

# Código de Gobierno Corporativo

**CONTENIDO**

1.	Marco General .....	3
1.1	Antecedentes .....	3
1.2	Grupo Financiero GMG .....	3
1.3	Objetivo .....	4
1.4	Alcance .....	4
1.5	Definiciones .....	4
1.6	Documentos de Referencia.....	6
1.7	Responsabilidades .....	6
2.	Gobierno Corporativo (estructura y órganos de dirección y control) .....	6
2.1	Estructura del Grupo Financiero.....	6
2.2	Junta Directiva .....	7
3.	Comités .....	14
4.	Sistema de Información Gerencial.....	19
5.	Gestión de Riesgo, Cumplimiento y Control .....	20
5.1	Gestión de Riesgo.....	20
5.2	Legitimación de Capitales (LC), Financiamiento al Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM).....	21
5.3	Cumplimiento Normativo .....	22
5.4	Auditoría Interna .....	22
5.5	Auditoría Externa.....	23
6.	Políticas de Gobierno Corporativo .....	23
6.1	Política sobre conflictos de interés .....	24
6.2	Política sobre la relación y servicio a clientes .....	24
6.3	Política de Relación con proveedores o terceros contratados .....	24
6.4	Política de las Relaciones Intragrupo.....	25
6.5	Política sobre el trato con los accionistas.....	25
6.6	Política de divulgación de información a colaboradores .....	25
6.7	Política sobre comunicación, revelación y acceso a la información.....	26
6.8	Política de rotación de los miembros de la Junta Directiva y Comités técnicos.....	26
7.	Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo e información relevante .....	26
	CREACIÓN Y APROBACIÓN .....	27
	CONTROL DE REGISTROS.....	28

## **1. Marco General**

### **1.1 Antecedentes**

Las prácticas de Gobierno Corporativo fortalecen los órganos de dirección y control de las empresas (asamblea de accionistas o propietario, directorio y gerencia), al tiempo que definen reglas claras de juego entre los actores, e incrementan el nivel de transparencia y rendición de cuentas frente a grupos de interés. La Organización para el Desarrollo Económico (OCDE) emitió en 1999 los “Principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades” los cuales han sido revisados en los años siguientes. A su vez, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Comité de Basilea), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), la Red Internacional de Reguladores de Cooperativas de Ahorro y Crédito (ICURN por sus siglas en inglés) y la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS por sus siglas en inglés), han emitido guías para ayudar a los supervisores a promover la adopción de prácticas adecuadas de gobierno corporativo en las empresas.

En vista de lo anterior, en Costa Rica se han publicado reglamentos y estándares que reflejan fielmente las sanas prácticas internacionales. Entre estos se encuentra el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, Acuerdo SUGEF 16-16, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). En cumplimiento con los requerimientos regulatorios y normativa prudencial indicada y supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF); el Grupo Financiero GMG, emite el presente Código de Gobierno Corporativo.

Este Código contiene lineamientos generales corporativos de su estrategia de negocios, el marco regulatorio, estructura de gobierno, gestión de riesgos y transparencia en las relaciones con las empresas del Grupo, y demás involucrados.

El Grupo define una estructura de gobierno, que tiene como autoridad máxima a la Asamblea General de Accionistas, una Junta Directiva, los Comités Técnicos y de Apoyo, y la Gerencia General; con el objetivo de lograr un alineamiento organizacional para una ejecución estable y metódica de la estrategia seleccionada por la organización.

El buen funcionamiento del Gobierno Corporativo, unido a las políticas, la estrategia de riesgos, el compromiso con los valores éticos corporativos y la cultura transmitida a los colaboradores y directivos del Grupo permite una oportuna toma de decisiones en amparo del interés público.

### **1.2 Grupo Financiero GMG**

El Grupo Financiero GMG S.A. fue autorizado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) en mayo del 2016; este Grupo se compone de las subsidiarias Financiera Monge y GMG Servicios, las cuales a su vez forman parte del grupo empresarial Grupo Monge.

El Grupo se especializa en brindar oportunidades de financiamiento a sus clientes para la adquisición de bienes durables, además de brindarles una inclusión financiera a través de servicios financieros que mejoren su calidad de vida.

### 1.3 Objetivo

El presente Código tiene como objetivo definir los órganos y marco de Gobierno, con los cuales se guía la administración del Grupo, con el fin de realizar sus actividades dentro de sanas prácticas de Gobierno Corporativo.

### 1.4 Alcance

Las disposiciones establecidas en este Código son de aplicación para los miembros de la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia, miembros de Comités Técnicos y de Apoyo, y colaboradores de todas las empresas del Grupo; de acuerdo con la regulación aplicable.

### 1.5 Definiciones

Para los efectos correspondientes al presente Código, se entiende por:

**Alta Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección.

**Apetito de Riesgo:** Es el nivel y los tipos de riesgos que una entidad, grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir; que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

**Director Independiente:** Miembro de la Junta Directiva que no tiene ninguna responsabilidad de gestión o asesoría en el Grupo Financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo.

**Financiamiento al Terrorismo.** Es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de estos grupos no es financiero, necesitan fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

**Gobierno Corporativo:** 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.

**Información Confidencial:** Toda aquella información que reciban y que sea de carácter confidencial, manejen o elaboren los funcionarios, miembros de Junta Directiva, Comités e inclusive accionistas de la entidad.

**Información Privilegiada:** Toda aquella información concreta referente a uno o varios valores o a sus emisores, que no haya sido dada a conocer al público y pueda influir en los precios de dichos valores.

**Junta Directiva:** Cuerpo colegiado, conformado por personas con altos valores éticos y morales y amplia experiencia en el ámbito financiero.

**La Administración:** Incluye la Alta Gerencia y todos los Funcionarios del Grupo Financiero, responsables de la gestión del Grupo Financiero.

**Legitimación de capitales (Lavado de activos).** Es un proceso en el cual se disfraza la fuente ilegal, destino o uso, de bienes o fondos, los cuales mediante diversos medios son integrados a la economía de un país con el fin de darles una “apariencia legítima”.

**Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la Entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa": La Primera: es la Administración responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, según el Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles; La Segunda: es la Unidad de Riesgo y la Unidad de Cumplimiento, complementa la primera, responsable del seguimiento del proceso de gestión del riesgo y reporte a las instancias respectivas; La Tercera: es la Auditoría Interna independiente, que proporciona a la Junta Directiva información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, mediante revisiones y vinculándolas con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la Entidad.

**Parte Interesada:** Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la entidad, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.

**Parte Vinculada:** La persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.

**Marco de gobierno de riesgo:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual el Órgano de Dirección y la Gerencia de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros establecen y toman decisiones sobre la estrategia y la metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.

**PADMA:** Proliferación de armas de destrucción masiva. Son armas capaces de eliminar a un número muy elevado de personas de manera indiscriminada y causar grandes daños económicos y medioambientales. Se consideran armas de destrucción masiva las nucleares, biológicas y químicas.

**Participación significativa o relevante:** Se entiende como la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital social de la entidad.

**Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.

**Sistema de Información Gerencial:** Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.

## **1.6 Documentos de Referencia**

- GCO-PO-ID-001: “Política de Idoneidad y Experiencia del Órgano de Dirección y Alta Gerencia”.
- Acuerdo SUGEF 2-10: “Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos”.
- Acuerdo SUGEF 16-16: “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”.
- Acuerdo SUGEF 22-18: “Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras”.
- Acuerdo SUGEF 14-17: “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información”.

## **1.7 Responsabilidades**

La revisión y actualización de manera periódica del presente Código es responsabilidad de la Junta Directiva y Alta Gerencia. Las modificaciones al mismo deben ser aprobadas por la Junta Directiva. La Gerencia es la responsable de la publicación del Código de Gobierno Corporativo en el sitio web del Grupo; anualmente o bien cuando se realicen cambios.

# **2. Gobierno Corporativo (estructura y órganos de dirección y control)**


## **2.1 Estructura del Grupo Financiero**

El Grupo Financiero GMG fue autorizado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) en mayo del 2016 se compone de las subsidiarios Financiera Monge y GMG Servicios, las cuales a su vez forman parte del grupo empresarial Grupo Monge.

GMG Servicios Costa Rica, S.A. ha sido la originadora de las operaciones crediticias, otorgando microcréditos a personas físicas y/o jurídicas con necesidades de financiamiento para la adquisición de bienes durables en las tiendas del Grupo y comercios afiliados dentro del territorio costarricense.

Por su parte, Financiera Monge, S.A., inicia operaciones como entidad inscrita al sistema financiero costarricense en enero del 2017, dedicada a la adquisición de saldos de la cartera de créditos de GMG Servicios, con la misión de brindar inclusión financiera a sus clientes y darles la oportunidad de formar parte de la experiencia de una mejor práctica del ejercicio financiero.

Desde mediados del 2020 y en cumplimiento de su plan estratégico, Financiera Monge, S.A. también se convirtió en originadora de créditos, específicamente mediante la tarjeta de crédito denominada Tarjeta Monge, con lo que se amplía la gama de productos de crédito que el Grupo ofrece para el consumo de las personas.

	<b>Código de Gobierno Corporativo</b>	
	Código: GCO-CD-002	Versión: 06



## 2.2 Junta Directiva

La Junta Directiva es la responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo. Delega en la administración, las tareas operativas, pero no la responsabilidad; y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités.

### 2.1.1. Integración

La Junta Directiva debe mantener una estructura apropiada en número y composición de sus integrantes, que le permita asumir y cumplir con las responsabilidades que se le asignan bajo una visión independiente.

Salvo disposición legal, el Órgano de Dirección debe contar con al menos dos Directores Independientes.

La Junta Directiva se integrará de la manera más conveniente para alcanzar los objetivos del Grupo, cumpliendo con la normativa aplicable, así como sus propios estatutos. Se encuentra integrada por hasta 6 miembros titulares y un fiscal, pudiéndose nombrar hasta dos miembros suplentes, según la “Política de Rotación de Miembros de la Junta Directiva y Comités Técnicos”.

Salvo disposición legal en contrario, la Junta Directiva debe contar con al menos dos directores independientes.

Deberá realizarse una evaluación del funcionamiento y ejecutoria de la Junta Directiva, al menos una vez al año. La Junta Directiva deberá aprobar el mecanismo o instrumento para dicha evaluación, el cual debe ser propuesto y ejecutado según el Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia (Acuerdo SUGEF 22-18) y la Política de Idoneidad y Experiencia del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.

### 2.1.2. Perfil de los miembros

Los miembros de las Juntas Directivas deben contar con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, entre otros, se debe considerar que:

- i. Sean personas de reconocida honorabilidad.

- ii. Comprenden su papel en el Gobierno Corporativo.
- iii. Sean capaces de ejercer un juicio sólido y objetivo sobre los asuntos relacionados con la entidad.
- iv. Tienen la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
- v. Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
- vi. Los miembros del Órgano de Dirección que participan en comités técnicos cuentan con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.
- vii. Aplican su buen juicio en los asuntos que conciernen al Grupo.
- viii. Dedican el tiempo y los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones como miembros de Junta Directiva.
- ix. Se desenvuelven con la máxima discreción con relación a los temas o asuntos discutidos en las sesiones de la Junta Directiva o Comités Técnicos en los cuales participen.
- x. Carezcan de antecedentes penales.

La Junta Directiva debe estar conformada por personas con un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir a la entidad.

Si un miembro deja de poseer las características o cualidades que lo calificaban para el cargo o no cumple con sus responsabilidades, la Junta Directiva debe tomar las acciones pertinentes y notificar a la superintendencia a la brevedad.

Se debe contar con un proceso claro, formal y riguroso para identificar, evaluar y seleccionar a los candidatos del Órgano de Dirección. Además, se debe velar por la existencia de un plan de sucesión en relación con sus integrantes y transmitir los deberes y responsabilidades a los nuevos integrantes de la Junta Directiva.

### **2.1.3. Nombramiento de los miembros**

Los miembros de la Junta Directiva serán nombrados por la Asamblea de Accionistas, considerando únicamente aquellos candidatos que cumplan los requisitos. Las vacantes temporales de la Junta Directiva se llenarán por acuerdo de los restantes miembros.

Los miembros de la Junta Directiva, tanto los titulares como los suplentes, serán nombrados por períodos de diez años, con posibilidad de reelección.

El Comité de Nominaciones, deberá identificar, evaluar y postular a los candidatos a ser miembros de la Junta Directiva.

Si un miembro de la Junta Directiva deja de cumplir con el perfil establecido, la entidad debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos en los estatutos o en la legislación que la regula.



La rotación de los miembros se hace referencia en la “Política de rotación de los miembros de la Junta Directiva” de Gobierno Corporativo.

No podrán ser miembros de Junta Directiva:

- i. Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores y en ningún caso quienes hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa.
- ii. Los que hayan sido condenados mediante sentencia firme, por delitos contra la fe pública o la propiedad.
- iii. Los que hayan sido suspendidos, separados o inhabilitados para ocupar cargos administrativos o de dirección en entidades reguladas o supervisadas por los órganos de regulación o supervisión financiera.
- iv. Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico, delitos conexos, con el lavado de dinero y de otros activos.
- v. Ejecutivos o empleados de las subsidiarias del Grupo.
- vi. Los funcionarios o empleados de cualquier otro Grupo o entidad Financiera, estatal o privado.
- vii. Los que tengan conflictos de intereses que les impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente.

Los miembros de la Junta Directiva del Grupo no podrán desempeñar los cargos de Gerente General o Ejecutivo de la misma entidad y sus subsidiarias.

#### **2.1.4. Causas de Cese**

Los miembros de la Junta Directiva cesarán en sus funciones de Dirección en el Grupo por lo siguiente:

- i. Cuando incurran en alguna de las prohibiciones contempladas en punto 2.1.2 y 2.1.3 de este Código.
- ii. Por declaratoria de incapacidad por la que no hubiere podido desempeñar su cargo durante seis meses o de ausencia.
- iii. A criterio de la Asamblea de Accionistas del Grupo.
- iv. Cuando así lo solicite el miembro de Junta Directiva.

En estos casos, caducará la designación de miembro de la Junta Directiva y se valorará la conveniencia de su sustitución, conforme lo señalado en sus estatutos.

#### **2.1.5. Responsabilidades de la Junta Directiva**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan los estatutos, las leyes, reglamentos y otros órganos a las juntas, la Juntas Directivas de las entidades que conforman el Grupo son responsables de:

- a) Revisar que el tamaño y composición de la estructura organizacional está acorde con las necesidades de la entidad y garantizar que el poder no se concentra de manera indebida.
- b) Definir los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para cada uno de los puestos claves que conforman la estructura organizacional.
- c) Aprobar los roles y responsabilidades, la rendición de cuentas y la cadena de delegación (líneas de mando). Además, asegurarse que la Alta Gerencia comunique estos aspectos para que sean conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización.
- d) Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- e) Constituir y establecer la conformación de los comités técnicos, unidades y cualquier otra instancia que considere pertinente para la buena gestión del Grupo.
- f) Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.
- g) Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- h) Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- i) Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- j) Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo, a su vez asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad.
- k) Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.
- l) Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- m) Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
  - (i) La relación con Clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas.
  - (ii) La relación con proveedores o terceros contratados.
  - (iii) Las relaciones intragrupo.
- n) Realizar y aprobar de forma periódica normas o reglamentos, que se encuentren relacionadas con el funcionamiento operativo del Grupo.
- o) Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- p) Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- q) Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en el plazo establecido.

- r) Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- s) Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.
- t) Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los órganos de control, promoviendo esta cultura en toda la organización.
- u) Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- v) Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.
- w) Revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno o de la entidad.
- x) Asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida.
- y) Mantener y aplicar un Código de Conducta para sí mismo y para todos los colaboradores de la entidad, así como velar por su cumplimiento por parte de las personas vinculadas.
- z) Aprobar y mantener una estrategia y marco de gestión de riesgo; así como velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.
- aa) Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, y se encuentren alineadas con las expectativas de desempeño; y reunirse regularmente con la Alta Gerencia para dar seguimiento a la gestión de la entidad.

Establecer mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas a las Partes Interesadas.

### **2.1.6. Periodicidad de las sesiones, quórum y actas**

La Junta Directiva se reunirá con la frecuencia que le permita asegurar el seguimiento necesario y permanente de los asuntos y cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades. Las sesiones se realizarán al menos una vez cada tres meses, pudiendo modificarse la periodicidad según sea necesario.

Los asuntos tratados y acuerdos tomados por la Junta Directiva deberán documentarse mediante actas firmadas por el Presidente, el Secretario y el Fiscal. El acta de una sesión de Junta Directiva deberá ser ratificada y firmada en la siguiente sesión.

## **2.2. Alta Gerencia**

La Alta Gerencia se encuentra supervisada por la Junta Directiva, y es la responsable del proceso de planeación, organización, dirección, gestión del riesgo y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por la Junta Directiva. Además, establecerá e implementará los controles internos y tomará las decisiones para que en la organización se acate según lo dispuesto en este Código.

La Alta Gerencia está conformada por los funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

La Alta Gerencia debe actuar bajo los principios de buena fe, conducirse con la diligencia y la prudencia debida, velando siempre por los intereses de los clientes, las subsidiarias y los accionistas del Grupo.

La Alta Gerencia del Grupo Financiero GMG la conforma el Gerente y Sub-Gerente General.

### **2.2.1. Perfil de los miembros**

El perfil de la alta gerencia debe ser de personas de alto grado de compromiso e integridad, con experiencia en el sector y responsabilidad de mantener bajo un constante control los negocios y actividades que se encuentren bajo su responsabilidad.

Entre otros, se debe considerar que:

- i. Cuentan con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad.
- ii. Sean personas de reconocida honorabilidad.
- iii. Tienen la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer sus cargos.
- iv. Cuentan con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.
- v. Se desenvuelven con la máxima discreción con relación a los temas o asuntos discutidos en las sesiones de la Junta Directiva o Comités Técnicos en los cuales participen.
- vi. No están ligados por parentesco, por consanguinidad o afinidad, hasta segundo grado inclusive, con ninguno de los socios, miembros de Junta Directiva, el auditor interno o externo.
- vii. Carecer de antecedentes penales.

Además de los criterios dispuestos en la “Política de Idoneidad y Experiencia del Órgano de Dirección y la Alta Gerencia”.

### **2.2.2. Nombramiento de los miembros**

La Alta Gerencia es nombrada por la Junta Directiva, esta última es la encargada de aprobar su selección y remoción.

### **2.2.3. Responsabilidades**

La Alta Gerencia, desarrollará sus responsabilidades de acuerdo con los lineamientos del Código de Gobierno Corporativo, Junta Directiva, estatutos sociales y legislación pertinente. Procurando

transparencia, objetividad responsabilidad y prudencia, rindiendo cuentas por las decisiones tomadas y los resultados alcanzados.

Entre otros aspectos, pero no limitados a estos, la Alta Gerencia asumirá las siguientes responsabilidades:

- a) Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- b) Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- c) Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- d) Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.
- e) Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del supervisor.
- f) Proporcionar a la Junta Directiva, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
  - i. Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
  - ii. Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
  - iii. Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad.
  - iv. Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a la entidad.
  - v. Fallas del sistema de control interno.
  - vi. Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
  - vii. Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o de la Junta Directiva sea necesaria para la toma de decisiones por parte de esta última.
- g) Implementar las políticas aprobadas por la Junta Directiva para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
- h) Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- i) Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.
- j) Asegurarse de la existencia de adecuados sistemas de almacenamiento, procesamiento y manejo de información.

Ejecutar un Plan Estratégico, aprobado por la Junta Directiva, y asegurarse de que los objetivos y valores del Grupo se comuniquen a todos los colaboradores.

### **2.3. Planes de Sucesión**

El plan de sucesión tiene como finalidad transmitir los deberes y responsabilidades a los nuevos integrantes de la Junta Directiva, por lo que se debe considerar:

- Identificar puestos claves.
- Análisis de competencias y habilidades.
- Evaluación interna de potenciales candidatos.
- Validar Desempeño (BSC-KPI's).
- Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora (Brechas).
- Selección de candidatos potenciales.
- Entrevistas y aplicación de pruebas (De ser necesario).
- Establecer Plan de Desarrollo (Acompañamiento).
- Seguimiento y Control.

### **3. Comités**

En cumplimiento regulatorio; y en busca de la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis del funcionamiento del Grupo; la Junta Directiva constituye y establece Comités Técnicos que se requieren para la buena gestión del Grupo; los cuales son los responsables del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos disponibles para el logro de objetivos establecidos por la Junta Directiva.

Dichos comités cuentan con recursos, independencia, autoridad y la jerarquía necesaria para su operación. Los miembros de los comités deben contar con competencias y experiencia de acuerdo con su participación, así como cumplir con todos los requisitos dispuestos por la Junta Directiva; por esta razón, participan en una evaluación de su desempeño que se realiza anualmente.

Cada Comité cuenta con un reglamento de trabajo que establece su objetivo, regula su funcionamiento, integración, rotación de los miembros, el alcance de sus funciones, esquema de votación y la periodicidad de sus sesiones. Los reglamentos y sus modificaciones deben ser aprobadas por la Junta Directiva o la Administración Superior (según corresponda), y estar a disposición de las partes interesadas cuando así estas lo requieran.

Los asuntos tratados y los acuerdos adoptados en las reuniones de los Comités se constan en actas o minutas, según corresponda; las cuales serán suscritas por todos los miembros que asistieron a la sesión.

#### **3.1 Comités Técnicos**

A nivel del Grupo Financiero GMG, se cuenta con los Comités Técnicos que se señalan en la normativa aplicable, los cuales son presididos por un miembro de la Junta Directiva.

Con el fin de cumplir con sanas prácticas de Gobierno Corporativo, se establece que el presidente de un Comité no debe ser presidente de otro Comité.

Los miembros de los comités deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Tener el conocimiento y/o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable.
- b. Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y experiencia.
- c. Cualesquiera otros requisitos establecidos de acuerdo con la normativa aplicable.

No podrán ser miembros de los Comités:

- a. Los directores o funcionarios de cualquier otro Grupo Financiero competidor, estatal, privado o cuyo giro de negocio sean similar al de Grupo Monge.
- b. Los que, en virtud de cargos desempeñados en la organización, tengan impedimento regulatorio.
- c. Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores que queda implicar un conflicto de interés en su participación.
- d. Los que hayan sido condenados mediante sentencia firme, por delitos contra la fe pública o la propiedad.
- e. Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico, delitos conexos, con el lavado de dinero y de otros activos.

Los comités técnicos son:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Nominaciones.
- Comité de Remuneraciones.

### **3.1.1 Comité de Auditoría**

La Junta Directiva designará un Comité de Auditoría, como órgano de control y seguimiento a las políticas, procedimientos y controles que se establezcan para el Grupo.

### **Conformación y periodicidad:**

La conformación del comité debe garantizar el ejercicio de un juicio independiente; y que sus miembros posean habilidades, conocimientos y experiencia demostrable en el manejo y comprensión de la información financiera, contable y de auditoría.

El Comité debe ser presidido por un director independiente; y se encuentra conformado por dos directores de Junta Directiva de la Entidad y el fiscal del Grupo.

Podrán participar, pero sin derecho a voto, el Auditor Interno y el Gerente General u otros funcionarios según el Comité lo considere necesario.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez por trimestre.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su Reglamento (Reglamento del Comité de Riesgos, Cód. AUD-RE-001), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

### **3.1.2 Comité de Riesgos**

De conformidad con el cumplimiento regulatorio, el Grupo Financiera GMG cuenta con un Comité de Riesgos, el cual responde a la Junta Directiva, y tiene como objetivo ser un órgano asesor en todo lo relacionado con la gestión de riesgos, perfil de riesgo, declaración del apetito de riesgo; así como cumplimiento de políticas, objetivos y lineamientos sobre la administración de riesgos.

Este Comité es el responsable de informar a la Junta Directiva sobre el perfil de riesgo actual de la entidad, de los límites y métricas establecidas, las desviaciones y los planes de mitigación, para mostrar la exposición a los diferentes riesgos a los que se encuentra el Grupo Financiero GMG, y así proveer una orientación y adecuada toma de decisiones.

El Comité de Riesgos debe además intercambiar periódicamente con la Auditoría Interna y otros Comités relevantes, información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos y los ajustes necesarios en el Gobierno Corporativo.

#### **Conformación y periodicidad:**

El Comité debe ser presidido por un director independiente; e integrado por no menos de cinco miembros, entre los que se encuentran dos directores de Junta Directiva de la Entidad, un representante de la Alta Gerencia de la Entidad, el responsable de la Unidad de Riesgos y un miembro externo al Grupo.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez por trimestre.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Riesgos, Cód. RGO-RE-005), así como las estipuladas en la normativa aplicable.



### **3.1.3 Comité de Cumplimiento**

El Comité de Cumplimiento es el responsable de velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva y por el cumplimiento de la normativa aplicable para el Grupo Financiero GMG.

El comité vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, según la regulación vigente, así como del proceso de debida diligencia de los clientes y otras actividades requeridas por la normativa.

#### **Conformación y periodicidad:**

El Comité debe ser conformado por no menos de cuatro miembros de la entidad, siendo ellos; un miembro de la Junta Directiva, el Gerente General, un funcionario de alto nivel del área operativa y el Oficial de Cumplimiento.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez por trimestre y será presidido por el miembro de la Junta Directiva.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Cumplimiento, Cód. CUM-RE-001), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

### **3.1.4 Comité de Nominaciones**

Es el responsable de identificar y postular candidatos a la Junta Directiva, tomando en cuenta los criterios de selección establecidos en el Acuerdo SUGEF 16-16, el Reglamento de Comité de Nominaciones y la Política de Idoneidad y Experiencia del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.

#### **Conformación y periodicidad:**

El comité debe ser presidido por un director independiente; y se encuentra conformado por un director de Junta Directiva de la Entidad y un representante de la Alta Gerencia del Grupo.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez al año.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Nominaciones, Cód. NOM-RE-001), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

### **3.1.5 Comité de Remuneraciones**

Es el responsable de supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos, en conformidad con la cultura, declaración del apetito de riesgo y la estrategia del Grupo.

Dicho comité debe estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración, en congruencia con el perfil de riesgos del Grupo.

### **Conformación y periodicidad:**

El comité debe ser presidido por un director independiente; y se encuentra conformado por dos directores de Junta Directiva de la Entidad, un representante de administración.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez al año.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Nominaciones, Cód. REM-REG-001), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

## **3.2 Comités de Apoyo**

La Administración Superior constituye equipos de trabajo colegiados que se requieren como apoyo a la gestión del Grupo. La creación y lineamientos del funcionamiento de estos equipos son aprobados por la Administración Superior; además, la Junta Directiva les delega la creación, modificación y aprobación de reglamentos y planes vinculantes.

Entre estos equipos se encuentran:

### **a) Comité de Activos y Pasivos**

El Comité de Activos y Pasivos es un órgano de apoyo a la Administración Superior en la gestión de activos y pasivos del Grupo Financiero GMG.

### **Conformación y periodicidad:**

Debe estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente sobre el control y movimientos de los activos y pasivos del Grupo, tomando en consideración la gestión del riesgo, el capital y la liquidez. Los miembros que participan en dicho comité son la Gerencia y Sub-Gerente Gerencia, la Gerencia de Crédito y Cobro, la Sub-Gerencia de Crédito y Cobro, la Gerencia Financiera, el Gerente de Riesgos, la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Negocios.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez al mes.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Activos y Pasivos), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

### **b) Comité de Crédito**

Se constituye con el propósito de evaluar temas relacionados a los negocios del Grupo. Apoya la toma de decisiones en los temas enfocados principalmente de crédito y evaluaciones del mercado en general. Esto con el fin de que las decisiones se encuentren acorde al perfil de riesgo del Grupo.

#### **Conformación y periodicidad:**

Los miembros que participan en dicho comité son la Gerencia y Sub-Gerente Gerencia, la Gerencia de Crédito y Cobro, la Sub-Gerencia de Crédito y Cobro, el Gerente Financiera, la Gerencia Financiera, el Gerente de Riesgos, la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Negocios.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos una vez al mes.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Crédito), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

### **c) Comité de Tecnología de Información**

En cumplimiento con la regulación vigente, el Grupo establece el Comité de Tecnología de Información, el cual responde a la Junta Directiva, y funciona como una instancia asesora y de coordinación en temas estratégicos de tecnología de información, y su gestión a nivel corporativo.

Su propósito es asistir a la organización en la planeación del desarrollo de las tecnologías de información, así como coordinar su instrumentación, dar seguimiento y evaluar las acciones derivadas del mismo.

#### **Conformación y periodicidad:**

El comité se encuentra conformado por el CIO, y en ausencia de éste, deberá delegar a un representante para que tome su lugar.

La periodicidad del Comité según el Reglamento se realizará al menos tres veces durante un año natural pudiendo modificarse según la necesidad.

Sus miembros deben cumplir con las funciones y responsabilidades encomendadas en su reglamento (Reglamento del Comité de Tecnología de la Información), así como las estipuladas en la normativa aplicable.

## **4. Sistema de Información Gerencial**

El sistema de información gerencial utilizado por la entidad permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes con oportunidad, precisión, confiabilidad, cobertura y relevancia, a través de diversos reportes a citar, entre otros:

- Ficha CAMELS (*Capital, Activos, Manejo o Gestión, Evaluación de Rendimientos, Liquidez, Sensibilidad de Riesgo de Mercado*) según el Acuerdo SUGEF 24-00 “*Reglamento para Juzgar la Situación Económica-Financiera de las Entidades Fiscalizadas*”.
- Elaboración de Indicadores Financieros (*Análisis comparativo de Mercado*).
- Análisis de las Estructura de Fondeo.
- Seguimiento a Indicadores del Grupo Financiero GMG.
- Reportes de Cartera.
- Modelo de Margen.
- Modelo Deuda.
- Estatus Proyectos de Ley.
- Estados Financieros.
- Análisis de Flujos Reales y Projectados.
- Estados gerenciales.
- Modelo de Precios.
- Proyectos de Crédito (*Análisis Técnico y Tecnológico*).
- Colocación de Adquirencia.
- Colocación por puntos de venta.

## **5. Gestión de Riesgo, Cumplimiento y Control**

### **5.1 Gestión de Riesgo**

El Grupo establece que su estrategia de administración de riesgos se concentra en mantener las líneas de negocios dentro de un perfil que controla los riesgos a los que está expuesta; procurando el desarrollo de negocios que aseguren una relación de riesgo y rendimiento acorde con el apetito de riesgo definido por sus órganos de gobierno. Como consecuencia de su actividad se enfrenta a los riesgos de liquidez, crédito, mercado, operativo, entre otros.

La gestión de riesgo se realiza en el Grupo a través de la Unidad de Gestión de Riesgos; dicha unidad es independiente de las líneas del negocio, garantizando un rol independiente entre las funciones asociadas a la toma de riesgos de la gestión del negocio y la gestión de la unidad de riesgos. La Unidad se encuentra bajo la conducción de un Director de Riesgos Corporativo.

El director de riesgos es designado y removido por la Junta Directiva, previo conocimiento de esto por el Comité de Riesgos. Tiene independencia, autoridad y competencias; se encarga de supervisar las actividades de gestión de riesgos del Grupo.

La Unidad de Gestión de Riesgos cuenta con:

- i. Personal suficiente, con experiencia y las competencias necesarias, con conocimiento en los productos y el mercado; emitiendo criterios fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesto el Grupo.
- ii. Acceso a todas las líneas del negocio con potencial de generar un riesgo material al Grupo.
- iii. Capacidad de identificar, evaluar, mediar, dar seguimiento e informar sobre los riesgos del Grupo.

El Grupo cuenta con una estrategia y marco para la gestión del riesgo formal, integral y continua de conformidad con el giro de negocio y perfil de riesgos. El perfil de riesgo y apetito de riesgo se encuentran definidos en las políticas creadas para cada uno de los riesgos a los que está expuesto el Grupo.

La descripción de los elementos del proceso, límites y sus excepciones se contemplados en el Manual de Administración Integral de Riesgo.

Tomando en cuenta el giro de negocio se fomenta una cultura de riesgo orientada a mantener un control cruzado de los riesgos inherentes a los procesos; donde todos los colaboradores son responsables de la identificación y administración de los riesgos propios del proceso ejecutado. A través de boletines y capacitaciones, el Grupo promueve una cultura de administración de riesgos que fluya hacia toda la organización.

## **5.2 Legitimación de Capitales (LC), Financiamiento al Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM).**

El procesamiento del riesgo en Legitimación de Capitales (LC), Financiamiento al Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM) está basado en el cumplimiento de las leyes y regulaciones a nivel nacional.

De esta manera, el Grupo Financiero tiene el compromiso de velar por el cumplimiento de la Ley 7786 "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*" y sus reformas, con el fin de minimizar la probabilidad de que el Grupo sea utilizado para actividades ilícitas.

El Grupo cuenta, a nivel corporativo, con un Oficial de Cumplimiento Titular quién debe tener un alto nivel jerárquico, con capacidad decisoria y un Oficial de Cumplimiento Adjunto, quien apoya las funciones del Oficial de Cumplimiento Titular, ambos reportan a la Junta Directiva.

Además, la Unidad de Cumplimiento tiene el deber de velar de que la regulación se aplique adecuadamente en el Grupo Financiero GMG, con el fin de minimizar posibles riesgos relacionados a los temas de L.C, F.T. y P.A.D.M.

Aunado a lo anterior, los colaboradores del Grupo Financiero GMG reciben capacitaciones relacionadas al tema, para concientizar y fortalecer la lucha contra las actividades ilícitas y cuentan con un Manual de Cumplimiento el cual contiene las políticas y procedimientos de prevención, según lo requiere la norma.

### 5.3 Cumplimiento Normativo

La gestión de cumplimiento normativo consiste en velar por el cumplimiento de la legislación y regulación que el Grupo debe acatar, además del cumplimiento de políticas, códigos, manuales y otras disposiciones internas; y dar seguimiento a planes de acción para mitigar hallazgos u observaciones de los entes reguladores y la Auditoría Interna.

El Grupo define un sistema de control que tiene como objetivo contar con una administración activa del seguimiento, control y una adecuada consideración del marco jurídico. El sistema se encarga de evaluar la normativa aplicable, y coordinar con las áreas la atención de consultas de cumplimiento del personal, y proporcionarles orientación y capacitación sobre el cumplimiento de la legislación.

Por medio de comunicados se les transmite a las áreas involucradas las necesidades regulatorias para un cumplimiento efectivo.

La función de cumplimiento debe, entre otras:

- Asesorar a la Junta Directiva y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables
- Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
- Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
- Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.

### 5.4 Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna es delegada por la Junta Directiva en el Departamento de Auditoría Interna y es considerado un órgano vital de un buen Gobierno Corporativo.

La función de esta área es proporcionar un criterio independiente a la Junta Directiva, y apoyar a ese órgano y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo del Grupo.

La Auditoría Interna cuenta con:

- i. Estatus, habilidades, recursos y autoridad dentro de la organización.
- ii. Experiencia, competencias, cualidades personales y recursos acordes con las actividades y riesgos de la entidad.
- iii. Evaluación periódica independiente del marco de gobierno de riesgo y procesos de gobierno corporativo.

- iv. Seguimiento de la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados durante su revisión.

## **5.5 Auditoría Externa**

La Auditoría Externa es un órgano que goza de independencia y aporta una visión general del Grupo. La Auditoría se encarga de evaluar la gestión en diferentes ámbitos del Grupo, cumpliendo con la regulación aplicable.

La Junta Directiva debe aprobar la contratación de las firmas auditoras externas o auditor externo independiente; e informar a la Superintendencia en el plazo establecido por la regulación, el nombre de la firma auditora seleccionada.

Entre otras, la Auditoría Externa debe:

- i. Contar con un equipo de trabajo con experiencia en el área que se desea evaluar, y que es capaz de llevar a cabo las disposiciones requeridas con la debida diligencia profesional y ética.
- ii. Rotar cuando alcancen como máximo cinco años en la prestación de los servicios de auditoría externa en forma continua a una misma entidad.
- iii. No forma parte del grupo vinculado a la entidad ni haber formado parte del grupo vinculado durante los períodos a auditar.
- iv. En caso de retiro, o sustitución de la firma, se debe rendir un informe a la Superintendencia detallando las causas de la situación.

En cumplimiento con el Reglamento General de Auditores Externos (Acuerdo SUGEF 32-10), la entidad supervisada debe someterse a una auditoría externa, con periodicidad anual (a excepción de la auditoría a Tecnología de Información, que se establece según Acuerdo SUGEF 14-17), en las siguientes áreas:

- i. Financiero-Contable.
- ii. Administración Integral de Riesgo.
- iii. Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- iv. Gobierno Corporativo.
- v. Tecnología de Información (TI).

Los hallazgos de la auditoría deben ser reportados directamente a la Junta Directiva, a través de una carta de gerencia, donde incluya los resultados del proceso de auditoría. Los informes con los resultados deben estar a disposición de la Superintendencia.

## **6. Políticas de Gobierno Corporativo**

La Junta Directiva establece y aprueba políticas de Gobierno Corporativo; las cuales son adoptadas por los miembros de la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia, miembros de Comités Técnicos y colaboradores de todas las empresas del Grupo.

## **6.1 Política sobre conflictos de interés**

Con el fin de definir y regular el accionar del Grupo, la Junta Directiva aprueba la Política sobre Conflictos de Interés y el Código de Conducta y Ética; para la administración de los conflictos de interés actuales y potenciales.

Esta política establece que en todo momento los directivos y colaboradores del Grupo deben actuar de manera imparcial, con integridad, conducirse bajo las normas de privacidad correspondientes a sus funciones, e informar a sus superiores de cualquier situación que lo amerite.

Se actuará de manera tal que, los intereses particulares, familiares o cualquier persona vinculada no priven sobre los intereses del Grupo, sus clientes y proveedores.

## **6.2 Política sobre la relación y servicio a clientes**

El Grupo se compromete a conducirse con respeto, equidad y cortesía hacia sus clientes, conforme a lo establecido en el Código de Conducta y Ética; atendiendo sus necesidades y trabajando en la construcción de altas expectativas.

En cumplimiento con la Ley N° 8968 “*Ley de protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales*”, el Grupo es prudente sobre la información y recursos de terceros que administra, y actúa tomando en cuenta los intereses legítimos de los clientes.

El Grupo suministrará a sus clientes, información precisa y oportuna respecto de los productos y servicios que ofrece, por diferentes medios; de manera que el cliente pueda tomar sus decisiones; a su vez mantiene medidas de control para el impedimento de la utilización de sus datos para el beneficio de terceras personas.

En cuanto a gestión de incidentes (quejas, consultas, sugerencias y felicitaciones, entre otros) provenientes de sus clientes, el Grupo cuenta con un Departamento de Servicio al Cliente, en el cual se canalizan y resuelven de manera oportuna y personalizada las necesidades, y asesora de manera eficiente al cliente.

## **6.3 Política de Relación con proveedores o terceros contratados**

La contratación de bienes y servicios que requiera el Grupo se basa en un acuerdo de transparencia, equidad, confidencialidad y legalidad, que serán respetados en los términos estipulados en las políticas internas.



El contacto con los proveedores se realiza a través de la Gerencia de Administración de Proveedores de Tecnología de Información y/o la Gerencia de Operaciones del Grupo, con el fin de mantener un adecuado canal de comunicación.

#### **6.4 Política de las Relaciones Intragruppo**

Los criterios o metodologías para la fijación de precios de los servicios entre las empresas del Grupo aseguran que las transacciones se realicen razonablemente, considerando las características, volumen y demás particularidades de cada una de ellas, bajo una lógica de mercado. Estos criterios o metodologías deben velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia tributaria.

Cuando se establezca una relación entre una o más áreas de las diferentes empresas del Grupo, se establece lineamientos entre las partes, de manera que se delimiten claramente las responsabilidades correspondientes a cada una de ellas y sus colaboradores; además, de garantizar la confidencialidad de la información.

Deberá respetarse siempre las disposiciones de funcionamiento establecidas en las regulaciones vigentes.

#### **6.5 Política sobre el trato con los accionistas**

Los propietarios de las acciones de la sociedad de conformidad con el registro de accionistas conforman la Asamblea General, quienes pueden asistir personalmente o hacerse representar en las asambleas por apoderado generalísimo o general.

La Asamblea General tiene pleno derecho de establecer las asambleas ordinarias o extraordinarias que celebren, o en los estatutos sociales, todo lo concerniente al régimen de rendición de cuentas y los derechos que como accionista considere necesarios.

A través de la Asamblea General se ofrece a los accionistas información relevante y sustantiva sobre la sociedad de forma puntual y periódica; con la cual se le contribuya a una toma de decisiones.

#### **6.6 Política de divulgación de información a colaboradores**

Como parte del proceso de comunicación interna del Grupo, se informa a todos los colaboradores: los valores corporativos, la misión, visión, Código de Conducta y Ética, la visión estratégica y las políticas internas.

Esta divulgación se realiza a través de canales permanentes y fluidos de comunicación, tanto físicos como digitales, para que estén al alcance de todos los colaboradores, desde su ingreso y durante el periodo de labores en el Grupo.

## **6.7 Política sobre comunicación, revelación y acceso a la información**

El Grupo actúa bajo el principio de transparencia, para ello ofrece medios de comunicación o de intercambio de información con las partes interesadas e involucradas en los negocios del Grupo, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación relacionada.

La confidencialidad de la información de los clientes se respeta plenamente con base en las disposiciones legales que rigen el secreto bancario.

## **6.8 Política de rotación de los miembros de la Junta Directiva y Comités técnicos**

El objetivo de la política es establecer con base en los estatutos sociales, criterios para la reelección, rotación y nombramiento de los directores del Grupo y miembros de Comités Técnicos.

La rotación de los miembros de la Junta Directiva y Comités se realiza conforme a lo indicado en la regulación normativa aplicable y esta política.

## **Seguimiento al cumplimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo**

Las consecuencias para los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, funcionarios del Grupo y los miembros de los Comités de Apoyo, por el incumplimiento de las políticas planteadas en el Código de Gobierno Corporativo, se encuentran establecidas en las políticas internas, leyes correspondientes y en el derecho laboral común.

## **7. Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo e información relevante**

El Grupo Financiera revelara en su sitio web la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación se realizará anualmente y cuando ocurran cambios relevantes.

La información se refiere al menos a:

- El Código de Gobierno Corporativo.
- Los Estados financieros auditados e intermedios de la entidad, según el marco normativo específico que le aplique.
- Los objetivos de la entidad.
- La titularidad de las acciones con participaciones significativas.
- La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- Información relativa al Órgano de Dirección que, entre otros, incluya la conformación, tamaño, miembros, proceso de selección, criterio de independencia.

- Información relativa a los miembros del Órgano de Dirección incluidos sus atestados y experiencia, los cargos directivos desempeñados en otras empresas e intereses particulares en transacciones o asuntos que afecten a la entidad y si son o no considerados como independientes, sin entrar a revelar información protegida por la ley.
- Información relativa a la Alta Gerencia que incluya, entre otros, responsabilidades, líneas de reporte, atestados y experiencia.
- Operaciones con partes vinculadas que se hayan realizado durante el último año.
- Principales situaciones que se han materializado o pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio o de la actividad.
- Información relativa a los comités, que considere entre otros: objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
- Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de Gobierno Corporativo en la medida que resulten relevantes para la comprensión de su sistema de Gobierno Corporativo.

## **CREACIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Cumplimiento Normativo	Gerencia General	Junta Directiva

## CONTROL DE REGISTROS

Número versión	Fecha aprobación	Razón del cambio	Descripción del cambio
V1	03.11.2016	Emisión del Documento	Aprobación Inicial
V2	27.01.2017	Actualización Regulatoria	Actualización Normativa Acuerdo SUGEF 16-16
V3	26.10.2018	Actualización Anual	-Gestión de los Comités -Gestión de riesgo, cumplimiento y control -Políticas de Gobierno Corporativo.
V4	15.11.2019	Actualización Anual	Sistemas de Información Gerencial Comités Técnicos y Comités de Apoyo
V5	29.01.2021	Actualización Anual	Artículo No. 8: <i>“Los miembros de la Junta Directiva, tanto los titulares como los suplentes, serán nombrados por períodos de dos años, con posibilidad de reelección...”</i> .  <i>“...La rotación de los miembros se hace referencia en la “Política de rotación de los miembros de la Junta Directiva” de Gobierno Corporativo...”</i> .  El período de nombramiento cambia a 10 años.  Se actualiza Política de Rotación de Miembros de Junta Directiva y Comités Técnicos.
V6	01.04.2022	Actualización Anual	Ampliación a la conformación y periodicidad de comités de Apoyo y otros temas.