

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## I. **OBJETIVO**

Definir los lineamiento 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. **DEFINICIÓN DE PALABRAS CLAVE ASOCIADAS**

- BPCR: Banco Promerica de Costa Rica, S.A.
- Condición Reportable: Se identifica a partir de la observancia de una oportunidad de mejora de un proceso (cuyo nivel de riesgo es mínimo o muy bajo) según mejores prácticas del mercado o marcos de gestión, los cuales, aunque no hayan sido adoptados a nivel de la plaza o del Grupo, a juicio del Auditor permiten identificar hechos o circunstancias que inciden en la gestión de una entidad, por lo cual merecen ser comunicados en el informe. Debido a su nivel de riesgo, quedará a criterio de la Administración la adopción de la sugerencia emitida por el Auditor.
- Dividendos: distribución de porcentaje de ganancias una empresa, en este caso el Banco, les otorga a los accionistas
- GIE Vinculado: Grupo de Interés Económico
- Grupo Promerica: Es el conjunto de instituciones encabezadas por su Holding, Promerica Financial Corporation (PFC).
- Hallazgo: Es toda información que a criterio del auditor representan hechos o circunstancias importantes que inciden en adecuada gestión y bondad del sistema de control interno de una entidad. Los hallazgos determinados merecen ser informados a la Administración como parte del informe (oficio, carta a la gerencia, etc.); en otras palabras, “es el resultado de la comparación que se realiza entre dicho criterio y la situación encontrada durante la aplicación de un proyecto de revisión a un área o proceso”.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- Partes interesadas: las relaciones entre los miembros del Banco, entre éstos y la organización, los Promericanos, sus clientes, proveedores, competidores, la comunidad, entes reguladores y el Estado
- PFC: Promerica Financial Corporation
- PPE: Promerica Preferred Equity Inc.

#### IV. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- [Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo](#)
- AFI-RE-001 Reglamento Comité de Liquidez e Inversiones
- COM-PO-001 Política de Comercialización
- CTI-PO-003 Política de Cumplimiento
- GAD-PO-002 Política de Compras
- GAD-PV-FO-002 Listado de requisitos de proveedores
- GOC-GC-IN-001 Código de Ética
- GCO-FO-004 Plan de inducción de Gobierno Corporativo
- GCO-FO-005 Plan de Capacitación de Gobierno Corporativo
- GCO-FO-044 Detalle de Informes Gerenciales
- GCO-GI-001 Plan de Manejo de Crisis
- GCO-PR-001 Procedimiento de Gobierno Corporativo.
- GOC-RE-010 Reglamento Comité de Crédito Local
- GIR-PO-002 Política de Seguridad
- GOC-PFC-DE-010 PFC-RI-PO-006 Políticas Generales de Operaciones Intra-Grupo PFC
- GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica
- GOC-PFC-DE-037 PFC-GC-PO-004 Política General de Comunicación
- GOC-PFC-DE-040 PFC-GC-PO-007 Política para la Administración de Hallazgos.
- GOC-PO-003 Código de gobierno corporativo
- GOC-RE-001 Reglamento de Comité de Activos y Pasivos
- GOC-RE-002 Reglamento de Comité de Riesgos
- GOC-RE-003 Reglamento de Comité de Auditoría
- GOC-RE-004 Reglamento de Comité de Cumplimiento

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- GOC-RE-005 Reglamento de Comité de Tecnología de Información
- GOC-RE-006 Comité de Remuneraciones
- GOC-RE-007 Reglamento Comité de Nominaciones
- GOC-RE-008 Reglamento Comité de Sostenibilidad
- GOC-RE-009 Reglamento Comité de Crédito Directores
- GOP-DO-PR-002 Procedimiento para el registro y control de excepciones
- GOP-PO-003 Política Gestión Documental
- GTH-PO-002 Política de Talento Humano
- MKT-PO-001 Política de Comunicación Interna
- MKT-PO-002 Política de Mercadeo
- Reglamento relativo a información de entidades financieras
- RIE-PO-001 Política de Gestión de Riesgos
- TEC-PO-001 Política de Tecnología de Información

#### **V. RESPONSABLES**

- DF2000: Gerente de Compliance y Gobierno Corporativo

	<b>Proceso:</b> <b>Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso:</b> <b>N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

**VI. ÍNDICE**

I. OBJETIVO .....1

II. ALCANCE.....1

III. DEFINICIÓN DE PALABRAS CLAVE ASOCIADAS .....1

IV. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS .....2

V. RESPONSABLES .....3

VI. ÍNDICE .....4

VII. DESCRIPCIÓN .....5

    1. PRINCIPIOS GENERALES.....5

    2. GRANDES TEMAS .....13

    3. Excepciones a la Política .....45

VIII. CONTROL DE VERSIÓN .....46

IX. FIRMAS DE CREACIÓN Y APROBACIÓN .....47

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## VII. DESCRIPCIÓN

### 1. PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1. El modelo de Gobierno Corporativo que los accionistas de PFC han adoptado corresponde a una organización integrada por varias entidades todas con independencia local. PFC define los lineamientos generales y otorga autonomía para su ejecución local. El modelo responde a realidades locales de cada país, promueve la respuesta rápida a cambios de entorno y motiva líderes más ejecutivos y capaces. Este modelo de Gobierno Corporativo es funcional y garantiza la orientación estratégica del Grupo, el control efectivo de la Junta Directiva y la responsabilidad de ésta frente al Grupo y los accionistas de acuerdo con lo estipulado en la **GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica**.
- 1.2. El Grupo Promerica en aras de mantener un adecuado Gobierno Corporativo, utiliza como guía los “Principios de Gobierno Corporativo para bancos” publicado por el Comité de Basilea, adaptándose a la complejidad de los negocios de cada una de las subsidiarias y regulaciones establecidas en cada una de las plazas en donde opera de acuerdo con lo estipulado en la **GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica**.
- 1.2.1. Principio 1: Responsabilidades generales de la Junta Directiva  
La Junta Directiva es el responsable del Banco en general, incluida la aprobación y vigilancia de la aplicación por parte de la gerencia de los objetivos estratégicos del Banco, su marco de gobierno y cultura corporativa.
- 1.2.2. Principio 2: Aptitudes y composición de la Junta Directiva: Los Directores deben ser y permanecer aptos, a título individual y colectivo, para el desempeño de sus cargos. Deben comprender su papel de vigilancia y gobierno corporativo y ser capaces de pronunciarse de manera resuelta y objetiva sobre los asuntos del banco.
- 1.2.3. Principio 3: Estructura y prácticas de la Junta Directiva: La Junta Directiva debe definir estructuras y prácticas de gobierno apropiadas para su trabajo, y proporcionar los medios para que

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

se sigan dichas prácticas y se revise periódicamente su continua eficacia.

1.2.4. Principio 4: Gerencia General y Direcciones: Bajo la dirección y vigilancia de la Junta Directiva, la Gerencia General y las Direcciones realizarán y gestionarán las actividades del Banco de conformidad con la estrategia de negocio, el apetito por el riesgo, la política de retribución y otras políticas aprobadas por la Junta Directiva. La Gerencia General y las Direcciones consisten en un grupo central de personas responsables de la gestión diaria sólida y prudente del Banco ante la Junta Directiva y responsable de delegar responsabilidades a los colaboradores y establecer una estructura de gestión que promueva la transparencia y rendición de cuentas en todo el Banco. En línea con la orientación fijada por la Junta Directiva, la Gerencia General y Direcciones deben implementar estrategias de negocio, sistemas de gestión del riesgo, cultura de riesgo, procesos y controles para gestionar los riesgos, financieros y no financieros, a los que está expuesto el Banco y para los que es responsable de su conformidad con leyes, regulaciones y políticas internas. Esto incluye funciones amplias e independientes para la gestión del riesgo, el cumplimiento y la auditoría, así como un sistema general eficaz de controles internos. La Gerencia General y las Direcciones deben reconocer y respetar la independencia y no interferir en el ejercicio de las responsabilidades de las funciones de gestión del riesgo, cumplimiento y auditoría interna.

1.2.5. Principio 5: Gobierno de estructuras de grupo En una estructura de grupo, la Junta Directiva de la matriz es el responsable general del grupo y garante del establecimiento y funcionamiento de un marco de gobierno claro y adecuado para la estructura, negocio y riesgos del grupo y sus entidades. La Junta Directiva y la Alta Administración (Gerencia General y Direcciones) deben conocer y comprender la estructura organizativa del grupo bancario y los riesgos que plantea. La Junta Directiva de las subsidiarias y la Alta Administración de

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

cada subsidiaria son responsables de desarrollar procesos de gestión del riesgo eficaces para su entidad. Los métodos y procedimientos aplicados a las subsidiarias deben respaldar la eficacia de la gestión del riesgo a nivel de grupo. Mientras que las empresas matrices deben efectuar la gestión estratégica a nivel de grupo y prescribir políticas de riesgo corporativo, la Alta Administración y la Junta Directiva de las subsidiarias deben contribuir adecuadamente a su aplicación local o regional y a evaluar los riesgos locales. Las empresas matrices deben garantizar que la subsidiaria dispone de las herramientas y la autoridad adecuada y que comprende sus obligaciones de notificación a la oficina central. La Junta Directiva de la subsidiaria es responsable de evaluar la compatibilidad de la política del grupo con los requisitos jurídicos y regulatorios locales y, cuando corresponda, solicitar una excepción o modificación de dichas políticas a la casa matriz.

1.2.6. Principio 6: Función de gestión del riesgo Los bancos deben contar con una función independiente eficaz para la gestión del riesgo, bajo la dirección de un director de riesgos (CRO), con suficiente autoridad, independencia, recursos y acceso a la Junta Directiva. Si bien es común que los gestores de riesgos trabajen estrechamente con las unidades de negocio individuales, la función de gestión del riesgo debe ser suficientemente independiente de las unidades de negocio y no participar en la obtención de ingresos. Dicha independencia es un componente esencial de una función de gestión del riesgo eficaz, ya que tiene acceso a todas las líneas de negocio que pueden provocar riesgos sustanciales para los bancos, así como para subsidiarias o empresas relevantes del mismo grupo con capacidad de asumir riesgos. Los Bancos en función de su perfil de riesgo y los requisitos de gobierno locales, deben contar con un alto directivo (CRO o equivalente) encargado de la función de gestión del riesgo en el Banco. En grupos bancarios, debe existir un CRO del grupo además de los directores de riesgo a nivel de subsidiaria. El CRO tiene la responsabilidad

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

primordial de vigilar el desarrollo y la implementación de la función de gestión del riesgo. Esto incluye el fortalecimiento continuo de las habilidades del personal y mejoras constantes en los sistemas de gestión del riesgo, sus correspondientes políticas, procesos, modelos cuantitativos e informes, según corresponda, con el fin de garantizar que las capacidades de gestión del riesgo del banco son suficientemente robustas y eficaces para respaldar plenamente sus objetivos estratégicos y todas sus actividades con asunción de riesgo. El CRO es responsable de respaldar a la Junta Directiva en su compromiso y vigilancia del desarrollo del apetito por el riesgo y la declaración del apetito por el riesgo del Banco y de traducir el apetito por el riesgo en una estructura de límites de riesgo. El CRO junto con los directivos debe participar activamente en el seguimiento de los resultados frente a la asunción de riesgos y la observancia de los límites de riesgo. Las responsabilidades del CRO también incluyen la gestión y participación en procesos clave de la toma de decisiones (por ejemplo, planificación estratégica, planificación del capital y la liquidez, nuevos productos y servicios, diseño y funcionamiento del sistema retributivo). El CRO debe tener en la organización la autoridad, relevancia y habilidades necesarias para vigilar las actividades de gestión de riesgos del banco. El CRO debe ser independiente y tener funciones diferenciadas de otras funciones ejecutivas, lo que implica tener acceso a cualquier información necesaria para ejercer sus funciones. El CRO, sin embargo, no debe tener responsabilidad gerencial o financiera relativa a ninguna línea de negocio operativa o funciones que generen ingresos, y no debe ocupar dos cargos de responsabilidad (es decir, el director operacional, el jefe auditor u otro alto directivo no deben ser simultáneamente CRO). Si bien las líneas de autoridad formales pueden variar de un Banco a otro, el CRO debe rendir cuentas y tener acceso directo y sin impedimentos a la Junta Directiva o a su comité de riesgos. El CRO debe tener la capacidad de interpretar y articular el riesgo de forma clara y comprensible y

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

entablar eficazmente un diálogo constructivo con la Junta Directiva y la Alta Administración sobre temas clave de riesgo. La interacción entre el CRO y la Junta Directiva y/o el comité de riesgos debe producirse periódicamente y el CRO debe poder reunirse con la Junta Directiva o el comité de riesgos sin la presencia de los directores ejecutivos. El CRO podrá formar parte del comité de crédito del Banco, únicamente con poder de veto.

- 1.2.7. Principio 7: Identificación, seguimiento y control de riesgos Los riesgos se deben identificar, seguir y controlar de forma continuada a nivel de todo el Banco y de entidades individuales. La sofisticación de la infraestructura de gestión del riesgo y control interno debe adaptarse a los cambios en el perfil de riesgo del Banco, la coyuntura de riesgos externos y las prácticas del sector.
- 1.2.8. Principio 8: Comunicación de riesgos Un marco eficaz de gobierno de riesgos exige una comunicación sólida sobre el riesgo en el seno del Banco, tanto a través de la organización como mediante la presentación de informes a la Junta Directiva y a la Alta Administración. La comunicación continua sobre aspectos relativos al riesgo, incluida la estrategia de riesgos del Banco en toda la institución, es fundamental para una cultura de riesgo sólida. Tal cultura debe promover la sensibilización ante el riesgo, alentar la comunicación abierta y cuestionar la asunción de riesgos en la organización, así como verticalmente hacia y desde la Junta Directiva y la Alta Administración. La Alta Administración debe comunicar y consultar activamente con las funciones de control sobre los principales planes y actividades de la gerencia, de forma que las funciones de control puedan desempeñar sus responsabilidades eficazmente.
- 1.2.9. Principio 9: Cumplimiento La Junta Directiva del Banco es responsable de vigilar la gestión del riesgo de cumplimiento del Banco. La Junta Directiva debe establecer una función de cumplimiento y aprobar las políticas y procesos del Banco para identificar, evaluar, seguir, notificar y asesorar sobre riesgos de

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

cumplimiento. Una función independiente de cumplimiento es un componente clave de la segunda línea de defensa del Banco. Esta función es responsable, entre otros, de garantizar que el Banco opera con integridad y en consonancia con las legislaciones, regulaciones y políticas internas aplicables. La función de cumplimiento debe asesorar a la Junta Directiva y a la Alta Administración del cumplimiento por parte del Banco de las leyes, normativas y estándares aplicables y mantenerles informados de desarrollos en esas áreas. La función de cumplimiento es independiente de la gestión, a fin de evitar una influencia indebida u obstáculos mientras desempeña sus responsabilidades. La función de cumplimiento debe notificar directamente a la Junta Directiva, como corresponda, sobre los esfuerzos del Banco en las áreas anteriores y sobre cómo el Banco está gestionando su riesgo de cumplimiento. Para ser eficaz, la función de cumplimiento debe contar con la suficiente autoridad, importancia, independencia, recursos y acceso a la Junta Directiva. La gerencia debe respetar las responsabilidades independientes de la función de cumplimiento y no interferir en su ejercicio. Como se indicó anteriormente, el jefe de la función de cumplimiento no debe ocupar otros cargos al mismo tiempo.

- 1.2.10. Principio 10: Auditoría interna La función de auditoría interna debe proporcionar aseguramiento independiente a la Junta Directiva y respaldar a la Junta Directiva y a la Alta Administración en la promoción de un proceso de gobierno eficaz y la solidez a largo plazo del Banco. Una función de auditoría interna eficaz y eficiente constituye la tercera línea de defensa en el sistema de control interno. Proporciona un aseguramiento independiente a la Junta Directiva y a la Alta Administración sobre la calidad y eficacia de los sistemas y procesos de control interno, gestión y gobierno de riesgos del Banco, ayudando con ello a la Junta Directiva y a la Alta Administración a proteger su organización y reputación. Los jefes de estas funciones no deben ocupar otros cargos al mismo

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

tiempo. La Junta Directiva y la Alta Administración deben respetar y promover la independencia de la función de auditoría interna garantizando que los informes de auditoría interna se proporcionan a la Junta Directiva o a su comité de auditoría sin pasar por la gerencia y que los auditores internos tienen acceso directo a la Junta Directiva o al comité de auditoría de la Junta Directiva. La línea de rendición de cuentas principal del jefe de la función de auditoría interna es la Junta Directiva (o su comité de auditoría), que es responsable de la selección, vigilancia del desempeño y, en caso necesario, destitución del jefe de esa función.

- 1.2.11. Principio 11: Retribución La estructura retributiva del Banco debe respaldar un gobierno corporativo y una gestión de riesgos robustos. Los sistemas de remuneración son un componente clave de las estructuras de gobierno y de incentivos, con las que la Junta Directiva y la Alta Administración fomentan un buen desempeño, transmiten un comportamiento aceptable de asunción del riesgo y refuerzan la cultura operativa y de riesgo del Banco. La Junta Directiva debe aprobar la retribución de los altos ejecutivos, incluidos el Gerente General, el Gerente de Gestión Integral de Riesgos y el Auditor Interno, y debe vigilar el desarrollo y funcionamiento de las políticas y sistemas de retribución y los procesos de control relacionados. Para empleados en funciones de control (por ejemplo, riesgo, cumplimiento y auditoría interna), la remuneración debe determinarse independientemente de cualquier línea de negocio supervisada y las medidas de desempeño deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos a fin de no comprometer su independencia. Las estructuras de remuneración deben estar en línea con la estrategia de negocio y de riesgo, objetivos, valores e intereses a largo plazo del banco. Además, deben incorporar medidas que prevengan conflictos de intereses. Los programas de remuneración deben alentar una cultura de riesgo sólida en la que la asunción de riesgo sea apropiada y que anime a los empleados a actuar en

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

interés de la empresa global (también teniendo en cuenta los intereses de los clientes), y no en nombre propio o de sus líneas de negocio únicamente. En concreto, los incentivos incorporados en las estructuras de remuneración no deben incentivar a empleados a asumir riesgos excesivos.

1.2.12. Principio 12: Divulgación y transparencia El gobierno del Banco debe ser adecuadamente transparente para sus accionistas, depositantes y otras partes interesadas y participantes del mercado relevantes.

1.2.13. Principio 13: De acuerdo a lo estipulado en la Política de **GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo** de Grupo Promerica se establece el Acuerdo No.002-2023 “Por medio del cual se adiciona el artículo 3-A y se modifican los artículos 13 donde hace mención a la *“Integridad y responsabilidades de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, Gerencia Superior y Personal clave de una entidad”*”.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. El Banco ha definido designar una unidad de control y aseguramiento para el cumplimiento de las estipulaciones establecidas en el **GCO-DE-001 Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y cualquier otra norma relacionada, la cual ha denominado Contraloría quien reporta jerárquicamente a la Junta Directiva.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- 1.7. 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**.
- 1.8. 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 **MKT-PO-002- Política de Mercadeo** y en la **MKT-PO-001 Política de Comunicación Interna**.
- 1.9. En Grupo Promerica, la sostenibilidad forma parte de la cultura y de la estrategia corporativa. Por ello, se impulsa una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a sus comunidades que apoyen a las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del ambiente y el bienestar social en los países en los que opera. Así como favorecer una cultura dentro de la cual se contribuya a la creación de valor social para colaboradores, clientes, proveedores y comunidades en las que el Grupo tiene presencia, de acuerdo con lo estipulado en la **GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica**

## 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 **GOC-PO-003 Código de Gobierno Corporativo** (Junta Directiva, Órganos Superiores y Órganos de Ejecución) el cual se establece de conformidad con el **Pacto Social del Banco de Promerica** y los **Reglamentos Internos de los Comités de Apoyo**. Por su parte los Órganos de Control se rigen por lo establecido en la **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**.

### 2.2. POLÍTICA DE TRATO CON EL ACCIONISTA

- 2.2.1. La relación con accionistas se rige según lo indicado por el Código de Comercio de Costa Rica y el Acta Constitutiva,

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

garantizando un trato justo y el acceso a información de la entidad.

2.2.2. La Asamblea General será constituida por las personas que sean dueñas de las acciones de conformidad con el registro de accionistas de la sociedad. En la Asamblea General podrán los accionistas asistir personalmente o ser representados por el apoderado generalísimo, general, o por medio de carta-poder especial otorgada a ese efecto a cualquier persona, sea socia o no. Los accionistas tendrán el derecho para que en las Asambleas Ordinarias o Extraordinarias se pueda:

2.2.2.1. Discutir, aprobar o improbar el informe anual y los balances de cuentas de ganancias y pérdidas.

2.2.2.2. Fijar el destino de las utilidades anuales y el fondo disponible para dividendos, que podrá repartir o pagar la Junta Directiva entre los accionistas de acuerdo con los estatutos y las leyes pertinentes.

2.2.2.3. Designar los miembros de la Junta Directiva y fijarles sus dietas y en su caso, revocar nombramientos y elegir nuevos directores.

2.2.2.4. aprobar o improbar la actuación de la Junta Directiva, del Presidente y de los demás funcionarios apoderados de la sociedad.

2.2.2.5. resolver acerca de la prórroga del plazo del contrato social de la sociedad y de la disolución de la sociedad antes del vencimiento de su plazo fijado en los estatutos.

### 2.2.3. **Derechos de los Accionistas**

2.2.3.1. Los accionistas del Banco sin perjuicio de cualquier otro derecho que les corresponda por ley o en virtud del pacto social tendrán los siguientes derechos:

2.2.3.1.1. **Trato Equitativo:** Todo accionista tiene iguales derechos respecto a la sociedad, en proporción al capital que haya suscrito y pagado. En tal sentido todos los accionistas tienen derecho a elegir miembros del Consejo de Administración, a convocar asambleas generales de

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

accionistas, a fiscalizar la actuación de la sociedad, a solicitar información financiera o cualquier otra que consideren relevante.

2.2.3.1.2. **Derecho a ser Informado:** Todo accionista tiene derecho a recibir información sobre los negocios de la sociedad, su situación financiera y en general cualquier otra que considere relevante.

2.2.3.1.3. **Exigir el cumplimiento de esta política:** El Gerente General y/o Direcciones velarán por el cumplimiento y cualquier accionista podrá solicitarle que revise o tome acciones cuando estime que ha habido incumplimientos a lo preceptuado en el presente código o en la escritura constitutiva y/o sus modificaciones.

**2.2.4. Los lineamientos del Banco para la participación del capital y de las personas beneficiarias finales son:**

2.2.4.1. El Banco se asegura de verificar el origen de los fondos utilizados por los participantes actuales o nuevos participantes para adquirir acciones o participaciones patrimoniales. Dicha documentación es solicitada así como remitida a la SUGEF en cumplimiento del acuerdo SUGEF 8-08 “Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros”.

2.2.4.2. El Banco se asegura que las personas físicas o jurídicas (y los beneficiarios finales) participantes de su capital no sean personas físicas o jurídicas que hayan sido condenados en sentencia firme por su participación en actividades relacionadas con LC/FT/FPADM. En caso de personas físicas o jurídicas (y los beneficiarios finales) para ellos proceden con la revisión de bases externas locales e internacionales, hoja de delincuencia y listas internas.

2.2.4.3. El Banco se asegura que las personas físicas o jurídicas (y los beneficiarios finales) participantes de su capital no se encuentren designados por temas de LC/FT/FPADM en las

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

publicaciones de organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América (OFAC por sus siglas en inglés) y organismos internacionales o intergubernamentales reconocidos en materia de LC/FT/FPADM y bases externas locales y listas internas.

### **2.2.5. Los lineamientos del Banco para el acceso a la información son:**

- 2.2.5.1. En todo momento, el Banco tendrá a disposición de sus accionistas, la información pertinente y relevante a cada grupo de interés, en forma clara y accesible, según la normativa y legislación aplicable.
- 2.2.5.2. Asegurar los derechos y el trato justo para los accionistas, según lo establecido en el Pacto Social del Banco 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.
- 2.2.5.3. 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.

### **2.2.6. 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 **GOC-GC-IN-001 Código de ética**.
- Para los casos de conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad o grupo financiero con sus directores, se regirá por la política de conflictos de interés que busca en todo momento, cumplir con las disposiciones, impedimentos y

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

límites establecidos en las diferentes leyes bancarias y financieras del país.

## 2.3. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### 2.3.1. UNIDADES DE CONTROL CUMPLIMIENTO (PLD/FT), RIESGOS Y AUDITORÍA INTERNA

2.3.1.1. En cumplimiento con lo estipulado en la **GOC-PFC-DE-035 PFC-GC-PO-003 Políticas Generales de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica**, las unidades de control Cumplimiento (PLD/FT), Riesgos y Auditoría Interna, deben de funcionar con completa independencia de la Administración, reportando directamente a sus respectivos Comités.

- A su vez, estas unidades de control, deben de tener una línea de supervisión y coordinación con sus Vicepresidentes Regionales de Cumplimiento (PLD/FT), Riesgo y Auditoría Interna.
- Ninguna de estas unidades de control debe de ser parte de la generación de ingresos de la subsidiaria.
- Igualmente fungirán como unidades de asesoría para la Administración y tendrán coordinación con la misma, manteniendo la debida independencia de reportar a su respectivo Comité Director.
- Las subsidiarias deberán designar a un Presidente para cada uno de los Comités de Control.
- La propuesta de contratación, despido y compensación de los encargados de las Unidades de Control deberá ser realizada en conjunto por el Presidente Ejecutivo (o Gerente General), Presidente del Comité local y el Vicepresidente Regional, para su posterior presentación ante la Junta Directiva para su aprobación. Igualmente, se deben asegurar el apego, respeto y cumplimiento de las formalidades y trámites requeridos en las normativas vigentes en la plaza. Para aquellos casos en que la normativa local atribuya la decisión o aprobación a la Asamblea de Accionistas (como máximo órgano), la Junta Directiva local (o el Consejo donde corresponda) debe ratificar la propuesta y presentarla ante la Asamblea de Accionistas al momento que corresponda.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- La evaluación del desempeño de los encargados de las Unidades de Control la realizarán en conjunto el Gerente General, Presidente del Comité local y el Vicepresidente Regional, para su posterior presentación ante la Junta Directiva Local para su aprobación.
- Los actos administrativos como son la autorización de disfrute de vacaciones, permisos temporales de ausencia por alguna causa justificada, entre otros deberán ser aprobados por el Presidente Ejecutivo (o Gerente General) de la subsidiaria, con la anuencia del Vicepresidente Regional correspondiente.
- El presupuesto anual de las Unidades de Control deberá ser preparado por el encargado de la misma, correspondiendo su evaluación al Comité Local, órgano que deberá hacer constar su conformidad y ratificación, previo a que sea presentado ante la Junta Directiva local (o Consejo según corresponda). La preparación, seguimiento y control del respectivo presupuesto deberá apegarse y seguir la normativa interna establecida por la subsidiaria. Es fundamental, que como parte del proceso de preparación (previo a someterlo al conocimiento de instancias superiores), sea considerado el criterio del Presidente Ejecutivo (o Gerente General) de la subsidiaria y del Vicepresidente Regional correspondiente.

### 2.3.2. **Gobierno y Compliance y sus funciones**

- El Banco cuenta con una Gerencia de Gobierno y Compliance en la cual se encuentra la Jefatura de Gobierno y Compliance, responsable de dar seguimiento a la aplicación de los términos contenidos en el **GOC-PO-003 Código de Gobierno Corporativo** sus políticas y procedimientos. La Jefatura de Gobierno Corporativo Cumplimiento Regulatorio y Legal, desarrolla la función de órgano de seguimiento para el cumplimiento del **GCO-DE-001-Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo**.
- El Banco se asegura, el cumplimiento de las funciones de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Comités de Apoyo a la Gerencia General y de los aspectos formales relacionados al Gobierno Corporativo del mismo, que deben ser observados por los miembros de la Junta Directiva, los miembros de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva, Gerencia General, las Direcciones, los

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

miembros de los Comités de Apoyo a la Gerencia General y todos los colaboradores.

- Para que la Jefatura de Gobierno y Compliance pueda ejercer sus funciones el Banco le faculta a solicitar directamente, sin mediar autorización alguna de otro órgano o colaborador, la información que considere necesaria.
- 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 **GCO-DE-001 Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo**.
- 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
- El Banco define instancias para realizar denuncias asociadas al incumplimiento de las disposiciones del **GOC-PO-003 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 **GOC-GC-IN-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.

#### 2.4.1.1. 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 Pacto Social del Banco 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

---

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

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

los cargos de los miembros de la misma, basados 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.

- 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 Pacto Social del Banco en el contexto de la normativa bancaria vigente en el país.
- El Banco define que la Junta Directiva designa al Gerente General, Directores (Alta Gerencia), Auditor Interno y Sub Auditor; así como, los perfiles, capacidades, requerimientos profesionales y técnicos de éstos, lo anterior en concordancia con el Pacto Social del Banco 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 **GTH-PO-002 Política de Talento Humano y la GCO-PO-002 Política de Idoneidad Órgano de Dirección y Alta Gerencia**; 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 y Cultura, 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

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

regulaciones bancarias vigentes, según **GTH-PO-002 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 **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**, excepto de quienes sean nombrados directamente por la Asamblea de Accionistas y/o Junta Directiva, ya sea por disposiciones del Pacto Social del Banco, 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.
- 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, Directores, Auditor 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 Pacto Social del Banco. Para el restante de posiciones demandadas por el Banco, estas deberán cumplir con los lineamientos definidos en la **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**.
- El Banco mantiene salarios competitivos para sus colaboradores, lineamientos que se definen en la **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**.
- El Banco promueve programas de sucesión y crecimiento del personal, según lo establecido en la **GTH-PO-002 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 **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**.

#### **2.4.2. 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

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

Directiva, Ejecutivos, Gerentes, Auditor Interno, Colaboradores, Grupo Vinculado, Clientes y Empresas Relacionadas a la Entidad, Accionistas y Proveedores las cuales se detallan en el **GOC-GC-IN-001 Código de ética**.

#### **2.4.3. Planes de sucesión para Directores, Gerente General, Plana Gerencial y Colaboradores**

- El Banco cuenta con un proceso de sucesión de miembros de la Junta Directiva, Gerente General y Directores (Alta Gerencia), según está definido y establecido en el Pacto Social del Banco y en el caso de la Junta Directiva lo establecido por PFC, 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 **GTH-PO-002 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 ejercer 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, Directores, 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 ejercer 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.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

#### 2.4.4. Inducción y Capacitación

##### a. Inducción:

- El Banco se asegura de contar con un programa de inducción a favor de nuevos miembros de la Junta Directiva, Gerente General, Directores (Alta Gerencia), así como, en general para todo nuevo colaborador.
- El Banco por medio de la Jefatura de Gobierno y Compliance y la Gerencia de Talento Humano y Cultura 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 Plan de inducción de Talento Humano**.

##### b. Capacitación:

- El Banco se asegura de contar con un plan de capacitación a favor de los miembros de Junta Directiva, Gerente General, Directores (Alta Gerencia), 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 Plan Anual de Capacitación**.

#### 2.4.5. 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 **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**.
- En lo que respecta a la remuneración de los señores directores de la Junta Directiva, recibirán una remuneración fija de USD\$1000 por cada sesión asistida de Junta Directiva y USD\$250 por cada sesión asistida de Comités de Apoyo.
- En el caso de los miembros externos de los Comités de Apoyo, recibirán una remuneración fija por un monto de USD\$500 por sesión asistida.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

**2.4.6. 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 **GTH-PO-002-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 de acuerdo con lo indicado en el punto 2.4.5 anterior.

**2.4.7. 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 **GOC-GC-IN-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

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- Código de Ética
- Reglamentos de Comités de Apoyo
- Estados financieros auditados e intermedios.
- Objetivos de la Entidad
- 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 **MKT-PO-002 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 **RIE-PO-001 Política de Gestión de Riesgos** 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.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

**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 **GOC-GC-IN-001 Código de ética**.

**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:
  - a. Página Web / elementos digitales seguros (con debida encriptación o mecanismo similar de ser necesario).
  - b. Correo Electrónico con aviso de recepción y seguimiento digital de esa recepción o mediante call center.
  - c. 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.
  - d. 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.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política 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 **GIR-PO-002 Política de Seguridad** y en la **TEC-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 **GAD-PO-002 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 **RIE-PO-001 Política de Gestión de Riesgos** y la **COM-PO-001 Política de Comercialización**.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política 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 **GAD-PO-002 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”:
  - a. *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 US\$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 **CTI-PO-003 Política de Cumplimiento** y la **GAD-PO-002 Política de Compras**.
  - b. *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.
  - c. El Banco documenta la relación comercial con ambos grupos de proveedores por medio del expediente, mismo que debe cumplir

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

los requisitos definidos en el **GAD-PV-FO-002 Listado de requisitos de proveedores.**

**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 **GAD-PO-002 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 **GOC-GC-IN-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 CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** y normativa externa vigente.

**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

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

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. 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 **MKT-PO-002 Política de Mercadeo** y la **MKT-PO-001 Política de Comunicación Interna**.

### **2.7.5. 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.

### **2.7.6. Lineamientos para la administración de Información Confidencial y la limitación al uso Indevido de información de carácter no público.**

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- 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.

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

- El Banco establece los lineamientos requeridos para la correcta recepción, respuesta, seguimiento de los oficios emitidos por órganos supervisores.
- 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 Jefe de Gobierno y Compliance.
- 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-001 Procedimiento de Gobierno Corporativo**.

## **2.9. POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

- El Banco, por medio de sus órganos superiores; Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento, Comité de Riesgos ,

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

Comité de Remuneraciones Comité de Nominaciones, Comité de Sostenibilidad, Comité de Crédito de Directores y Comité de Tecnología de Información. Y órganos ejecutivos, Gerente General, Director de Finanzas y Operaciones, Director de Riesgo y Analítica de Datos, Director de Banca de Empresas, Director de Banca de Personas, Comité de Liquidez e Inversiones y Comité de Crédito Local, define las decisiones y gestiona al mismo tiempo los sistemas de información gerencial.

- 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.
- 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, la Gerencia General, las Direcciones del Banco.
- De acuerdo con los resultados obtenidos por cada Gerencia, la Junta Directiva, la Gerencia General y las Direcciones del Banco asignan responsables para el cumplimiento de los objetivos según considere necesario; así como, la propuesta y ejecución de planes de acción según corresponda.
- El Banco establece para el seguimiento y documentación del SIG; agendas y actas, para la Junta Directiva y diferentes Comités.
- 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.
- 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**.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## 2.10. POLÍTICA PAGO DE DIVIDENDOS

- El Banco debe asegurarse de que cuentan con el capital requerido para operar según lo establecido por sus regulación, por el supervisor y la política interna, así como en función de las necesidades futuras de capital producto de las proyecciones de crecimiento e informes sobre requerimientos adicionales por cobertura de riesgos de crédito, mercado y operativo.
- En caso de existir restricciones de distribución u obligación de capitalización en virtud de contratos firmados con acreedores o determinación de la regulación local, se deberá cumplir con lo establecido en los mismos.
- 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:
  - a. Se toman las utilidades netas del ejercicio fiscal concluido, y se deduce lo correspondiente a reservas legales y estatutarias (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.
  - b. Al saldo resultante se le aplica el porcentaje definido de distribución de dividendos según se indica:
    1. PFC: 30%.
    2. Bancos subsidiarios: 25% - 35%.
  - c. 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, así como para determinar un porcentaje de pago distinto que por efectos estratégicos sea requerido, así como el pago de dividendos sobre utilidades retenidas de períodos anteriores.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## 2.11. POLITICA DE OPERACIONES INTRA GRUPO

### 2.11.1. Operaciones

- Se podrán realizar operaciones activas, pasivas y contingentes con miembros del Grupo que sean permitidas por las regulaciones de cada país, respetando los lineamientos indicados en las normativas correspondientes.

### 2.11.2. Ventas de Cartera

- Las entidades subsidiarias de PFC podrán vender la cartera a miembros del Grupo o a terceros en tanto las regulaciones locales lo permitan, debiendo cumplir a cabalidad con todo lo indicado en las Leyes y Normas relacionadas.
- Banco Promerica de Costa Rica utiliza como referencia las normativas de cada país, según lo establecido en la **GOC-PFC-DE-010 PFC-RI-PO-006 Políticas Generales Operaciones Intra-Grupo.**

### 2.11.3. Prestación de Servicios

- Con el objetivo de lograr economías de escala y mayor eficiencia en el Grupo, los integrantes podrán suministrar entre sí servicios de tecnología, comunicaciones, seguridad, recursos humanos, servicios legales, mercadeo, mantenimiento, contabilidad, compras, asesoría fiscal, mensajería y cualquier otro que surja eventualmente y donde se puedan lograr ahorros para los miembros del Grupo. Para cualquier prestación de servicios entre entidades miembros del Grupo deben existir convenios o contratos firmados entre las partes.
- Cuando se trate de negociaciones con proveedores, se debe procurar efectuarlas con criterio grupal para lograr mejores precios y eficiencia si el caso lo amerita. Las subsidiarias miembros de PFC deben contar con una Política Conozca a su Proveedores, que incluya procedimientos para la identificación, verificación y creación del perfil del proveedor de bienes y servicios externos de los Bancos.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

#### 2.11.4. Límites

- Para cualquier operación activa, pasiva o contingente, los miembros del Grupo deberán asegurarse de cumplir los límites regulatorios locales respecto a exposiciones con partes relacionadas y deberán llenar los requisitos mínimos que exigen para cualquier operación de esa naturaleza.
- La Junta Directiva de PFC le dará seguimiento trimestral al cumplimiento por parte de los bancos subsidiarios, de los límites regulatorios mencionados.
- Toda operación activa, pasiva y contingente entre miembros del Grupo, y la venta de cartera de las entidades subsidiarias de PFC con los miembros del Grupo o a terceros de empresas financieras que exceda el 25% de capital banco inversor/vendedor deberá ser informada al Comité de Riesgos de PFC para fines de monitoreo.

#### 2.11.5. Conflictos de interés

- En caso de existir cualquier conflicto de interés que surja de operaciones o transacciones entre los miembros del Grupo y que el mismo no esté contemplado en los mecanismos de arbitraje en los contratos firmados, será responsabilidad de la Junta Directiva de PFC dirimir el mismo.

### 2.12. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PFC

#### 2.12.1. Comunicación entre PFC y Subsidiarias

- Los acuerdos de Junta Directiva de PFC que deban ser comunicados a las subsidiarias se realizan por medio de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo.
- Los acuerdos arriba mencionados, deberán ser presentados en las instancias u órganos de control locales según corresponda
- La retroalimentación o requerimientos que las subsidiarias deban de realizar a la Junta Directiva de PFC se efectuarán por medio de los Presidentes Ejecutivos y/o Gerentes Generales, y/o áreas de Gobierno Corporativo.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

### **2.12.2. Comunicación entre Comités Técnicos Regionales de PFC y las Subsidiarias**

- La comunicación entre los Comités Técnicos Regionales y las subsidiarias, se realizará entre la Vicepresidencia Regional respectiva y los Gerentes afines al mismo, conforme se establezca en el Reglamento interno del Comité respectivo.

### **2.12.3. Adopción de Lineamientos de PFC por las Subsidiarias**

- Una vez aprobados los lineamientos, Gobierno Corporativo de PFC deberá remitirlos a las áreas de Gobierno Corporativo de las subsidiarias.
- El área de Gobierno Corporativo de la subsidiaria será responsable de comunicarlo a la instancia de aprobación que corresponda para su adopción e implementación según sea el caso.
- El área de Gobierno Corporativo de la subsidiaria será responsable de compartir el lineamiento con el dueño del proceso o interesado; esto con el objetivo de entender los impactos de los mismos, identificar como éstos afectan la política actual y coordinar las acciones necesarias para su implementación.
- Los lineamientos emitidos por PFC son de obligatorio cumplimiento salvo que los mismo vayan en contra de la regulación local, en cuyo caso el área de Gobierno Corporativo de la subsidiaria deberá notificarlo a Gobierno Corporativo de PFC.
- En los casos que un cambio en la normativa local afecte el cumplimiento de un lineamiento adoptado por la subsidiaria, el área de Gobierno Corporativo de ésta deberá informarlo inmediatamente al área de Gobierno Corporativo de PFC para su debida gestión.
- El área de Gobierno Corporativo de la subsidiaria deberá confirmar a Gobierno Corporativo de PFC que los lineamientos fueron presentados ante la Junta Directiva (máximo dos sesiones de Junta Directiva posteriores a la recepción del documento), para ello deberá realizarlo vía correo electrónico, según el anexo B. Respuesta Lineamientos PFC y a más tardar 30 días después de la sesión de la Junta Directiva donde se presentó.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- Todo cambio en la política de la subsidiaria deberá quedar debidamente documentado y aprobado por las diferentes instancias definidas localmente.
- En caso de alguna retroalimentación por parte de la Junta Directiva de las subsidiarias sobre los lineamientos, la misma se deberá realizar a través del área de Gobierno Corporativo.
- El área de PFC que emita el lineamiento deberá estar a la disposición de las subsidiarias para aclarar o profundizar cualquier aspecto que sea requerido.
- La Vicepresidencia Regional de Auditoría y los Departamentos de Auditoría Interna de las subsidiarias deberán incluir en el alcance de las pruebas que ejecuten dentro de su plan de trabajo anual la validación de la adopción de los lineamientos y políticas emitidas por PFC.

#### **2.12.4. FLUJO DE COMUNICACIÓN**

- El Grupo para atender y demostrar una eficiente gestión de comunicación corporativa, ha definido dentro de su estructura la utilización de canales escritos y tecnológicos para el envío y recepción de comunicación corporativa.

### **2.13. POLITICA DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES RELACIONADAS**

#### **2.13.1. Definición teórica**

- De acuerdo con la NIC-24 se define el concepto de Partes Relacionadas y regula la información a revelar en los estados financieros de la entidad
- Definición de partes relacionadas: “Una parte relacionada es una persona o entidad que está relacionada con la entidad que prepara sus estados financieros (en esta Norma denominada “la entidad que informa”).

- a. Una persona, o un familiar cercano a esa persona, está relacionada con una entidad que informa si esa persona:

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- i. ejerce control o control conjunto sobre la entidad que informa;
  - ii. ejerce influencia significativa sobre la entidad que informa; o
  - iii. es un miembro del personal clave de la gerencia de la entidad que informa o de una controladora de la entidad que informa.
- b.** Una entidad está relacionada con una entidad que informa si le son aplicables cualquiera de las condiciones siguientes:
- i. La entidad y la entidad que informa son miembros del mismo grupo (lo cual significa que cada una de ellas, ya sea controladora, subsidiaria u otra subsidiaria de la misma controladora, son partes relacionadas entre sí).
  - ii. Una entidad es una asociada o un negocio conjunto de la otra entidad (o una asociada o control conjunto de un miembro de un grupo del que la otra entidad es miembro).
  - iii. Ambas entidades son negocios conjuntos de la misma tercera parte.
  - iv. Una entidad es un negocio conjunto de una tercera entidad y la otra entidad es una asociada de la tercera entidad.
  - v. La entidad es un plan de beneficios postempleo para beneficio de los empleados de la entidad que informa o de una entidad relacionada con ésta. Si la propia entidad que informa es un plan, los empleadores patrocinadores también son parte relacionada de la entidad que informa.
  - vi. La entidad está controlada o controlada conjuntamente por una persona identificada en (a).
  - vii. (Una persona identificada en (a)(i) tiene influencia significativa sobre la entidad o es un miembro del personal clave de la gerencia de la entidad (o de una controladora de la entidad).
- c.** Se toman en consideración las siguientes definiciones:
- i. Control: es el poder para dirigir las políticas financiera y de operación de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

- ii. Control conjunto es el acuerdo contractual para compartir el control sobre una actividad económica que se da únicamente cuando las decisiones estratégicas, tanto financieras como operativas, de la actividad requieren el consentimiento unánime de las partes que están compartiendo el control (los participantes).
  - iii. Influencia significativa es el poder de intervenir en las decisiones de política financiera y de operación de la participada, sin llegar a tener el control absoluto ni el control conjunto de la misma.
- El nuevo acuerdo SUGEF 30-18 define lo siguiente:
    - Artículo 27. Cuentas con partes relacionadas: El Plan de Cuentas incluye subcuentas y cuentas analíticas con el propósito de que las entidades reguladas y grupos o conglomerados financieros puedan registrar, valorar, presentar y revelar información sobre las transacciones que lleven a cabo las entidades reguladas con partes relacionadas, identificadas éstas de acuerdo con lo que disponen las NIIF. Las entidades deben implementar los controles para la identificación adecuada de dichas transacciones.
  - En el Manual de Cuentas se establece lo siguiente, esta especificado en la parte de créditos, en inversiones y obligaciones únicamente las menciona:
    - a. 131.31.M.10 Partes relacionadas – Personas Físicas:
 

CONCEPTO: Créditos otorgados por el intermediario financiero a personal clave de su gobierno corporativo o sus familiares cercanos hasta segundo grado. Las personas clave de gobierno corporativo corresponden a aquellas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, incluyendo cualquier director o administrador de esa ésta.

El Gobierno Corporativo se debe entender como el conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

- b. 131.33.M.10 Partes relacionadas – Empresarial CONCEPTO:** Créditos otorgados por el intermediario financiero bajo la figura de crédito empresarial en la cual interviene personal clave del gobierno corporativo del intermediario financiero o sus familiares cercanos hasta segundo grado. Las personas clave de gobierno corporativo corresponden a aquellas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, incluyendo cualquier director o administrador de esa ésta.

El Gobierno Corporativo se debe entender como el conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

- c. 131.34.M.10 Partes Relacionadas – Corporativo CONCEPTO:** Créditos otorgados por el intermediario financiero bajo la figura de crédito corporativo en la cual interviene personal clave del gobierno corporativo del intermediario financiero o sus familiares cercanos hasta segundo grado. Las personas clave de gobierno corporativo corresponden a aquellas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, incluyendo cualquier director o administrador de esa ésta.

El Gobierno Corporativo se debe entender como el conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad,

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

- d. 131.36.M.10 Partes Relacionadas – Sector Financiero  
**CONCEPTO:** Créditos otorgados por el intermediario financiero bajo la figura de crédito al sector financiero, en la cual interviene personal clave del gobierno corporativo del intermediario financiero o sus familiares cercanos hasta segundo grado. Las personas clave de gobierno corporativo corresponden a aquellas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, incluyendo cualquier director o administrador de esa ésta.

El Gobierno Corporativo se debe entender como el conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

### 2.13.2. Aplicación para determinación de Partes relacionadas

- El Banco de acuerdo con la definición teórica establece como partes relacionadas los siguientes:
  - a. Miembros de Junta Directiva.
  - b. Gerente General.
  - c. Alta Gerencia:
    1. Director de Finanzas y Operaciones
    2. Director de Riesgo y Analítica de Datos
    3. Director de Banca de Empresas
    4. Director de Banca de Personas
  - d. Entidades financieras donde los miembros detallados en los puntos del a al c sean representantes legales, socios, firmantes
  - e. Familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad de los miembros detallados en los puntos del a al c.

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## 2.14. POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS HALLAZGOS

- 2.14.1. El Banco está sujeto a un estricto control y supervisión tanto interno como externo, es por ello que existen lineamientos concretos, en **GOC-PFC-DE-040 PFC-GC-PO-007 Política para la Administración de Hallazgos**, sobre tiempo y forma en que los responsables (la Administración) deben implementar los planes de acción a los hallazgos y recomendaciones emitidos por los Entes Reguladores (local y de origen según el domicilio de la Casa Matriz); la Auditoría Interna Regional; los Departamentos de Auditoría Interna de las subsidiarias, los Auditores Externos (locales y de Casa Matriz) y cualquier otro ente o autoridad.
- 2.14.2. El Banco reconoce el rol y la importancia que juegan las distintas Auditorías (Ente Regulador, Auditoría Regional, Auditoría Interna y Auditoría Externa u otro ente o autoridad) dentro de su esquema de gobierno corporativo y su sistema de control interno, siendo éstas un bastión importante para el fortalecimiento integral del Banco y todos sus componentes.
- 2.14.3. Se atenderán en tiempo y forma, todos los hallazgos que surjan producto de las diferentes auditorías realizadas, siendo fundamental el nivel de criticidad (Crítico, Alto, Medio, Bajo y Muy Bajo) para la toma de acciones según sea requerido. Adicionalmente, es importante mencionar que si se presenta una condición reportable, queda en seguimiento interno de las áreas pero por su nivel de importancia, que es muy bajo, no se presenta al Comité de Auditoría.
- 2.14.4. Será responsabilidad del principal ejecutivo de cada una de las áreas auditadas y con hallazgos a su cargo, la definición, implementación y seguimiento de los planes de acción que permitan subsanar lo señalado en los mismos en el menor tiempo posible. Sin detrimento delo anterior, dependiendo de la criticidad de un hallazgo específico (posible impacto o probabilidad de materialización de un riesgo relevante), previo a la definición de un plan de acción o la adquisición de un compromiso correctivo, deberá someter el mismo al

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

conocimiento del Gerente General, pudiendo ser necesario en algún caso extremo hacerlo del conocimiento previo de la Junta Directiva.

- 2.14.5. La Administración al recibir informes u oficios con hallazgos producto de auditorías realizadas es la responsable de establecer y mantener un proceso de seguimiento para asegurar que las acciones propuestas sean implantadas eficazmente. Lo anterior, independientemente del seguimiento que por su rol la Auditoría Interna ejecuta.
- 2.14.6. La Administración con criterios fundamentados, tiene la potestad de rechazar o no aceptar el contenido de un hallazgo específico, en el tanto existan elementos suficientes que permitan mitigar el riesgo indicado o la deficiencia de control señalada, situación que debe quedar debidamente documentada en la herramienta oficial utilizada a Nivel del Grupo (Teammate Plus)
- 2.14.7. El conteo del plazo para la implementación de un plan de acción de un hallazgo se hará desde la fecha en que la Administración reciba el informe u oficio definitivo. El conteo de días para calcular su antigüedad se llevará en días naturales.
- 2.14.8. Todos los hallazgos o recomendaciones que sean emitidos por las diferentes Auditorías (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia Local, Superintendencia Regional u otros órganos) deberán ser incluidos dentro de la herramienta denominada TeamMate Plus para su respectivo seguimiento. Por consecuencia los datos que se presenten al Comité de Auditoría deben contemplar el 100% de los hallazgos independientes del origen.

## **2.15. PLANES DE ACCIÓN PARA LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LAS DIFERENTES AUDITORÍAS**

- 2.15.1. Para la implementación de los planes de acción de los hallazgos y recomendaciones contenidos en los informes u oficios emitidos y por las diferentes Auditorías (Ente Regulador, Auditoría Regional, Auditoría Interna y Auditoría Externa u otro

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

ente o autoridad) se establecen los siguientes plazos máximos de atención. No obstante, prevalecerá siempre el compromiso de implementarlos en un tiempo menor al aquí estipulado:

Nivel de Riesgo	Plazo máximo de implementación del plan de acción
Crítico	3 meses
Alto	6 meses
Medio	9 meses
Bajo y Muy Bajo	12 meses

- 2.15.2. Aspectos que deben ser considerados respecto a los plazos antes indicados:
- a. Ningún plan de acción inicial para la corrección de un hallazgo podrá superar el plazo máximo indicado, en consideración a su categoría.
  - b. En ninguna circunstancia para los hallazgos de nivel crítico o alto, el plazo original y las prórrogas (si han existido) podrán superar el plazo de 12 meses.
  - c. Hallazgos críticos y altos que tengan una alta exposición a la materialización del riesgo, deben valorarse y proceder a su corrección en forma inmediata. El área responsable deberá gestionar ante la instancia que corresponda la diligente y oportuna atención del mismo.
  - d. Si el Ente Regulador emite una norma donde establece plazos no concordantes con los indicados, el Banco deberá (como excepción a esta política) establecer plazos que se apeguen o respeten su norma local.
  - e. Los hallazgos con nivel de riesgo crítico o alto para los cuales el plan de acción para la corrección requiera la participación del área de Tecnología, podrá existir una excepción en el plazo en tanto la misma sea debidamente justificada, debiendo siempre observar el plazo máximo de implementación de 12 meses
  - f. Sin importar el nivel de riesgo asignado al hallazgo, será responsabilidad del Auditor Interno, llevar a la sesión inmediatamente posterior del Comité de Auditoría, la información

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

que corresponda (detalle del hallazgo, área responsable y estado del hallazgo) si tuviese hallazgos que no hayan sido corregidos en el plazo establecido, independientemente del origen del mismo (Ente Regulador, Auditoría Regional, Auditoría Interna y Auditoría Externa u otro ente o autoridad).

- 2.15.3. Cambios al plazo o a la fecha establecida para la implementación del hallazgo (prórrogas), deberán registrarse en apego a lo siguiente:

Nivel de Riesgo	Cantidad máxima de cambios de fecha	Cantidad máxima de meses para cada prórroga	Aprobación por parte de
Crítico	1	3 meses	Gerente General
Alto	1	3 meses	Gerente General
Medio	2	3 meses	Superior inmediato del responsable
Bajo y Muy Bajo	2	3 meses	Superior inmediato del responsable

- a. Será responsabilidad del Auditor Interno llevar a la sesión inmediatamente posterior del Comité de Auditoría, la información que corresponda, si existiesen hallazgos en esta condición.
  - b. Será responsabilidad de la Administración (principal ejecutivo de cada una de las áreas auditadas) dejar los soportes suficientes para la justificación de toda prórroga aplicada.
- 2.15.4. Cualquier plan de acción que se encuentre fuera de los parámetros establecidos en la presente Política, deberá ser aprobado por la Junta Directiva.
- 2.15.5. Aun cuando se establezca una nueva fecha de implementación, el hallazgo mantendrá su antigüedad desde la fecha que se recibe el informe.

### 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 **GOP-PO-003 Política**

	<b>Proceso: Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso: N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

**Gestión Documental y en el GOP-DO-PR-002 Procedimiento para el registro y control de excepciones.**

	<b>Proceso:</b> <b>Gobierno Corporativo</b>	<b>Subproceso:</b> <b>N/A</b>	Código: GOC-PO-001
			Versión Vigente: 22
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
<b>Política de Gobierno Corporativo</b>			

## VIII. CONTROL DE VERSIÓN

Versión	Fecha de cambio	Versión actual	Versión anterior
22	12/11/2024	<b>Número del Acta: JD-011-2024</b> <b>Fecha del Acta: 12/11/2024</b> - Se agrega partes interesadas a la sección Palabras clave - Se actualizan referencias.	<b>Número del Acta: JD-007-2024</b> <b>Fecha del Acta: 11/07/2024</b> Validar detalle de los cambios realizados en la versión 21 de este documento.

## IX. FIRMAS DE CREACIÓN Y APROBACIÓN

Revisado por:	Elaborado por:	Aprobado por:
Jefe de Calidad	Jefe de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio y Legal	Gerente de Compliance y Gobierno Corporativo

Aprobado por Junta Directiva	Número de Acta:	Fecha de Acta:
	JD-011-2024	12/11/2024