	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## I. OBJETIVO

Definir los lineamientos para asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo en Banco Promerica de Costa Rica, S.A. (en adelante El Banco), buscando relaciones corporativas exitosas con sus Accionistas, Miembros de Junta Directiva, Órganos Superiores, Órganos de Control, Colaboradores, Proveedores y Clientes.

## II. ALCANCE

Todos los procesos del Banco.


## III. DEFINICIONES CLAVE QUE ENCONTRARÁ EN EL GLOSARIO

- BPCR, PFC, PPE, GIE Vinculado, Dividendos.

## IV. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

### Documentos Internos

- [COP-FO-001 Listado de requisitos de proveedores](#)
- [COP-PO-001-Política de Compras](#)
- [CUM-PO-001-Política de Cumplimiento](#)
- [GCO-FO-001-Código de Ética](#)
- [GCO-FO-002-Código de gobierno corporativo](#)
- [GCO-FO-003-Tabla de Rotación de Órganos de Gobernanza](#)
- [GCO-FO-004-Plan de inducción de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-FO-005-Plan de Capacitación de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-FO-006-Lista de contactos autorizados recepción de oficios](#)
- [GCO-FO-007-Pacto social de Promerica](#)
- [GCO-FO-044-Detalle de Informes Gerenciales](#)
- [GCO-GI-001: Plan de Manejo de Crisis.](#)
- [GDO-PO-001 Política Gestión Documental](#)
- [GDO-PR-004 Procedimiento para el registro y control de excepciones](#)
- [MER-PO-001-Política de Mercadeo](#)
- [RGO-PO-001-Política de Riesgo y Control interno](#)
- [SEG-PO-001-Política de Seguridad](#)
- [TEC-PO-001Política de Tecnología de Información](#)
- [THU-CD-FO-003-Plan Anual de Capacitación](#)
- [THU-PO-001-Política de Talento Humano](#)

	<b>PROCESO:</b> <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>SUBPROCESO:</b> N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


- [THU-PS-FO-004-Plan de inducción de Talento Humano](#)

#### **Documentos Externos**

- [GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-09 Reglamento de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-DE-006 Política General de Comunicación PFC](#)
- [FCO-CO-DE-002 Reglamento relativo a información de entidades financieras](#)
- **Reglamentos internos de los Comités de Apoyo:**
  - [GCO-RE-001-Reglamento de Comité de Activos y Pasivos](#)
  - [GCO-RE-002-Reglamento de Comité de Riesgos](#)
  - [GCO-RE-003-Reglamento de Comité de Auditoría](#)
  - [GCO-RE-004-Reglamento de Comité de Cumplimiento](#)
  - [GCO-RE-005-Reglamento de Comité de Tecnología de Información](#)


#### **V. RESPONSABLES**

- DF2000 Contralor

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## VI. INDICE

<b>1. PRINCIPIOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. GRANDES TEMAS.....</b>	<b>4</b>
2.1. POLÍTICA DE ROTACIÓN DE ORGANOS DE GOBERNANZA.....	4
2.2. POLÍTICA DE TRATO CON EL ACCIONISTA .....	5
2.3. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	5
2.4. POLÍTICA DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	6
2.5. POLÍTICA DE RELACIÓN CON CLIENTES .....	11
2.6. POLÍTICA DE RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	15
2.7. POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	16
2.8. POLÍTICA DE RECIBO, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE OFICIOS DE ÓRGANOS SUPERVISORES.....	19
2.9. POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	19
2.10. POLÍTICA PAGO DE DIVIDENDOS .....	20
<b>3. EXCEPCIONES A LA POLÍTICA .....</b>	<b>21</b>

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## VII. DESCRIPCIÓN


### 1. PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1. El Banco cuenta con un proceso de gobierno corporativo robusto que permite la efectiva y adecuada ejecución de las sanas prácticas de gestión institucional buscando relaciones corporativas exitosas con sus Accionistas, Miembros de Junta Directiva, Órganos Superiores, Órganos de Control, Colaboradores, Proveedores y Clientes.
- 1.2. El Banco se asegura que el proceso de gobierno corporativo cuente con mecanismos que permitan mantener una adecuada gestión institucional, la cual está basada en los principios de transparencia, respeto y confiabilidad.
- 1.3. El Banco cumple con el cuerpo normativo vigente, aplicable al giro del negocio bancario. Para lo anterior, cuenta con una estructura organizativa idónea en función del tamaño y requerimiento corporativo.
- 1.4. El Banco ha definido designar una unidad de control y aseguramiento para el cumplimiento de las estipulaciones establecidas en el **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y cualquier otra norma relacionada, la cual ha denominado Contraloría quien reporta jerárquicamente a la Junta Directiva.
- 1.5. El Banco establece la Comisión de Crisis como el equipo responsable de liderar la atención de situaciones de crisis que puedan afectar la imagen y reputación del Banco, según se establece en el GCO-GI-001: Plan de Manejo de Crisis
- 1.6. El Banco por medio de la Junta Directiva, define los voceros oficiales para la comunicación interna y externa sobre asuntos relevantes a nivel interno, externo y regulatorio, según se ha definido en la **MER-PO-001-Política de Mercadeo**.

### 2. GRANDES TEMAS

#### 2.1. POLÍTICA DE ROTACIÓN DE ORGANOS DE GOBERNANZA

- 2.1.1. El Banco ha definido la política de rotación de los órganos de gobernanza estipulados en el **GCO-FO-002-Código de Gobierno Corporativo** (Junta Directiva, Órganos Superiores y Órganos de Ejecución) el cual se establece de conformidad con el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica** y los **Reglamentos Internos de los Comités de Apoyo** (el detalle se adjunta en el documento **GCO-FO-003-Tabla de Rotación de Órganos de Gobernanza**). Por su parte los Órganos de Control se rigen por lo establecido en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## 2.2. POLÍTICA DE TRATO CON EL ACCIONISTA

### 2.2.1. Los lineamientos del Banco para el acceso a la Información y participación del Accionista son:

- Asegurar los derechos y el trato justo para los accionistas, según lo establecido en el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica** y cualquier norma vigente en el país. Entre los aspectos de dicho tratamiento se define el acceso periódico del accionista a la información financiera, contable, legal y operacional del Banco.
- Los perfiles específicos del contenido, oportunidad y canales de comunicación son determinados por la Junta Directiva, a manera de garantizar el conocimiento de la mencionada información.

### 2.2.2. Lineamientos del Banco para la administración de los Conflictos de Interés en la aprobación de transacciones que afecten a la Entidad.


- Las disposiciones referentes a la Administración de Conflictos de Interés correspondientes a Accionistas se detallan en el **GCO-FO-001-Código de ética**.

## 2.3. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Contraloría y sus funciones

### 2.3.1. El Banco cuenta con una Contraloría a la cual se encuentra adscrita la Oficialía de Gobierno Corporativo, quien es el responsable de dar seguimiento a la aplicación de los términos contenidos en el **GCO-FO-002-Código de Gobierno Corporativo** sus políticas y procedimientos. La Oficialía de Gobierno Corporativo, desarrolla la función de órgano de seguimiento para el cumplimiento del **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo**.

### 2.3.2. El Banco se asegura, del cumplimiento de las funciones de los Comités de Apoyo y de los aspectos formales relacionados al Gobierno Corporativo del mismo, que

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

deben ser observados por los miembros de la Junta Directiva, los miembros de los Comités de Apoyo, Gerencia General, Sub Gerencia (s) y todos los colaboradores.


- 2.3.3. Para que la Oficialía de Gobierno Corporativo pueda ejercer sus funciones el Banco la faculta a solicitar directamente, sin mediar autorización alguna de otro órgano o colaborador, la información que considere necesaria.
- 2.3.4. El Banco se asegura que la información del marco de Gobierno Corporativo se encuentre publicada en el sitio web del Banco, según lo establecido en el Acuerdo **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo**.
- 2.3.5. El Banco se asegura de monitorear la ejecución de las recomendaciones que fueran aprobadas por la Junta Directiva, así como, la implementación efectiva de las mismas
- 2.3.6. El Banco define instancias para realizar denuncias asociadas al incumplimiento de las disposiciones del **GCO-FO-002-Código de Gobierno Corporativo**, así como las sanciones respectivas a los miembros de los órganos o personas que incumplan con dichas disposiciones. Esto se encuentra definido en el **GCO-FO-001-Código de ética**.

## 2.4. POLÍTICA DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN


- 2.4.1. El Banco define dentro de su esquema de gobernanza las políticas referentes a la selección, retribución, calificación y capacitación.
- 2.4.2. **Selección:**
- El Banco se asegura que la Asamblea de Accionistas sea el órgano que selecciona a los miembros de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en el **GCO-FO-007-Pacto social de Promerica** y a la normativa bancaria vigente<sup>1</sup> en el país. De acuerdo a lo anterior, la Junta Directiva establece las condiciones personales requeridas para desempeñar los cargos de los miembros de la misma, las que están basadas en los valores morales de aquellos y que deben ser consistentes con los valores corporativos, en la experiencia en negocios bancarios e idoneidad profesional para la ejecución eficiente de las funciones que le son asignadas.

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional Nro. 1644, artículo 147 (27/09/1953)

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

- El Banco se asegura que el Presidente Ejecutivo de la Entidad sea designado por la Asamblea de Accionistas, de acuerdo a los mismos perfiles profesionales, experiencia y capacidades técnicas definidos para los miembros de Junta Directiva y que se alinean con los objetivos requeridos en el **GCO-FO-007-Pacto social de Promerica** en el contexto de la normativa bancaria vigente en el país.
- El Banco define que la Junta Directiva designa al Gerente General, Sub Gerente (s), Auditor Interno y Sub Auditor; así como, los perfiles, capacidades, requerimientos profesionales y técnicos de éstos, lo anterior en concordancia con el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica** y la normativa bancaria vigente en el país.
- El Banco se asegura que los Miembros de los Comités de Apoyo, que no sean miembros de la Junta Directiva, se acojan a los procesos de selección específicos definidos en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**; así como, a lo establecido en los respectivos **Reglamentos internos de los Comités de Apoyo**, los que obligatoriamente requieren, entre otras capacidades específicas, la debida idoneidad, experiencia y nivel técnico para el buen ejercicio de sus funciones en tales órganos. En caso de requerirse un miembro externo, éste será evaluado según las capacidades específicas, la debida idoneidad, experiencia y nivel técnico para el buen ejercicio de sus funciones de acuerdo con la establecido en la normativa vigente aplicable según corresponda.
- El Banco se cerciora que las Gerencias de Área en coordinación con la Gerencia de Talento Humano, definen el perfil de reclutamiento y selección de los ejecutivos de la Entidad y demás colaboradores basados en los lineamientos proporcionados por la Junta Directiva y/o por otros Ejecutivos, en el contexto de las regulaciones bancarias vigentes, según **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.
- El Banco se asegura de que todos los procesos de reclutamiento, selección y contratación se realicen según lo indicado en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**, excepto de quienes sean nombrados directamente por la Asamblea de Accionistas y/o Junta Directiva, ya sea por disposiciones del **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica**, legales o en razón de necesidades especiales o de política interna. Lo anterior, no exime a todos los anteriormente señalados a cumplir con la información mínima requerida en acatamiento de las políticas vigentes.


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

- El Banco excluye de todo proceso de reclutamiento y selección aquellos candidatos que en el caso de ocupar posiciones en la Junta Directiva, Gerente General, Presidente Ejecutivo, Sub Gerente (s), Autor Interno y Sub Auditor Interno no sean alcanzados por las prohibiciones específicas señaladas en las leyes vigentes en el país y las especiales señaladas en el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica**. Para el restante de posiciones demandadas por el Banco, estas deberán cumplir con los lineamientos definidos en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.
- El Banco mantiene salarios competitivos para sus colaboradores, lineamientos que se definen en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.
- El Banco promueve programas de sucesión y crecimiento del personal, según lo establecido en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.
- El Banco se asegura de que quienes participen en promociones internas cumplan con las disposiciones y especificaciones que para tal efecto se han establecido en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.

#### 2.4.3. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles Conflictos de Interés


- El Banco establece disposiciones referentes a la Administración de Conflictos de Interés correspondientes a; Miembros de Junta Directiva, Ejecutivos, Gerentes, Auditor Interno, Colaboradores, Grupo Vinculado, Clientes y Empresas Relacionadas a la Entidad, Accionistas y Proveedores las cuales se detallan en el **GCO-FO-001-Código de ética**.



	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

2.4.4. **Planes de sucesión para Directores, Gerente General, Presidente Ejecutivo, Plana Gerencial y Colaboradores**

- El Banco cuenta con un proceso de sucesión de miembros de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerente General y Sub Gerentes, según está definido y establecido en el **GCO-FO-007-Pacto social de Promerica**, mismo que se encuentra en plena concordancia con las regulaciones legales bancarias vigentes en el país.
- El Banco posee un proceso de sucesión para la Plana Gerencial y los demás funcionarios de las diferentes gerencias, según lo establecido en el **THU-PO-001-Política de Talento Humano**.
- Es política del Banco que los puestos señalados en el presente apartado podrán ser removidos de sus cargos en cualquier momento, a criterio o consideración de la Junta Directiva o el Jefe Superior Inmediato, pudiendo continuar en el desempeño de sus funciones hasta el momento en que su sucesor pueda ejercitarlas legalmente. La obligación de continuar en sus funciones hasta el momento de reemplazo efectivo podrá ser salvada en caso de faltas graves a juicio de la Junta Directiva o según lo indiquen las regulaciones legales vigentes en el país.
- Además, podrán ser removidos de sus cargos en cualquier momento a criterio o consideración del Gerente General, Sub Gerentes, Gerente de Área o el Jefe Superior Inmediato. En caso de Gerente de Área pueden continuar en el desempeño de sus funciones hasta el momento en que su sucesor pueda ejercitarlas legalmente. La obligación de continuar en sus funciones hasta el momento de reemplazo efectivo podrá ser salvada en caso de faltas graves a juicio de la Gerencia de Talento Humano o según lo indique la regulación interna y legal vigente en el país.


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

#### 2.4.5. Inducción y Capacitación

- Inducción:
  - El Banco se asegura de contar con un programa de inducción a favor de nuevos miembros de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerente General, Sub Gerentes, así como, en general para todo nuevo colaborador.
  - El Banco por medio de la Oficialía de Gobierno Corporativo y el Departamento de Talento Humano genera e implementa una inducción, a fin de brindarle una efectiva orientación general sobre la estructura, organización y cultura empresarial y en funciones a los colaboradores. La estructura de dicha inducción se ejecuta según lo establecido en el **GCO-FO-004-Plan de inducción de Gobierno Corporativo y THU-PS-FO-004-Plan de inducción de Talento Humano.**
- Capacitación:
  - El Banco se asegura de contar con un plan de capacitación a favor de los miembros de Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerente General, Sub Gerentes, así como, en general para todo nuevo colaborador. La estructura de dichos programas de capacitación se ejecutan según lo establecido en el **GCO-FO-005-Plan de Capacitación de Gobierno Corporativo y THU-CD-FO-003-Plan Anual de Capacitación.**

#### 2.4.6. Lineamientos sobre componente de remuneración fijos

- El Banco mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones fijas para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano.** En lo que respecta a la remuneración de los señores directores de la Junta Directiva, los miembros Independientes reciben remuneración fija por un monto de US\$500 por sesión asistida, mientras que los miembros dependientes no reciben remuneración fija alguna, dieta, salario, sueldo o pago de naturaleza monetaria u otra por parte de la Entidad.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

**2.4.7. Lineamientos sobre componentes de remuneración variable y su relación con el desempeño de la persona o de la Entidad**

- El Banco mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones variables para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la **THU-PO-001-Política de Talento Humano**. Se hace excepción de las disposiciones anteriores sobre remuneración variable a los miembros de la Junta Directiva los que no reciben remuneración variable alguna ya sea monetaria o de otra naturaleza por parte del Banco. Se puede realizar el pago o remuneración a aquellas personas autorizadas por la Junta Directiva para que se desempeñen como miembros externos de los diferentes órganos superiores de apoyo de Gobierno Corporativo.


**2.4.8. Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensaciones por parte del Cliente o Proveedor en razón del trabajo o servicios prestado o recibido por la Entidad, según corresponda.**

- El Banco no permite a sus colaboradores recibir remuneraciones o dádivas en efectivo por parte de Clientes o Proveedores en razón a sus intereses comerciales con éstos, tal y como lo establece el **GCO-FO-001-Código de ética**. El Banco permite realizar o aceptar atenciones sociales normales dentro del giro y costumbres de mercado para negocios por parte de Clientes y Proveedores.

**2.5. POLÍTICA DE RELACIÓN CON CLIENTES**

**2.5.1. Igualdad de trato a los Clientes respecto al acceso a la información necesaria para su toma de decisiones**

- El Banco se asegura de comunicar a los clientes por medio de su sitio Web, a efectos de transparencia al menos la siguiente información:
  - Política de Gobierno Corporativo
  - Código de Gobierno Corporativo
  - Código de Etica
  - Reglamentos de Comités de Apoyo
  - Estados financieros auditados e intermedios.
  - Objetivos de la Entidad

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

- Información de Accionistas y Junta Directiva La composición del Equipo Gerencial, incluyendo Auditor Interno y Sub Auditor.
- Otra que sea exigible por regulación legal expresa o por política interna.
- Cualquier información dada a conocer al cliente antes de ser pública, debe ser revisada en su veracidad y exactitud de contenidos por parte de la Gerencia competente y cumplir con los estándares de la estrategia corporativa establecida en la **MER-PO-001-Política de Mercadeo**.

#### 2.5.2. Política para el servicio al cliente


- El Banco mantiene disponible para los clientes, canales de información efectivos, como son canales electrónicos, físicos, telefónicos, entre otros, a fin de que el cliente pueda acceder la información necesaria para la toma de decisiones.
- El Banco mantiene habilitados los medios y mecanismos necesarios para que los clientes externen sus reclamos y consultas para posteriormente ser analizados y/o debidamente resueltos, los procedimientos que al respecto se demanden se encuentran definidos en la **RGO-PO-001-Política de Riesgo y Control Interno** en su apartado de Contraloría de Servicios.

#### 2.5.3. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el Cliente al Banco

- El Banco comunica a sus clientes de forma oportuna las tarifas aplicables de los servicios que ofrece la Entidad a sus clientes, por medio de los mecanismos oficiales de comunicación externa definidos.


#### 2.5.4. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible Conflicto de Interés con el Cliente

- Las disposiciones referentes a la Administración de Conflictos de Interés correspondientes a Clientes se detallan en el **GCO-FO-001-Código de ética**.

	<b>PROCESO:</b> <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>SUBPROCESO:</b> N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

**2.5.5. Suministro de información correcta y oportuna al Cliente sobre las transacciones que haya realizado**

- El Banco suministra la información de manera eficaz, correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que hayan realizado o se encuentren vigentes.
- Los formatos prioritarios que deben ser adoptados para implementar el suministro de información sobre transacciones, deben ser:
  - Página Web Promerica / elementos digitales seguros (con debida encriptación o mecanismo similar de ser necesario).
  - Correo Electrónico con aviso de recepción y seguimiento digital de esa recepción o mediante call center.
  - Envío físico de boletas, resúmenes de transacciones, estados de cuenta o documentos equivalentes, con información parcial o consolidada de manera periódica, con aviso fehaciente de recepción.
  - Otros que pudieren considerarse como oportunos, eficaces y con menos riesgos definidos al respecto.
- Toda comunicación, en la cual el envío de la información transaccional al cliente sea realizado por medio de terceros, el Banco se asegura de contar con los contratos respectivos, en los cuales se establezcan cláusulas asociadas a los cumplimientos de cronogramas de entrega, lapsos de retardo, comisión de errores de entrega en relación a los sujetos destinatarios, omisiones u otras protecciones tendentes a transferir adecuadamente los riesgos de desinformación, confidencialidad de información, de pólizas de seguro que amparen siniestros por mala práctica.


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

2.5.6. **Confidencialidad de la información de los Clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros**

- El Banco cuenta con mecanismos de control para limitar el acceso digital de bases de datos donde se resguarda la información de los clientes vinculados y no vinculados, según lo establecido en la **SEG-PO-001-Política de Seguridad** y en la **TIF-PO-001-Política de Tecnología de Información**. Adicionalmente, el Banco mantiene controles al acceso de la información física de los clientes; promueve dentro de sus respectivos niveles de actividad la confidencialidad de la información sobre las transacciones con clientes que se realizan o se han realizado en sus específicos ámbitos laborales.
- El Banco se asegura, que al transmitir información sobre operaciones con clientes (sean éstos colaborados o no del Banco) se utilicen medios de comunicación o canales que cuenten con sistemas de seguridad, especialmente los requeridos como de uso obligatorio por las políticas internas de tecnología de información o regulaciones legales vigentes en el país.
- El Banco se asegura que cuando se requiera de los servicios de asesores externos, se cuente con cláusulas de confidencialidad en sus contratos sobre la información a la que tuviere acceso de los clientes, según las estipulaciones establecidas en la **COP-PO-001-Política de Compras**.

2.5.7. **Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de Clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen.**


- En el caso de requerimientos exigidos a la Entidad en cuanto a atención de clientes en razón de leyes específicas o disposiciones reglamentarias, los mismos serán atendidos según lo establecido en la **RGO-PO-001-Política de Gestión de Riesgo y Control Interno** y la **COM-PO-001 Política de Comercialización**.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## 2.6. POLÍTICA DE RELACIÓN CON PROVEEDORES

### 2.6.1. Criterios y condiciones generales de contratación

- El Banco define como proveedores a las personas físicas o jurídicas que suministren productos, servicios o insumos a la Entidad, exceptuando el aporte de capital por parte de los accionistas y la aportación de otros recursos financieros equivalentes de terceros.
- El Banco se asegura que la gestión, coordinación y adquisición parcial o total de bienes, servicios o insumos para la Entidad, se realice según los lineamientos establecidos en la **COP-PO-001-Política de Compras**.
- El Banco establece que en el caso de proveedores cuyo monto individual de adquisición (entiéndase una sola negociación) exceda el equivalente al valor del uno por ciento (1%) del patrimonio de la Entidad, deberán ser aprobados por la Junta Directiva.
- El Banco clasifica a los proveedores en dos (2) grupos, a saber, proveedores “permanentes” y “ocasionales”:
  - *Proveedor permanente:* Es aquel que tiene una relación, de bienes y servicios contractual o legal con el Banco, constante y habitual cuya suma anual de pagos sea igual o mayor a \$10.000,00 (o su equivalente en colones costarricenses). Es requisito para ser proveedor permanente mantener una cuenta de efectivo en la Entidad para el pago de sus bienes, servicios o insumos. En estos casos en apego a las regulaciones legales vigentes en el país, se debe cumplir con la **CUM-PO-001-Política de Cumplimiento** y la **COP-PO-001-Política de Compras**.
  - *Proveedor Ocasional:* Un proveedor ocasional es aquel que brinda un bien o servicio contractual o legal con el Banco cuya suma anual de pagos sea menor a \$10.000,00 (o su equivalente en colones costarricenses), de manera tal que no se constituye en proveedor permanente, según lo establecido en las políticas que al efecto defina la Entidad.
  - El Banco documenta la relación comercial con ambos grupos de proveedores por medio del expediente, mismo que debe cumplir los requisitos definidos en el **COP-FO-001 Listado de requisitos de proveedores**.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

**2.6.2. Lineamientos de garantía de la confidencialidad de la información de la Entidad**

- El Banco mantiene contratos de confidencialidad con todos los proveedores de bienes y servicios permanentes que provean bienes y/o servicios de naturaleza tecnológica que implique el acceso y conocimiento por parte de éstos a los sistemas o aplicaciones tecnológicas de la Entidad, así como proveedores que tengan acceso a datos o información estratégica y de seguridad de la Entidad, según lo establecido en **COP-PO-001-Política de Compras**.

**2.6.3. Lineamientos de gestión en presencia de negocios que puedan representar un posible Conflicto de Interés con la Entidad o con los servicios y/o productos que administra.**


- El Banco establece los lineamientos de gestión por concepto de conflictos de interés con los Proveedores los cuales se encuentran definidos en el **GCO-FO-001-Código de ética**.

**2.7. POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**2.7.1. Lineamientos para asegurar que la información que genera y difunde la Entidad sea apropiada, suficiente, oportuna, veraz, precisa, completa, coherente, accesible, comparable y que no induzca a error o engaño.**

- El Banco genera y difunde su información de acuerdo con las disposiciones establecidas en el **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y normativa externa vigente.



	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

#### 2.7.2. Contabilidad


- El período del ejercicio financiero del Banco será de año natural, pero al cierre del último día hábil de cada semestre se asegura de realizar una liquidación completa de sus ganancias y pérdidas, misma que se da a conocer a la SUGEF.
- El Banco se asegura de determinar sus utilidades netas después de apartar las reservas de Ley. Estas reservas son debidamente registradas en los libros y balances de la Entidad.

#### 2.7.3. Distribución de las Utilidades

- El Banco se asegura de realizar la distribución de sus utilidades netas semestrales según lo establecido en las leyes y normativa vigente.

#### 2.7.4. Declaraciones Juradas

- Siendo la Junta Directiva el órgano responsable de la razonabilidad de la información, el Banco se asegura de que se rinda una declaración jurada por parte del Presidente de la misma, donde señala su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y el **FCO-CO-DE-002 Reglamento relativo a información de entidades financieras**.
- Adicionalmente se asegura de que el Gerente General del Banco rinda una declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el **GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y el **FCO-CO-DE-002 Reglamento relativo a información de entidades financieras**.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

**2.7.5. Difusión de información sobre las características de los productos y servicios que la Entidad ofrezca.**


- El Banco hace de conocimiento interno y del público en general, según la normativa externa e interna vigente al respecto, las líneas de productos y servicios ofrecidos disponibles, de forma clara, transparente, sin expresiones ambiguas, erróneas o engañosas al mercado, por medio de los mecanismos de comunicación que para tal efecto dispone según lo establecido en la **MER-PO-001-Política de Mercadeo**.

**2.7.6. Difusión de Información Financiera de la Entidad, y de los productos que administra de acuerdo con lo dispuesto en el Marco Legal.**

- El Banco hace de conocimiento al cierre de cada ejercicio económico sus estados financieros, los cuales remitirá, a los entes correspondientes, oportuna y adecuadamente según lo requerido por la regulación vigente. Los estados financieros presentados al órgano de supervisión que fueran de publicación obligatoria u otros que considerase oportuno ser hechos de conocimiento público a juicio de la Junta Directiva serán publicados en el sitio Web oficial.

**2.7.7. Lineamientos para la administración de Información Confidencial y la limitación al uso Indebido de información de carácter no público.**

- El Banco define que es facultad de la Junta Directiva clasificar como información de carácter no público o confidencial, aquella que trate sobre la estrategia y ejecución del negocio que explota la Entidad y que estime sea de uso exclusivo para determinados órganos o colaboradores de la misma.
- Esa clasificación se otorga, en tanto no infrinja regulaciones legales vigentes, cuando el uso de la misma por terceras personas pudiera en algún momento perjudicar el margen financiero o el patrimonio, o que en el caso de que se considere que la misma fuera equívocamente comprendida, afecte de alguna manera la reputación de la Entidad, de los usuarios de sus servicios o de las personas que laboran en la misma.
- Dichos lineamientos deben ser respetados en su implementación, y adoptada por todas aquellas personas que desempeñan cualquier función laboral o actividad en la Entidad.


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

## 2.8. POLÍTICA DE RECIBO, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE OFICIOS DE ÓRGANOS SUPERVISORES

- 2.8.1. El Banco establece los lineamientos requeridos para la correcta recepción, respuesta, seguimiento de los oficios emitidos por órganos supervisores.
- 2.8.2. Únicamente autoriza a recibir oficios físicos de Órganos Supervisores a las personas encargadas de la Recepción del Banco (entiéndase Oficinas Centrales ubicadas en El Cedral). En caso de aquellos oficios recibidos por medios electrónicos (fax, correo electrónico, entre otros) deben ser entregados al responsable según lo establecido en la **GCO-FO-006-Lista de contactos autorizados recepción de oficios** para tal fin.
- 2.8.3. El Banco se asegura de mantener debidamente archivado de forma física y electrónica los oficios recibidos y enviados por los órganos reguladores, según se indica en el GCO-PR-002 Procedimiento de Oficialía de Gobierno Corporativo

## 2.9. POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

- 2.9.1. Banco Promerica, por medio de sus órganos superiores; **Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento, Comité de Riesgos y Comité de Tecnología de Información.** Y órganos ejecutivos; **Presidente Ejecutivo, Gerente General, Sub Gerente de Finanzas y Operaciones, Sub Gerente de Negocios,** define las decisiones y gestiona al mismo tiempo los sistemas de información gerencial.
- 2.9.2. El Banco gestiona por medio de los órganos superiores y órganos ejecutivos, la información necesaria, para identificar, medir y controlar las actividades que se realizan en los diferentes Macroprocesos involucrados


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

- 2.9.3. El Banco solicita la presentación de los informes y resultados más relevantes de las distintas Gerencias en el cumplimiento y seguimiento de la gestión, a **la Junta Directiva, al Comité de Activos y Pasivos, la Gerencia General, la Sub Gerencia o Sub Gerencias** de Banco Promerica.
- 2.9.4. De acuerdo con los resultados obtenidos por cada Gerencia, la **Junta Directiva, la Gerencia General** y la **Sub Gerencia o Sub Gerencias** asignan responsables para el cumplimiento de los objetivos según considere necesario; así como, la propuesta y ejecución de planes de acción según corresponda.
- 2.9.5. El Banco establece para el seguimiento y documentación del SIG; agendas y actas, para la **Junta Directiva** y diferentes comités.
- 2.9.6. El Banco mantiene un inventario de los informes gerenciales de los diferentes Macroprocesos, definidos en el **GCO-FO-044-Detalle de Informes Gerenciales**, que integran el SIG, en el cual se especifican: la gerencia responsable, el emisor, el receptor, detalle del contenido de la información, periodicidad, medio de difusión de cada uno de los informes, macroproceso, entre otros.
- 2.9.7. El Banco establece a las diferentes Gerencias, la comunicación a los interesados de la información generada por sus áreas según la periodicidad y utilizando los canales de comunicación establecidos en el **GCO-FO-044-Detalle de Informes Gerenciales**.

## 2.10. POLÍTICA PAGO DE DIVIDENDOS

2.10.1. El Banco con el propósito de garantizar efectivamente el derecho de todos los accionistas a recibir dividendos aplicarán el siguiente cálculo a razón de pago constante para la propuesta de declaración de los dividendos a la Asamblea General de Accionistas:

2.10.1.1. Se toman las utilidades netas del ejercicio fiscal concluido, y se deduce lo correspondiente a reservas legales y estatutorias (si las hubiera), las apropiaciones para el pago del impuesto de renta, distribución de beneficios legales, como por ejemplo la distribución por ley de beneficios entre funcionarios, y obligaciones de capitalización.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


2.10.1.2. Al saldo resultante se le aplica el porcentaje definido de distribución de dividendos según se indica:

1. PFC: 30%.
2. Bancos subsidiarios: 25% - 35%.

2.10.1.3. Este valor será el monto a distribuir como dividendo en cada periodo. La Asamblea de Accionistas podrá facultar a la Junta Directiva de cada institución para capitalizar de las utilidades retenidas el monto que sea necesario para mantener un nivel de Capital Social adecuado y cumplir con cualquier obligación existente.

### 3. Excepciones a la Política

- 3.1 Aseguran que ejecutan las actividades relacionadas con su posición, en cumplimiento de lo establecido en esta Política. Por tanto, para cualquier excepción al cumplimiento de ella, solicitan la aprobación correspondiente, según se establece en la **GDO-PO-001 Política Gestión Documental** y en el **GDO-PR-004 Procedimiento para el registro y control de excepciones**.

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

### VIII. CONTROL DE VERSIONES


<b>Motivo del Cambio:</b>	Revisión Anual/ Sin cambios
<b>Versión anterior #9</b>	<b>Nueva versión #10</b>

<p>Acta: 08-2018 Aprobado Junta Directiva: 13/08/2018</p> <p>1- N/A 2-</p>	<p>Acta: 12-2018 Aprobado Junta Directiva: 10/12/2018</p> <p>1- Se agrega el punto 1.5. <u>El Banco establece la Comisión de Crisis como el equipo responsable de liderar la atención de situaciones de crisis que puedan afectar la imagen y reputación del Banco, según se establece en el GCO-GI-001: Plan de Manejo de Crisis.</u></p>
--	--

### IX. FIRMAS DE CREACION Y APROBACION


Revisado por:	Elaborado por:	Autorizado por:
Analista de Gestión de Calidad	Oficial de Gobierno Corporativo	Contralor

<b>Aprobado por Junta Directiva</b>	<b>Número de Acta:</b>	<b>Fecha de Acta:</b>
	12-2018	10/12/2018

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

<b>Motivo del Cambio:</b>	Revisión anual
<b>Versión anterior: # 8</b>	<b>Nueva versión # 9</b>

<p>Acta:11-2017 Aprobado Junta Directiva: 15/11/2017</p> <p>1. Se agrega nuevo apartado 2.10 <b><u>POLÍTICA PAGO DE DIVIDENDOS.</u></b></p>	<p>Acta: 08-2018 Aprobado Junta Directiva: 13/08/2018</p> <p>1. <b><u>Se agrega el apartado 2.10, POLÍTICA PAGO DE DIVIDENDOS.</u></b></p> <p><u>2.10.1. El Banco con el propósito de garantizar efectivamente el derecho de todos los accionistas a recibir dividendos aplicarán el siguiente cálculo a razón de pago constante para la propuesta de declaración de los dividendos a la Asamblea General de Accionistas:</u></p> <p><u>2.10.1.1. Se toman las utilidades netas del ejercicio fiscal concluido, y se deduce lo correspondiente a reservas legales y estatutorias (si las hubiera), las apropiaciones para el pago del impuesto de renta, distribución de beneficios legales, como por ejemplo la distribución por ley de beneficios entre funcionarios, y obligaciones de capitalización.</u></p> <p><u>2.10.1.2. Al saldo resultante se le aplica el porcentaje definido de distribución de dividendos según se indica:</u></p>
---	--

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


	<u>1. PFC: 30%.</u> <u>2. Bancos subsidiarios: 25% - 35%.</u>  <u>2.10.1.3. Este valor será el monto a distribuir como dividendo en cada periodo. La Asamblea de Accionistas podrá facultar a la Junta Directiva de cada institución para capitalizar de las utilidades retenidas el monto que sea necesario para mantener un nivel de Capital Social adecuado y cumplir con cualquier obligación existente.</u>
--	---

### CONTROL DE VERSIONES

<b>Motivo del Cambio:</b>	Revisión anual
<b>Versión anterior: # 7</b>	<b>Nueva versión # 8</b>

Acta: 07-2017 Aprobado Junta Directiva: 12/07/2017  <b>Apartado 2.4.6 Lineamientos sobre componente de remuneración fijos</b> El Banco mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones fijas para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la THU-PO-001-Política de Talento Humano. Se hace excepción de esta disposición a las remuneraciones de miembros de la Junta	Acta: 11-2017 Aprobado Junta Directiva: 15/11/2017  <b>Apartado 2.4.6 Lineamientos sobre componente de remuneración fijos</b> El Banco mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones fijas para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la THU-PO-001-Política de Talento Humano. <u>En lo que respecta a la remuneración de los señores directores de la Junta Directiva, los</u>
--	--




	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


Directiva, quienes no reciben remuneración fija alguna, dieta, salario, sueldo o pago de naturaleza monetaria u otra por parte de la Entidad.	<u>miembros Independientes reciben remuneración fija por un monto de US\$500 por sesión asistida, mientras que los miembros dependientes no reciben remuneración fija alguna, dieta, salario, sueldo o pago de naturaleza monetaria u otra por parte de la Entidad.</u>
---	---

<b>Motivo del Cambio:</b>	Revisión anual
<b>Versión anterior: # 6</b>	<b>Nueva versión # 7</b>


<p>Apartado 1.1. PRINCIPIOS GENERALES, punto 1.4., El Banco ha definido designar una unidad de control aseguramiento para el cumplimiento de las estipulaciones establecidas en el <b>GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b> y cualquier otra norma relacionada, la cual ha denominado Oficialía de Gobierno Corporativo quien reporta jerárquicamente a la Gerencia General.</p> <p>Apartado 2.3, POLITICA DE SEGUIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO, Oficialia de Gobierno Corporativo y sus funciones.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.1, El Banco cuenta con una Oficilia de Gobierno Corporativo,</p>	<p>Acta: 07-2017 Aprobado Junta Directiva: 12/07/2017</p> <p>Apartado 1.1. PRINCIPIOS GENERALES, punto 1.4. El Banco ha definido designar una unidad de control aseguramiento para el cumplimiento de las estipulaciones establecidas en el GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo y cualquier otra norma relacionada, la cual ha denominado <u>Contraloría</u> quien reporta jerárquicamente a la <u>Junta Directiva</u>.</p> <p>Apartado 2.3, POLITICA DE SEGUIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO, Oficialia de <u>Contraloría</u> y sus funciones.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.1, El Banco cuenta con una <u>Contaloría</u> a la cual se encuentra</p>
---	---

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


<p>quien es el responsable de dar seguimiento a la aplicación de los términos contenidos en el <b>GCO-FO-002 Código de Gobierno Corporativo</b> sus políticas y procedimientos. La Oficialía de Gobierno Corporativo, desarrolla la función de órgano de seguimiento para el cumplimiento del <b>GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b>.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.4, El Banco se asegura que el informe Anual de Gobierno Corporativo cumpla con lo establecido en el acuerdo <b>GCO-DE-001- Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b> o cualquier otra norma y reforma o ésta, que se encuentre aprobado por Junta Directiva.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.5, El Banco se asegura de monitorear la ejecución de las recomendaciones que fueran aprobadas por la Junta Directiva, así como, la implementación efectiva de las mismas, por medio de la Contraloría.</p> <p><b>Apartado 2.4.3, Incompatibilidades y prohibiciones por posibles Conflictos de Interés</b>, El Banco establece disposiciones referentes a la Administración de conflictos de interés correspondiente a; Miembros de Junta Directiva, Ejecutivos, Gerentes, Auditor Interno, Accionistas, Colaboradores, las cuales se detallan en el <b>GCO-FO-001- Código de ética</b>.</p>	<p>adscrita la Oficialía de Gobierno Corporativo, quien es el responsable de dar seguimiento a la aplicación de los términos contenidos en el <b>GCO-FO-002 Código de Gobierno Corporativo</b> sus políticas y procedimientos. La Oficialía de Gobierno Corporativo, desarrolla la función de órgano de seguimiento para el cumplimiento del <b>GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b>.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.4, El Banco se asegura que <u>la información del marco de Gobierno Corporativo se encuentre publicada en el sitio web del Banco según lo establecido en el acuerdo <b>CO-DE-001- Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b></u>.</p> <p>Apartado 2.3, punto 2.3.5, El Banco se asegura de monitorear la ejecución de las recomendaciones que fueran aprobadas por la Junta Directiva, así como, la implementación efectiva de las mismas.</p> <p><b>Apartado 2.4.3, Incompatibilidades y prohibiciones por posibles Conflictos de Interés</b>, El Banco establece disposiciones referentes a la Administración de conflictos de interés correspondiente a; Miembros de Junta Directiva, Ejecutivos, Gerentes, Auditor Interno, Colaboradores, <u>Grupo Vinculado, Clientes y Empresas Relacionadas a la Entidad, Accionistas y Proveedores</u> las cuales se detallan en el <b>GCO-FO-001- Código de ética</b>.</p>
--	---

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			


<p><b>Apartado 2.4.5,</b> El Banco por medio de Oficilía de Gobierno Corporativo y el Departamento de Talento Humano genera e implementa programas de inducción, a fin de brindarle una efectiva orientación general sobre la estructura, organización y cultura empresarial en funciones a los colaboradores. La estructura de dichos programas de capacitación se ejecuta según lo establecido en el <b>GCO-FO-004- Plan de inducción de Gobierno Corporativo y THU-PS-FO-004- Plan de inducción de Talento Humano.</b></p> <p><b>Apartado 2.5,</b> Política de Relación con Clientes, punto 2.5.1, Igualdad de trato a los Clientes respecto al acceso a la información necesaria para su toma decisiones.</p> <p>El Banco se asegura de comunicar a los clientes por medio de su sitio web, a efectos de transparencia al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estados financieros auditados e intermedios.</li> <li>○ Memorial Anual.</li> <li>○ Informe anual de Gobierno Corporativo.</li> <li>○ Publicidad, propaganda o promoción de transacciones que ofrezca el Banco.</li> <li>○ La composición del Equipo Gerencial, incluyendo Auditor Interno y Sub Auditor.</li> <li>○ Otra que sea exigible por regulación</li> </ul>	<p><b>Apartado 2.4.5,</b> Inducción y Capacitación, El Banco por medio de Oficialía de Gobierno Corporativo y el departamento de Talento Humano genera e implementa una inducción, a fin de brindarle una efectiva orientación general sobre la estructura, organización y cultura empresarial y en funciones a los colaboradores. La estructura de dicha inducción se ejecuta según lo establecido en el <b>GCO-FO-004- Plan de inducción de Gobierno Corporativo y THU-PS-FO-004- Plan de inducción de Talento Humano.</b></p> <p><b>Apartado 2.5,</b> Política de Relación con Clientes, punto 2.5.1, Igualdad de trato a los Clientes respecto al acceso a la información necesaria para su toma decisiones.</p> <p>El Banco se asegura de comunicar a los clientes por medio de su sitio web, a efectos de transparencia al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Política de Gobierno Corporativo.</u></li> <li>○ <u>Código de Gobierno Corporativo.</u></li> <li>○ <u>Código de Etica.</u></li> <li>○ <u>Reglamentos de Comités de Apoyo.</u></li> <li>○ Estados financieros auditados e intermedios.</li> <li>○ Objetivos de la Entidad.</li> <li>○ <u>Información de Accionistas y Junta Directiva,</u> la composición del Equipo Gerencial, incluyendo Auditor Interno y Sub Auditor.</li> <li>○ Otra que sea exigible por regulación</li> </ul>
--	--

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

<p>legal expresa o por política interna.</p> <p>Cualquier información dada a conocer al cliente antes de ser publicada, debe ser revisada en su veracidad y exactitud de contenidos por parte de la Gerencia competente y cumplir con los estándares de la estrategia corporativa establecida en la MER-PO-001- Política de Mercadeo.</p> <p>El Banco se mantiene disponible para los clientes, canales de información efectivos, como son canales electrónicos, físicos, telefónicos, entre otros, a fin de que el cliente pueda acceder la información necesaria para la toma de decisiones.</p> <p><b>Apartado 2.5.6, Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas, se elimino</b></p> <p>El Banco mantiene habilitados los medios y mecanismos necesarios para que los clientes externen sus reclamos y consultas para posteriormente ser analizados y/o debidamente resueltos, los procedimientos que al respecto se demanden se encuentran definidos en la <b>RGO-PO-001- Política de Riesgo y Control Interno</b> en su apartado de Contraloría de Servicios.</p>	<p>legal expresa o por política interna.</p> <p>Cualquier información dada a conocer al cliente antes de ser publicada, debe ser revisada en su veracidad y exactitud de contenidos por parte de la Gerencia competente y cumplir con los estándares de la estrategia corporativa establecida en la MER-PO-001- Política de Mercadeo.</p> <p><b>Apartado 2.5.2, Política para el servicio al cliente(Nuevo)</b></p> <p>El Banco mantiene disponible para los clientes, canales de información efectivos, como son canales electrónicos, físicos, telefónicos, entre otros, a fin de que el cliente pueda acceder la información necesaria para la toma de decisiones.</p> <p>El Banco mantiene habilitados los medios y mecanismos necesarios para que los clientes externen sus reclamos y consultas para posteriormente ser analizados y/o debidamente resueltos, los procedimientos que al respecto se demanden se encuentran definidos en la <b>RGO-PO-001- Política de Riesgo y Control Interno</b> en su apartado de Contraloría de Servicios.</p>
--	--


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

<p>Apartado 2.5.7, Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen.</p> <p>En el caso de requerimientos exigidos a la Entidad en cuanto a atención de clientes en razón de leyes específicas o disponibles reglamentarias, los mismos serán atendidos según lo establecido en la <b>RGO-PO-001- Política de Gestión de Riesgo y Control Interno</b>.</p> <p><b>Apartado 2.7.4. Declaraciones Juradas</b></p> <p>Siendo la Junta Directiva el órgano responsable de la razonabilidad de la información, el Banco asegura de que se rinda una declaración jurada por parte del Presidente de la misma, donde señala su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el <b>GCO-DE-001- Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b>.</p> <p>Adicionalmente se asegura de que el Gerente General del Banco rinda una declaración jurada sobre su responsabilidad</p>	<p>Apartado 2.5.7, Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen.</p> <p>En el caso de requerimientos exigidos a la Entidad en cuanto a atención de clientes en razón de leyes específicas o disponibles reglamentarias, los mismos serán atendidos según lo establecido en la <b>RGO-PO-001- Política de Gestión de Riesgo y Control Interno</b> y la <b><u>COM-PO-001 Política de Comercialización</u></b>.</p> <p><b>Apartado 2.7.4. Declaraciones Juradas</b></p> <p>Siendo la Junta Directiva el órgano responsable de la razonabilidad de la información, el Banco asegura de que se rinda una declaración jurada por parte del Presidente de la misma, donde señala su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el <b>GCO-DE-001- Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo</b> y el <b><u>FCO-CO-DE-002-Reglamento relativo a información de entidades financieras</u></b>.</p> <p>Adicionalmente se asegura de que el Gerente General del Banco rinda una declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el GCO-DE-001-Acuerdo</p>
---	--


	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

<p>sobre los estados financieros y el control interno según lo definido en el GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo.</p> <p>Apartado 2.8, Política de Recibido, Respuesta y Seguimiento de Oficios de Órganos Supervisores, punto 2.8.3, El Banco asegura de mantener debidamente archivado de forma física y electrónica los oficios recibidos y enviados por los órganos reguladores.</p>	<p>SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo y el <u>FCO-CO-DE-002 Reglamento relativo a información de entidades financieras.</u></p> <p>Apartado 2.8, Política de Recibido, Respuesta y Seguimiento de Oficios de Órganos Supervisores, punto 2.8.3, El Banco asegura de mantener debidamente archivado de forma física y electrónica los oficios recibidos y enviados por los órganos reguladores, según lo indica en el <u>GCO-PR-002 Procedimiento de Oficialía de Gobierno Corporativo.</u></p>
---	--

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio
8	15/11/17	Revision anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el apartado 2.4.6 Lineamientos sobre componente de remuneración fijos, donde se incluye la remuneración recibida por los señores Directores Independientes de la Junta Directiva, quienes reciben una dieta de US\$500, por sesión asistida.</li> </ul>
7	12/07/2017	Revision anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifican varios apartados los cuales están detallados en la sección VIII Control de Versiones.</li> </ul>
6		Revision anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el código del documento y los códigos relacionados a lo interno.</li> </ul>
5	12/12/16	Revisión Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se hace referencia en el apartado 2.3 del GCO-DE-001-Acuerdo</li> </ul>

	PROCESO: <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	SUBPROCESO: N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

			<p>SUGEF 16-09 Reglamento de Gobierno Corporativo, como referencia para el seguimiento de Gobierno Corporativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el apartado 2.3.3. “ Para que la Oficialía de Gobierno Corporativo pueda ejercer sus funciones el Banco la faculta a solicitar directamente, sin mediar autorización alguna de otro órgano o colaborador, la información que considere necesaria”</li> <li>• Se hacer referencia a la figura de Contralor para monitorear la ejecución de las recomendaciones que fueran aprobadas por la Junta Directiva, apartado 2.3.5.</li> <li>• Apartado 2.5.1 se incluye que las figuras de Auditor Interno y Sub Auditor también son comunicadas en el sitio web del banco.</li> <li>• Apartado 2.6. Relación con proveedores, se incluye “El Banco documenta la relación comercial con ambos grupos de proveedores por medio del expediente, mismo que debe cumplir los requisitos definidos en el COP-FO-001 Listado de requisitos de proveedores”.</li> </ul>
4	14/07/2015	Hallazgo de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el cambio de la figura</li> </ul>

	<b>PROCESO:</b> <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>SUBPROCESO:</b> N/A	Código: <b>GCO-PO-001</b>
			Versión Vigente: <b>10</b>
			Fecha de Publicación: <b>10/12/2018</b>
<b>POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>			

			de Presidente Ejecutivo por Gerente General en los casos que aplica en el documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el apartado 3. Excepciones a la política.</li> </ul>
3	09/06/2015	Cambio de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el punto 2.9. Política de Sistemas de Información Gerencial.</li> </ul>
2	13/01/2015	Hallazgo de Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica el apartado 2.4.3. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles Conflictos de Interés.</li> <li>• Se modifica el apartado 2.5.3. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible Conflicto de Interés con el Cliente</li> <li>• Se modifica el apartado 2.6.3. Lineamientos de gestión en presencia de negocios que puedan representar un posible Conflicto de Interés con la Entidad o con los servicios y/o productos que administra.</li> </ul>