamiento al Terrorismo, así como sus Reglamentos, Normativa e Instructivos relacionados al tema así como su adecuada gestión de riesgos y (ii) la implementación, evaluación y mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las Regulaciones y programas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Los temas claves, escalamientos o eventos significativos se reportan al comité de gobernanza de CCC.

3. Frecuencia de Reuniones:

Al menos bimestral.

2.6 CONTROL INTERNO

A. LÍNEAS DE DEFENSA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

La gestión de riesgos y su estructura de gobierno se conforma de tres niveles de defensa en los que se distribuyen diferentes responsabilidades asociadas a los recursos primariamente a nivel local y con soporte regional y corporativo.

Las tres líneas de defensa se definen como sigue:

Tabla 1 – Líneas de Defensa

Línea de Defensa	Unidades Organizacionales	Roles y Responsabilidades
1ra Línea de Defensa	Negocio Representantes del Negocio para Riesgo y Control Especialistas Funcionales Gerencia de País y Región Funciones Corporativas Infrasestructura, Operaciones y Tecnología (EIO&T) Finanzas	La primera línea de defensa es la dueña de los riesgos inherentes o emergentes de su negocio y es responsable de identificar, evaluar y controlar efectivamente esos riesgos a los que están expuestos para que estén dentro del apetito de riesgo definido en el Marco de Gestión de Riesgo Operacional.
2da Línea de Defensa	Gerencia Independiente de Riesgo (incluyendo Riesgo Operacional) Gerencia Independiente de Riesgo de Cumplimiento (ICRM)	La 2da línea de defensa establece los estándares de riesgo y control para la 1ra Línea de defensa y los gestiona y supervisa activamente en toda la entidad. La Unidad de Riesgo Operacional es responsable de establecer los requisitos para la gestión del riesgo operacional, supervisando y evaluando la implementación del Marco de Gestión de Riesgo Operacional, y las actividades ejecutadas por la 1ra Línea de Defensa. ICRM está diseñada para supervisar y evaluar productos, funciones, actividades y las entidades legales en la gestión del riesgo de cumplimiento, así como para promover una conducta de negocio que sea consistente con la Misión y Propuesta de Valor de Citi y el Apetito de Riesgo de Cumplimiento
3ra Línea de Defensa	Auditoría Interna	La 3ra línea de defensa es responsable de entregar a la Alta Gerencia evaluaciones independientes sobre la efectividad de la Gestión de Riesgo Operacional.
Funciones de Control y Soporte	Recursos Humanos Legal Servicios de Seguridad e Investigación (CSIS) Asuntos Públicos (Global Public Affairs)	Estas unidades prestan funciones de control y soporte a las tres líneas de defensa. Las funciones de control y soporte están sujetas a los procesos de evaluación independiente de acuerdo con las categorías de riesgo que generan (es decir, riesgo operativo, riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación).

PRIMERA LINEA DE DEFENSA

Las unidades de Negocio como dueños de sus riesgos son responsables de la mitigación de éstos por medio del desarrollo e implementación de sistemas de control interno y verificando que estos controles están debidamente diseñados y operando efectivamente.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

La Alta Dirección y Jefes de Negocio son responsables por la implementación de la gestión de riesgos que correspondan y de la continuidad de negocios, cumpliendo con las estrategias establecidas en la Política Global de Riesgos de Citibank y la normativa local vigente.

SEGUNDA LINEA DE DEFENSA Y OTRAS FUNCIONES DE CONTROL

La Gerencia Independiente de Riesgo (incluyendo Riesgo Operacional) y la Gerencia Independiente de Riesgo de Cumplimiento (ICRM por sus siglas en inglés) conforman la segunda línea de defensa. Estas también tienen su conexión con las áreas de Funciones de Control y Soporte detalladas más adelante. Las áreas de Legal y Cumplimiento le dan aviso sobre los problemas legales o regulatorios que podría afectar significativamente al país por lo que son fuentes muy importantes de información para la identificación de riesgos emergentes.

La segunda línea de defensa establece los estándares de riesgo y control para la primera línea de defensa y los gestiona y supervisa activamente en toda la entidad.

La Unidad de Riesgo Operacional es responsable de establecer los requisitos para la gestión del riesgo operacional, supervisando y evaluando la implementación del Marco de Gestión de Riesgo Operacional, y las actividades ejecutadas por la primera línea de defensa.

ICRM está diseñada para supervisar y evaluar productos, funciones, actividades y las entidades legales en la gestión del riesgo de cumplimiento, así como para promover una conducta de negocio que sea consistente con la Misión y Propuesta de Valor de Citi y el Apetito de Riesgo de Cumplimiento.

Las áreas de la segunda línea de defensa colaboran directamente con las áreas responsables de la gestión de riesgo (primera línea de defensa), para identificar, prevenir y conducir las acciones que aseguren que las causas raíz y temas recurrentes sean manejados con un mayor alcance y de forma más amplia, para lograr la reducción en pérdidas futuras y mitigar riesgos emergentes.

TERCERA LINEA DE DEFENSA, AUDITORÍA INTERNA

El área de Auditoría Interna es el tercer frente de defensa. Ejecuta revisiones independientes para evaluar y calificar las distintas áreas de Negocio y funciones dentro de Citibank de acuerdo a los requerimientos corporativos y regulatorios locales con el fin de informar su opinión de le efectividad de los procesos pertinentes y recomendaciones para mejoras.

FUNCIONES DE CONTROL Y SOPORTE

Estas unidades prestan funciones de control y soporte a las tres líneas de defensa. Las funciones de control y soporte están sujetas a los procesos de evaluación independiente de acuerdo con las categorías de riesgo que generan (es decir, riesgo operativo, riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación). Entre estas unidades figuran: Recursos Humanos, Legal, Servicios de Seguridad e

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Investigación (CSIS por sus siglas en inglés) y Asuntos Públicos (GPA – Global Public Affairs por sus siglas en inglés.

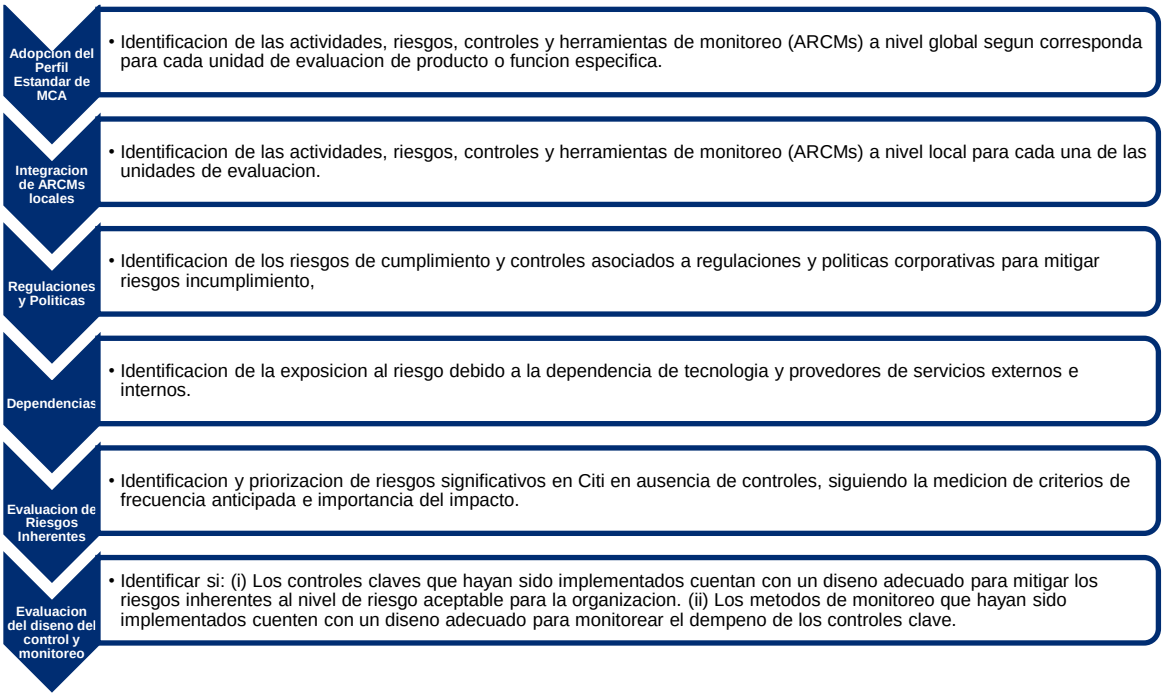
B. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO Y DE CONTROL GERENCIAL (MCA por sus siglas en inglés)

Citibank cuenta con un marco global robusto y completo para la gestión de riesgo operacional, y una estructura que evalúa, anticipa y mitiga el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el Negocio, utilizando una variedad de herramientas y enfoques que hacen parte de la Política Global, nombrado globalmente por “Manager´s Control Assessment (MCA)”.

El MCA es un proceso continuo de autoevaluación del ambiente de control interno, el cual cae bajo la responsabilidad del Negocio y va perfectamente alineado con el concepto de las tres líneas de defensa y todo lo requerido por las Políticas Globales Citibank, abarcando a las etapas de identificación, medición, control, monitoreo, prevención y mitigación, incluyendo la comunicación y escalamiento de los riesgos. Las principales etapas del MCA consisten en actividades que se ejecutan de manera anual (revisión anual de los riesgos, nombrado de Annual Risk Assessment - ARA), trimestral (autoevaluación trimestral, nombrado de Quarterly Assessment) y evaluación continua.

REVISIÓN ANUAL DE RIESGOS (ARA por sus siglas en inglés)

El objetivo de la Evaluación anual de riesgo “ARA” es asegurar la integridad y precisión del MCA dentro de una o más unidades de evaluación. Esta evaluación es la base de referencia para todos los demás procesos de MCA y consta de las siguientes 6 actividades:



Para garantizar el adecuado involucramiento de todas las áreas clave participantes del proceso completo, el ejercicio del ARA se concluye a través da realización de una sesión de facilitación anual de riesgo, en la cual los participantes pueden aportar informaciones para soportar al proceso de revisión de los riesgos y controles, contando con la participación de otras áreas con funciones de controles y de la segunda línea de defensa.

AUTOEVALUACIÓN TRIMESTRAL (*QUARTERLY ASSESSMENT en inglés*)

El objetivo de la autoevaluación trimestral es consolidar las evaluaciones de riesgo y control para validar la precisión del MCA e implementar las acciones de gestión de riesgo residual en donde el riesgo es superior al apetito. En esta evaluación trimestral se validan las calificaciones automáticas de desempeño a nivel de control y riesgo individual y se revisan las acciones para remediar los riesgos residuales superiores al apetito. Como resultado se obtiene calificaciones automáticas de riesgo residual individual y calificaciones agregadas a nivel de Unidad de Evaluación y Grupo de Unidades de Evaluación.

Para la evaluación del riesgo residual, Citibank utiliza una escala con un Nivel 1 al 5, en donde el Nivel 1 es el riesgo más alto y el Nivel 5 es el riesgo más bajo. Los Niveles del 1 al 3 son considerados fuera del apetito de riesgo de Citibank, y en este caso las Unidades de Evaluación o el Grupo de unidades a nivel país o entidad de MCA, deben seguir las acciones necesarias para gestionar el riesgo residual.

La evaluación del riesgo trimestral está compuesta de tres actividades principales cuyo enfoque es la gestión del riesgo residual:

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

1. Revisión del desempeño de calificaciones de control
2. Evaluación del Riesgo Residual Individual
3. Calificaciones Agregadas de Riesgo y Gestión del Riesgo Residual

GESTION Y MONITOREO CONTINUO DEL RIESGO

Cabe resaltar que no obstante el MCA ofrece los sub-procesos anuales y trimestrales, el proceso completo del MCA es continuo y constante, recalcando la responsabilidad de cada Negocio y los responsables de cada uno de ellos, la importancia del monitoreo constante de su ambiente de control, de manera que los riesgos sean identificados, evaluados a tiempo y abordados de forma oportuna, previo a que estos se materialicen y tengan un impacto negativo y significativo en la franquicia. En vista de ello, el MCA está continuamente actualizado por el Negocio, respaldando al manejo eficaz de los riesgos operacionales.

CONTROL Y MONITOREO

El Negocio debe escoger el método de monitoreo que considere más apropiado para cada control y detallar, según sea el caso, el cómo hacer el monitoreo, periodicidad y evidencia a dejar. Las herramientas de monitoreo disponibles son:

- **Métricas (metrics)**
- **Testeo (Testing)**
- **Supervisión & Gobernanza (Governance & Oversight)**

Luego de seleccionar la herramienta de monitoreo, el Negocio debe utilizar los resultados de su monitoreo, en conjunto con la información ya enumerada anteriormente (hallazgos, pérdidas operativas, resultados de revisiones, etc.) para autoevaluar y autocalificar el ambiente de gestión de riesgos y control interno de su entidad.

Esta auto calificación es presentada trimestralmente al Comité CCC (Comité de Dirección del País) para su revisión por la Alta Gerencia.

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

Al finalizar la etapa de Autoevaluación Trimestral, tomando en cuenta los resultados de las herramientas de monitoreo y todo lo mencionado en el racional para la auto calificación (Riesgos Emergentes, Riesgos Residuales Significativos, resultados de Auditorías, resultados de las pruebas de monitoreo, hallazgos en curso, pérdidas operativas, etc.), la unidad de Negocio, en conjunto con la unidad independiente de Riesgos y Control del Negocio de cada línea y función

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

(In Business Risk & Control), identifica la necesidad de implementar planes de acción correctivos con la finalidad de mejorar el ambiente de control interno.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (IS por sus siglas en inglés) Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (COB por sus siglas en inglés)

El Oficial de Seguridad de la Información (BISO por sus siglas en inglés) y el Coordinador de Continuidad y Recuperación del Negocio (BRC por sus siglas en inglés) de CITIBANK, para dar cumplimiento al requerimiento regulatorio, deberán asegurarse de que la gestión de la continuidad del Negocio y de seguridad de información que realice la empresa sea consistente con las políticas y procedimientos aplicados para la gestión de riesgos.

Sin embargo, en cada una de las líneas operativas hay un dueño de proceso, responsable de velar por la efectiva administración del programa COB. El dueño del proceso designa a un Coordinador de Recuperación del Negocio (BRC por sus siglas en inglés), con las siguientes funciones:

- Coordinar todos los aspectos relacionados a la implementación del programa de contingencia dentro de la línea operativa bajo su responsabilidad, de acuerdo a los lineamientos del programa de continuidad del Negocio de la corporación.
- Elaborar y mantener actualizado el plan de contingencia de su área.
- Apoyar en la coordinación de las pruebas anuales de contingencia y todas aquellas requeridas en caso de cambios de ambiente (procesos/productos nuevos, sistemas/plataformas nuevas, cambios de sitio, etc.).

CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

MANEJO DE CRISIS

Un plan de manejo de crisis provee de una estructura para administrar un evento de crisis de manera inmediata, coordinada, y con una respuesta efectiva. También provee de un mecanismo para la activación de un Plan de Recuperación de Negocio (BRP) que determina los estándares y metodologías tácticas a ser implementadas durante interrupciones que requieran la recuperación de procesos de Negocio.

PLAN DE MANEJO DE CRISIS

El Coordinador de COB en conjunto con la oficina regional, elabora el Plan de Manejo de Crisis. En este documento se analiza el manejo de crisis para riesgos generados por eventos naturales y eventos hechos por el hombre en cada una de las oficinas y edificios de la entidad a nivel nacional. También contiene el listado de miembros del equipo de manejo de crisis (Crisis

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Management Team - CMT) con sus respectivos datos de contacto, se establecen los puntos de reunión para sesiones del Equipo de Administración de Crisis, el número de disponible para conferencias telefónicas y las diferentes líneas de escalamiento local y regional.

PLAN DE CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN DE NEGOCIO (BRP por sus siglas en inglés)

El Plan de Recuperación de Negocio, está definido para garantizar la continuidad de la prestación de servicios y atención a clientes en el menor tiempo posible luego de ocurrido un evento de crisis. Contiene las siguientes secciones:

- Referencia al Plan de Manejo de Crisis
- Identificación de Procesos
- Procedimientos de recuperación
- Manual de procesos alternos
- Localidades de recuperación de desastre
- Plan de localidad para personal en recuperación de desastre
- Requerimientos de localidad de recuperación de desastre
- Información de proveedores
- Apoyo a aplicativos
- Procedimientos para recuperar la localidad origen (primaria)
- Cadenas de llamadas (Call Trees)
- Procedimiento de llamadas de recuperación de Negocio
- Personal y comunicaciones corporativas
- Registros
- Recurso Personal, equipo y sistemas disponibles en el lugar requerido de acuerdo a la estrategia elegida.

Plan de recuperación.
Es una herramienta de gestión propia, con el objetivo de asistirle en la gestión de la operación y servir de guía para restaurar su viabilidad a largo plazo ante circunstancias de estrés severo. Este documento contiene los componentes de planificación de recuperación tales como, gobierno, análisis estratégico, plan de comunicación y medidas preparatorias.

RIESGO TECNOLOGICO

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Riesgo Tecnológico en conjunto con los acuerdos de servicio en la política CITMP y en el estándar CITMS se cuenta con procedimientos definidos para el manejo de incidentes y problemas, los cuales contemplan todas las actividades a desarrollar de principio a fin, además de contar con métricas semanales, mensuales y anuales para poder realizar análisis de comportamientos y tendencias.

Los incidentes críticos son atendidos en la primera línea de defensa por el equipo local de tecnología, posteriormente, si la situación lo amerita se eleva la prioridad involucrando a los

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

equipos regionales para su apoyo e intervención. Estos eventos son reportados en foros de seguimiento para su análisis y posterior documentación según sea el caso.

RIESGO REPUTACIONAL

Los funcionarios del Banco deben de ayudar a prevenir el riesgo reputacional, por lo que deben de conocer las medidas a tomar en cuenta para poder responder ante distintos problemas y crisis reputacionales.

Como medidas preventivas el Banco realizará las gestiones siguientes:

1. Mantendrá una base de datos de problemas recurrentes y potenciales y cómo éstos fueron manejados
2. Reunirá todos los hechos pertenecientes y los documentará de manera amplia y continúa con el fin de definir una estrategia bien diseñada y mantener las secuencias.
3. La Oficina de Relaciones Públicas se reunirá regularmente para discutir e identificar problemas potenciales con base en los informes de los medios de comunicación, la entrada del equipo de negocios, retroalimentación de la comunicación financiera, entre otras;
4. Siempre tomará acciones. El Banco no ignorará ningún problema teniendo la esperanza de que desaparezca, Una respuesta rápida y consistente es esencial.
5. Cuando un problema o una crisis se presenten, la Oficina de Relaciones Públicas, junto con la Alta Dirección, seguirán los lineamientos:
6. Repasará lo que ha ocurrido y recabará información adicional lo antes posible;
7. Determinará el alcance de la crisis y los procesos de toma de decisiones;
8. Definirá quién necesita conocer la información;
9. Establecerá objetivos: qué necesita el Banco exactamente comunicar;
10. Desarrollará plan de comunicaciones que contiene los mensajes y puntos importantes para comunicar;
11. Determinará quién es responsable de comunicar;
12. Determinará cuáles son los mejores medios para difundir el mensaje
13. Determinará el plazo para le entrega de la información;
14. Obtendrá la(s) aprobación(es) necesaria(s) para asegurar la precisión en la información; y
15. Evaluará, reuniéndose periódicamente para discutir el estatus, y desarrollará estrategias adicionales si es necesario.

La Oficina de Relaciones Públicas es la encarga de monitorear los medios de comunicación relevantes (escritos, radio, televisión, blogs y demás redes sociales) para analizar las menciones del Banco en Guatemala y en el resto del mundo. Así como de incidentes que pudieran afectar la reputación del Banco. Así como, mantenerse en contacto con todas las áreas del Banco para mantenerse enterada de los asuntos que pueden tener un riesgo reputacional.

2.7 AUDITORIA INTERNA

De acuerdo con la normativa legal vigente, el objetivo de la unidad de auditoría interna es vigilar permanentemente a las entidades supervisadas, utilizando técnicas de auditoría de aceptación

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

Especial, encaminadas a minimizar riesgos y errores importantes en los estados financieros, así como, para verificar que las operaciones, políticas, controles, métodos de trabajo y procedimientos administrativos contables, sean los aprobados por los niveles de dirección; para el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la entidad.

Auditoría Interna tiene como funciones principales, la evaluación de la efectividad e idoneidad de las políticas y procedimientos, evaluando la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos y validando la integridad de los sistemas de información utilizados en la institución, así como la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros. Además de la preparación de informes escritos finales sobre las revisiones realizadas.

Auditoría Interna ejecuta su gestión con base en la Metodología de Auditoría Interna basada en riesgo, emitida por Citigroup a nivel internacional, tomando en consideración, además, las funciones que le requiere la regulación local, incluidas, pero no limitadas a aquellas que se establecen en el artículo 16 del reglamento de gobierno corporativo JM 62-2016, en cuanto las mismas apliquen a la estructura de Gobierno Corporativo de Citibank N.A. sucursal Guatemala. Auditoría Interna deberá elaborar un plan anual de trabajo que considere riesgos a los que está expuesta la institución, el cual deberá incluir alcance, objetivos, asignación de recursos y cronograma de actividades programadas.

El auditor debe cumplir todas las características de idoneidad que corresponden a su nivel de responsabilidad y asimismo gozará de independencia y tendrá acceso irrestricto a toda la información necesaria para cumplir con su trabajo.

2.8 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO

La Unidad Administrativa de Cumplimiento cuenta con recursos apropiados, reporta al CCC (Comité de Dirección del País) los informes que correspondan, teniendo las funciones siguientes:

a) Velar porque el personal conozca oportunamente y cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la institución en el país y, cuando proceda, en el extranjero, utilizando para el efecto las herramientas y estándares corporativos correspondientes.
b) Informar al CCC (Comité de Dirección del País) trimestralmente, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda, y cuando la situación lo amerite, sobre el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables y sobre las medidas adoptadas en caso de incumplimiento, así como proponer medidas correctivas adicionales de ser necesario;
c) Verificar se validen periódicamente los controles que garanticen que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables;

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

d) Velar porque el personal de la institución tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda; y,
e) Asegurar el cumplimiento de las Políticas Corporativas de Citibank

Esta unidad tiene independencia de las unidades de negocios y unidades operativas y cuenta con acceso a la información que sea necesaria para cumplir con sus responsabilidades, así como la facultad de comunicarse directamente con cualquier miembro del personal de la institución.

Esta unidad será la encargada de elaborar un plan anual de trabajo conforme lo requiere la normativa vigente, el cual será aprobado por el CCC (Comité de Direccion del Pais) a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre del año anterior al que se trate, asimismo coordinará la elaboración del informe anual que será aprobado por el Mandatario con Representación y deberá ser remitido a la Superintendencia de Bancos conforme lo establece el Reglamento de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Cumplimiento debe cumplir todas las características de idoneidad que exige la regulación local y asimismo gozará de independencia y tendrá acceso irrestricto a toda la información necesaria para cumplir con su trabajo.

2.9 POLÍTICAS CORPORATIVAS

CITIBANK es parte del grupo financiero internacional “CITIGROUP” y como tal, se rige por las políticas corporativas globales de dicho grupo financiero internacional, las cuales son distribuidas a cada área de la Alta Dirección según corresponda, siendo el ejecutivo responsable de cada área el responsable de distribuirlas, administrarlas y monitorear su respectivo cumplimiento según corresponda. El respectivo administrador de cada una de las áreas de la Alta Dirección está en la obligación de informar Al Mandatario con Representación y/o al CCO y al Comité de Dirección del País de cuando sus políticas sean modificadas, actualizadas, o nuevas políticas sean implementadas. Es entendido que, por formar parte, CITIBANK, de un grupo financiero internacional las políticas son adoptadas inmediatamente son difundidas por el grupo financiero, sin perjuicio de que sean ratificadas por el Director Ejecutivo (CCO), lo cual siempre se hará para efectos de mayor formalidad y cumplimiento de este manual de gobierno corporativo.

A continuación, se resume la denominación de las principales políticas corporativas en implementación por las diferentes áreas del Banco, así como el nombre del área administradora:

Política	Nombre del área administradora
Política de Afiliaciones Externas (Outside Directorships and Business Interests Policy)	Cumplimiento (Compliance)
Política de Regalos	Cumplimiento (Compliance)
Política de Inversiones Personales	Cumplimiento (Compliance)
Política y Estándar del Manejo de Relaciones Terceras (Third Party Management Policy Standard)	Manejo de Relaciones Terceras (Operaciones)
Citibank Records Management Policy (Política de Administración de Registros)	Operaciones
Política de ICEC (Intra Citibank Extension of credits)	Finanzas y Tesorería
Política de transacciones Inter-compañías (Intra Citi Transaction Policy)	Finanzas
Política de Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Cumplimiento (Compliance)
Lineamiento - Proceso de Reclutamiento LATAM	Recursos Humanos
Política de Liquidez	Tesorería
Política Global de Fraude (Fraud Risk Management)	Riesgo Operacional
Manual de créditos Institutional Clients Group (“ICG”)	Riesgo Crédito Corporativo (Riesgo ICG)
política de manejo de entidades. (Legal Entity Standard)	Finanzas, Tesorería y Legal
Política Global de Riesgo Operacional	Riesgo Operacional
Política de Transferencias Iniciadas Manualmente (Manual Payments Processing Policy “MPP”)	Riesgo y Control de Operaciones y Tecnología (Operations and Technology Risk and Control)
Política de Gasto (Citibank Expense Management Policy “CEMP)	Finanzas
Política de Continuidad del Negocio (Continuity of Business “COB”)	Operaciones
Política de Seguridad de la Información (Citibank Information Security Standard CISS)	Seguridad de la Información (Operaciones)
Política Anti Soborno y Actos de Corrupción en el extranjero (Anti-bribery and Corruption Policy”)	Cumplimiento (Compliance)
Política Fiduciaria	Cumplimiento (Compliance)

Política de Medios y Redes Sociales	Relaciones Públicas
Política de Reportes Regulatorios y gerenciales (Global Regulatory and Management Reporting Policy)	Finanzas
Operaciones Internacionales de las Organizaciones Bancarias de los Estados Unidos (Reg K) (International Operations of U.S. Banking Organizations (Reg K) Policy)	Cumplimiento (Compliance)
Política de la Governanza del País (Country Governance Policy)	Manejo de Franquicia (Franchise Management)
Código de Conducta	Legal
Política de Transacciones entre afiliadas del Banco (Bank Affiliate Transactions Policy)	Cumplimiento (Compliance)
Política de préstamos justos (Fair Lending Policy)	Cumplimiento (Compliance)
Política de Revisión Disciplinaria Global (Global Disciplinary Review Policy)	Recursos Humanos
Estándares de Evaluación de Control del Gerente, Gestión del Riesgo Operacional (Manager's Control Assessment Estándar, Operational Risk Management	Business Execution Lead / ORM
Política de Creación y Actualización de Expediente de Empleados	Recursos Humanos
Manual de Compensación y Beneficios, V. Gobierno Corporativo	Recursos Humanos
Política de Cambios Regulatorios	Cumplimiento (Compliance)
Política estándar de cambios de capital y de repatriación. (Legal Entity Capital Change and repatriation Standard -LECCRS)	Tesoreria y Finanzas

CITIBANK N.A. SUCURSAL GUATEMALA, es una sucursal de un Banco extranjero que pertenece a un Grupo financiero internacional con presencia mundial. En virtud de lo anterior, además de actuar con apego a la normativa y legislación de Guatemala, cumplirá con la normativa internacional según aplique y mientas no entre en conflicto con la normativa local. Sus políticas y lineamientos pueden cambiar según las directrices globales, lo cual en caso de ser aplicable se reflejará en actualizaciones posteriores al presente Manual de Gobierno Corporativo.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

3 VIGENCIA

Este manual se encuentra vigente desde Febrero 2018 y se revisa de forma ad-hoc conforme se identifiquen cambios o impactos al Gobierno Corporativo.

3.1 REGISTRO DE CONTROL DE VERSIONES

Fecha (mes-día-año)	Tipo de Versión	Número de Versión	Descripción de la Revisión
Febrero 14, 2018	Nueva	V1	Primera versión del Manual
Abril 30, 2019	No Sustancial	V2	Revisión no sustantiva del Manual
Febrero 10, 2020	No Sustancial	V3	Revisión no sustantiva del Manual
Julio 03, 2020	No Sustancial	V4	Revisiones no sustantivas sobre definiciones, miembros y funciones de la Alta Dirección, implementación de Gobierno Corporativo, específicamente del apartado de políticas de determinación de perfiles, remuneración y evaluación de desempeño de la Alta Dirección y planes de sucesión y Comités de Soporte
Abril 29, 2021	No Sustancial	V5	Revisiones no sustantivas sobre nombres de posiciones, se agregó al Gerente de Riesgo Operacional ORM en la estructura y perfiles Actualizar el nombre del Comité de Riesgo y Control del Negocio (BRCC) y se actualizó el nombre del Comité de AML
Agosto 02, 2022	No Sustancial	V6	Revisiones no sustantivas sobre el Foro de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y el Plan de Recuperación, así como agregar al Market Risk Manager en la estructura y perfiles Se ha clarificado el reporte de la Unidad de Cumplimiento al comité al Comité de Riesgo y Control de Negocio (BRCC)
Marzo 31, 2023	No sustancial	V7	- Ampliación de las funciones del comité de gestión Integral de riesgo y de ALCO relacionadas con el plan de recuperación.

Docusign Envelope ID: 0FAA77D5-6A68-40D0-8F7F-EB63A741617F

			- Cambio de la frecuencias de las reuniones del ALCO. de mensual a Bi mensual. - Retiro del plan de recuperación del listado de políticas, derivado a que este plan no es una política. - Actualización de nombres de las políticas relacionadas con el manejo del capital, de entidades legales y Reportes regulatorios.
Septiembre 28, 2023	No sustancial	V8	Redacción y forma en Funciones del Comité de Control BRCC
Mayo 29, 2024	No sustancial	V9	- Modificaciones a los comités de gobernanza: El Comité de Riesgo y Control de negocio (BRCC) es ahora reemplazado por el Comité (CCC) - La gerencia de tecnología y operaciones se separa en dos gerencias individuales. - La gerencia de Markets y Tesorero se separa en dos funciones individuales - Se agrega información referente al Plan de Recuperación - Manual de Gestión integral de Riesgos, es sustituido por Margo de Gestión de Riesgos
Septiembre 26, 2024	No sustancial	V10	Se actualizó el nombre del “Comité de Gestión Integral de Riesgos” a “Comité de Gestión de Riesgos”.