

## Introducción a la Memoria Corporativa 2023

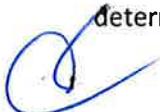
En el transcurso del año pasado, nuestra entidad financiera ha enfrentado desafíos significativos y ha alcanzado logros destacables en diversas áreas de operación. Esta memoria corporativa recoge los esfuerzos y los resultados obtenidos por cada unidad de negocio, destacando nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la innovación.

Durante el año 2023, hemos reafirmado nuestro compromiso con la calidad y la eficiencia en todas nuestras operaciones. Desde la Unidad de Negocios Fiduciarios hasta la gestión de riesgos operacionales, cada departamento ha contribuido de manera integral al crecimiento sostenible de nuestra organización.

Nuestro enfoque en el cumplimiento normativo y la prevención del lavado de activos ha sido incansable, reflejando nuestro compromiso con la integridad y la ética empresarial. Además, hemos invertido en tecnología y en el desarrollo de nuestro talento humano para mantenernos a la vanguardia del sistema financiero.

A medida que avanzamos hacia el futuro, estamos comprometidos a seguir impulsando la innovación, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esta memoria no solo refleja nuestros logros pasados, sino que también establece una visión clara para el año entrante, donde buscaremos nuevas oportunidades de crecimiento y continuaremos elevando el estándar de excelencia en todo lo que hacemos.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores por su dedicación y su compromiso, así como a nuestros clientes por su confianza continua. Juntos, miramos hacia adelante con optimismo y determinación para alcanzar nuevos horizontes de éxito en el año 2024 y más allá.



El Directorio

## **Memoria Corporativa 2023 y Perspectivas para el Futuro**

### **Unidad de Negocios Fiduciarios**

Con el propósito de consolidar nuestro compromiso durante el año pasado, hemos llevado a cabo una serie de acciones destinadas a fortalecer nuestra área. Entre ellas, destacamos la completa reestructuración del departamento, con la redistribución y actualización de responsabilidades de cada miembro del equipo. Este proceso incluyó la optimización de los procedimientos relacionados con el Negocio Fiduciario en todas sus etapas desde su constitución hasta su término.

Asimismo, hemos revisado y ajustado los criterios analíticos aplicados a cada tipo de negocio presentado por nuestros clientes, con la mira puesta en alcanzar una sólida base jurídico-financiera para su ejecución. Paralelamente, nos hemos enfocado en verificar exhaustivamente los contratos derivados de estos negocios, asegurando su integridad y legalidad.

En cuanto a la documentación y los sistemas internos, hemos colaborado en la elaboración y adaptación del manual de procedimiento del área de Fideicomiso, asegurando que refleje de manera precisa las particularidades de nuestras tareas. Además, hemos introducido mejoras significativas en la calidad de los sistemas utilizados para el procesamiento de los Fideicomisos.

Durante el transcurso del 2023, hemos fortalecido nuestro conocimiento sobre el negocio fiduciario, mediante capacitaciones que nos mantienen a constante evolución en el ámbito comercial y financiero. Este esfuerzo no solo ha beneficiado a nuestro equipo, sino que también nos ha permitido difundir los beneficios del negocio fiduciario entre nuestros colegas en la entidad.

Nuestros esfuerzos, compromiso y dedicación han dado como resultado una reforma en la gestión que ha mejorado la eficiencia y la capacidad de respuesta ante los desafíos, adaptándonos a las exigencias del mundo financiero y comercial actual. Para el futuro, nos enfocaremos en consolidar nuestra presencia, explorando nuevas oportunidades de negocio y adaptándonos ágilmente a las demandas del mercado.

### **Cumplimiento - Prevención de Lavado de Activos**

En nuestro firme compromiso de combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, hemos llevado a cabo importantes optimizaciones en los procesos de verificación de datos, implementando nuevos formularios de Información Integral del Cliente (IIC) tanto para personas físicas como jurídicas. Estas medidas refuerzan nuestra política de "Conozca a su cliente" y garantizan la actualización constante de la información de nuestros clientes y colaboradores.

Además, hemos continuado fortaleciendo nuestro programa de capacitación, brindando instrucción a 33 nuevos colaboradores a través de sesiones de inducción y una capacitación general con la participación de un expositor externo. Nuestro objetivo es mantenernos al tanto de las mejores prácticas en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, asegurando un estrecho acompañamiento en estas áreas críticas.

En relación con la captación de recursos a través de la habilitación de la caja de ahorro digital, hemos reforzado los controles para hacer frente a un incremento significativo del 360% en la cantidad de cajas de ahorro habilitadas, que pasaron de once mil a cuarenta mil durante el año 2023. Este aumento en usuarios demanda una respuesta ágil para satisfacer sus necesidades, como

transferencias inmediatas, habilitaciones rápidas y soluciones ante posibles conflictos o fraudes. Para ello, contamos con el apoyo tanto del departamento informático como del equipo de atención al cliente, tanto de nuestra entidad como de nuestro aliado estratégico Mutech.

En conjunto con estas acciones, hemos implementado informes, formularios e instructivos mejorados en la plataforma Power-Bi, además de fortalecer el control de la documentación de los clientes y concienciar sobre los controles de debida diligencia. Todo esto contribuye a reforzar la comprensión de nuestros colaboradores sobre la importancia de implementar metodologías efectivas para prevenir que nuestra entidad se vea involucrada en actividades tipificadas como lavado de activos.

Nuestra dedicación al cumplimiento normativo y la prevención del lavado de activos fue incansable durante el año pasado. Fortalecimos nuestros procedimientos y capacitamos a nuestro equipo para mantenernos actualizados en relación a las regulaciones emitidas por los entes reguladores. Para el año entrante, continuaremos innovando en nuestras prácticas, anticipándonos a los desafíos que el mercado ofrece y protegiendo activamente la integridad de nuestra institución.

### **Unidad de Control Interno**

Al cierre del ejercicio 2023, la Unidad de Control Interno (UCI) ha demostrado un destacado desempeño al alcanzar el 91,16% del cumplimiento de las tareas y actividades establecidas en su Programa Anual de Auditoría, aprobado mediante Acta de Directorio Nº 3.598 del 02/12/2022 y comunicado a la SIB del Banco Central del Paraguay, en cumplimiento de la Resolución SB.SG. Nº 0032/2008 sobre Sistemas de Control Interno.

Cada una de estas actividades se alinea con tres pilares fundamentales:

1. Mejora de la eficacia, eficiencia, seguridad y economía de las operaciones.
2. Garantía de la confiabilidad de la información.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A través de rigurosos controles y revisiones de las operaciones financieras, así como un estrecho seguimiento de las no conformidades, la UCI ha colaborado estrechamente con todas las áreas de la Financiera y el Directorio para diseñar, mejorar y formalizar procedimientos administrativos y políticas. Además, se ha trabajado en el diseño e implementación de formularios y contratos que cumplen con los estándares actuales, como el Contrato Único de Productos y Servicios, autorizado por el Banco Central del Paraguay.

Se han emitido un total de 47 informes, puestos a disposición del Directorio, el Comité de Auditoría y las partes auditadas, contribuyendo así a la gestión eficiente y transparente de la entidad. La participación en 12 reuniones del Comité de Auditoría y en diversas mesas de diálogo evidencia el compromiso de la UCI con el cumplimiento normativo y la mejora continua.

Además, la UCI ha liderado la formación y capacitación en temas relevantes, tanto para el personal existente como para los nuevos colaboradores, abordando aspectos clave de la normativa bancaria y financiera, procesos internos y uso de formularios.

Asimismo, la UCI actúa como nexo entre diferentes auditorías, gestionando los requerimientos y consultas de los supervisores de la SIB del Banco Central y los auditores externos.



En cumplimiento de las regulaciones, se han enviado los informes trimestrales y semestrales exigidos por la SIB del Banco Central, bajo el marco de la Resolución SB.SG. N° 0032/2008. Estos logros reflejan el compromiso de la UCI con la excelencia operativa y el cumplimiento normativo en todas las áreas de la Financiera.

La Unidad de Control Interno fue un pilar fundamental en nuestro compromiso con la transparencia y la eficiencia. Logramos avances significativos en la mejora de procesos y la mitigación de riesgos, gracias a la implementación de políticas y procedimientos robustos. En el futuro, seguiremos impulsando una cultura de control interno sólida, anticipándonos a las necesidades regulatorias y promoviendo la excelencia en todas nuestras operaciones.

### **Seguridad de la Información**

Durante el año 2023, el Oficial de Seguridad lideró una importante iniciativa de capacitación en colaboración con profesionales de alto nivel y miembros de la policía nacional. Esta capacitación abordó temas críticos como la seguridad de la información, la prevención de delitos informáticos y las mejores prácticas en el manejo de la información empresarial, involucrando a todo el personal de la entidad.

En el mismo periodo, se llevó a cabo la renovación de la licencia del antivirus utilizado en la entidad, Kaspersky, por un periodo de tres años, garantizando así la protección continua de nuestros sistemas.

Además, se realizó el cambio de un equipo de borde Forti 100F, debido a que el equipo anterior había quedado sin soporte y representaba un riesgo para la seguridad de nuestros sistemas.

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad informática, se llevaron a cabo campañas de concientización sobre delitos informáticos en colaboración con el área de Marketing, con el objetivo de sensibilizar al personal sobre los riesgos y buenas prácticas en el uso de la tecnología.

Por último, nos complace informar que se logró la regularización de la documentación del nivel 2 del Modelo de Gobierno de la Ciberseguridad y Tecnologías de la Información (MGCTI), levantando así las objeciones planteadas por la auditoría externa. Este logro refleja nuestro compromiso con los más altos estándares de seguridad y cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones.

La seguridad de la información fue una prioridad constante para nosotros durante el año pasado. Implementamos medidas proactivas para proteger los datos de nuestros clientes y fortalecer nuestras defensas contra amenazas cibernéticas. En el futuro, continuaremos invirtiendo en tecnologías de vanguardia y promoviendo una cultura de seguridad en toda la organización.

### **Tecnología**

Con el objetivo de continuar mejorando nuestros servicios tecnológicos, hemos decidido seguir invirtiendo en desarrollos destinados a mejorar y ampliar las opciones disponibles en nuestra Página Web Institucional, así como en el Home Banking y la Aplicación Móvil de la Entidad.

Uno de los desarrollos más destacados ha sido la implementación de la segunda etapa del Sistema de Pagos Instantáneos (SPI), proporcionando así facilidades a nuestros clientes que deseen realizar operaciones electrónicas, en línea con las tendencias actuales del mercado financiero.



En el ámbito de las inversiones tecnológicas, hemos adquirido nuevos equipos de comunicación y seguridad para fortalecer la infraestructura de nuestro Datacenter principal, lo que garantiza seguridad transaccional y operativa tanto para nuestros usuarios como para nuestros clientes.

Además, nos complace informar que hemos superado satisfactoriamente las observaciones de la auditoría externa, cumpliendo así con los estándares establecidos en el Manual de Gobierno de Control de TI (MGCTI).

En colaboración con el área de Talento Humano, hemos llevado a cabo capacitaciones externas para el personal de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), enfocadas en diplomados sobre herramientas de desarrollo que les permitirán mantenerse actualizados y crecer en el mercado financiero.

En lo que respecta al resguardo y protección de datos, hemos realizado con éxito pruebas de Vulnerabilidades y Hacking Ético, obteniendo resultados satisfactorios que refuerzan nuestra seguridad informática.

Además, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios respecto a los servicios proporcionados por la Gerencia de Tecnología, hemos implementado una Encuesta de Satisfacción de Servicios Tecnológicos, cuyos resultados han sido muy alentadores en términos de la mejora del desempeño del área. Estos logros demuestran nuestro compromiso continuo con la excelencia y la satisfacción del cliente en el ámbito tecnológico. Para el próximo año, seguiremos explorando nuevas soluciones tecnológicas y aprovechando las oportunidades emergentes en el mercado digital para mantenernos a la vanguardia de la industria financiera.

### **Tesorería**

Con el firme propósito de mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio al cliente, nos complace compartir los logros alcanzados durante el año 2023:

**Capacitación continua:** Hemos brindado una capacitación constante a nuestro equipo, asegurando un servicio de alta calidad y la máxima satisfacción del cliente.

**Automatización de boletas:** Implementamos sistemas automatizados que imprimen boletas de depósitos y extracciones en efectivo en nuestras CDV, reduciendo el uso de boletas pre impresas y agilizando el proceso para nuestros clientes.

**Infonet Cobranzas:** Introdujimos el servicio de Infonet Cobranzas en nuestras cajas, mejorando la comodidad y eficiencia en los procesos de cobro para nuestros clientes.

**Gestión de pagarés:** Hemos gestionado la destrucción de 1957 pagarés cancelados, liberando espacio en nuestra bóveda y optimizando nuestros recursos.

**Automatización de pagos de intereses:** Fortalecimos la automatización del pago de intereses con crédito en nuestras CDV, mejorando la eficiencia de este producto y garantizando la satisfacción de nuestros clientes.



Estos logros demuestran nuestro compromiso continuo con la excelencia en el servicio al cliente y nuestra constante búsqueda de mejoras para satisfacer sus necesidades y expectativas.

### **Cobranzas Cartera Activa – Judiciales**

En el año 2023, reafirmamos nuestro compromiso con la Financiera estableciendo una meta clave en el Departamento de Cobranzas Cartera Activa y Judicializada: la creación del MANUAL DE POLÍTICA GENERAL DE COBRANZAS. Este manual nos permitió definir roles y estrategias para abordar las cobranzas en diversas categorías segmentadas por modalidades y productos. Además, hemos intensificado nuestras gestiones y adaptado nuestra aproximación a cada tipo de cliente, cumpliendo con las regulaciones del BCP y las normativas de SEDECO.

En el área de cobranzas, hemos logrado avances significativos en nuestro sistema con el apoyo del Departamento de Tecnología. Hemos realizado ajustes necesarios para optimizar nuestros procesos y llevar a cabo verificaciones periódicas, incluyendo:

- Implementación de herramientas para verificar cobros obtenidos por tipo de modalidad de préstamo.
- Elaboración de listados por concepto y usuario asignado, facilitando el seguimiento de clientes con promesas de pago.

En cuanto a capacitación, hemos realizado capacitaciones internas sobre el uso e implementación del Manual de Política de Cobranzas. Reconocemos que la capacitación continua dentro del departamento es fundamental para mejorar nuestras prácticas de gestión de cobranzas y aprovechar oportunidades para una mayor eficiencia.

### **Talento Humano**

El área de Talento Humano ha liderado una campaña integral de desarrollo organizacional y fortalecimiento de habilidades entre nuestros colaboradores durante el año 2023. A lo largo de este periodo, se llevaron a cabo diversas capacitaciones y actividades, entre las que destacan:

Capacitaciones sobre temas clave

- Evacuación y Prevención de Incendios
- Inteligencia Emocional
- Prevención del Cáncer de Mama y de Próstata
- Prevención de Lavado de Activos
- Gobierno Corporativo
- Seguridad de la Información y Ocupacional
- Buenas Prácticas de Alimentación
- Riesgo Operacional y Fondo de Garantía de Depósitos
- Regulación sobre Riesgo Crediticio y Uso de Formularios
- Conocimiento de Productos y Servicios Financieros
- Capacitación Comercial
- Promoción de la Salud Mental
- Diplomado en Java para el área de Tecnología



#### Actividades de integración y reconocimiento:

- Celebración en fechas especiales como Día del Trabajador, Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Amistad, y Cena de Fin de Año, entre otros.
- Entrega de obsequios en diversas fechas conmemorativas según el Calendario de Talento Humano.
- Campañas de sensibilización en fechas importantes mediante diferentes medios de comunicación.
- Incorporación de nuevos colaboradores en áreas estratégicas como Marketing y Productos, Riesgo Operacional, Fideicomiso, Riesgo Ambiental y Social, con especial atención a la contratación de Agentes de Promoción en el área comercial, brindando oportunidades a talentos jóvenes.

Además, para promover la seguridad ocupacional, se llevaron a cabo Campañas de Vacunación, se contrató un Servicio de Emergencias gratuito para los colaboradores y se realizó una evaluación exhaustiva de riesgos laborales por parte de una empresa especializada, cumpliendo con los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

El área de Talento Humano también se ha dedicado a formalizar sus procesos y documentaciones institucionales, como la actualización del organigrama, perfiles, funciones y formularios, con el objetivo de mejorar la eficiencia de gestión del departamento.

Como logro fundamental, se destaca la reducción de la rotación del personal en aproximadamente un 40% en comparación con el año anterior, lo que evidencia el compromiso y el esfuerzo dedicado a la retención y el desarrollo del talento humano dentro de la organización.

#### Riesgo de Crédito

Durante el periodo 2023, nuestro enfoque en el riesgo crediticio ha resultado en significativos avances y mejoras en nuestras políticas y herramientas de gestión. Destacamos los siguientes logros:

1. Nuevo Manual de Política General de Crédito: Hemos completado la revisión y renovación integral de nuestro Manual de Política General de Crédito, proporcionando directrices actualizadas y detalladas sobre la gestión del riesgo crediticio. Esta versión mejorada ofrece una guía más completa y precisa para la toma de decisiones crediticias.
2. Manual de Riesgo Ambiental y Social: En un esfuerzo por fortalecer nuestra gestión del riesgo ambiental y social, hemos desarrollado un nuevo manual junto con anexos pertinentes. Esto incluye formularios como el de debida diligencia del SARAS, declaración jurada de descripción socio ambiental, plan de acción ambiental y social, y matriz de categorización de riesgo socio ambiental.
3. Implementación del Reporte de Histórico de Deuda Externa: Hemos implementado con éxito el Reporte de Histórico de Deuda Externa del cliente por entidades del Sistema Financiero, utilizando el sistema Power BI. Esta herramienta consolida la información de nuestro Sistema SAFI con los datos proporcionados por la Central de Información del BCP. Este reporte enriquece nuestro modelo de análisis corporativo al proporcionar información crucial para la evaluación del cliente y la toma de decisiones crediticias fundamentadas.



Estos avances reflejan nuestro compromiso continuo con la mejora de nuestras prácticas de gestión del riesgo crediticio, asegurando que estemos equipados con las herramientas y políticas más actualizadas para tomar decisiones informadas y mitigar los riesgos asociados con nuestra cartera crediticia.

### **Comercial**

Desde el año 2022, hemos observado cierta variabilidad en la cartera de préstamos de FINLATINA S.A. Iniciamos el año con un valor de Gs. 103.000 millones, que experimentó fluctuaciones a lo largo de los meses. En octubre, alcanzó un mínimo de Gs. 87.740 millones, para luego experimentar un crecimiento notable que la llevó a Gs. 128.239 millones al cierre de diciembre, representando un incremento del 23,49% respecto al año anterior. Sin embargo, durante el año 2023, no logramos mantener este ritmo de crecimiento, y hacia finales de diciembre de ese año, la cifra se redujo a Gs. 121.316 millones, reflejando una ligera disminución con respecto al cierre del año anterior.

En el área comercial, dedicamos nuestros esfuerzos a establecer relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, priorizando siempre comprender y satisfacer de manera única y personalizada sus necesidades comerciales. Destacamos por nuestra capacidad de trabajo en equipo, colaborando estrechamente con todas las áreas relacionadas dentro de nuestra unidad comercial para mejorar continuamente nuestros procesos operativos y estratégicos, con el objetivo de alcanzar los más altos estándares de desempeño y resultados.

Asimismo, desde el área comercial, dirigimos nuestros esfuerzos hacia la fidelización de nuestros clientes corporativos más importantes, al mismo tiempo que diseñamos estrategias detalladas para atraer selectivamente a nuevos clientes en el sector de las PYMES, con el fin de diversificar y fortalecer nuestra cartera de negocios. Conscientes de los desafíos que presenta el panorama económico actual, mantenemos un compromiso inquebrantable de brindar un respaldo excepcional, especialmente a aquellos que enfrentan dificultades financieras.

Nos distingue nuestra capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas a cada situación, mitigando cualquier inconveniente en los pagos y garantizando una gestión eficiente de la cartera. Siempre nos esforzamos por superar los estándares de excelencia del mercado y reafirmar nuestro compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio al cliente.

Desde el área comercial de FINLATINA S.A., además de consolidar nuestras estrategias actuales, miramos hacia el futuro con una visión de crecimiento y adaptación continua. Nuestro objetivo es acompañar las necesidades cambiantes de nuestros clientes y del entorno económico.

### **Riesgo Operacional**

Finlatina S.A de Finanzas ha establecido un sólido marco de Gestión del Riesgo Operativo, en consonancia con los requerimientos establecidos en la Resolución N° 4-2012 del Directorio del Banco Central del Paraguay sobre la gestión de Riesgo Operacional.

Nuestra Financiera se compromete a proporcionar un marco general que garantice la gestión continua del Riesgo Operativo, basado en políticas y estándares corporativos. Este marco abarca todo el ciclo de gestión de riesgos, diseñado para diagnosticar y prevenir proactivamente

deficiencias en el control, así como para establecer e implementar planes correctivos que minimicen su potencial impacto en los objetivos del negocio y eviten pérdidas operativas.

De acuerdo con la política corporativa de la Financiera, aplicamos un modelo de control basado en tres líneas de defensa:

- Primera Línea de Defensa - Responsabilidad del Negocio: Cada unidad es propietaria de sus riesgos y responsable de su gestión. Esto incluye el diseño de controles operativos efectivos y la supervisión de su funcionamiento adecuado.
- Segunda Línea de Defensa - Supervisión Independiente de Riesgo: Funciones orientadas a establecer los requisitos relacionados con la Gestión del Riesgo Operacional y evaluar la implementación del marco general de gestión de riesgos.
- Tercera Línea de Defensa - Auditoría Interna: Encargada de proporcionar evaluaciones independientes y recomendar mejoras continuas en los controles.

Además, contamos con funciones de control y soporte que brindan apoyo a todas las áreas de la organización.

Durante el año 2023, nos enfocamos en la implementación de los estándares mínimos para un buen gobierno corporativo, conforme a la Resolución N° 16/2022 y la Circular Resolución SB.SG N° 00110-2022. Esta implementación es fundamental para el éxito de nuestro Sistema de Administración de Riesgos Operativos (SARO).

Contamos con un Manual para la Gestión de Riesgo Operacional, aprobado por Acta N° 3.126, que detalla funciones y responsabilidades, políticas y estándares corporativos, así como la metodología a seguir para informar sobre la exposición al riesgo operativo.

En cumplimiento de la Resolución SB.SG N° 04-2011, informamos sobre los tipos de eventos ocurridos en la entidad, donde destacamos que el 50% de los casos se debieron a daños en activos físicos y el 50% a fallas en la ejecución de procesos.

Hemos diseñado un Plan de Capacitación Anual, aprobado por Acta de Directorio N°3.769, que incluye capacitaciones obligatorias y aquellas necesarias para fomentar nuestra cultura organizacional de gestión de riesgos operativos. Asimismo, hemos implementado controles de lectura para garantizar el conocimiento y cumplimiento de nuestras políticas y procedimientos.

Nos comprometemos a seguir mejorando nuestro Sistema de Administración de Riesgos Operativos y aprobaremos el Plan de Riesgo Operativo para el año 2024, según lo establecido en el Acta de Directorio N° 4.303, para continuar impulsando la mitigación de riesgos.

La gestión de riesgos operacionales fue un foco clave para nosotros el año pasado, y continuaremos fortaleciendo nuestro marco de gestión de riesgos en el futuro. Buscaremos identificar y mitigar proactivamente los riesgos emergentes, promoviendo una cultura de gestión de riesgos en toda la organización y adaptándonos ágilmente a un entorno empresarial en constante cambio.

En resumen, el año 2023 fue un año de logros significativos y aprendizaje continuo para nuestra entidad. Mirando hacia el futuro, estamos comprometidos a seguir creciendo, innovando y sirviendo a nuestros clientes con excelencia en todas las áreas de nuestro negocio.