

# MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

MARZO 2024

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas al Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

## INDICE

<b>I. ASPECTOS GENERALES</b>	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
DEFINICIONES	3
ALCANCE Y APLICACIÓN	3
<b>II. MARCO LEGAL</b>	4
<b>III. MARCO DE ACTUACIÓN DEL BANCO</b>	5
COMPROMISO BANCO CON EL GOBIERNO CORPORATIVO	5
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
VISIÓN Y MISIÓN	5
VALORES	6
ÉTICA	6
CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN, FALTAS A LA INTEGRIDAD	6
<b>IV. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	7
<b>V. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO</b>	10
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS	10
ASAMBLEAS ORDINARIAS	10
ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS	10
OTRAS ASAMBLEAS	10
RESPONSABILIDAD DE ACCIONISTAS	11
OBLIGACIONES DE LOS ACCIONISTAS	11
DERECHO DE SER INFORMADO	11
EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	11
<b>VI. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y     FUNCIONARIOS EJECUTIVOS</b>	12
1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	12
INTEGRANTES	12
ELECCIÓN	13
SESIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	13
DIETAS Y/O RETRIBUCIONES	13
FACULTAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	13
REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA SOCIEDAD	14
RESPONSABILIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	14
2. RESPONSABILIDAD DE LOS GERENTES	15
3. COMITÉ DE APOYO	16
COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS	16
COMITÉ DE AUDITORIA	18
COMITÉ DE CRÉDITOS	19
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	20
AUDITORÍA INTERNA	21
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO	23
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	23
AUDITORÍA EXTERNA	24
<b>VII. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</b>	25
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES	25
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	25
RELACIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS DE SERVICIO	25
<b>VIII. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</b>	26
<b>IX. MECANISMOS DE CONTROL</b>	26
<b>X. APARTADO DE GOBIERNO CORPORATIVO EN SITIO WEB</b>	27
<b>XI. APROBACIÓN Y VIGENCIA DE MANUAL</b>	27
APÉNDICES	28

---

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1. Introducción**

El presente manual contiene los principios y normas que rigen la administración del Banco destinadas a fortalecer la transparencia en el manejo de información, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la generación de confianza en los accionistas, inversionistas, clientes, y el adecuado cumplimiento de las funciones de administración de recursos del público y prestación de servicios financieros.

En ese sentido, el Consejo de Administración de Banco Credicorp, S.A., ha considerado conveniente emitir y aprobar el presente Manual de Gobierno Corporativo, que contiene los objetivos que se pretenden con su emisión, aspectos generales, su base legal, su marco de actuación, el alcance de su aplicación, aprobación y vigencia, y las metodologías que permitan el debido control de su implementación.

### **2. Objetivo**

El presente Manual tiene como objetivo establecer e implementar las políticas, los procedimientos, metodologías que se deben observar en Banco Credicorp, S.A., para realizar una adecuada administración con relación a la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como un efectivo sistema de control interno.

### **3. Definiciones**

Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este manual, los términos y expresiones contenidos en el Apéndice 1 de este manual, tendrán los significados que allí se indican.

### **4. Alcance y Aplicación**

Es aplicable a todos los funcionarios y empleados de Banco Credicorp, S.A., los cuales deben asegurarse de cumplir con las normas, políticas y procedimientos descritos que se detallan en el presente manual.

## II. MARCO LEGAL

- a. La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en sus artículos 55, 56 y 57, relacionados con la Administración de Riesgos, establece lo siguiente:

**“ARTICULO 55. Riesgos.** Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.”

**“ARTICULO 56. Políticas administrativas.** Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes.”

- b. Resolución JM - 62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo; y sus modificaciones en resoluciones JM-2-2018 y JM-17-2022.

**“Artículo 23. Manual de gobierno corporativo.** Las instituciones deberán elaborar un manual escrito de gobierno corporativo que contenga la estructura de gobierno que se ha establecido para la gestión del negocio, las políticas y procedimientos a que se refiere el artículo 3 de este reglamento, así como los mecanismos y medios de control para verificar su cumplimiento.”

- c. Decreto número 541, Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar.
- d. Escritura de Constitución

Escritura de Constitución Número 53 del 27-2-2001, modificada por escritura Número 126 del 12-02-2020, modificada por escritura Número 853 de fecha 14-11-2023.

### **III. MARCO DE ACTUACIÓN DEL BANCO**

#### **1. Compromiso con el Gobierno Corporativo:**

Banco Credicorp, S.A., es una institución comprometida con sus clientes, proveedores, colaboradores, accionistas. En este sentido la entidad conoce la importancia que tienen las buenas prácticas de gobierno corporativo para las partes interesadas. Para lograr el desarrollo de sus objetivos estratégicos, el cumplimiento de sus valores y las leyes del país.

El Consejo de Administración manifiesta mediante la aprobación del presente Manual el compromiso con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y su deseo de asegurar en todo momento una conducta transparente e íntegra a sus colaboradores, accionistas, nuestros clientes y proveedores.

#### **2. Objetivos Estratégicos**

Banco Credicorp, S.A., ofrece servicios de préstamos, principalmente hipotecarios para la vivienda, inversión en cédulas hipotecarias, depósitos monetarios, cuentas de ahorro, bono de ahorro a término y banca en línea.

La estrategia es hacer crecer el negocio con nuevos productos financieros, así como captar recursos a través de bonos de ahorro a término y ofreciendo un servicio personalizado y ágil.

Para el futuro se espera crear productos financieros diseñados a la medida de la clientela, y ser un socio estratégico para la generación de nuevos negocios para sus clientes, a través de financiar proyectos viables para la vivienda.

##### **2.1 Visión**

Ser reconocidos como un banco de ahorro y préstamo para la vivienda con servicios financieros acorde a las necesidades de las familias guatemaltecas.

##### **2.2 Misión**

Brindar el mejor servicio personalizado, resolviendo de forma ágil, segura y responsable las gestiones de nuestros clientes.

### 2.3 Valores

Los principios y valores que debe observar en forma permanente el personal que integrará el Banco Credicorp, S.A., son:

- **Honestidad:** Realizamos nuestro trabajo con transparencia, lealtad e integridad.
- **Enfoque al Cliente:** Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes a través de un servicio personalizado.
- **Respeto:** Aseguramos un trato justo a nuestros clientes y colaboradores.
- **Trabajo en Equipo:** Promovemos una cultura ganar-ganar entre nuestros colaboradores mediante una relación profesional enfocada al éxito.
- **Innovación:** Generamos y desarrollamos ideas que mejoren los procesos Internos y de crecimiento del negocio.

### 3. Ética

Banco Credicorp, S.A. cuenta con un Código de Ética, aprobado por el Consejo de Administración, el cual señala las directrices de conducta que deben ser seguidas por todos los colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias. El Código de Ética es la forma en que la Institución hace negocios y establece como prioridad el respeto a la ley, en toda actividad realizada por la empresa.

Las modificaciones al Código de Ética deben ser aprobadas por el Consejo de Administración y puestas a disposición de todo el personal de la entidad por los medios que se consideren oportunos.

#### 3.1 Capacitación

El Banco brinda capacitación a los colaboradores sobre el Código de Ética al inicio de la relación laboral.

#### 3.2 Comunicación

Se deberán realizar comunicaciones sobre el Código de Ética, dejando evidencia de tales comunicaciones.

#### 3.3 Faltas a la Integridad

Todos los colaboradores tienen la obligación de reportar las faltas a la integridad y ética que observen en el desempeño de su trabajo a través del área de Recursos Humanos o a la gerencia general; se debe realizar bajo garantía estricta de confidencialidad y de forma inmediata.

---

## IV. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

### 1. Políticas sobre Conflictos de Interés

Banco Credicorp, S.A., según lo estipulado por la resolución de la Junta Monetaria JM-62-2016 y sus modificaciones, ha realizado la política sobre Conflictos de Interés.

Dicha política detalla e identifica las diferentes actividades y situaciones donde pueden originarse Conflictos de Interés; así como la gestión de los mismos y de la obligación de la persona en situación de conflicto de interés de no estar presente ni participar en la discusión ni en la decisión del asunto que da lugar al conflicto.

Con referente a los criterios y condiciones aplicables a las operaciones o negocios que las instituciones realicen con accionistas con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado, miembros del Consejo, funcionarios y empleados; así como con personas individuales vinculadas a las enunciadas anteriormente, como también las que realicen con personas jurídicas en las cuales las personas mencionadas anteriormente tengan relación de propiedad o administración.

Dentro de nuestra **Política Sobre Conflicto de Interés**, se amplía todo lo referente a conflictos de interés.

### 2. Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas

Banco Credicorp, S.A, se apega a las mejores prácticas en la aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas con el fin de cumplir con la transparencia.

El Banco podrá realizar operaciones con personas vinculadas en condiciones de mercado, respetando los límites y condiciones establecidas en las leyes, reglamentos, manuales u otras disposiciones aplicables.

La aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas estará a cargo de las instancias y conforme a los procedimientos establecidos, según el tipo de financiamientos que se trate.

La aprobación de operaciones de financiamiento a personas vinculadas por propiedad, por administración o cualquier otra índole estará a cargo de las instancias de aprobación y condiciones definidas el manual de créditos aprobado por el Consejo de Administración y en condiciones de mercado, trato equitativo y deberá aplicarse las reglas sobre conflicto de interés.

Los procedimientos y lineamientos se encuentran en nuestra **Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas. Apéndice 3.**

### **3. Políticas de perfil del Gerente General y funcionarios que le reportan directamente a éste, así como del Auditor Interno y sucesión de cargos.**

El objeto de esta política constituye una actividad fundamental para los perfiles de puestos para la Gerencia General, funcionarios y Auditor Interno, y también es esencial para la gestión de recursos humanos pues en estos descansa la responsabilidad, funciones y resultados de la institución. Y debido a su importancia el Banco ha desarrollado la Política de Perfil del Gerente General y funcionarios que le reportan directamente, así como el Auditor Interno.

El detalle de descriptores de puestos de la Gerencia General, funcionarios y Auditor Interno. Así también con mayor detalle sobre estas políticas las tenemos en la **Política de Perfil del Gerente General y funcionarios que le reportan directamente, así como del Auditor Interno y Manual de puestos. Apéndice 3.**

### **4. Políticas para la Evaluación de las Calidades de los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los funcionarios que le reportan y del Auditor Interno.**

Banco Credicorp, S.A., con el objeto de establecer criterios a considerar para la evaluación de las calidades y acciones de miembros del Consejo de Administración, Gerente General, o quienes hagan sus veces, y los funcionarios que le reportan directamente a éstos, así como el Auditor Interno y garantizar confianza y transparencia a los accionistas y en cumplimiento a lo establecido en la resolución de la Junta Monetaria JM-62-2016 y sus modificaciones, se ha aprobado dicha política y se ha establecido la evaluación periódica de las calidades a los miembros del Consejo de Administración, Gerencia General, y funcionarios, así como al Auditor Interno mientras duren es sus puestos.

### **5. Políticas sobre la Remuneración y Evaluación del desempeño del Gerente General y los gerentes que defina el Consejo.**

El objetivo de esta política es que se cumpla adecuadamente con el pago de remuneración y se realice una correcta medición del desempeño del Gerente General, así como de las gerencias de primera línea, de conformidad con la presente política y lo que establece en la resolución de la Junta Monetaria JM-62- 2016 y sus modificaciones.

Dentro de la política se detalla los aspectos a considerar en la definición de las remuneraciones al Gerente General y los que defina el Consejo. Así también la periodicidad de las evaluaciones, los conocimientos, y objetivos a evaluar.



## **6. Políticas sobre la Relación con Clientes y trato equitativo**

Dentro de los valores de Banco Credicorp, S.A, está el Enfoque al Cliente, el cual se enmarca en satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por dicho motivo se ha elaborado la Política sobre la Relación con Clientes y su finalidad es establecer el marco de actuación que permita brindar a nuestros clientes buenas experiencias y un trato equitativo, para llegar a tener relaciones basadas en la transparencia, confianza y sobre todo respeto mutuo.

Para el efecto, los productos y servicios que se ofrezcan deben estar diseñados en función de las necesidades de los clientes y deben ejecutarse tal y como se les ha ofrecido. La información de productos y servicios proporcionada a los clientes, debe ser apropiada, clara y comprensible durante y después del proceso de solicitud, colocación y/o venta. **Apéndice 3.**

## **7. Políticas sobre la relación con Proveedores**

Banco Credicorp, S.A., desea seguir teniendo relaciones excelentes y duraderas con todos nuestros grupos de interés, por lo cual siempre se busca transparencia, respeto, amabilidad, confiabilidad, calidad y servicio, tanto con nuestros clientes como con nuestros proveedores y demás personas interesadas. Es por ello que resulta muy importante incorporar una Política de relación con Proveedores la cual está estipulada en resolución de la Junta Monetaria JM-62-2016 y sus modificaciones. La Política tiene como objeto promover la transparencia, eficiencia y trato equitativo, sin perjuicio de cualesquiera otros lineamientos o procedimientos existentes, relacionados con la contratación de servicios con terceros. **Apéndice 3.**

## **8. Procedimientos administrativos de corrección y sanción al Gerente General y funcionarios que reportan directamente a éste y causales de remoción**

El objetivo de la política es establecer el procedimiento administrativo específico para la corrección y sanción de las infracciones y faltas cometidas por el Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente a éste; así como determinar las causales de remoción para dichos funcionarios, debido a la naturaleza de las funciones y responsabilidades.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las Leyes y normativa aplicable; y el Reglamento Interno de Trabajo o las disposiciones internas correspondientes, esta política, los procedimientos administrativos de corrección y sanción y las causales de remoción acá establecidas, aplica específicamente al Gerente General y los funcionarios que reportan directamente a éste. El Consejo de Administración podrá ampliar su aplicación según lo estime pertinente. **Apéndice 3.**

---

## **V. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

Banco Credicorp, S.A, para contribuir a las sanas prácticas de Gobierno Corporativo, posee la siguiente estructura:

### **1. Asamblea General de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo del Banco y expresa la voluntad social en las materias de su competencia. Las asambleas generales de accionistas son ordinarias y extraordinarias.

#### **1.1 Asambleas Ordinarias**

La Asamblea General de Accionistas se reunirá de manera ordinaria por lo menos una vez al año, dentro de los cuatro meses que sigan al cierre del ejercicio social y también en cualquier tiempo en que sea convocada. Deberá ocuparse además de los asuntos incluidos en la agenda, de los siguientes:

- a. Discutir, aprobar o improbar el estado de pérdidas y ganancias, balance general e informe del Consejo de Administración; así como el informe de la Auditoría Externa.
- b. Fijación del número, nombramiento de los cargos y remoción de los miembros del Consejo de Administración y del órgano de fiscalización, así como determinar sus respectivos emolumentos.
- c. Proyecto de distribución de utilidades que debe someter a su consideración el Consejo de Administración respectivo.
- d. Cualquier otro asunto incluido en la agenda o propuesto por los accionistas concurrentes.

#### **1.2 Asambleas Extraordinarias**

Se reunirá en cualquier tiempo, siendo de su competencia conocer:

- a. Toda modificación de la escritura de constitución, incluyendo el aumento o reducción de capital, disolución, fusión o liquidación de la sociedad.
- b. La adquisición de acciones de la misma sociedad y la disposición de ellas.
- c. Aumentar o disminuir el valor de las acciones.
- d. Cualquier otro asunto para el que sea convocada, aun cuando sea competencia de la Asamblea Ordinaria.

#### **1.3 Otras Asambleas**

Cualquier otra Asamblea Ordinaria de Accionistas que se convoque podrá conocer y resolver asuntos que no sean de conocimiento exclusivo de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas.

---

## **2. Responsabilidad de Accionistas**

La responsabilidad de cada accionista se limita al monto de su participación en la sociedad representada por su capital y reservas, en la parte proporcional correspondiente al número de acciones.

## **3. Obligaciones de los Accionistas**

Son obligaciones comunes de todos los accionistas las siguientes:

- a. Aceptar las disposiciones de la escritura de constitución, sus modificaciones y ampliaciones.
- b. Aceptar las resoluciones que sean debidamente tomadas por los órganos de la sociedad.
- c. No usar el patrimonio o la denominación social para negocios ajenos a la sociedad.
- d. Mantener actualizada la información relativa a la titularidad de sus acciones ante la sociedad y las autoridades bancarias cuando estas así lo requieran.

## **4. Derecho a ser Informado**

Los accionistas tienen derecho a recibir información sobre los negocios de la sociedad, su situación financiera y en general cualquier otra que considere relevante.

## **5. Exigir el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo**

Los accionistas pueden solicitar el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo. El Gerente General velará por el cumplimiento del presente manual.

## **VI. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONARIOS EJECUTIVOS**

### **1. Consejo de Administración**

Es el órgano de administración del Banco, teniendo a su cargo la dirección de los negocios de la misma. Corresponderá a la Asamblea General de Accionistas, la fijación del número de miembros del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración del Banco Credicorp, S.A. se rige por lo preceptuado en la legislación vigente en la República de Guatemala, la escritura de constitución y por el presente manual.

#### **1.1 Funcionamiento**

El Consejo para desempeñar de manera eficaz sus funciones y cumplir con sus responsabilidades debe reunirse con la periodicidad necesaria a fin de efectuar el seguimiento al desempeño de la institución.

Deberá formar parte del Consejo por lo menos un director que no ejerza funciones ejecutivas en la institución, sin participación accionaria y sin relación de parentesco dentro de los grados de ley o de propiedad mayor al cinco por ciento (5%) con los accionistas.

#### **1.2 Integrantes**

El Consejo de Administración deberá integrarse por un mínimo de tres (3) miembros y siempre en número impar.

Pueden optar a cargos dentro del Consejo de Administración los accionistas del Banco. Sin embargo, si algún accionista postula a un director que no sea accionista, la asamblea deberá otorgar la dispensa correspondiente para que este participe en la elección mediante aprobación de tal situación y por una mayoría de dos terceras partes de los presentes.

Los miembros del Consejo de Administración deberán contar con experiencia en el negocio financiero, ser personas de reconocida honradez y tener experiencia en la administración de riesgos financieros.

Las dietas que devengarán los mismos y los sueldos del presidente, secretario, tesorero y demás miembros del Consejo de Administración serán las que la Asamblea acuerde. La misma Asamblea podrá determinar el nombramiento o no de miembros del Consejo de Administración suplentes y el número de los mismos. Los cargos de los miembros del Consejo de Administración serán electos directamente por los accionistas. Los miembros del Consejo de Administración podrán ser o no accionistas y serán electos por periodos no mayores de tres años por la Asamblea

---

General de Accionistas en Sesión Ordinaria. La reelección es permitida.

En cuanto a la sucesión en los cargos de los miembros del Consejo de Administración corresponde a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el nombramiento y remoción de los miembros del Consejo de Administración de acuerdo a lo que establece la escritura de constitución y sus modificaciones y la normativa correspondiente.

### **1.3 Elección**

En la elección de miembros del Consejo de Administración de la sociedad, los accionistas tendrán tantos votos como el número de acciones multiplicado por el de miembros del Consejo de Administración a elegir y podrán emitir sus votos a favor de un solo candidato o distribuirlo entre dos o más de ellos. Los miembros del Consejo de Administración serán electos por mayoría simple y la elección habrá de verificarse en una sola votación.

### **1.4 Sesiones del Consejo de Administración**

El Consejo de Administración se reunirá en sesión con la frecuencia que lo determine el presidente del Consejo de Administración o a solicitud del Gerente General; mediante convocatoria que deberá indicar el lugar, fecha y hora en que se llevará a cabo la sesión respectiva y el motivo de la misma con por lo menos dos días de anticipación. De todas las sesiones que celebre el Consejo de Administración se levantarán actas en el libro especialmente designado para el efecto o ante un Notario. Dichas actas irán firmadas por lo menos por el presidente y el secretario del Consejo de Administración o por los que los substituyan en sus cargos, y los miembros del Consejo de Administración que así quieran hacerlo.

### **1.5 Dietas y/o Retribuciones**

Los miembros del Consejo de Administración podrán percibir las dietas correspondientes por las sesiones a que asistan de acuerdo a lo establecido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y/o podrán percibir las retribuciones periódicas acordadas por la Asamblea General de Accionistas.

### **1.6 Facultad de los Miembros del Consejo de Administración**

El Consejo de Administración tendrá a su cargo la gestión y dirección de los negocios de la sociedad y la ejecución de las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas siempre y cuando la misma no designe ejecutores específicos. Tendrán todas las facultades que, por disposición de la ley o la escritura de constitución, sus modificaciones y/o ampliaciones o por resolución del Consejo de Administración o de la Asamblea General de Accionistas, le correspondan o les fuesen conferidas y/o encomendadas.

---

## **1.7 Representación Legal de la Sociedad**

El Consejo de Administración tendrá la representación legal de la entidad, judicial o extrajudicialmente, pudiendo delegar dicha representación en su presidente o en terceras personas mediante el otorgamiento de mandatos, los cuales podrán revocar en cualquier momento. La representación legal igualmente la podrá tener cualquier otro miembro del Consejo de Administración y/o el Gerente o Gerentes que se designe.

## **1.8 Responsabilidad del Consejo de Administración**

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces y velará porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno y un gobierno corporativo adecuado.

El Consejo de Administración, deberá cumplir como mínimo:

- a) Aprobar el Manual de Gobierno Corporativo del Reglamento, con excepción de los aspectos que correspondan a la Asamblea General de Accionistas, así como conocer y resolver las propuestas de actualización y autorizar las modificaciones respectivas;
- b) Aprobar y revisar periódicamente o cuando lo estime conveniente la estrategia general de negocio, los planes de acción, el presupuesto, el sistema de control interno, así como las políticas relacionadas con la administración integral de riesgos y con el gobierno corporativo;
- c) Aprobar y revisar la estructura organizacional, con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas; así como, asegurar la independencia de la función de auditoría interna;
- d) Proponer a la Asamblea General de Accionistas, para su aprobación, la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración, cuando hubiere, la cual debe ser consistente con la escritura de constitución, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
- e) Velar porque la institución, en sus relaciones con los grupos de interés, actúe conforme las leyes y disposiciones aplicables, cumpla de buena fe sus obligaciones y tome decisiones con juicios independientes;
- f) Velar por los derechos de los accionistas de conformidad con la ley y la escritura de constitución, considerando el interés de la institución;
- g) Conocer los reportes que le remitan los comités de apoyo sobre el resultado de sus funciones;
- h) Evaluar el desempeño del Gerente General.

i) Aprobar las operaciones que las instituciones realicen, ya sea con miembros del Consejo de Administración, accionistas con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado, o personas a ellos vinculados, salvo cuando estas operaciones:

1. Se realicen bajo las condiciones preestablecidas para las operaciones regulares con el público; o,
2. Se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por el proveedor del bien o servicio de que se trate.

j) Aprobar las operaciones que a su criterio tengan carácter estratégico o comprometan significativamente la disposición de activos de la institución, salvo que su aprobación corresponda a la asamblea general de accionistas;

k) Aprobar el plan anual de trabajo de la auditoría interna; y,

l) Velar porque las autoridades y funcionarios que corresponda mantengan una comunicación efectiva y transparente con la Superintendencia de Bancos.

m) El Consejo de Administración deberá aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según artículo 24 de JM-62-2016 y sus modificaciones.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la aprobación del Plan de Recuperación de acuerdo a la normativa respectiva.

## **2. Responsabilidad de los Gerentes**

El Gerente General, o quien haga sus veces, y los funcionarios que reporten a éste, deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por el Consejo de Administración, fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de la institución y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que establezca la escritura de constitución y aquellas que les confiera el Consejo de Administración.

En relación con la Gerencia General el Consejo de Administración es responsable por su selección, evaluación, remuneración y sustitución.

### **Evaluación de Calidad e Idoneidad**

Dentro de las políticas de evaluación se contempla considerar las calidades de los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, 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.

Se debe abarcar los aspectos siguientes:

1. Evaluación de las calidades descritas para que se cumpla con las mismas previo a que las referidas personas sean nombradas en sus cargos y que estas calidades se mantengan mientras duren en sus cargos.
2. Acciones tendentes a corregir situaciones cuando la institución tenga conocimiento de hechos relevantes que afecten o puedan afectar negativamente las calidades de dichas personas y que pongan en riesgo la estabilidad del banco.

Las evaluaciones realizadas estarán debidamente documentadas en el expediente respectivo.

Se informará al órgano supervisor en este caso a la Superintendencia de Bancos, a más tardar al día siguiente de que tenga conocimiento de hechos relevantes que pongan en riesgo la estabilidad del banco. Asimismo, dentro de los cinco (5) días siguientes a que se tenga conocimiento de los referidos hechos relevantes y del alto que pongan en riesgo al Banco, se comunicará por escrito a dicho órgano supervisor las acciones tendientes a corregir tal situación.

### **3. Comités de Apoyo**

Ayudan a desarrollar y fortalecer las competencias a cargo del Consejo de Administración, el Consejo deberá establecer su objeto y el alcance de su actuación, así como aprobar las normas de su organización y funcionamiento, incluyendo como mínimo la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum.

Las sesiones y acuerdos de los comités deberán constar en el acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión suscrita.

Se tomará en consideración los perfiles, conocimientos y experiencia profesional de sus integrantes por parte del Consejo de Administración en la conformación de sus Comités de Apoyo.

#### **3.1 Comité de Gestión de Riesgos**

Tiene como objeto la dirección de la administración integral de riesgos, para lo cual deberá encargarse de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.



---

Corresponden a este Comité las siguientes funciones establecidas en su reglamento respectivo:

- a) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos, que incluyan los niveles de tolerancia y límites prudenciales para cada tipo de riesgo. El Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, se hallan debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal de la Unidad de Administración de Riesgos;
- b) Proponer al Consejo de Administración el manual de administración integral de riesgos, así como los manuales para la administración de cada tipo de riesgo;
- c) Analizar las propuestas sobre actualización de las políticas, procedimientos y sistemas y proponer al Consejo de Administración, cuando proceda, la actualización de los manuales indicados en el inciso b) de este apartado;
- d) Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos y su adecuado cumplimiento;
- e) Analizar los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos, sobre la exposición total e individual por tipo de riesgo en sus principales líneas de negocio, los cambios sustanciales de tales exposiciones, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de límites prudenciales, así como adoptar las medidas correctivas correspondientes; revisar y analizar el plan de recuperación. Lo anterior deberá reportarse a los miembros del Consejo de Administración.
- f) Analizar la información que le remita la Unidad de Administración de Riesgos sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados, incluyendo los límites prudenciales para cada tipo de riesgo, así como evaluar las causas de los incumplimientos que hubiere y proponer al Consejo de Administración acciones a adoptar con relación a dichos incumplimientos. Lo anterior deberá reportarse al Consejo de Administración; así también deberá revisar y analizar el plan de recuperación.
- g) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

Los miembros deberán ser independientes de las unidades de negocios, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades. El comité está conformado por el presidente del Consejo de Administración o quien haga sus veces y quien presidirá el Comité, el Jefe de Unidad de Administración de Riesgos, el Gerente de Auditoría Interna, el Oficial de la Seguridad de

la Información y el Gerente General que participa con vos, pero sin voto.

El comité se reunirá al menos una vez por trimestre, y cuando la situación lo amerite. El quórum quedará válidamente constituido por tres de sus miembros y pueden invitar a los responsables de las unidades de negocios, a participar en las sesiones del mismo, con voz, pero sin voto.

Todas las sesiones y acuerdos del comité deberán constar en acta suscrita por todos los que intervinieron en la sesión.

El **Reglamento del Comité de Riesgos**, es el cual regulará, entre otros, su objeto, composición, funciones y responsabilidades, convocatoria y quórum.

### **3.2 Comité de Auditoría**

Dentro del objetivo del Comité de Auditoría es ser un órgano de apoyo para ayudar a desarrollar y fortalecer las competencias a cargo del Consejo de Administración, y se encargará de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa.

Corresponde a este Comité según su reglamento las siguientes funciones:

- a) Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;
- b) Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor;
- c) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
- d) Supervisar la función y actividades de auditoría interna.
- e) 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 por el Consejo de Administración; así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- f) Conocer cuando corresponda, los informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas;
- g) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de Auditores Externos;

h) Verificar el cumplimiento del contrato de Auditoría Externa, conocer los informes que de éste se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el Auditor Externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración;

i) Velar porque 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;

j) Velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en la institución. Al respecto, informará al Consejo de Administración para que se realicen las investigaciones necesarias, y, en su caso, propondrá al Consejo de Administración las acciones a adoptar para regularizar dichas prácticas; y,

k) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

Todas las sesiones y acuerdos del Comité de Auditoría deberán constar en acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión, suscrita al menos por quien preside y el secretario.

Está integrado como mínimo por un (1) miembro del Consejo y por las autoridades y funcionarios de la institución establecidos en su propio reglamento.

El Comité estará integrado de la siguiente forma: el presidente del Consejo de Administración o quien haga sus veces y quien presidirá el Comité, el Jefe de Unidad de Administración de Riesgos, el Gerente de Auditoría Interna, el Oficial de la Seguridad de la Información y el Gerente General que participa con vos, pero sin voto.

Se reunirá de forma privada al menos una vez por trimestre, y cuando la situación lo amerite. En las reuniones podrán participar, sin derecho a voto funcionarios que considere el Comité; las reuniones deberán constar en un libro de actas que deberán ser firmadas por el Comité.

El quórum quedará válidamente constituido por dos de sus miembros. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple y serán firmes en el acto.

El **Reglamento del Comité de Auditoría**, es el cual regulará, entre otros, su objeto, composición, funciones y responsabilidades, convocatoria y quórum.

### **3.3 Comité de Créditos**

En sus funciones el Comité autorizara las solicitudes de inversión en cedulas hipotecarias de los rangos establecidos y emitirá una resolución del crédito autorizado haciendo constar que llene los requisitos establecidos en el reglamento.

Estará integrado por el Gerente General, el Subgerente de Créditos y Gerente de Operaciones, este último, en ausencia de alguno de los primeros funcionarios. Se nombran dos suplentes, quienes sustituirán a cualquiera de los titulares indistintamente, designándose para el efecto a las siguientes personas: Gerente de Canales Comerciales y Subgerente de Cobros.

Las resoluciones y actas deberán ser suscritas por lo menos por dos miembros titulares del Comité presentes en la sesión, o en su defecto por un miembro titular y un suplente presentes.

Se podrán celebrar sesiones con la frecuencia que estime necesaria con el fin de lograr una fluidez en el conocimiento de las solicitudes dentro de su rango de autorización. El quórum quedará válidamente constituido por dos de sus miembros titulares.

El **Reglamento del Comité de Créditos**, es el que regulará, entre otros, su objeto, composición, funciones y responsabilidades, convocatoria y quórum.

### **3.4 Unidad de Administración de Riesgos**

La Unidad de Administración de Riesgos, será independiente de las unidades de negocios, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades, dicha unidad tendrá como mínimo las funciones y atribuciones siguientes:

- a) Proponer al Comité políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos que incluyan niveles de tolerancia, metodologías, herramientas, modelos, límites prudenciales y otros mecanismos de control de la exposición total e individual por tipo de riesgo en las principales líneas de negocio;
- b) Proponer al Comité los planes de contingencia o continuidad de operaciones para su aprobación por parte del órgano que establezca la normativa específica para el tipo de riesgo de que se trate; la elaboración de plan de recuperación.
- c) Revisar, al menos anualmente, las políticas, procedimientos y sistemas, así como proponer su actualización al Comité, atendiendo los cambios en las condiciones del mercado, en la situación de la institución, en el nivel de exposición a los riesgos o cuando lo requiera la normativa;
- d) Difundir las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos, de forma que su contenido y objetivos sean comprendidos por todo el personal involucrado en operaciones que impliquen riesgo para la institución;
- e) Reportar al Comité periódicamente y cuando la situación lo amerite, sobre la exposición total e individual por tipo de riesgo en las principales líneas de negocio,

---

los cambios sustanciales de tales exposiciones, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de límites prudenciales, así como proponer al Comité las medidas correctivas correspondientes;

f) Verificar e informar al Comité, periódicamente, sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados para la administración integral de riesgos;

g) Identificar las causas de los incumplimientos a las políticas y procedimientos aprobados, si los hubiere, incluyendo las correspondientes al incumplimiento de los límites prudenciales para cada tipo de riesgo, determinar si dichos incumplimientos se presentan en forma reiterada, informar sus resultados al Comité y proponer las medidas correctivas, debiendo mantener registros históricos sobre tales incumplimientos;

h) Medir y monitorear los riesgos de acuerdo a las metodologías, herramientas o modelos aprobados por el Consejo de Administración;

i) Evaluar los análisis presentados por las distintas unidades de negocios, de las principales líneas de negocio en términos de rentabilidad riesgo, con el fin de propiciar una asignación eficiente de los recursos de la institución;

j) Analizar el riesgo inherente de los nuevos productos y servicios propuestos por las unidades de negocios;

k) Realizar monitoreo y análisis de tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, así como evaluar su impacto en la situación financiera de la institución, tomando en cuenta la información oficial disponible, de fuentes calificadas o de asociaciones gremiales u otras fuentes a criterio de la institución; y,

l) Otras que le asigne el Comité de Gestión de Riesgos.

### **3.5 Auditoría Interna**

La auditoría interna deberá ser una actividad independiente y objetiva, que examina con un enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución.

#### **Funciones de la Auditoría Interna**

La auditoría interna tendrá las funciones siguientes:

a) Evaluar anualmente la idoneidad y efectividad de las políticas y procedimientos de gobierno corporativo, del sistema de control interno y del manual de gobierno corporativo, e informar del resultado al Comité de Auditoría;

- b) Evaluar anualmente la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos, proponer acciones a adoptar e informar al Comité de Auditoría;
- c) Verificar el proceso utilizado para la evaluación de la suficiencia de capital de la institución en relación a su exposición al riesgo;
- d) Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración, y elaborar propuestas sobre acciones a adoptar con relación a los incumplimientos e informar al Comité de Auditoría;
- e) Validar la integridad de los sistemas de información utilizados en la institución;
- f) Revisar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda;
- g) Informar de manera inmediata al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría cualquier deficiencia o irregularidad relevante que se haya encontrado como consecuencia de las auditorías realizadas y proponer medidas correctivas; y,
- h) Otras que le sean asignadas por el Consejo de Administración o por el Comité de Auditoría.

### **Plan anual de trabajo**

La auditoría interna deberá elaborar un plan anual de trabajo que considere los riesgos a los que está expuesta la institución, el cual será evaluado por el Comité de Auditoría, previo a su aprobación por el Consejo de Administración, la cual debe hacerse a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre del año anterior al que se trate. Este plan debe incluir el alcance, objetivos, asignación de recursos y el cronograma de las actividades programadas.

### **Informes de Auditoría Interna**

La auditoría interna deberá preparar informes escritos de los resultados finales de cada auditoría o parciales en casos especiales. Los informes de auditoría deben contener una descripción del alcance y objetivos de la revisión, los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

La auditoría interna deberá presentar trimestralmente un reporte de ejecución del plan de trabajo al Comité de Auditoría, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda. Dicho reporte deberá contener un resumen de las auditorías y otras actividades realizadas durante el trimestre, la identificación de las principales deficiencias o irregularidades encontradas y las medidas correctivas propuestas, así como los avances en la implementación de dichas medidas.

En caso de deficiencias o irregularidades relevantes, se deberá proceder a informar al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría.

---

## **Responsable de la Auditoría Interna**

El responsable de la auditoría interna deberá ser persona solvente, honorable, con grado académico de licenciatura en el área contable y de auditoría, con conocimientos y experiencia en las actividades que la institución realiza y sus riesgos.

La institución no podrá nombrar o contratar como responsable de la auditoría interna una persona que haya sido removida de esta u otra institución conforme lo establecido en el artículo 101 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

### **3.6 Unidad Administrativa de Cumplimiento**

La Unidad Administrativa de Cumplimiento dependerá del Comité de Auditoría y tendrá las funciones siguientes:

- a) Velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la institución en el país y, cuando proceda, en el extranjero;
- b) Informar al Comité de Auditoría, 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 que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables;
- 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) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

Esta unidad deberá ser independiente de las unidades de negocios y unidades operativas y tendrá acceso a la información que sea necesaria para cumplir con sus responsabilidades, así como la facultad de comunicarse directamente con cualquier miembro del Consejo de Administración, o del personal de la institución.

Esta unidad deberá elaborar un plan anual de trabajo, el cual será aprobado por el Comité de Auditoría a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre del año anterior al que se trate. Este plan debe incluir el alcance, objetivos, asignación de recursos y el cronograma de las actividades programadas.

### **3.7 Oficial de Cumplimiento**

Es el funcionario encargado de velar por la prevención del lavado de dinero y

financiamiento del terrorismo. El Oficial de Cumplimiento deberá ser nombrado por el Consejo de Administración y ser persona de reconocida honradez, contar con amplia experiencia en el ámbito de servicios financieros.

El Oficial de Cumplimiento deberá desarrollar exclusivamente funciones relacionadas a la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para lo cual entre otras que le asigne la Ley (Artículo 22 del Reglamento de Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos), tendrá las siguientes atribuciones:

- Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Proponer políticas y procedimientos para asegurar la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
- Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Coordinar y organizar capacitaciones para el personal sobre temas en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Se enviará a la Superintendencia de Bancos un reporte semestral de dicha capacitación.
- Reportar trimestralmente al Consejo de Administración sobre la gestión realizada en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Coordinar la preparación y elaboración de información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, en especial lo relacionado a reportes de transacciones sospechosas.

### **3.8 Auditoría Externa**

Dentro del plan de trabajo y contrato con la Auditoría Externa se deberá incluir los siguientes puntos:

- Auditoría externa de los estados financieros.
- Evaluación de los procedimientos del Control Interno establecidos por el Banco.
- Verificación de la seguridad, integridad y confiabilidad de los procesos electrónicos de información.
- Verificación del cumplimiento de la normativa relacionada con la administración de riesgo.
- Verificación del cumplimiento de la normativa de Gobierno Corporativo.
- Valuación de Cartera
- Verificación y evaluación de la efectividad y del cumplimiento de los



programas, normas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

## **VII. RELACION CON GRUPOS DE INTERES**

### **1. Relación con los Colaboradores**

La relación de la organización con todos sus colaboradores debe basarse sobre principios de igualdad de oportunidades de acuerdo a la capacidad, el mérito profesional y la actitud de los trabajadores.

#### **1.1 Selección de Personal**

Para la selección de personal no deberá atenderse a ningún tipo de discriminación por razón de raza, sexo y religión; debe buscarse proveer a las áreas que lo requieran candidatos sobresalientes que contribuyan a dotar al Banco del mejor capital humano posible, el proceso de selección de personal deberá llevarse a cabo por:

#### **1.2 Concurso**

Es el proceso de selección para cubrir vacantes del Banco.

### **2. Relación con los Proveedores**

La relación de la organización con sus proveedores debe basarse en la continua evaluación del proveedor sobre oportunidad, calidad y precio del servicio prestado.

De igual forma y en atención a los servicios prestados se deberá evaluar el nivel de riesgo que un determinado servicio implica para la organización y en su caso se deberá requerir la suscripción de acuerdos de confidencialidad.

### **3. Relación con Clientes y Usuarios de Servicios Financieros**

Los colaboradores del Banco deben observar en el trato con usuarios de servicios financieros y clientes, un lenguaje claro y transparente informando siempre las principales condiciones que aplican a los servicios prestados.

Se establece como norma general que el Banco no podrá cobrar cargos por servicios que no hayan sido efectivamente prestados. Las tasas de interés, los cargos por servicio y cualquier otra comisión deberán ser aprobados por la Gerencia General de la empresa y comunicados al público por los medios que se considere oportunos.

Banco Credicorp, S.A., en la búsqueda de mantener relaciones con sus clientes a largo plazo debe establecer procedimientos para facilitar la resolución de conflictos con clientes y usuarios de servicios financieros.

---

## **VIII. TRANSPARENCIA Y DIVULGACION DE INFORMACION**

Según normativa aplicable, el Banco deberá divulgar la información establecida por el Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Artículo 62 (Ley de Bancos y Grupos Financieros), así como toda información que se considere importante para los clientes, accionistas y personas relacionadas directa o indirectamente con la situación patrimonial, de liquidez y en general relacionada con la administración del Banco.

A tal efecto, se deberá divulgar por los medios que la administración considere oportunos, al menos los siguientes documentos:

- Información Financiera
- Manual de Gobierno Corporativo
- Memoria de Labores
- Información de Productos y Servicios
- Listado de Consejo de Administración
- Otros que sean requeridos

## **IX. MECANISMOS DE CONTROL**

### **1. SISTEMA DE CONTROL**

Banco Credicorp, S.A., adoptará un Sistema de Control efectivo de manera que le permita contar con un mecanismo esencial para la adecuada gestión de la entidad un buen gobierno corporativo que agrupa los aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Administración de Riesgos. En tal virtud, el Control adoptado por el Banco se rige estrictamente a lo previsto por la Superintendencia de Bancos.

El Sistema de Control se define como el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, controles y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo de Administración, la Gerencia y demás funcionarios de la organización para brindar mayor seguridad a los diferentes grupos de interés que interactúan con el Banco y proporcionar un grado de seguridad razonable.

### **2. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS**

Conforme al reglamento de Junta Monetaria 56-2011, denominado Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, este engloba la definición de políticas, lineamientos de riesgos, objetivos específicos para la administración de los mismos, la definición e implementación de los componentes del sistema (identificación, evaluación, medición, administración, monitoreo y reporte de los riesgos), la creación y seguimiento de un

mapa de riesgos, así como los límites mínimos y máximos de exposición, entre otros.

### **3. AUDITORIA EXTERNA**

Banco Credicorp, S.A., contará con firma de Auditoría Externa, la cual no solamente validará la precisión de la información contable, sino que además evaluará la calidad y efectividad del sistema de control.

### **4. SUPERVISIÓN EXTERNA**

Banco Credicorp, S.A., estará sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

## **X. APARTADO DE GOBIERNO CORPORATIVO EN SITIO WEB**

Con la finalidad de incluir información relevante a nuestros accionistas, inversionistas, reguladores, calificadoras de riesgo y grupos de interés en general, el Banco ha incorporado en su sitio web un apartado de Gobierno Corporativo, dando cumplimiento a la vez con la Resolución JM-62-2016, "Reglamento de Gobierno Corporativo". En tal sentido, se incorpora en el apartado de Gobierno Corporativo como mínimo la información establecida en el Artículo 25 de dicha normativa.

## **XI. APROBACION Y VIGENCIA DEL MANUAL**

<b>Versión:</b>	003
<b>Áreas responsables:</b>	Gerencia General, Unidad de Administración de Riesgos.
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración

## Apéndice 1

**Institución o instituciones:** Se refiere a los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala, las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero y las empresas controladoras de grupos financieros.

**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.

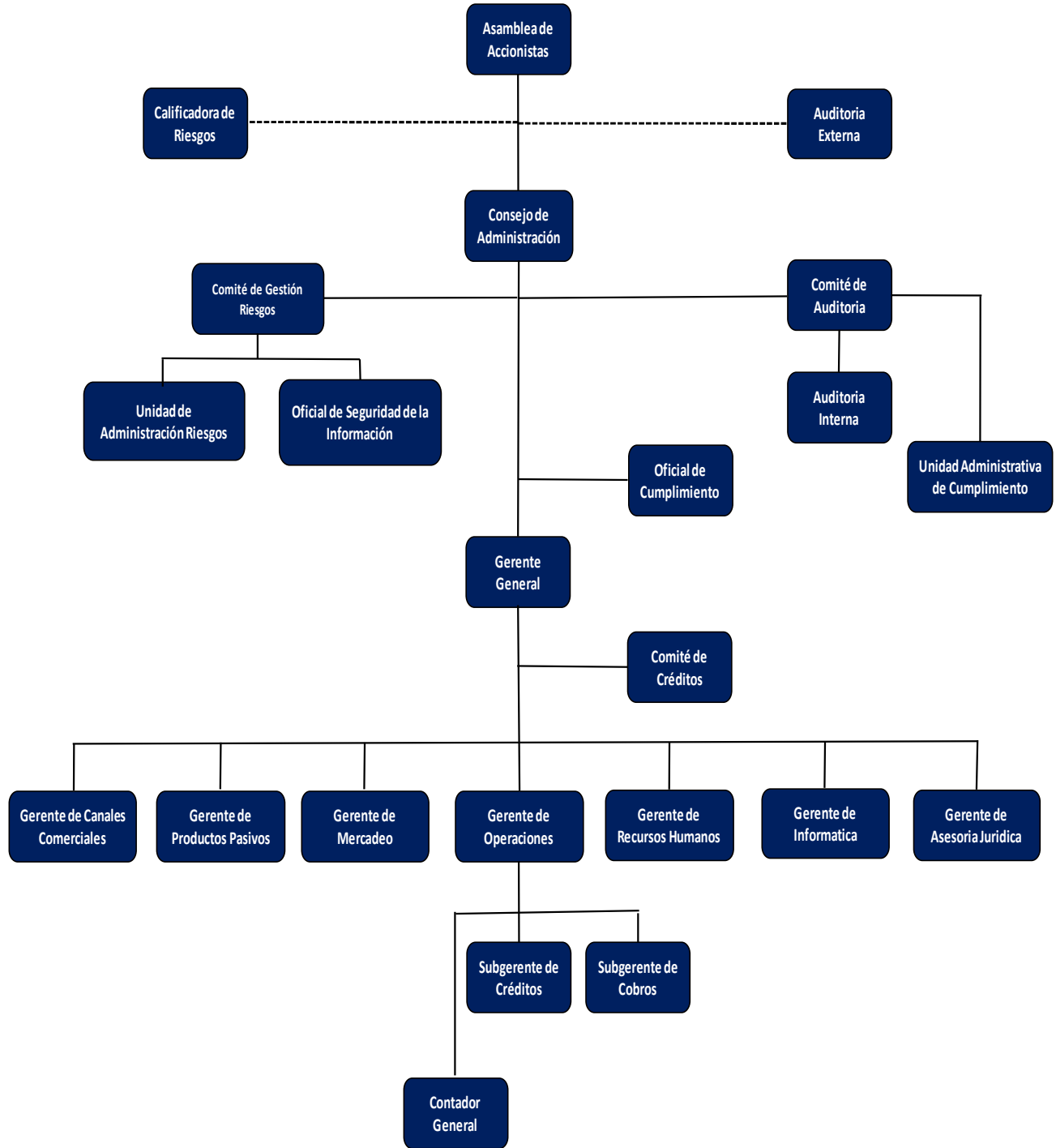
**Gobierno Corporativo:** Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los Gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

**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.

**Sistema de control interno:** Es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de una institución, incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

Apéndice 2

Estructura Organizacional Banco Credicorp, S.A.



## Apéndice 3

# **POLÍTICA DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS.**

**MARZO 2024**

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas a Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

## I. ASPECTOS GENERALES

### 1. Introducción

De conformidad con la normativa, los miembros del Consejo de Administración de Banco Credicorp, S.A., se apegan a las mejores prácticas en la aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas con el fin de cumplir con la transparencia.

### 2. Objeto

La política tiene por objeto establecer los lineamientos para la aprobación, control y revelación de operaciones que el Banco realice con personas vinculadas.

### 3. Definición

**Persona vinculada**, es la persona individual o jurídica, relacionada directa o indirectamente con la entidad que le concede el financiamiento, por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria. (*Decreto Número 19-2002 Ley de bancos y grupos financieros, artículo 47, punto 2*).

### 4. Alcance

Lo expuesto en la presente política tiene como fin el proceso de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas para dejar constancia de la transparencia de las operaciones con el mercado.

## II. CONTENIDO DE LA POLITICA

### 1. Aprobación

La aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas estará a cargo de las instancias y conforme a los procedimientos establecidos, según el tipo de financiamientos que se trate.

La aprobación y autorización de operaciones de financiamiento por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole o de las personas vinculadas a estas, estará a cargo del Consejo de Administración, según lo regula nuestro reglamento Interno del Consejo de Administración en "Operaciones vinculadas". En cualquier caso, deberá aplicarse las reglas sobre conflicto de interés.

Con respecto en la gestión o aprobación de las operaciones con personas vinculadas no podrán participar personas que tengan interés directo o indirecto con el asunto de que se trate. Según sea el caso, la o las personas que tengan conflicto de interés, deberán abstenerse de participar en el proceso de análisis, discusión o aprobación; y, cuando corresponda.

A la aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas para créditos para vivienda le aplicará la política general de aprobación (*Manual de Créditos y Riesgo Crediticio*), control y revelación de operaciones con personas vinculadas.

### 2. Control

El área de análisis de créditos, con base en la información proporcionada por los solicitantes de financiamiento, deberá revisar si se trata de una operación con personas vinculadas y revelarlo al responsable del área de Créditos.

### 3. Revelación

Como parte del proceso de revelación, cada instancia de aprobación de operaciones deberá remitir reporte con las operaciones con personas vinculadas para su respectivo control al departamento de Auditoría Interna y/o a la Unidad de Administración de Riesgo. Dicho reporte deberá llevar fecha en la que se originó la operación, identidad de la persona que la realizó y la relación con el Banco, condiciones, plazos y monto de transacción.



### III. APROBACION Y VIGENCIA DE LA POLITICA

<b>Versión:</b>	003
<b>Área responsable:</b>	Auditoría Interna, Unidad de Administración de Riesgo.
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración

# **POLÍTICA DE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE, ASÍ COMO DEL AUDITOR INTERNO Y SUCESIÓN**

**MARZO 2024**

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas a Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

## I. ASPECTOS GENERALES

### 1. Introducción

De conformidad con lo establecido por la Junta Monetaria en resolución JM-62-2016 y sus modificaciones por resoluciones JM-2-2018 y JM-17-2022 la cual emite disposiciones sobre “Políticas sobre perfiles del Gerente General y de los funcionarios que le reportan directamente, así como del Auditor Interno”, Banco Credicorp, S.A., define política para establecer principios, estándares y prácticas para la actualización o creación del perfil y descriptor de los puestos definidos.

### 2. Objetivo

El objeto de la presente política es contar con los lineamientos, estándares para desarrollar los perfiles y descriptores de puestos del Gerente General, funcionarios que le reportan directamente y del Auditor Interno.

### 3. Definiciones

#### **Perfil del Puesto:**

El perfil del puesto permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y desempeño del mismo.

#### **Descriptor de Puestos:**

Se emplea en el terreno laboral para aludir a los documentos que detallan las tareas y las responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo. Los requisitos necesarios, las actividades a desarrollar, el ámbito de ejecución y la relación entre los diferentes puestos existentes en una organización son algunos de los datos que forman parte de este tipo de documentación.

### 4. Alcance y Aplicación

La política aplicará a la información y perfiles del Gerente General, funcionarios que le reportan directamente, Auditor Interno; así como a sus posibles sucesores.

## **II. CONTENIDO DE LA POLITICA**

La política aplicará a la información y perfiles del Gerente General, funcionarios que le reportan directamente, Auditor Interno; así como a sus posibles sucesores.

El cumplimiento, control, mantenimiento y aplicación de la actual política corresponde a Recursos Humanos.

### **1. Lineamientos**

Recursos Humanos deberá elaborar, desarrollar, revisar y actualizar los perfiles necesarios para los puestos de Gerente General y funcionarios que le reportan directamente, así como del Auditor Interno.

#### **1.1 Gerente General y funcionarios**

El Gerente General será nombrado por la Asamblea General de Accionistas o Consejo de Administración tomando en cuenta las consideraciones o lineamientos que pudieren existir. La Asamblea General de Accionistas o Consejo de Administración podrá delegar en el Gerente General, el nombramiento de los funcionarios que le reportan directamente a éste. El Gerente General deberá reunir los requisitos que establezca la normativa aplicable, no incurrir en ninguno de los impedimentos que establece la legislación para el Gerente General y ser personas solventes, honorables y con conocimientos en el negocio bancario y financiero (*Decreto número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, artículo 20 Consejo de Administración y gerencia*) cuando la naturaleza de su puesto lo amerite; así como, tener conocimientos en la administración de los riesgos inherentes a su función y en gobierno corporativo. Si la Asamblea General de Accionistas o el Consejo de Administración lo considera necesario, deberán reunir otras calidades y cualidades que éste establezca. Así como también los funcionarios que le reportan al Gerente General deberán ser personas solventes, honorables.

#### **1.2 Auditor Interno**

El Auditor Interno será nombrado por la Asamblea General de Accionistas o Consejo de Administración tomando en cuenta las consideraciones o lineamientos que pudieren existir; y deberá reunir los requisitos que establezca la normativa aplicable, no incurrir en ninguno de los impedimentos que establece la legislación, ser persona solvente, honorable y contar con conocimientos y experiencia en las actividades que la institución realiza, la administración de riesgos, auditoría y evaluación de riesgos y gobierno corporativo. Si la Asamblea General de Accionistas o Consejo de Administración lo considera necesario, deberán reunir otras calidades y cualidades que éste establezca.

La institución no podrá nombrar o contratar como responsable de la auditoría interna una persona que haya sido removida de esta u otra institución conforme lo establecido en el *artículo 101 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros*.

### **1.3 Sucesión**

La definición de el o los posibles sucesores de los funcionarios que le reportan al Gerente General, deberán reunir las calidades y requisitos necesarios según el perfil del puesto; así como también ser personas solventes y honorable. En cuanto al plan de sucesión del Gerente General, Gerentes y Funcionarios que le reportan y el Auditor Interno, la política consisten en salir a buscar al mercado a través de reclutadores externos especializados cuando sea necesario.

### **III. LINEAMIENTO DE SELECCIÓN**

1. El departamento de Recursos Humanos o Reclutadores Externos realizara la búsqueda de candidatos idóneos al perfil definido.
2. Con los posibles candidatos se programará una entrevista con el Gerente de Recursos Humanos, con la finalidad de conocer su proyección e interés en ocupar la posición y pertenecer al Banco.
3. Ya cuando se tenga una selección de candidatos estos deberán completar varias pruebas definidas, de acuerdo a las competencias organizacionales, técnicas y honestidad requeridas para el puesto, así como las referencias laborales y personales.
4. Los candidatos que hayan aprobado las pruebas podrán continuar con el proceso.
5. Se efectuará informe sobre resultados de entrevistas y evaluaciones realizadas, para programar entrevista con Gerente General o Consejo de Administración.
6. Seleccionado el potencial candidato se realizará estudio socioeconómico como recopilación de documentos necesarios para completar el expediente de conformidad a requerimientos con los entes regulatorios y políticas del Banco.
7. Cuando se tenga resultado de estudio socioeconómico e información solicitada se procederá a la firma del contrato de trabajo.

---

#### IV. APROBACION Y VIGENCIA DE LA POLITICA

<b>Versión:</b>	003
<b>Area responsable:</b>	Recursos Humanos
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración

# POLÍTICA SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES DE FORMA EQUITATIVA

MARZO 2024

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas a Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1. Introducción**

De conformidad con la normativa y los valores de Banco Credicorp, S.A., y que se apegan a las mejores prácticas en políticas sobre la relación con clientes y trato equitativo se ha comprometido en la atención personalizada y aplicando los lineamientos del Código de Ética del Banco.

### **2. Objeto**

El objeto fundamental de la política sobre la relación con clientes y trato equitativo es promover la transparencia y prácticas financieras responsables, ofreciendo un servicio de excelencia en los diferentes productos y servicios del Banco, así como en las comunicaciones y trato con los clientes.

### **3. Definición**

#### **Clientes:**

Personas individuales o jurídicas con quienes la Persona Obligada establezca relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios, sean éstos ocasionales o habituales. (*Acuerdo Gubernativo Número 118- 2002, "Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos", Artículo 2. Definición de términos*)

### **4. Alcance**

La política tiene alcance y aplicación general en todas las áreas del Banco que incluyan o se relacionen con el servicio al cliente, atención de consultas, gestiones y reclamos; y, en particular a las áreas y personas que tengan contacto con los clientes de las diferentes formas (física o por las vías de comunicación existentes).



## **II. CONTENIDO DE LA POLITICA**

### **LINEAMIENTOS**

En Banco Credicorp, S.A., todas las operaciones realizadas con los clientes tendrán un trato equitativo y se deberá observar los principios de transparencia, responsabilidad financiera. Además de las disposiciones relacionadas con el presente tema, contenidas en otras disposiciones (incluyendo Código de Ética, conflictos de interés, personas vinculadas y otros que puedan estar relacionadas), el Banco se compromete a.

1. Banco Credicorp, S.A. promoverá una cultura de transparencia, responsabilidad financiera y trato equitativo y amable a sus clientes.
2. Se prohíbe la discriminación de clientes por género, creencias, cultura, profesión y cualquier otra índole, excepto cuando se ponga en riesgo la operación del Banco.
3. Para el cumplimiento de las políticas sobre relación con clientes y trato equitativo, se revisará los productos, servicios y prácticas existentes.
4. Promover mecanismos de monitoreo de satisfacción y reclamos de clientes para evaluar el cumplimiento de esta Política e identificar riesgos reputacionales.

Cada empleado del Banco, así como los miembros Consejo de Administración y Gerente General y funcionarios, deberán:

1. Realizar sus decisiones y emitir sus opiniones en los asuntos relacionados con clientes sobre una base estrictamente objetiva de negocios.
2. Ofrecer los servicios con respeto, amabilidad, cortesía y eficiencia, brindando información clara, precisa y transparente en el menor plazo posible, aun cuando esta sea negativa.

### **MEDICION Y FRECUENCIA**

La verificación del trato equitativo la efectuará la Unidad Administrativa de Cumplimiento de forma semestral.

---

### III. APROBACION Y VIGENCIA DE LA POLITICA

<b>Versión:</b>	003
<b>Área responsable:</b>	Comercialización, Servicio al Cliente, Cobros, Créditos, Negocios, Gerencia General.
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración

# POLÍTICA SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES

**MARZO 2024**

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas a Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1. Introducción**

Banco Credicorp, S.A., busca transparencia, calidad, servicio, respeto y confiabilidad, tanto con nuestros proveedores y demás personas interesadas.

### **2. Objeto**

Dicha política tiene por objeto proveer los lineamientos y el marco de dirección, administración y control en todas las actuaciones y conductas a través de señalar todos los mecanismos de relación de los empleados del Banco con los proveedores.

### **3. Definición**

#### **Proveedores:**

Se denomina proveedor a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.

### **4. Alcance**

La presente política tiene aplicación general que abarca todas las áreas del Banco que contraten servicios con proveedores externos. En todo caso, cualquier contratación o relación con proveedores, deberá ajustarse a los lineamientos generales establecidos.

---

## **II. CONTENIDO DE LA POLITICA**

### **LINEAMIENTOS**

Los proveedores deberán adecuarse a las normas establecidas en el Código de Ética y alinearse a los valores y políticas del Banco, según sea el caso.

Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el mejor precio de acuerdo a la calidad obtenida que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los clientes, ahorrantes y accionistas del Banco. Asimismo, deberá considerar lo siguiente:

a. Para el cumplimiento de este objetivo se realizará una selección y calificación de los proveedores y se ejecutarán estrictamente las decisiones adoptadas de conformidad con las normas y procedimientos internos establecidos.

b. Queda prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios o colaboradores ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios; y que por este perciba algún beneficio personal.

c. Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación, se deberá reportar inmediatamente a la Gerencia General o al órgano que corresponda.

d. La información relativa a las adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial; por lo tanto, no podrá ser divulgada a otras personas que no sean las designadas y autorizadas por el Banco.

Toda relación con proveedores deberá ser cordial y justa. Cualesquiera diferencias que se presenten en la prestación de los servicios o con los bienes adquiridos deberá procurar resolverse amigablemente a manera de conservar una buena relación en tanto no se generen riesgos o efectos que afecten la buena marcha del Banco.

### **Cotizaciones**

Es el documento o información formal que el área a realizar la compra, solicita a los proveedores, con el propósito de comparar precios y en el momento de formalizar la compra puedan respetarse los precios fijados, condiciones de entrega, plazos, formas de pagos, entre otros.

Toda compra realizada en Banco Credicorp, S.A. deberá ir soportada con su cotización respectiva. Con la cotización podrá evaluarse la mejor opción en base a los criterios de servicio y/o producto, precio y puntualidad de entrega.

---

### III. APROBACION Y VIGENCIA DE LA POLITICA

<b>Versión:</b>	003
<b>Área responsable:</b>	Tesorería, Mercadeo, Servicios Generales, Alta Gerencia
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración

**INFRACCIONES Y SANCIONES PARA LOS MIEMBROS DEL  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EL GERENTE GENERAL,  
GERENTE, SUBGERENTES, REPRESENTANTES  
LEGALES, MANDATARIOS, AUDITORES Y DEMAS  
EJECUTIVOS.**

**MARZO 2024**

**Confidencialidad y manejo de la información:** Este es un documento para uso exclusivo de Banco Credicorp, S.A., de tal manera que el control y manejo del mismo es responsabilidad de los encargados de áreas. En consecuencia, su contenido parcial o total no podrá ser difundido a personas ajenas a Banco Credicorp, S.A.

Elaboración: febrero 2024

---

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1. Introducción**

El presente documento se ha desarrollado conforme lo establece la normativa establecida en resolución “JM-62-2016, *Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones en resoluciones JM-2-2018 y JM-17-2022, artículo 3 Políticas y procedimientos de gobierno corporativo, inciso h.*”, para que se cumplan las disposiciones de dicha norma por el Gerente General y funcionarios que le reportan, la finalidad es contar con un instrumento que regule la solución adecuada del procedimiento administrativo disciplinario.

### **2. Objeto**

El objetivo de la política es establecer el procedimiento administrativo específico para la corrección y sanción de las infracciones y faltas cometidas por el Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente a éste; así como determinar las causales de remoción para dichos funcionarios, debido a la naturaleza de las funciones y responsabilidades.

### **3. Definición**

#### **Normas:**

Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

#### **Procedimiento administrativo:**

Es una causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado; en el cual se fijan los objetivos y metas a lograr.

### **4. Alcance**

Esta norma de los procedimientos administrativos de corrección y sanción y las causales de remoción acá establecidas, aplica específicamente al Gerente General y los funcionarios que reportan directamente a éste. El Consejo de Administración podrá ampliar su aplicación según lo estime pertinente.



## II. CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

El Comité de Auditoría a través de la auditoría interna será el encargado de administrar el procedimiento de corrección y sanción; y elevará su informe a los miembros del Consejo de Administración, quien emitirá la resolución correspondiente; y, si fuere el caso, la sanción aplicable. Si alguno de los miembros estuviere implicado en el hecho o tuviere algún conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en las actuaciones y deliberaciones del mismo.

El Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente serán responsables de sus actuaciones. El incumplimiento de leyes y normativa aplicable, estatutos, manuales, políticas, disposiciones internas o normas de conducta, serán sancionables conforme al proceso administrativo de corrección y sanción correspondiente.

### Descripción del procedimiento:

El procedimiento para determinar la responsabilidad del Gerente General y/o a los funcionarios que le reportan directamente, será el siguiente:

- a) Conocido el hecho o conducta sancionable, el Comité de Auditoría dará audiencia al interesado por el plazo de cinco días hábiles, para que exponga sus puntos de vista sobre el asunto.
- b) El Comité de Auditoría analizará la respuesta y procederá a emitir el informe correspondiente en un plazo que no exceda de diez días hábiles.
- c) En todo caso, previo a emitir su informe, el Comité de Auditoría podrá recabar la información y realizar las entrevistas que estime pertinentes.
- d) El informe será elevado al Consejo de Administración para que sea conocido en la siguiente reunión que tenga.

### Procedimiento Relacionado:

Cuando la infracción cometida por el Gerente General y/o los funcionarios que le reportan directamente se refiera a los supuestos contenidos en el *artículo 101. Otras medidas, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros*, se seguirá el procedimiento relacionado; y, en caso que el Consejo de Administración determine la responsabilidad de la persona señalada, aplicará las sanciones siguientes:

- a) En la primera infracción, apercibimiento por escrito;
- b) En la segunda infracción; sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá inhabilitarles por un mes para ejercer sus funciones en la entidad;

c) En la tercera infracción, sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá inhabilitarles por seis meses para ejercer sus funciones en la entidad; y,

d) En la cuarta infracción, sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá removerlo de su cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, si la gravedad de la falta cometida lo amerita, el Consejo de Administración, podrá remover inmediatamente al Gerente General y/o al o los funcionarios que le reportan directamente y que resulten responsables de la infracción.

Por las sanciones impuestas por parte del Consejo de Administración, se deberá informar a la Superintendencia de Bancos en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación al sancionado.

---

### III. APROBACION Y VIGENCIA DEL PROCEDIMIENTO

<b>Versión:</b>	003
<b>Area responsable:</b>	Recursos Humanos, Consejo de Administración
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Administración de Riesgos
<b>Fecha de aprobación:</b>	Marzo 2024
<b>Aprobado por:</b>	Consejo de Administración