

CÓDIGO: PR-OP-CT-005	Manual Gobierno Corporativo	<b>Banco Promerica</b> 
----------------------	-----------------------------	--

## Documento de Definición de Procesos

### Manual de Gobierno Corporativo

## Banco Promerica Guatemala

Comité de Definición

#### Áreas Involucradas:

##### Equipo Gerencial

- Riesgos
- Auditoría Interna
- Gerencia General
- Consejo de Administración

Análisis realizado por:  
Oficial de Gobierno Corporativo

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 1 de 37
--------------	--	-------------------------------

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 OBJETIVOS.....	4
1.2 ALCANCE .....	4
1.3 DEFINICIONES.....	4
2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	5
2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	5
2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL .....	6
ANEXO (Organigrama Institucional).....	6
4 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO .....	7
4.1 ÓRGANO SUPERIOR .....	8
4.2 ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN .....	8
4.2.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	8
4.2.2 COMITÉ DE AUDITORIA.....	9
4.2.3 COMITÉ DE RIESGOS .....	11
4.2.4 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO.....	12
4.2.5 COMITÉ DE RECURSOS HUMANOS Y ÉTICA o COMITÉ DE ÉTICA.....	12
4.3 ALTA GERENCIA.....	12
4.4 CONTROL INTERNO.....	13
4.4.1 AUDITORÍA INTERNA.....	14
4.4.2 GERENCIA DE RIESGOS Y GERENCIA DE CUMPLIMIENTO .....	15

4.4.3 ASESORÍA JURÍDICA, DEPARTAMENTO JURÍDICO Y OFICIAL DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	15
4.4.4 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO .....	17
4.4.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MEDIOS DE CONTROL.....	18
5 POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	18
5.1 POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS .....	18
5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	20
5.3 POLÍTICAS SOBRE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE A ÉSTE, ASÍ COMO DEL AUDITOR INTERNO Y SUCESIÓN DE CARGOS CLAVE .....	22
5.4 POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS CALIDADES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EL GERENTE GENERAL, LOS FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE Y DEL AUDITOR INTERNO .....	24
5.5 POLÍTICAS SOBRE LA REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL Y DE LOS FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE	26
5.6 POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES Y TRATO EQUITATIVO .....	27
5.7 POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES .....	33
5.8 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CORRECCIÓN Y SANCIÓN AL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN DIRECTAMENTE A ÉSTE Y CAUSALES DE REMOCIÓN .....	34

## 1 INTRODUCCIÓN

Para las empresas que forman parte de Grupo Financiero Promerica, parte de la red bancaria Promerica o Grupo Promerica (como grupo regional), el 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.

El presente manual tiene por objeto proporcionar el marco general para la correcta gestión de Banco Promerica, S. A. y las instituciones que forman parte del Grupo Financiero, estableciendo los principios que rigen la actuación de las entidades; los órganos que integran el Gobierno Corporativo y las relaciones con partes interesadas tales como, accionistas, colaboradores, depositantes y clientes, entre otros.

Dentro de la estructura que integra el marco general, los principios y políticas para un adecuado Gobierno Corporativo, se seguirán los lineamientos definidos tanto local como regionalmente de una manera coordinada, atendiendo las mejores prácticas y los requerimientos que exiga la normativa aplicable.

### 1.1 OBJETIVOS

- Mantener un adecuado Gobierno Corporativo que coadyuve a la gestión efectiva de las actividades de la institución y fortalezca los niveles de confianza y la protección de los intereses de accionistas, depositantes y clientes.
- Proporcionar una estructura de Gobierno Corporativo acorde a los objetivos estratégicos de la institución, así como a su naturaleza y escala de negocios.
- Coadyuvar a que los procesos integrales de administración de riesgos y sistemas de control interno estén alineados con la estrategia de negocios de la institución y su estructura corporativa.
- Garantizar la transparencia, cumplimiento de normativa y la implementación de políticas relacionadas con la identificación y gestión de conflictos de interés, trato ético y equitativo, independencia y segregación de funciones, entre otras.

### 1.2 ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente manual alcanza todos los niveles y áreas que participan dentro de los procesos de la Institución.

### 1.3 DEFINICIONES

- **Accionistas:** Propietario de acciones emitidas por la institución.
- **Asamblea de Accionistas:** Máximo órgano de la institución.
- **Consejo de Administración:** Junta o reunión de personas que tiene como misión dirigir, guiar y administrar la Institución.

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 4 de 37</p>
----------------------	---	---------------------------------------

- **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 beneficio personal o de otra persona o grupo.
- **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.
- **Grupo 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.
- **Grupo Financiero:** Agrupación de dos o mas entidades que realizan actividades de naturaleza financiera conforme lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala.
- **Institución:** Salvo que se indique lo contrario expresamente, se refiere de manera indistinta y según corresponda, a Banco Promerica, S. A. o cualquiera de las entidades que forman parte del Grupo Financiero.
- **Personas vinculadas:** Son las personas individuales o jurídicas, relacionadas directa o indirectamente con la institución, por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole que defina la normativa aplicable.

## 2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### 2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La institución deberá definir la misión, visión y valores que la identifiquen y que sirvan de marco de referencia para sus actividades. La misión, visión y valores deberán tener una proyección de largo plazo, pero podrán ser revisados periódicamente para ajustarse y mantenerse vigentes. En todo caso, la actualización de la misión, visión y valores no afectará o modificará el resto del contenido del presente Manual.

### 2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La institución deberá definir sus objetivos estratégicos con base en los lineamientos de la Asamblea General de Accionistas y/o el Consejo de Administración conforme a los lineamientos generales que provengan de Promerica Financial Corporation. Los objetivos estratégicos tendrán una proyección de largo plazo y deberán ser tomados en

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 5 de 37</p>
----------------------	---	---------------------------------------

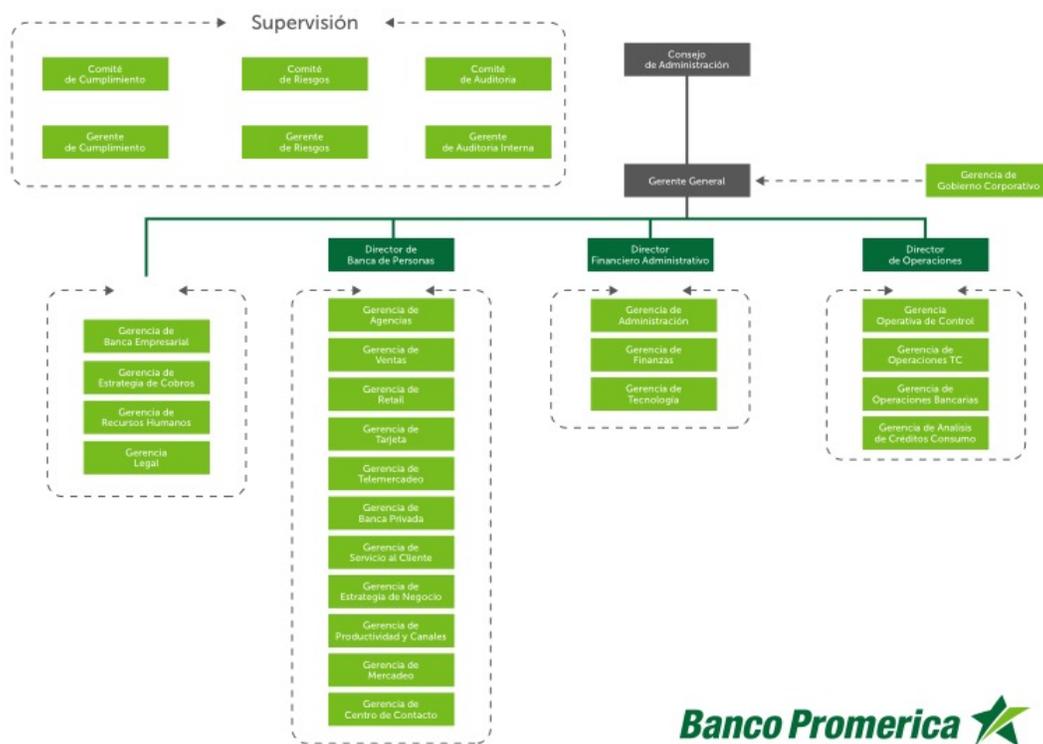
cuenta en el plan estratégico de la institución. Los objetivos estratégicos deberán ser revisados periódicamente para ajustarse y mantenerse vigentes y alineados con la misión, visión y valores de la institución.

### 3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

La Institución deberá mantener un organigrama institucional actualizado el cual deberá responder a su estructura organizativa, naturaleza y escala de negocios; garantizando un adecuado funcionamiento, administración de riesgos y control.

El organigrama institucional actualizado forma parte del presente Manual conforme Anexo correspondiente. Los cambios o ajustes al organigrama, no implicarán modificación o cambio al presente Manual y solamente deberá adjuntarse indicando la fecha de su vigencia.

#### ANEXO



#### **4 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

Mediante el Manual de Gobierno Corporativo se gestiona la adecuada segregación de funciones, responsabilidades y grados de dependencia e interrelación promoviendo una comunicación efectiva entre todos los niveles del Banco.

La estructura del Gobierno Corporativo de la institución está conformada por:

##### **ÓRGANO SUPERIOR**

- Asamblea General de Accionistas

##### **ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

- Consejo de Administración
- Comité de Auditoria
- Comité de Riesgos
- Comité de Cumplimiento
- Otros comités de apoyo que defina el Consejo de Administración

##### **ALTA GERENCIA**

- Gerencia General y funcionarios que reporten al Consejo de Administración
- Gerentes y funcionarios que reporten al Gerente General
- Otros funcionarios y/o Comités con funciones ejecutivas y gerenciales que defina el Consejo de Administración

**CONTROL INTERNO**

- Auditoría Interna.
- Gerencias de Cumplimiento y de Riesgos
- Asesoría Jurídica y Oficial de Gobierno Corporativo
- Unidad Administrativa de Cumplimiento

**4.1 ÓRGANO SUPERIOR****Descripción**

La Asamblea General de Accionistas, formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos es el órgano supremo de la entidad y de Gobierno Corporativo de la institución. Sus funciones, atribuciones y responsabilidades, forma de integración, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento se rigen conforme a lo establecido en la Escritura Constitutiva de la entidad, las leyes de la República y demás normativa aplicable, incluyendo las políticas que sean aprobadas para el efecto.

**Resoluciones**

Lo resuelto por la Asamblea General de Accionistas obligará a todos los accionistas según lo dispuesto en la Escritura Constitutiva y/o leyes aplicables.

**Funciones específicas de la Asamblea General de Accionistas**

Sin perjuicio de las funciones que la Escritura Constitutiva y las leyes de la República y demás normativa aplicable establezcan, la Asamblea General de Accionistas tendrá las funciones específicas siguientes:

1. Aprobar la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración la cual debe ser consistente con la escritura social, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
2. Conocer la política sobre conflictos de interés aprobada por el Consejo de Administración y podrá realizar las observaciones que estime pertinentes.
3. Aprobar el Reglamento Interno del Consejo de Administración.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa aplicable, para los efectos del presente manual y del adecuado gobierno corporativo, la institución deberá mantener un registro actualizado de sus accionistas; y de las personas individuales que sean los beneficiarios finales en una sucesión de personas jurídicas, si fuere el caso.

**4.2 ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN****4.2.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN****Descripción**

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 8 de 37</p>
----------------------	---	---------------------------------------

El Consejo de Administración constituido conforme a la Escritura Constitutiva de la sociedad y las leyes y normativa aplicables, es el órgano de administración de la entidad que tendrá a su cargo la dirección de los negocios de la misma y de hacer cumplir los objetivos y políticas de la entidad. Sus funciones, atribuciones y responsabilidades, forma de integración, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento se rigen por el Reglamento Interno del Consejo de Administración aprobado por la Asamblea General de Accionistas y conforme a lo establecido en la Escritura Constitutiva de la entidad, las leyes de la República y demás normativa aplicable, incluyendo las políticas que sean aprobadas para el efecto. El Consejo de Administración es el órgano social encargado

### Resoluciones

Las resoluciones que emita el Consejo de Administración dentro de sus atribuciones y funciones conforme a lo establecido en la Escritura Constitutiva, leyes de la República y demás normativa aplicable y el Reglamento Interno del Consejo de Administración, serán de cumplimiento obligatorio para la entidad y sus funcionarios y empleados, salvo lo que al respecto disponga la Asamblea General de Accionistas.

### Reglamento Interno del Consejo de Administración

La Asamblea General de Accionistas aprobará el Reglamento Interno del Consejo de Administración en el cual se regulará el funcionamiento, toma de decisiones, nombramiento, cese y dimisión de sus miembros, frecuencia de reuniones, derechos y obligaciones; sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes de la República y demás normativa aplicable.

## 4.2.2 COMITÉ DE AUDITORIA

### Descripción, objeto y alcance

El Comité de Auditoria es un comité de apoyo del Consejo de Administración y estará encargado de implementar y dar seguimiento a las políticas y procedimientos relacionados con el Gobierno Corporativo, el sistema de control interno y del adecuado funcionamiento de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.

### Funciones y responsabilidades

El Comité de Auditoría tendrá las funciones siguientes:

1. Someter a consideración del Consejo de Administración, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo;
2. Reportar al Consejo de Administración, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, el resultado de su labor;
3. Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
4. Supervisar la función y actividades de Auditoría Interna;

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 9 de 37
--------------	--	-------------------------------

5. Conocer los informes de Auditoría Interna que incluyan, entre otros, 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;
6. Conocer los informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento; así como adoptar las medidas para regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas;
7. Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de Auditores Externos;
8. 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;
9. 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;
10. 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, instruir que se realicen las investigaciones necesarias e informar al Consejo de Administración el resultado de las mismas; y, en su caso, proponer al Consejo las acciones a adoptar para eliminar dichas prácticas; y,
11. Otras que establezca el Reglamento del Comité de Auditoría o que le asigne el Consejo de Administración.

Adicionalmente, en lo que no contradiga lo establecido en la normativa aplicable y el presente Manual, estará sujeto al cumplimiento del Reglamento Interno del Comité de Auditoría aprobado por el Consejo de Administración.

El Comité de Auditoría, en el marco de sus funciones, podrá emitir lineamientos o dar instrucciones para desarrollar, de la mejor manera, las actividades de la entidad y las relaciones con clientes, proveedores y demás personas con las que ésta tenga contacto. Dichos lineamientos o instrucciones deberán ser consistentes con los objetivos estratégicos de la entidad, la gestión adecuada de riesgos, especialmente el riesgo reputacional; y el cumplimiento de políticas y normativa.

### Miembros

El Comité de Auditoría estará integrado por los miembros designados por el Consejo de Administración quienes durarán en su cargo hasta tres (3) años prorrogables. Todos los miembros del Comité de Auditoría tendrán voz y voto.

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 10 de 37
--------------	--	--------------------------------

Los miembros del Comité de Auditoría deben contar con experiencia en materia económica, financiera y bancaria; no deberán ejercer funciones ejecutivas en la institución; y, al menos uno de ellos, debe estar especializado en el área financiera-contable.

El Comité de Auditoría se integrará conforme lo establezca el Reglamento del Comité de Auditoría

Los miembros del Comité de Auditoría pueden invitar a los funcionarios de la institución o personal externo que estimen pertinente, quienes tendrán voz, pero no voto en las reuniones que participen.

Las funciones del Secretario podrán establecerse en el Reglamento del Comité de Auditoría.

### Convocatoria

La convocatoria para las reuniones del Comité de Auditoría se hará por quien disponga el Reglamento del Comité de Auditoría. El aviso de convocatoria será distribuido por el medio de correo electrónico o el medio que se considere más efectivo.

El aviso de convocatoria indicará día, hora y lugar de reunión, los temas específicos a ser tratados en la sesión objeto de convocatoria; y si fuere el caso señalamiento de las personas encargadas de desarrollar presentaciones o temas específicos.

### Quorum

El quorum se establece conforme lo disponga el Reglamento del Comité de Auditoría.

### Sesiones y actas

El Comité de Auditoría celebrará sesiones al menos trimestralmente o cuando sea convocado, según lo ameriten las circunstancias. Las decisiones del Comité se tomarán por consenso. En caso de no existir consenso, las mismas serán válidas cuando se tomen por la mayoría de los miembros presentes; y en caso de empate, el Presidente tendrá voto resolutivo.

Todas las sesiones y acuerdos del Comité deberán constar en acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y consideraciones para la toma de la decisión de que se trate, suscrita por el presidente; o en su caso, por los miembros asistentes; y el secretario.

## 4.2.3 COMITÉ DE RIESGOS

### Descripción

El Comité de Gestión de Riesgos o Comité de Riesgos estará a cargo de, la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos.

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 11 de 37</p>
----------------------	---	--

La forma de organización y funcionamiento, frecuencia de reuniones y el proceso de toma de decisiones se rigen por el Manual o Reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

#### 4.2.4 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

##### Descripción

El Comité de Cumplimiento estará a cargo de la administración de las políticas y procedimientos para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, a través de la adopción, desarrollo y ejecución de programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de los servicios y actividades de la institución.

La forma de organización y funcionamiento, frecuencia de reuniones y el proceso de toma de decisiones se rigen por el Manual o Reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

#### 4.2.5 COMITÉ DE RECURSOS HUMANOS Y ÉTICA o COMITÉ DE ÉTICA

##### Descripción

Sin perjuicio de otras funciones o atribuciones que se establezcan, el Comité de Recursos Humanos y Ética o Comité de Ética estará a cargo de fomentar una cultura que oriente y se dirija a establecer valores éticos y morales que rijan la conducta de los Accionistas, miembros del Consejo de Administración y colaboradores de la Institución; así como velar que las operaciones de la entidad cumplan con principios y valores éticos.

La forma de organización y funcionamiento se rigen por el Código de Ética y Conducta aprobado por el Consejo de Administración. Las decisiones del Comité se tomarán por consenso. En caso de no existir consenso, las mismas serán válidas cuando se tomen por la mayoría de los miembros presentes; y en caso de empate, el Presidente tendrá voto resolutorio. El Comité se reunirá cuando sea convocado por su presidente o secretario; o cuando las circunstancias lo ameriten.

El Comité de Ética presentará el o los informes que sean pertinentes al Comité de Auditoría.

#### 4.3 ALTA GERENCIA

##### Descripción

La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por el Consejo de Administración y los distintos Comités, según corresponda; fomentar una cultura organizacional de administración adecuada de riesgos y ejecutar los actos de gestión y

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 12 de 37</p>
----------------------	---	--

control necesarios para la consecución de los fines y objetivos estratégicos de la institución.

La Alta Gerencia estará integrada por los funcionarios que reporten al Consejo de Administración, el Gerente General y los Gerentes o funcionarios que reporten a éste; y las demás personas o Comités que establezca el Consejo de Administración, conforme lo defina su estructura y gobierno corporativo. Las personas que integren la Alta Gerencia, tendrán las facultades y atribuciones que establezca la Escritura Constitutiva, las que les confiera el Consejo de Administración y las demás que establezca la normativa aplicable, según corresponda.

El Gerente General podrá emitir lineamientos escritos o dar instrucciones para desarrollar, de la mejor manera, las actividades de la entidad y las relaciones con clientes, proveedores y demás personas con las que ésta tenga contacto. Dichos lineamientos o instrucciones deberán ser consistentes con los objetivos estratégicos de la entidad, la gestión adecuada de riesgos, especialmente el riesgo reputacional; y el cumplimiento de políticas y normativa.

#### Perfil de los miembros la Alta Gerencia

Sin perjuicio de las calidades y cualidades que establezca la Escritura Constitutiva y la normativa aplicable, según el caso, los miembros de la Alta Gerencia reunirán las calidades y cualidades que establezca el Consejo de Administración conforme a la política respectiva.

#### Remuneración y evaluación de desempeño

La remuneración del Gerente General y demás funcionarios que defina el Consejo de Administración se regirá conforme a lo establecido en la política aprobada por éste.

La evaluación del desempeño deberá ser consistente con los objetivos estratégicos a largo plazo, la gestión adecuada de riesgos, el cumplimiento de las políticas y normativa aplicable; y la estrategia de la Institución.

## 4.4 CONTROL INTERNO

### Descripción

El Control Interno es el conjunto de directrices, normas, políticas y procesos establecidos por el Consejo de Administración para que sea llevado a cabo por la Alta Gerencia y el resto del personal de la entidad. Tiene por objeto proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento.

Sin perjuicio de las funciones y atribuciones que corresponden al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría o al Comité de Riesgos, son órganos del Control Interno, los siguientes:

#### 1. Auditoría Interna

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 13 de 37</p>
----------------------	---	--

2. Gerencia de Riesgos y Gerencia de Cumplimiento
3. Asesoría Jurídica y Oficial de Gobierno Corporativo
4. Unidad Administrativa de Cumplimiento

#### 4.4.1 AUDITORÍA INTERNA

##### Descripción

La Auditoría Interna será la encargada de examinar sistemáticamente la efectividad de la administración integral de riesgos, el sistema de control interno y del gobierno corporativo de la entidad. La Auditoría Interna será una entidad independiente y presentará los reportes e informes al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría que establezca la normativa o le sean requeridos.

##### Estructura de la Auditoría Interna y perfil del Auditor Interno

La Auditoría Interna tendrá la estructura que defina el Consejo de Administración.

El Gerente de Auditoría Interna o Auditor Interno será nombrado por el Consejo de Administración o en su caso por la Asamblea de Accionistas, si ésta así lo dispone; y 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; adicionalmente, si se considera necesario, deberá reunir otras calidades y cualidades que establezca el Consejo de Administración.

##### Funciones y responsabilidades

La Auditoría Interna tendrá las funciones siguientes:

1. 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;
2. Evaluar anualmente la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos, proponer acciones a adoptar e informar al Comité de Auditoría;
3. Verificar el proceso utilizado para la evaluación de la suficiencia de capital de la institución en relación a su exposición al riesgo;
4. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo, y elaborar propuestas sobre acciones a adoptar con relación a los incumplimientos e informar al Comité de Auditoría;
5. Validar la integridad de los sistemas de información utilizados en la institución;
6. Revisar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda;

7. Informar de manera inmediata al Consejo 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,

8. Otras que establezca la Escritura Constitutiva, la normativa o que le sean asignadas por el Consejo de Administración o el Comité de Auditoría.

#### **Plan anual de trabajo e informes**

La Auditoría Interna elaborará un plan anual de trabajo que incluya los aspectos que indique la normativa aplicable y demás requerimientos necesarios, que será evaluado por el Comité de Riesgos y aprobado por el Consejo de Administración a más tardar el 31 de diciembre del año anterior de que se trate.

La Auditoría Interna deberá preparar informes escritos de los resultados finales o parciales de cada auditoría, según corresponda. Los informes de auditoría deberán contener una descripción del alcance, objetivos de la revisión, resultados, conclusiones y recomendaciones.

La Auditoría Interna presentará los reportes de ejecución del plan de trabajo al Comité de Auditoría o al Consejo de Administración, si fuere necesario, con el contenido y la periodicidad que establezca la normativa aplicable o que le fuera requerido.

#### **4.4.2 GERENCIA DE RIESGOS Y GERENCIA DE CUMPLIMIENTO**

La Gerencias de Riesgos y la Gerencia de Cumplimiento informan al Consejo de Administración a través de sus respectivos Comités.

Dentro del sistema de Control Interno, estarán encargados de coadyuvar con las funciones de control en sus ámbitos respectivos y de proporcionar la información y asesoría al Consejo de Administración y a los Comités y/o funcionarios, según sea requerido.

El Gerente de Riesgos es el encargado de velar por el cumplimiento de los aspectos relacionados con el desarrollo, la implementación y el mantenimiento de los procesos de administración integral de riesgos en la entidad.

El Gerente de Cumplimiento es el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa y las buenas prácticas relacionadas con la prevención del lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

#### **4.4.3 ASESORÍA JURÍDICA, DEPARTAMENTO JURÍDICO Y OFICIAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Asesoría Jurídica del Consejo de Administración.**

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 15 de 37
--------------	--	--------------------------------

El Asesor Jurídico del Consejo de Administración es el consultor y consejero del órgano de administración en materia jurídica. El Asesor Jurídico del Consejo de Administración participará en las reuniones del Consejo de Administración con voz de manera proactiva y le reportará directamente a éste.

El Asesor Jurídico del Consejo de Administración es independiente del Departamento Jurídico y de cualquier otra área Gerencial, operativa o de negocios de la institución; tendrá las funciones y atribuciones que le asigne el Consejo de Administración. En materia de Gobierno Corporativo estará encargado de brindar la asesoría que le sea requerida.

### Departamento Jurídico

El Departamento Jurídico estará a cargo de un Gerente Jurídico que reportará directamente al Gerente General, será una unidad independiente de las unidades de negocio y tendrá las funciones que le asigne el Consejo de Administración y la Gerencia General, según corresponda. En materia de Gobierno Corporativo estará encargado de brindar la asesoría que le sea requerida y coadyuvar en las labores operativas de control interno según el modelo aprobado por la Administración.

### Oficial de Gobierno Corporativo

El Oficial de Gobierno Corporativo será nombrado por el Consejo de Administración y reportará a éste por medio del Comité de Auditoría o directamente, cuando así le sea requerido; tendrá independencia de las unidades de negocio y tendrá acceso a todas las fuentes de información que sean necesarias para llevar a cabo sus funciones.

El Oficial de Gobierno Corporativo tendrá las funciones siguientes:

1. Coadyuvar con la alineación de la Institución a los objetivos de Gobierno Corporativo, para que ajuste sus actividades al plan estratégico, la adecuada gestión de riesgos y el cumplimiento de políticas, normativa y disposiciones aplicables;
  2. Ser el canal de comunicación con Promerica Financial Corporation y las instancias regionales que sean necesarias.
  3. Coordinar con la Unidad Administrativa de Cumplimiento, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento y la Auditoría Interna las actividades de Gobierno Corporativo y de Control Interno que sean pertinentes.
  4. Dar retroalimentación al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría, Gerencia y demás áreas respectivas, sobre temas de Gobierno Corporativo según sea requerido o cuando lo estime pertinente;
  5. Preparar, en conjunto con la Unidad Administrativa de Cumplimiento, el informe anual de Gobierno Corporativo;
  6. Atender los requerimientos del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría;
- y

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 16 de 37
--------------	--	--------------------------------

7. Otras que le asigne el Consejo de Administración o el Comité de Auditoría, según corresponda.

#### 4.4.4 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO

##### Descripción

La Unidad Administrativa de Cumplimiento estará integrada por las personas que designe el Comité de Auditoría y/o el Consejo de Administración, cuando lo estime oportuno. El Comité de Auditoría o el Consejo de Administración, cuando corresponda, podrán delegar las funciones de la Unidad Administrativa de Cumplimiento en quien se estime conveniente.

La Unidad Administrativa de Cumplimiento será independiente de las unidades de negocios y unidades operativas de la entidad y tendrá acceso a la información que sea necesaria para cumplir con sus funciones y responsabilidades.

##### Funciones y responsabilidades

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

1. Velar que el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la institución en el país; y, cuando proceda, en el extranjero;
2. 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 las medidas correctivas adicionales de ser necesario;
3. Verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables;
4. Velar que el personal de la institución tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivo e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda;
5. Elaborar el plan anual de trabajo que contenga el alcance, objetivos, asignación de recursos y cronograma de actividades; y someterlo a autorización del Comité de Auditoría.
6. Atender los requerimientos del Oficial de Gobierno Corporativo y del Comité de Auditoría; y

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 17 de 37
--------------	--	--------------------------------

7. Otras que le asigne el Consejo de Administración o el Comité de Auditoría, cuando corresponda.

#### 4.4.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MEDIOS DE CONTROL

##### Descripción

El Sistema de Control Interno es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de la institución; el cual incluye mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría.

El Sistema de Control Interno de la institución se adecuará a la naturaleza y volumen de operaciones de la entidad; y, en todo caso, deberá contemplar disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de fondos, contabilización de las operaciones, salvaguarda de activos, cumplimiento de leyes, políticas, normativa y controles; así como monitoreo y evaluación del mismo y la administración integral de riesgos.

El Sistema de Control Interno, monitoreo y evaluación estará basado en el modelo, líneas de defensa, reglas, y controles aprobados por el Consejo de Administración; incluyendo sus mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría.

## 5 POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La institución deberá elaborar, mantener y actualizar las políticas que sean necesarias para un adecuado Gobierno Corporativo, gestión de riesgos y control. Estas políticas deberán estar alineadas con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la entidad.

Las políticas relacionadas con la administración integral de riesgos y con el gobierno corporativo serán aprobadas por Asamblea General de Accionistas y/o Consejo de Administración, según corresponda; y no deberán entrar en conflicto con las disposiciones legales y la normativa aplicable.

### 5.1 POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS

#### OBJETO:

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

#### ALCANCE:

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 18 de 37</p>
----------------------	---	--

La presente política aplicará a los productos de Banca Empresarial, Banca de Personas y de Consumo. Los productos de Banca de Personas y de Consumo, en particular aquellos que se consideran masivos, les será aplicable un régimen específico en atención a los perfiles de clientes, estrategia de la Institución, tablas de aprobación y procesos automatizados y despersonalizados.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a la Gerencia de Créditos y en su defecto a la Gerencia de Riesgos conforme las instrucciones que dé el Consejo de Administración.

**POLÍTICA GENERAL:**

La institución 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 con accionistas, miembros del Consejo de Administración y Alta Gerencia o de las personas vinculadas a estas, estará a cargo del Consejo de Administración. En cualquier caso, deberá aplicarse las reglas sobre conflicto de interés.

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, retirarse del foro respectivo.

La persona que tenga o considere tener algún conflicto de interés frente a una operación o contratación que se realice con personas vinculadas deberá revelarlo, según corresponda, a su superior jerárquico o bien a los demás miembros de la instancia en la que se conozca el asunto.

El Departamento de Análisis, con base en la información proporcionada por los solicitantes de financiamiento, deberá revisar si se trata de una operación con personas vinculadas y revelarlo a la instancia de aprobación correspondiente. Como parte del proceso de revelación, cada instancia de aprobación de operaciones deberá remitir, mensualmente, a la Auditoría Interna y/o a la Unidad Administrativa de Cumplimiento, el reporte con las operaciones con personas vinculadas para su respectivo control.

**POLÍTICA ESPECÍFICA PARA PRODUCTOS DE BANCA DE PERSONAS Y DE CONSUMO:**

La institución podrá realizar operaciones de banca de personas y de consumo con personas vinculadas en condiciones de mercado, respetando los límites, términos y requerimientos establecidos en las leyes, reglamentos, manuales u otras disposiciones aplicables.

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 19 de 37
--------------	--	--------------------------------

A la aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas para créditos para vivienda le aplicará la política general de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas; y seguirá la matriz general de instancias de aprobación que se encuentre vigente.

La aprobación de las operaciones de financiamiento con personas vinculadas para productos de consumo y tarjeta de crédito, por tratarse de productos masivos, seguirá el mismo procedimiento e instancias establecidas para la generalidad de clientes y solicitantes. No obstante, el Consejo de Administración podrá conocer los casos que le sean sometidos o establecer parámetros o lineamientos para cierto tipo de productos u operaciones específicas, reservándose el derecho de dar las aprobaciones respectivas; o bien, designar las instancias de aprobación según estime conveniente.

#### **EXCEPCIONES:**

Las excepciones a las políticas para aprobación de operaciones con personas vinculadas que sean sometidas al Consejo de Administración, según la matriz general de instancias de aprobación o las instrucciones específicas que éste emita, serán conocidas y otorgadas por el propio Consejo.

Cualquier otra excepción a las políticas para aprobación de operaciones con personas vinculadas deberá otorgarse por una instancia de aprobación superior a la que correspondería la aprobación, conforme a la matriz general de instancias de aprobación; lo cual deberá quedar debidamente documentado.

En ningún caso, podrá otorgar una excepción alguna persona que tenga interés directo o indirecto con el financiamiento de que se trate.

## **5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### **OBJETO:**

La política sobre conflictos de interés está orientada a proteger los intereses generales de la institución y del grupo financiero a efecto de permitir identificar los conflictos de interés que puedan surgir; y, según sea posible, impedirlos o gestionarlos adecuadamente, observando las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### **ALCANCE:**

La presente política aplicará a todas las operaciones y relaciones que se generen en la Institución y abarcará relaciones con accionistas, miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, colaboradores, clientes y autoridades. Las actividades en las que se puede generar conflicto de interés, además del otorgamiento de financiamiento, incluye, entre otros, la contratación de proveedores y servicios, aprobación de operaciones, contratación de parientes, o la existencia de vínculos de parentesco o por relaciones personales.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde al Comité de Ética.

**POLÍTICA GENERAL:**

Los accionistas, miembros del Consejo de Administración, Gerente General, funcionarios y demás colaboradores de la entidad, están obligados a informar sobre cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés frente a la institución.

Las operaciones o negocios que las instituciones realicen con accionistas, miembros del Consejo de Administración, funcionarios y colaboradores; así como con personas individuales o jurídicas vinculadas a las enunciadas anteriormente, se realizarán a precios de mercado.

Las personas en situación de conflicto de interés están obligadas a no tomar parte y/o no estar presentes en la discusión ni en la decisión del asunto que da lugar al conflicto. En los casos que se detecte alguna situación de conflicto de interés en procesos internos de la Institución, que no sean o no puedan ser resueltos en el momento, corresponderá al Comité de Ética tomar las medidas correspondientes para gestionar adecuadamente la situación.

Las operaciones y negocios que realicen las instituciones del Grupo Financiero entre sí no generarán costos, comisiones u honorarios salvo que así lo disponga la instancia que hubiere aprobado la operación o negocio; en cuyo caso, dichos costos, comisiones u honorarios se establecerán a precios de mercado.

Cada una de las áreas de la institución estará obligada a revisar sus procesos periódicamente y evaluar si existen situaciones que puedan originar algún conflicto de interés. En caso de identificar alguna situación que pueda originar conflictos de interés, el área afectada lo hará del conocimiento del Comité de Ética, para determinar las acciones a adoptar.

En todo caso, el Comité de Ética podrá solicitar el apoyo específico de otras áreas de la Institución para la identificación de situaciones o personas que puedan tener conflictos de interés, en particular, la Unidad Administrativa de Cumplimiento, Recursos Humanos, Cumplimiento, Riesgos, Jurídico y Auditoría Interna.

La Unidad Administrativa de Cumplimiento estará encargada de trabajar con las distintas áreas de la institución en la identificación de las actividades y situaciones donde pueden originarse conflictos de interés.

Las acciones adoptadas y/o recomendaciones serán presentadas al Comité de Auditoría para su conocimiento, discusión y/o presentación al Consejo de Administración.

Las disposiciones relacionadas con conflictos de interés contenidas en reglamentos internos, procedimientos, lineamientos u otras políticas, tales como el Reglamento Interno del Consejo de Administración, Código de Ética y Conducta, Política de

Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas, entre otras, serán válidas y complementarán la política general sobre conflictos de interés.

### 5.3 POLÍTICAS SOBRE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE A ÉSTE, ASÍ COMO DEL AUDITOR INTERNO Y SUCESIÓN DE CARGOS CLAVE

#### OBJETO:

El objeto de esta política es contar con los perfiles del Gerente General, los funcionarios que le reportan directamente y del Gerente de Auditoría o Auditor Interno; así como establecer las medidas generales que deben tomarse en cuenta para preparar una adecuada sucesión de cargos clave, cuando sea necesario, que coadyuven a la continuidad del negocio de una manera adecuada.

#### ALCANCE:

Esta política aplicará a la información y perfiles del Gerente General, funcionarios que le reportan directamente, Gerente de Auditoría o Auditor Interno y demás personas que se consideren en cargos clave o sensitivos; así como a sus posibles sucesores.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a Recursos Humanos.

#### POLÍTICA GENERAL SOBRE PERFILES DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE A ÉSTE; Y DEL AUDITOR EXTERNO:

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. La revisión y actualización deberá realizarse al menos anualmente.

El Gerente General será nombrado por el Consejo de Administración tomando en cuenta las consideraciones o lineamientos regionales que pudieren existir. Los funcionarios que le reportan al Gerente General serán nombrados por el Consejo de Administración. El Consejo de Administración podrá delegar en el Gerente General, el nombramiento de los funcionarios que le reportan directamente a éste. El Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente deberán 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 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 el Consejo de Administración lo considera necesario, deberán reunir otras calidades y cualidades que éste establezca.

El Gerente de Auditoría Interna o Auditor Interno será nombrado por el Consejo de Administración tomando en cuenta las consideraciones o lineamientos regionales que pudieren existir; y deberá reunir los requisitos que establezca la normativa aplicable, no incurrir en ninguno de los impedimentos que establece la legislación para el Gerente General, 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 el Consejo de Administración lo considera necesario, deberán reunir otras calidades y cualidades que éste establezca.

Las calidades del Gerente General, funcionarios que le reportan directamente y del Gerente de Auditoría o Auditor Interno deberán acreditarse previo a ocupar el cargo y mantenerse permanentemente.

Recursos Humanos o quien el Consejo de Administración establezca, deberá realizar una evaluación y validación de los perfiles (calidades y requisitos) al menos cada dos años o previo a que se realice algún nombramiento, cambio de funciones, ascensos o movimientos laterales. La recopilación de la información necesaria estará a cargo del Oficial de Gobierno Corporativo.

De la misma forma se procederá si a algún puesto o cargo de los mencionados, se le asignan nuevas atribuciones que requieran conocimientos particulares, sobre todo en la gestión del negocio y sus riesgos.

#### **POLÍTICA GENERAL SOBRE SUCESIÓN DE CARGOS CLAVE:**

Recursos Humanos elaborará un listado de los puestos y cargos clave o sensitivos, el cual incluirá al Gerente General, los funcionarios que le reportan directamente y el Auditor Interno. La definición de el o los posibles sucesores del Gerente General y Auditor Interno deberá realizarse tomando en consideración los lineamientos regionales, si los hubiere; y en coordinación con cada uno de los ocupantes de puestos clave o sensitivos.

La definición de el o los posibles sucesores de los funcionarios que le reportan al Gerente General se hará en coordinación con cada uno de los ocupantes de puestos clave o sensitivos.

Los posibles sucesores deberán ser preparados para una eventual sucesión, velando por que vayan reuniendo las calidades y requisitos necesarios según el perfil del puesto.

En caso de renuncia, despido, fallecimiento, ausencia o incapacidad temporal; o pérdida de la idoneidad de alguna de las personas identificadas en puestos clave o sensitivos, Recursos Humanos abrirá la convocatoria y luego de realizar las evaluaciones y revisión de calidades y cualidades, de los candidatos, presentará las opciones de sucesor al Consejo de Administración para que pueda ser designado temporal o definitivamente.

Salvo lo dispuesto en la normativa aplicable respecto a calidades e impedimentos particulares, el Consejo de Administración podrá hacer excepciones para la designación y nombramiento de algún sustituto en los puestos clave o sensitivos, cuando lo estime

pertinente y no sea en detrimento de la buena marcha de la institución. En todo caso, el Consejo de Administración podrá establecer un plazo prudencial para que la persona designada a ocupar alguno de los cargos antes relacionados alcance las capacidades y/o cualidades que pudiere necesitar.

#### **EXCEPCIONES:**

Las excepciones a las Políticas sobre Perfiles del Gerente General y Funcionarios que le Reportan Directamente a éste, así como del Auditor Interno y Sucesión de Cargos Clave relacionadas con el Gerente General o el Auditor Interno deberá otorgarse únicamente por el Consejo de Administración tomando en consideración los lineamientos regionales, si los hubiere.

Cualquier excepción a las Políticas sobre Perfiles del Gerente General y Funcionarios que le Reportan Directamente a éste, así como del Auditor Interno y Sucesión de Cargos Clave, relacionados con los funcionarios que le reportan directamente al Gerente General, deberá otorgarse únicamente por el Consejo de Administración.

Cualquier excepción que se otorgue deberá quedar debidamente documentada. En ningún caso, podrá otorgarse alguna excepción sobre el cumplimiento de requerimientos establecidos en las leyes o normativa aplicables.

#### **5.4 POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS CALIDADES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EL GERENTE GENERAL, LOS FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE Y DEL AUDITOR INTERNO**

##### **OBJETO:**

El objeto de esta política es asegurarse que los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los funcionarios que le reportan directamente y el Gerente de Auditoría o Auditor Interno cumplan y mantengan las calidades requeridas por la normativa aplicable y el Manual de Gobierno Corporativo, según corresponda, para garantizar su solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, conocimientos y experiencia, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la institución.

##### **ALCANCE:**

Esta política aplicará a la información y calidades de los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, funcionarios que le reportan directamente y Gerente de Auditoría o Auditor Interno.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a Recursos Humanos.

##### **POLÍTICA GENERAL:**

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 24 de 37</p>
----------------------	---	--

Los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los funcionarios que le reportan directamente y el Gerente de Auditoría o Auditor Interno deberán reunir los requisitos y calidades que establezca la normativa y políticas aplicables.

Las calidades de los miembros del Consejo de Administración, Gerente General, funcionarios que le reportan directamente y del Gerente de Auditoría o Auditor Interno deberán acreditarse previo a ocupar el cargo de que se trate y mantenerse permanentemente. Recursos Humanos o quien el Consejo de Administración establezca, deberá realizar una evaluación y validación de los perfiles (calidades y requisitos) al menos cada dos años o previo a que se realice algún nombramiento, cambio de funciones, ascensos o movimientos laterales.

Para efectos de la evaluación y verificación de calidades, el órgano correspondiente, previo a efectuar cualquier nombramiento, proporcionará el o los nombres de las personas propuestas para ocupar el cargo de que se trate. Las personas propuestas para fungir como miembros del Consejo de Administración, Gerente General, funcionarios que le reporten a éste o Gerente de Auditoría o Auditor Interno, según corresponda, presentarán la información y documentación requerida para realizar la evaluación respectiva.

Cuando se trate de la reelección, confirmación o evaluación de calidades de miembros del Consejo de Administración o de personas que ya hayan sido acreditadas en algún momento, sólo será necesaria la actualización de su información para el análisis respectivo.

Las evaluaciones realizadas deberán estar debidamente documentadas en el expediente respectivo.

En caso que en el transcurso del ejercicio del cargo de que se trate, sobrevenga alguna situación que pudiere afectar alguna de las calidades de alguno de los miembros del Consejo de Administración o los funcionarios relacionados, deberá realizarse la evaluación correspondiente; y, si se determina que dicha persona no cumple con las calidades requeridas, se procederá a tomar las acciones pertinentes tendentes a corregir la situación.

#### **EXCEPCIONES:**

Las excepciones a las Políticas para la Evaluación de las Calidades de los Miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los Funcionarios que le Reportan Directamente y del Auditor Interno, relacionadas con los miembros del Consejo de Administración deberán ser otorgadas únicamente por la Asamblea de Accionistas.

Cualquier excepción a las Políticas para la Evaluación de las Calidades de los Miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los Funcionarios que le Reportan Directamente y del Auditor Interno relacionadas con el Gerente General y el Auditor Interno deberá otorgarse únicamente por el Consejo de Administración, tomando en consideración los lineamientos regionales, si los hubiere.

Cualquier otra excepción a las Políticas para la Evaluación de las Calidades de los Miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los Funcionarios que le Reportan Directamente y del Auditor Interno, deberá otorgarse únicamente por el Consejo de Administración

Cualquier excepción que se otorgue deberá quedar debidamente documentada. En ningún caso podrá otorgarse alguna excepción sobre el cumplimiento de requerimientos establecidos en las leyes o normativa aplicables.

## 5.5 POLÍTICAS SOBRE LA REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL Y DE LOS FUNCIONARIOS QUE LE REPORTAN DIRECTAMENTE

### OBJETO:

La Política sobre remuneración y evaluación del desempeño del Gerente General y de los Gerentes que le reportan directamente al Gerente General tiene por objeto que la remuneración que se otorgue a estos funcionarios, en particular la que se entregue como una bonificación incentivo por su desempeño, se encuentre basada en una evaluación alineada con el plan estratégico de la Institución en función de la labor que realizan y que la misma tenga los incentivos adecuados para fomentar el crecimiento de la institución, la rentabilidad, aseguramiento de sus activos, gestión de riesgos.

### ALCANCE:

Esta política y la evaluación que se determine aplica específicamente al Gerente General y los Gerentes que reportan directamente al Gerente General. El Consejo de Administración podrá ampliar su aplicación según lo estime pertinente.

**RESPONSBLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a Recursos Humanos.

### POLÍTICA GENERAL:

El Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente, tendrán una remuneración definida conforme a la estructura y el plan estratégico de la institución; así como a las calidades específicas de cada persona. La remuneración del Gerente General será definida por el Consejo de Administración; y, la remuneración de los funcionarios que le reportan directamente al Gerente General será definida por éste conforme las condiciones de mercado, plan estratégico y el presupuesto aprobado.

La bonificación incentivo o cualquier tipo de bonificación del Gerente General y de los funcionarios que le reportan directamente será autorizada por el Consejo de Administración, la cual estará basada en los objetivos estratégicos a largo plazo de la institución, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la entidad.

El Consejo de Administración o el Gerente General, según corresponda, podrán conceder aumentos salariales o bonificaciones especiales a las personas que estime

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 26 de 37</p>
----------------------	---	--

pertinente tomando en cuenta las necesidades de la institución, así como las calidades, cualidades y funciones de el o los colaboradores de que se trate. En ningún caso el Consejo de Administración o el Gerente General, según corresponda, estarán obligados a conceder aumentos salariales o bonificaciones especiales, salvo que exista una instrucción o política específica emitida por los órganos o instancias superiores correspondientes.

El Consejo de Administración aprobará y realizará la evaluación del desempeño del Gerente General, así como la de los funcionarios que estime pertinente. Recursos Humanos será el área encargada de administrar operativamente la evaluación de desempeño al Gerente General y los funcionarios definidos por el Consejo de Administración.

Recursos Humanos será el área encargada de elaborar la evaluación de desempeño del resto de los colaboradores de la entidad. La herramienta será presentada a la Gerencia General para su aprobación. La evaluación del desempeño estará a cargo del jefe inmediato de los colaboradores y podrá ser administrada según las instrucciones que establezca el Gerente General.

Las herramientas para la evaluación del desempeño de los distintos funcionarios y colaboradores, independientemente de su instancia de aprobación, deberá estar alineada con los objetivos a largo plazo y estrategia de la entidad e incluirán una sección sobre la valoración de la asunción prudente de riesgos.

#### **EXCEPCIONES:**

Cualquier excepción a las Políticas sobre la Remuneración y Evaluación del Desempeño del Gerente General y de los Gerentes que Defina el Consejo deberá otorgarse únicamente por el Consejo de Administración. Cualquier excepción que se otorgue deberá quedar debidamente documentada.

En ningún caso, podrá otorgarse alguna excepción sobre el cumplimiento de requerimientos establecidos en las leyes o normativa aplicables.

## **5.6 POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES Y TRATO EQUITATIVO**

#### **OBJETO:**

Las políticas sobre la relación con clientes y trato equitativo tienen por objeto promover la transparencia y prácticas financieras responsables en el marco de la excelencia en el servicio, en el ofrecimiento, diseño, venta y gestión de productos y servicios que la Institución pone a disposición del público, así como en las comunicaciones y trato con los clientes.

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 27 de 37</p>
----------------------	---	--

Los valores éticos son la base fundamental en la relación con los clientes en el ejercicio de las actividades propias de la Institución, para fortalecer la credibilidad, confianza y satisfacción de los clientes.

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.

Los planes de remuneración y/o compensación a los colaboradores deberán revisarse periódicamente a efecto que los mismos no promuevan o generen conductas contrarias a la presente política.

#### **ALCANCE:**

Esta política tiene aplicación general en todas las áreas de la Institución que incluyan o se relacionen con el diseño y oferta de productos y servicios, precios y condiciones, mercadeo, publicidad, colocación, venta, servicio al cliente, atención de consultas, gestiones y reclamos; y, en particular a las áreas y personas que tengan contacto con los clientes.

Las áreas operativas, de apoyo, de análisis y control, en todas las actividades que realicen y que afecten o puedan afectar la relación de la Institución con los clientes, deberán tener presente los principios de transparencia, responsabilidad financiera y trato equitativo y amable.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de las políticas corresponde a Gerencia General quien podrá auxiliarse de los funcionarios que estime pertinente.

#### **POLÍTICA GENERAL:**

En toda relación que la Institución tenga con sus clientes deberá observar los principios de transparencia, responsabilidad financiera y trato equitativo. Para el efecto, además de las disposiciones relacionadas con el presente tema, contenidas en otras disposiciones (incluyendo Código de Ética y Conducta u otros manuales o políticas internas), la Institución deberá:

1. Promover una cultura de transparencia, responsabilidad financiera y trato equitativo y amable a sus clientes, que deberá extenderse a todas las áreas de la Institución, incluyendo a proveedores de bienes o servicios;
2. Revisar productos, servicios y prácticas existentes para velar por el cumplimiento de las políticas sobre relación con clientes y trato equitativo.

3. Impulsar mecanismos de monitoreo de satisfacción y reclamos de clientes para evaluar el cumplimiento de esta Política e identificar riesgos reputacionales.

Adicionalmente, los miembros del Consejo de Administración, Funcionarios y colaboradores de la Institución deberán:

1. Tomar sus decisiones y emitir sus opiniones en los asuntos relacionados con clientes sobre una base estrictamente objetiva de negocios.

2. Respetar los derechos de los clientes buscando atender sus necesidades en concordancia con los objetivos de trato equitativo, desarrollo, productividad y servicio de la Institución.

3. Brindar los servicios con respeto, amabilidad, cortesía y eficiencia, ofreciendo información clara, precisa y transparente en el menor plazo posible, aun cuando esta sea negativa.

#### POLÍTICAS ESPECÍFICAS:

##### 5.6.1 DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Los productos y servicios que se ofrezcan deberán dirigirse a atender necesidades de los clientes, ofrecer soluciones, innovar o buscar algún beneficio para los destinatarios de los mismos. En el diseño de productos o servicios deberán observarse los principios de transparencia, responsabilidad financiera y trato equitativo.

Todo producto o servicio deberá contar con un programa o manual en el que se indique qué es y cómo funciona, justificación, propuesta de valor para el cliente que incluya la relación con alguno o algunos de los valores de la Institución, cuál es su objeto, el segmento al que está destinado y las condiciones generales del mismo.

Para la aprobación de productos o servicios deberá contarse con el visto bueno de Gerencia General, Dirección Financiera, Dirección de Operaciones, Gerencia de Riesgos, Gerencia Jurídica, Gerencia de Cumplimiento y el área comercial a la que pertenezca el producto o servicio. Los productos y servicios deben funcionar y ejecutarse tal y como han sido diseñados; y los contratos, formularios o similares y la información de los productos y servicios deben reflejar fielmente y dar a entender claramente al cliente sus condiciones y la manera en que funcionarán.

La Institución deberá velar por que los productos y servicios que ofrezca cumplan la normativa correspondiente y con el programa o manual establecido. No podrán aprobarse ni ofrecerse productos o servicios que no contengan o mantengan una

propuesta de valor para los clientes o que impliquen algún riesgo reputacional para la Institución.

### 5.6.2 INTERESES, COMISIONES, CARGOS Y OTROS

La política para la definición de intereses, comisiones, cargos y/o similares se basa en principios de transparencia y objetividad.

Los intereses, comisiones, cargos y/o similares, que correspondan a los productos o servicios que se ofrezcan a los clientes, se fijarán libremente y de manera técnica y objetiva tomando en cuenta la estrategia y situación de la institución, el entorno y condiciones del mercado, los riesgos propios del producto o servicio y el segmento al que están dirigidos.

Cuando se trate de productos activos, los cobros que se realicen deberán constar en la oferta que acepte el cliente, en los documentos de formalización o similares y/o anexos respectivos, según corresponda. Cualquier variación de los precios establecidos en los productos o servicios, se hará de conocimiento de los clientes por los medios que se estimen más convenientes. No podrá cobrarse comisiones, cargos o similares por servicios que no hayan sido efectivamente prestados, ni cobrarse de manera distinta a como está establecido.

La Institución deberá tener y mantener disponible información clara, suficiente y actualizada que permita conocer los cobros que se realicen en sus diferentes productos y servicios.

### 5.6.3 OFERTA AL PÚBLICO Y PUBLICIDAD

La oferta al público de productos, servicios, promociones y beneficios; así como la publicidad que realice la entidad deberá ser transparente, veraz, clara y congruente con los valores y principios éticos de la Institución.

La oferta al público y la publicidad que realice la Institución constituye una obligación de entregar y cumplir con lo ofrecido según las condiciones establecidas. Todo material y publicidad que contenga alguna oferta al público deberá ser revisada por las áreas involucradas a efecto que se garantice que lo que se indique en el material, sea exactamente lo que la entidad estará entregando. Adicionalmente, deberá revisarse por el Departamento Jurídico y Gerencia de Servicio al Cliente para resguardar la reputación y buen nombre de la entidad.

Todos los funcionarios y colaboradores de las áreas de la Institución que promuevan negocios, están obligados a conocer los productos y servicios que ofrecen.

El Departamento Jurídico y la Gerencia de Servicio al Cliente darán orientación al área de Mercadeo y a las áreas de negocio para tratar a los clientes de manera justa y fomentar la claridad, transparencia y precisión del material de mercadeo:

Cualquier irregularidad o inquietud que se observe y que involucre materiales de promoción, marketing, programas o divulgaciones relacionadas con algún producto o servicio deberá ser informada a la línea ética, Oficial de Gobierno Corporativo o Unidad Administrativa de Cumplimiento para su atención y seguimiento.

La Gerencia de Mercadeo es responsable de garantizar que los materiales de "marketing", divulgaciones u otras comunicaciones se revisen adecuadamente y cumplan con esta política previo a su uso o publicación; así como de la corrección de cualquier irregularidad o deficiencia que pudiere presentarse en relación con los mismos.

#### 5.6.4 INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La política sobre información y transparencia para los clientes se basa en principios de transparencia, suficiencia, oportunidad y veracidad. Los clientes tienen derecho a solicitar y recibir en el menor tiempo posible información de los productos y servicios que la Institución ofrece, así como de las operaciones realizadas.

Salvo casos excepcionales y debidamente justificados, la información de los clientes y de sus operaciones estará a su disposición para su consulta y revisión. En caso que la Institución esté imposibilitada material o legalmente de proporcionar alguna información o documentación requerida por algún cliente en relación con sus operaciones, lo hará de su conocimiento de manera adecuada, hasta donde la normativa aplicable lo permita (para temas relacionados con la prevención del lavado de dinero u otros activos y prevención de financiamiento del terrorismo, se aplicarán los criterios específicos contenidos en las políticas o manuales respectivos y se guardará la reserva correspondiente).

La Institución publicará información sobre sus actividades, productos y servicios por los medios que establece la normativa aplicable y en aquellos que se estime pertinente. La información que se publique en medios escritos y/o el sitio web es responsabilidad de la Institución.

La Institución, dentro de sus oficinas centrales, sucursales y áreas de atención al público, mantendrá, como mínimo, información visible, legible y clara acerca de tasas de interés para operaciones activas y pasivas, según la normativa aplicable, tipo de cambio de moneda extranjera en ventanilla y los respectivos horarios de atención en cada punto, según corresponda.

Al iniciar la relación con el cliente, se enviará o pondrá a su disposición, la información pertinente a la operación que haya realizado. Cuando se den cambios en las condiciones de las operaciones activas o pasivas deberá informarse o poner a disposición del usuario la nueva información que corresponda.

La presente política no restringe ni menoscaba las obligaciones que la Institución deba cumplir conforme a la normativa aplicable.

#### 5.6.5 ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

La Institución atenderá a sus clientes y usuarios con cortesía y eficiencia, ofreciendo información clara, precisa y transparente, respetando sus derechos y buscando atender sus necesidades en concordancia con los objetivos de trato equitativo, desarrollo, productividad y servicio con excelencia.

Las respuestas a los requerimientos de los clientes deben ser proporcionadas en el menor plazo posible aún y cuando esta sea negativa.

Los clientes tendrán acceso a un canal (banca en línea o número de centro de contacto) para generar y dar seguimiento a requerimientos, gestiones o problemas potenciales ocurridos con productos y servicios.

Las gestiones, requerimientos o reclamos de los clientes deberán ser gestionadas de manera que se facilite su seguimiento. El área de Atención al Cliente deberá contar con un registro de incidentes y gestiones para identificar posibles riesgos o áreas de mejora. Los temas relevantes serán conocidos en el Comité de Auditoría o de Riesgos, según corresponda.

#### 5.6.6 COBROS

La Institución deberá llevar a cabo su gestión de cobros de manera adecuada, respetando los derechos y dignidad de sus clientes y deudores y cumpliendo sus responsabilidades frente a accionistas y depositantes.

En el ejercicio legítimo de sus acreedurías, la Institución podrá hacer uso de cualquier medida legítima que tenga a su alcance. Según el tipo y calificación de la deuda, el deudor deberá ser advertido de las consecuencias de la falta de pago (incluyendo la afectación de su historial crediticio y la posibilidad de iniciar acciones judiciales en su contra).

Cualquier tipo de cobro en el que se falte al respeto, abuse o insulte a los clientes o deudores, está prohibido.

La Institución, en cumplimiento de la normativa aplicable, debe realizar una gestión de cobro de deuda efectiva y justa con el cliente, definiendo los horarios hábiles para el cobro y los medios autorizados para el efecto. Los textos o scripts de cobro deberán ser autorizados por el Departamento Jurídico y Gerencia de Servicio al Cliente. La información relacionada con el estado moratorio del cliente y su saldo pendiente deberá efectuarse únicamente con el titular, codeudor o fiador de la deuda.

La Institución podrá subcontratar o tercerizar la gestión de cobro; pero en todo caso, deberá someter al proveedor al cumplimiento de los lineamientos aprobados para tal efecto, debiéndose evaluar, periódicamente, por los mecanismos que se estimen pertinentes, la calidad e idoneidad de la gestión.

## 5.7 POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES

### OBJETO:

Las políticas sobre la relación con proveedores tienen por 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.

### ALCANCE:

Esta política tiene una aplicación general que abarca todas las áreas de la Institución que puedan contratar o que contraten servicios con proveedores externos en tanto no se cree una política específica para cierto tipo de contratación. En todo caso, cualquier contratación o relación con proveedores, deberá ajustarse a los lineamientos generales establecidos.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a Compras.

### POLÍTICA GENERAL:

Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de la Institución, los clientes y accionistas.

La selección y calificación de los proveedores para la compra y contratación de bienes y servicios se ejecutará por las áreas competentes, de conformidad las normas y procedimientos establecidos. Dichos procedimientos deberán ser competitivos, eficientes y transparentes, adecuados para el tipo de bienes o servicios establecidos y los montos de los mismos. En todo caso, previo a la contratación de proveedores deberá definirse si el producto es esencial para la operación de la Institución.

Los proveedores deberán adecuarse a las normas establecidas en el Código de Conducta y alinearse a los valores y políticas institucionales, según sea el caso. 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 de la Institución.

Se podrá adquirir bienes o contratar servicios con personas vinculadas a la Institución siempre que se haga en condiciones de mercado, respetando los límites y condiciones establecidos en las leyes, reglamentos, manuales u otras disposiciones aplicables.

La aprobación de contratación de proveedores que sean personas vinculadas estará a cargo de las instancias generales de aprobación, conforme a los procedimientos establecidos, según el tipo de contratación o proveedor de que se trate.

La aprobación de contratación de proveedores de servicios esenciales para la Institución, con personas vinculadas, corresponderá al Consejo de Administración.

En la gestión o aprobación de la contratación de proveedores que sean personas vinculadas, no podrán participar quienes tengan interés directo o indirecto en el asunto. 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, retirarse del foro respectivo.

La persona que tenga o considere tener algún conflicto de interés frente a una contratación que se realice con personas vinculadas deberá revelarlo, según corresponda, a su superior jerárquico o bien a los demás miembros de la instancia en la que se conozca el asunto. Los accionistas, miembros del Consejo de Administración, Gerente General, funcionarios y demás colaboradores de la entidad, están obligados a informar sobre cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés frente a la institución.

## 5.8 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CORRECCIÓN Y SANCIÓN AL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN DIRECTAMENTE A ÉSTE Y CAUSALES DE REMOCIÓN

### OBJETIVO:

El objetivo de la presente 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

<p>Versión 1</p>	<p>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018</p>	<p>HOJA NÚMERO Página 34 de 37</p>
----------------------	---	--

determinar las causales de remoción para dichos funcionarios, debido a la naturaleza de las funciones y responsabilidades que integran la Alta Gerencia.

**ALCANCE:**

Sin perjuicio de lo dispuesto en las Leyes y normativa aplicable; y el Reglamento Interior 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.

**RESPONSABLE DE LA POLÍTICA:** La aplicación, cumplimiento, control y mantenimiento de la presente política corresponde a Recursos Humanos.

**POLÍTICA GENERAL:**

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.

El Departamento o Gerencia de Recursos Humanos o Comité de Ética será el encargado de administrar el procedimiento de corrección y sanción; y elevará su dictamen al Consejo de Administración, quien emitirá la resolución correspondiente; y, si fuere el caso, la sanción aplicable. Si alguno de los miembros del Comité de Ética estuviere implicado en el hecho o tuviere algún conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en las actuaciones y deliberaciones del mismo.

**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 Ética 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 Ética analizará la respuesta y procederá a emitir el dictamen correspondiente en un plazo que no exceda de diez días hábiles.
- c) En todo caso, previo a emitir su dictamen, el Comité de Ética podrá recabar la información y realizar las entrevistas que estime pertinentes.
- d) El dictamen será elevado al Consejo de Administración para que sea conocido en la siguiente reunión que tenga.

Salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente, los incumplimientos serán sancionados de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 35 de 37
--------------	--	--------------------------------

Reglamento Interior de Trabajo y/o el Código de Ética y Conducta, aplicando alguna de las sanciones siguientes:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación por escrito;
- c) Suspensión sin goce del sueldo hasta por un máximo de ocho días;
- d) Terminación de la relación laboral sin responsabilidad para la Institución, cuando las faltas fueren recurrentes y se consideren graves.

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 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.

Para los efectos correspondientes, el Consejo de Administración podrá dar por terminada la relación laboral, en los casos siguientes:

- a) Por la pérdida de las calidades o cualidades establecidas para el ejercicio del cargo de conformidad con la normativa o políticas aplicables;
- b) Por sobrevenir alguno de los impedimentos establecidos en la normativa o políticas aplicables;
- c) Por alguna de las causales establecidas en la legislación laboral como causa justa para la terminación de la relación laboral por parte del patrono;
- d) Por cualesquiera otras que, a juicio del Consejo de Administración sean consideradas como graves o que puedan afectar la reputación o el desempeño de la institución.

Sobre 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.

CÓDIGO: PR-OP-CT-005	Manual Gobierno Corporativo	<b>Banco Promerica</b> 
----------------------	-----------------------------	--

## 6 ACEPTACIÓN

<b>Aprobado por Junta Directiva</b>	<b>Número de Acta:</b>
	CA-042-2018
	CA-044-2018
	CA-017-2018

Versión 1	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Julio de 2018	HOJA NÚMERO Página 37 de 37
--------------	--	--------------------------------