



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2024

Tabla de contenido

I. INFORMACION GENERAL	4
1. CONGLOMERADO FINANCIERO LOCAL AL QUE PERTENECE.	4
2. ENTIDADES MIEMBROS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO LOCAL Y PRINCIPAL NEGOCIO.....	4
3. GRUPO FINANCIERO INTERNACIONAL AL QUE PERTENECE.	4
4. GRUPO EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE, CUANDO APLIQUE.	4
5. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD ACCIONARIA.	4
II. ACCIONISTAS	4
1. NÚMERO DE JUNTAS ORDINARIAS CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO Y QUÓRUM.....	4
2. NÚMERO DE JUNTAS EXTRAORDINARIAS CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO Y QUÓRUM.	4
III. JUNTA DIRECTIVA	4
1. MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y CAMBIOS EN EL PERÍODO INFORMADO.....	4
2. CANTIDAD DE SESIONES CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO.	5
3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE NOMBRAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	5
4. OPERACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA CON OTRAS PARTES VINCULADAS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL APLICABLE A LA ENTIDAD.	5
5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA SOBRE LA ROTACIÓN O PERMANENCIA DE MIEMBROS, EN EL CASO QUE APLIQUE.	5
6. INFORME DE LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS EN TEMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO O EN MATERIAS AFINES.	5
7. INDICAR QUE CUENTA CON POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.	5
IV. ALTA GERENCIA.....	6
1. MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA Y LOS CAMBIOS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO.	6
2. POLÍTICA DE SELECCIÓN DE LA ALTA GERENCIA.....	6
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES INTERNOS APROBADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA.....	6
V. COMITÉ DE AUDITORIA	6
1. MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA Y LOS CAMBIOS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO	6
2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO.....	6
3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO.....	7
4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO.....	7
VI. COMITÉ DE RIESGOS	8
1. MIEMBROS DEL COMITÉ DE RIESGOS Y LOS CAMBIOS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO	8
2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO.....	8
3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO.....	8
4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO.....	8
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.	9
1. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS AL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DURANTE EL PERÍODO.....	9
2. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS AL CÓDIGO DE ÉTICA O DE CONDUCTA DURANTE EL PERÍODO.....	9
3. INFORME DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS.	9

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN 9

- 1. ATENCIÓN DE LOS CLIENTES: SE DEBERÁ INDICAR LOS MECANISMOS CON LOS QUE LA ENTIDAD CUENTA PARA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES, ASÍ COMO DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. 9**
 - CONTACT CENTER 2225-5000, EN DONDE CLIENTES Y USUARIOS PUEDEN REALIZAR GESTIONES O SOLICITARLAS. 10
- 2. DETALLE DE LOS PRINCIPALES HECHOS RELEVANTES DE LA ENTIDAD, DE CONFORMIDAD A LA NORMATIVA APLICABLE, DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME ANUAL. 10**

IX. OTROS 10

- 1. CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN O ACLARACIÓN RELACIONADA CON SUS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO QUE CONSIDERE RELEVANTE PARA LA COMPRESIÓN DE SU GOBIERNO CORPORATIVO. 10**

I. INFORMACION GENERAL**1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.**

CCAMETRO no pertenece a ningún Conglomerado Financiero.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.

CCAMETRO no pertenece a ningún Conglomerado Financiero.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

CCAMETRO no pertenece a ningún Grupo Financiero Internacional.

4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.

CCAMETRO no pertenece a ningún Grupo Empresarial.

5. Estructura de la propiedad accionaria.

Las acciones que conforman el capital social de Caja de Crédito Metropolitana, al 31 de diciembre de 2024 son 6,397,348 (Seis millones trescientos noventa y siete mil, trescientas cuarenta y ocho) acciones, de un valor nominal de \$1.00 cada una.

II. ACCIONISTAS**1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.**

Una Junta General Ordinaria, celebrada el día 20 de febrero de 2025, con un quórum de 5 directores, de la Junta Directiva, 16 representantes de acción, dos delegados de FEDECREDITO y 127 socios.

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

No se celebraron juntas extraordinarias.

III. JUNTA DIRECTIVA**1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.**

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>
Director Presidente	Vilma Orellana de Nuila
Director Secretario	José Antonio Reyes Reyes
Director Propietario	Herbert Solano Larios
Directores Suplentes	Jorge Alberto Vásquez Jorge Alberto Cea Murcia Antonio Orlando Henríquez Álvarez

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas

La Junta Directiva sesionó en 47 ocasiones durante el año 2024.

Meses 2024	Fechas
Enero	11-01-2024, 19-01-2024, 25-01-2024, 30-01-2024
Febrero	10-02-2024, 17-02-2024, 24-02-2024, 28-02-2024
Marzo	09-03-2024, 16-03-2024, 22-03-2024, 25-03-2024
Abril	06-04-2024, 13-04-2024, 20-04-2024, 27-04-2024
Mayo	09-05-2024, 18-05-2024, 25-05-2024, 30-05-2024
Junio	08-06-2024, 14-06-2024, 22-06-2024, 28-06-2024
Julio	06-07-2024, 13-07-2024, 20-07-2024, 30-07-2024
Agosto	10-08-2024, 17-08-2024, 24-08-2024, 30-08-2024
Septiembre	07-09-2024, 20-09-2024, 28-09-2024
Octubre	12-10-2024, 19-10-2024, 24-10-2024, 29-10-2024
Noviembre	09-11-2024, 15-11-2024, 23-11-2024, 30-11-2024
Diciembre	07-12-2024, 14-12-2024, 21-12-2024, 27-12-2024

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son nombrados por la Junta General de Accionistas, por medio de 28 representantes de acciones.

Para su nombramiento se observan lo previsto en el Pacto Social, que se detalla de la siguiente manera: La elección de los miembros de la Junta Directiva se hará en la Junta General Ordinaria de Accionistas convocada para tal fin. Se elegirán tres Directores Propietarios y tres Directores Suplentes, y en la primera reunión de la Junta Directiva debidamente instalada, de entre los Directores propietarios se designaran los siguientes cargos: Director Presidente, Director Secretario y Director Propietario; estos últimos sustituirán por su orden al Presidente en caso de ausencia, inhabilidad u otro impedimento; asimismo la distribución de los cargos de los Directores suplentes se hará en la misma sesión.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

Los miembros de la Junta Directiva no han realizado operaciones con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.

Los directores propietarios y suplentes durarán en sus cargos cinco años. Podrán ser electos y solo serán removidos por causas justificadas por la instancia correspondiente. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriere el plazo para el que fueron electos, sin que se hubieren elegido los sustitutos o los electos no hubiesen tomado posesión de sus cargos, los que estén fungiendo como tales continuaran en el desempeño de sus funciones, hasta que se elijan a los sustitutos y estos tomen posesión de sus cargos cuando la Sociedad convoque a la Junta General respectiva para el nombramiento de los nuevos directores.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Asistencia a la 25ª. edición del Programa Formación de directores del SISTEMA FEDECRÉDITO 2024 la cual se realizarse en Antigua Guatemala, República de Guatemala, del 8 al 18 de septiembre

7. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son remunerados mediante dietas por su participación en las sesiones, las cuales han sido previamente aprobadas por la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>
Gerente General	José Alberto Vásquez Chacón
Gerente Financiero	Guillermo Oswaldo Ruano
Gerente de Negocios	Alex Giovanni Cornejo Valenzuela
Gerente Administrativa	Diosis Anabella Rosa de Campos

A esta fecha no se han realizado cambios.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

La selección de la Alta Gerencia la lleva a cabo la Gerencia General con la ratificación de la Junta Directiva. Cuando se trata de la Gerencia General, Auditoría Interna y Oficialía de Cumplimiento y Jefe de Riesgos, la propuesta y designación corresponde directamente a la Junta Directiva.

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

Sobre el cumplimiento de las políticas y controles internos, este se verifica mediante las funciones que cumplen el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y el Comité de Cumplimiento, y los informes de gestión que son presentados por las diferentes áreas en las sesiones de Junta Directiva. Asimismo, se llevan a cabo procesos de auditoría, con el propósito de corroborar que los controles que se aplican a los procesos y áreas operativas son idóneos, a fin de asegurar que la gestión de la caja se realiza en un ambiente controlado de riesgos

V. COMITÉ DE AUDITORIA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>
Director Presidente	Herbert Solano Larios
Director Miembro	Vilma Orellana de Nuila
Director Miembro	José Antonio Reyes Reyes
Gerente General	José Alberto Vásquez
Gerente Financiero	Guillermo Oswaldo Ruano
Auditor Interno	José Jaydel Castro Montes

* Se incorporó al Gerente Financiero como miembro del Comité de Auditoría.

2. Número de sesiones en el período.

El comité de Auditoría sesionó en 12 ocasiones durante el año 2024.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

<ul style="list-style-type: none">• Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de Accionistas, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Federación;
<ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento a las observaciones que se formulan en los informes del auditor interno, del auditor externo, de la Secretaría de Riesgos de FEDECRÉDITO y de alguna otra institución fiscalizadora, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento;
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes;
<ul style="list-style-type: none">• Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia;
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo;
<ul style="list-style-type: none">• Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal. En la contratación de los auditores externos deberá considerarse su independencia respecto de otros servicios profesionales proporcionados, tal como consultorías, en los cuales su juicio podría verse afectado y en los casos que fuere aplicable;
<ul style="list-style-type: none">• Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la Entidad;
<ul style="list-style-type: none">• Cerciorarse que los estados financieros mensuales y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos; y
<ul style="list-style-type: none">• Otras que el Consejo Directivo de FEDECRÉDITO señale.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

<ul style="list-style-type: none">• El 22 de febrero de 2024 se llevó a cabo la Asamblea de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Caja de Crédito Metropolitana
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento sobre la evaluación de gobierno corporativo de CCAMETRO realizada por Auditoría Interna, dicho informe se evaluó el cumplimiento de las Normas de Gobierno Corporativo que incluye la evaluación de la composición y roles de los diferentes comités; así como también los seguimientos de los acuerdos de Junta Directiva
<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de la Unidad de Riesgos que incluye la gestión de los riesgos.
<ul style="list-style-type: none">• Verificación del cumplimiento normativo y regulatorio.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>
Director Presidente	José Antonio Reyes Reyes
Miembro Director	Herbert Solano Larios
Miembro Director	Jorge Alberto Cea Murcia
Miembro Director	Antonio Orlando Henríquez Álvarez
Secretario	Fredy Eduardo Hernandez Martinez
Gerente General	José Alberto Vásquez Chacón
Gerente Financiero	Guillermo Oswaldo Ruano

*Se agregaron a los Directores Jorge Alberto Cea Murcia y Antonio Orlando Henríquez Alvarez

2. Número de sesiones en el período.

El comité de Riesgos sesionó en 4 ocasiones durante el año 2024.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

<ul style="list-style-type: none">• Informar a la Junta Directiva de las exposiciones de riesgo conocidas en los comités.
<ul style="list-style-type: none">• Definir las estrategias, políticas y procedimientos para el control de los riesgos
<ul style="list-style-type: none">• Supervisar que la administración de riesgos se realice en forma integral y efectiva.
<ul style="list-style-type: none">• Apoyar la labor de la Unidad de Riesgos en la gestión de todos los riesgos.
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar planes de contingencia y de continuidad del negocio.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

<ul style="list-style-type: none">• Indicadores Estratégicos de Riesgos (Tableros de Apetito de Riesgo y Cartera, respecto a sus Límites de Tolerancia)
<ul style="list-style-type: none">• Tableros de Riesgo de Liquidez
<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de Gestión y Seguimiento de Riesgos (Cartera de Creditos)
<ul style="list-style-type: none">• Aprobación y/o visto bueno de: Manuales, Metodologías, Planes, Pruebas de Continuidad y Políticas de Riesgos.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

Se actualizó el Código de Gobierno Corporativo, realizando cambios en los diferentes comités normativos, quedando de la siguiente manera:

COMITÉ DE AUDITORIA

Director Presidente - Herbert Solano Larios
Director Miembro - José Antonio Reyes Reyes
Director Miembro - Vilma Orellana de Nuila
Secretario - Jose Jaydel Castro
Gerente General - José Alberto Vásquez

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Director Presidente - Jorge Alberto Vásquez
Director Miembro - Vilma Orellana de Nuila
Director Miembro - Jorge Alberto Cea Murcia
Director Miembro - Antonio Orlando Henríquez Álvarez
Secretario - Luis Segovia
Gerente General - José Alberto Vásquez
Gerente Financiero - Guillermo Ruano
Jefe de Riesgos - Fredy Hernandez

COMITÉ DE RIESGOS

Director Presidente - José Antonio Reyes Reyes
Miembro Director - Herbert Solano Larios
Director Miembro - Jorge Alberto Cea Murcia
Director Miembro - Antonio Orlando Henríquez Álvarez
Secretario - Fredy Hernandez
Gerente General - José Alberto Vásquez
Gerente Financiero - Guillermo Oswaldo Ruano

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

No se realizaron Cambios

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

De conformidad a lo establecido en el Código de Ética, la política de la Caja frente a los conflictos de interés es la obligación que tienen los colaboradores de evitarlos, identificarlos y reportarlos.

En ese sentido, en el año 2024 no se han reportado incidentes al respecto.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos.

Caja de crédito Metropolitana pone a disposición canales de recepción de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias con el objeto de facilitar, al cliente o usuario y un seguimiento oportuno de sus gestiones.

Se pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

- Agencias de forma presencial o telefónica en el horario de 8:00. am. 5:00 pm. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- Contact Center 2225-5000, en donde clientes y usuarios pueden realizar gestiones o solicitarlas.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

- a) En fecha 20 de febrero de 2025 se realizó la Junta General Ordinaria de Accionistas, en el cual se aprobaron los estados financieros, memoria de labores, nombramientos de auditores externos, etc.
- b) Al cierre del 2024 se atendieron 16,590 operaciones de remesas, pagando un total de US\$5.86 millones, cifra que ha venido en aumento en los últimos años. Nuestros usuarios cuentan con una gama de remesadores en el exterior tales como: RIA ENVIA, DOLEX, MONEYGRAM, TRANSFAST, entre otras.
- c) Nos hemos seguido integrando al Programa FUTURO DIGITAL del SISTEMA FEDECRÉDITO, el cual tiene como objetivo mejorar la experiencia de nuestros socios y clientes incrementando la eficiencia operativa. Estamos en la etapa de desarrollo de cada proyecto y líneas estratégicas enfocadas en Innovación, Experiencia de Cliente, Tecnología, Personas y Datos, con el propósito de promover la transformación cultural y digital entre nuestros empleados y clientes.

IX. OTROS

1. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.

No se tienen otros temas que reportar.