



# Conglomerado Financiero BCR

## Código de Gobierno Corporativo



Actualización aprobada por la Junta Directiva General  
Sesión 22-23, artículo VI, del 8 de mayo de 2023

Oficina de Gobierno Corporativo

**Tabla de contenido**

I. Propósito .....	4
II. Alcance.....	4
III. Definiciones .....	4
Capítulo primero .....	9
Marco de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR .....	9
Artículo 1. Conformación del Conglomerado Financiero BCR .....	9
Artículo 2. Marco de gobierno corporativo.....	9
Artículo 3. Modelo de gobierno y proceso de toma de decisiones.....	13
Artículo 4. Lineamientos generales para la entrega de beneficios y optimización de recursos con perspectiva de triple utilidad .....	14
Capítulo segundo.....	15
Órganos de gobierno corporativo .....	15
Artículo 5. Asamblea de Accionistas .....	15
Sección I.....	15
Juntas directivas .....	15
Artículo 6. Junta Directiva General.....	15
Artículo 7. Juntas Directivas de cada empresa subsidiaria .....	16
Artículo 8. Integración de las Juntas Directivas.....	16
Artículo 9. Atribuciones de la Junta Directiva General y de las juntas directivas de subsidiarias ...	17
Artículo 10. Funciones de la Junta Directiva General, juntas directivas de subsidiarias, Casa matriz, rol de presidente y fiscal .....	17
Artículo 11. Idoneidad de los miembros de las juntas directivas.....	22
Artículo 12. Dietas .....	29
Sección II.....	30
Gerencias generales .....	30
Artículo 13. Gerencias generales.....	30
Artículo 14. Funciones de las gerencias generales.....	30
Sección III.....	31
Comités corporativos y de apoyo.....	31
Artículo 15. Sobre los comités.....	31
Artículo 16. Reglamentos internos de los comités.....	32
Artículo 17. Comités de apoyo a la Junta Directiva General y la Administración .....	32
Sección IV .....	35
Órganos de control.....	35
Artículo 18. Auditorías internas (Fiscalización superior).....	35
Artículo 19. Funciones y prohibiciones de las auditorías internas.....	35
Artículo 20. Control Interno, Riesgo y Oficialía de Cumplimiento .....	38
Capítulo Tercero .....	39
Políticas corporativas .....	39
Artículo 21. Políticas corporativas.....	39
Artículo 22. Política sobre la dirección estratégica .....	39
Artículo 23. Políticas sobre responsabilidad social corporativa.....	40
Artículo 24. Política sobre conflictos de interés.....	41
Artículo 25. Política de selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño, formación y desarrollo del Capital Humano y divulgación de valores y ética.....	42
Artículo 26. Política sobre relación con los clientes.....	43
Artículo 27. Política sobre la relación con los proveedores .....	44

---

Artículo 28. Política de relaciones intragrupo .....	45
Artículo 29. Política de accionistas, asociados, aliados o similar .....	46
Artículo 30. Política de transparencia, revelación y acceso a la información .....	46
Artículo 31. Política de comunicación a las Partes Interesadas .....	48
Artículo 32. Política de Rotación .....	48
Capítulo Cuarto .....	49
Gobernabilidad de las Tecnologías de Información .....	49
Artículo 33. Gobierno de las Tecnologías de Información .....	49
Artículo 34. Principios de gobierno de las Tecnologías de Información .....	50
Artículo 35. Modelo de gobierno de las Tecnologías de Información .....	50
Artículo 36. Proceso de toma de decisiones de las Tecnologías de Información .....	51
Artículo 37. Lineamientos para la adquisición de tecnologías, entrega de beneficios y optimización de recursos .....	51
Capítulo Quinto .....	52
Disposiciones finales .....	52
Artículo 38. Libros de actas .....	52
Artículo 39. Obligatoriedad de acatamiento .....	52
Artículo 40. Publicación de información sobre gobierno corporativo .....	53
Artículo 41. Actualización y revisión de este Código .....	53

## **I. Propósito**

Este documento tiene por objeto regular el funcionamiento de cada componente de la estructura que conforma el gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR y que los lineamientos aseguren la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y ética que fortalezcan una conducta empresarial responsable.

## **II. Alcance**

El presente Código es de aplicación obligatoria para todas las personas trabajadoras de las entidades del Conglomerado Financiero BCR y para quienes integran sus órganos colegiados; sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables al Banco de Costa Rica y a las entidades que conforman el Conglomerado Financiero BCR.

En el caso de BICSA, debe cumplir con la normativa panameña establecida sobre esta materia; ya que se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, así también sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de sus correspondientes autoridades regulatorias de la plaza donde operan. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa en materia de gobierno corporativo le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

## **III. Definiciones**

Para los efectos que se deriven de la aplicación de este documento, los conceptos que a continuación se enuncian tienen el siguiente significado:

**Alta gerencia:** es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. La conforman el gerente general, subgerentes y gerentes miembros del Comité Corporativo Ejecutivo, gerente corporativo de riesgo, gerente corporativo jurídico, oficiales de cumplimiento titular y adjunto; gerentes generales, oficiales de cumplimiento y gestores de riesgo de las subsidiarias.

**Apetito de riesgo:** el nivel y los tipos de riesgos que una entidad o 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.

**Clientes:** usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrece el Conglomerado Financiero BCR. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: depositantes, ahorrantes y deudores de intermediarios financieros, inversionistas, afiliados, pensionados y beneficiarios del Sistema Nacional de Pensiones, tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.

**Cobit (Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información y Relacionadas):** acrónimo según su denominación en el idioma inglés. Es una guía de mejores prácticas dirigidas al control y supervisión de las tecnologías de la información.

**Código de ética del Conglomerado Financiero BCR:** es el conjunto de principios, valores, costumbres y normas de conducta, que deben adquirir, asimilar, respetar y practicar de un modo estrictamente racional y consciente miembros de Junta Directiva, Asamblea de Cuotistas, personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, asesores, auditores externos, fiscales de las sociedades anónimas, miembros externos de Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración y proveedores.

**Conglomerado Financiero BCR:** el integrado por el Banco de Costa Rica que ostenta la condición de entidad controladora del Conglomerado Financiero BCR, y por sus sociedades subsidiarias: BCR Valores S.A. (BCR Valores), BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), BCR Pensiones, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR Pensiones), BCR Corredora de Seguros S.A. (BCR Seguros), Depósito Agrícola de Cartago S.A., Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A., Banco Internacional de Costa Rica S.A. (BICSA), Banprocesa S.R.L., BCR Leasing Premium Plus S.A.; así como, cualquier otra sociedad que en el futuro integre este Conglomerado Financiero BCR, según lo dispuesto en el *Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la Sugef y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, acuerdo Sugef 8-08.*

BICSA, debe cumplir con la normativa panameña establecida sobre esta materia, ya que se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, así también sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de sus correspondientes autoridades regulatorias de la plaza donde operan. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, esta normativa le resulta aplicable a BICSA y sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

**Criterios de impacto ASG:** se refiere a la estrategia de tripe utilidad donde se establecen los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (económicos).

**Cultura de riesgo:** normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.

**Deber de cuidado:** deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que un "profesional responsable" abordaría sus propios asuntos.

**Deber de probidad.** El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley;

asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

**Declaración de apetito de riesgo:** la articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad o vehículo de administración de recursos de terceros gestiona (reduce, proscribire, acepta o evita), con el propósito de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.

**Director independiente:** miembro del Órgano de Dirección que no tiene responsabilidad alguna de gestión o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo alguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo. Para estos efectos se entiende que el director independiente no forma parte de la organización en la que está siendo nombrado.

**Fiscalización superior:** la conforman los puestos relacionados con la máxima autoridad fiscalizadora del CFBCR, son el auditor general, subauditor general y auditores internos de las subsidiarias.

**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. El gobierno corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

**Gobierno de las Tecnologías de Información:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual, el Órgano de Dirección y la Gerencia de la entidad o vehículo de administración de recursos de terceros, evalúa, controla y dirige el uso actual y futuro de la tecnología de información, para contribuir con el soporte de las metas estratégicas y el monitoreo en el cumplimiento de los planes.

**ISO-38500:** es un estándar internacional para las buenas prácticas del Gobierno de las Tecnologías de la Información.

**Informes periódicos del comité (IPC):** conjunto de informes que cada comité establece de manera planificada para el cumplimiento de sus funciones.

**Inversión:** para efectos de este documento, es la acción de destinar recursos a una actividad, producto, bien, servicio o proyecto, con el objetivo de obtener un beneficio.

**LC/FT/FPADM/FDO:** acrónimos de Legitimación de capitales (LC), Financiamiento al terrorismo (FT), Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y Financiamiento de Delincuencia Organizada (FDO).

**Líneas de defensa:** áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad.

**Marco de Gestión de las Tecnologías de Información (MGTI):** conjunto de procesos, destinados a gestionar las tecnologías de información, que la entidad supervisada debe adoptar como referencia para la gestión integral de sus riesgos tecnológicos, considerando su naturaleza, complejidad, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de sus procesos y la dependencia tecnológica que estas tienen en procesos de las TI.

**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.

**Miembro externo:** aquella persona que es parte de un órgano colegiado y que está libre de cualquier participación sustancial en la empresa o tiene relación con ella, sus órganos de gestión, los accionistas y la entidad propietaria, que pueda poner en peligro la objetividad de su criterio.

**Órgano de control:** instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del Órgano de Dirección, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia; así como, encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: las auditorías internas, las áreas de Riesgo, la unidad o función de Cumplimiento Normativo, Control Interno, y la Oficialía de Cumplimiento, entre otros.

**Órgano de Dirección:** máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización. En el caso del Conglomerado Financiero BCR corresponde a la Junta Directiva General y a las juntas directivas de las subsidiarias. Entendiéndose como:

- **Junta Directiva General:** es el órgano colegiado bajo cuya dirección inmediata funciona el Banco de Costa Rica como Banco comercial del Estado y está integrado por siete miembros, nombrados por el Consejo de Gobierno como lo dispone el artículo 20 y siguientes de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.
- **Juntas directivas de las subsidiarias:** son nombradas por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, constituida en Asamblea de Accionistas conforme lo establecido en el pacto social de cada empresa.
- **Banprocesa** por ser una Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuenta con una Asamblea de Cuotistas, conformada por la Junta Directiva General.

**Parte interesada:** Órgano interno o externo, grupos sociales u organizaciones, persona física o jurídica relacionados por las actividades, productos o servicios del Conglomerado Financiero

BCR; o cuyas acciones pueden impactar la capacidad para desarrollar con éxito las estrategias y alcanzar los objetivos del negocio.

**Parte vinculada/relacionada:** la persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.

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

**Puestos clave:** posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad. Estos puestos son los de elección de cada órgano de dirección.

**Riesgos ASG:** son los riesgos o las oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza que se pueden generar a partir de las decisiones que se toman. También se denominan riesgos de sostenibilidad.

**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.

**Tecnologías de información (TI):** conjunto de técnicas para la captura, almacenamiento, transformación, transmisión y presentación de la información generada o recibida a partir de procesos de negocios, de manera que pueda ser organizada y utilizada en forma consistente y comprensible por los usuarios que estén relacionados con ella. Incluye elementos de hardware, software, telecomunicaciones y conectividad, entre otros

**Valor:** significa obtener el mayor beneficio a un costo razonable de recursos y optimizando el riesgo.

**Vehículo de administración de recursos de terceros:** fideicomiso, fondo de inversión, fondo de pensión, fondo de capitalización laboral o recursos de terceros administrados por una entidad regulada por alguna de las superintendencias del Sistema Financiero Nacional.



---

## **Capítulo primero**

### **Marco de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR**

#### **Artículo 1. Conformación del Conglomerado Financiero BCR**

El Conglomerado Financiero BCR está conformado por las siguientes empresas:

- Banco de Costa Rica (BCR)
- BCR Pensión, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A.
- BCR Corredora de Seguros, S.A.
- BCR Valores, S.A.
- Banprocesa, S.R.L.
- Depósito Agrícola de Cartago S.A.
- Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.
- BCR Leasing Premium Plus S.A.
- Banco Internacional de Costa Rica, S.A. (BICSA y sus subsidiarias)

Para efectos del Conglomerado, las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A., se conocen en conjunto como BCR Logística.

En el caso de BICSA, se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, así también sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de sus correspondientes autoridades regulatorias de la plaza donde operan. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa en materia de gobierno corporativo le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

#### **Artículo 2. Marco de gobierno corporativo**

El marco de gobierno corporativo se sustenta en los principios de la gobernanza corporativa definidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); así como, en la normativa interna y externa vigente, la estructura de gobierno, la transparencia y rendición de cuentas, la efectividad de gobierno y los sistemas de control.

##### **a. Principios de gobierno corporativo**

En línea con lo que establece la OCDE y para garantizar un buen gobierno corporativo que contribuya a potenciar la competitividad, se establecen los siguientes principios de gobierno corporativo para el Conglomerado Financiero BCR:

- **Garantizar la base de un marco eficaz para el gobierno corporativo**

El marco para el gobierno corporativo debe promover la transparencia y eficacia, ser coherente con las regulaciones externas e internas, y establecer de forma clara las

responsabilidades de cada componente de la estructura que conforma el gobierno corporativo.

- **Garantizar los derechos del propietario**

El marco para el gobierno corporativo debe garantizar el ejercicio de los derechos del Estado costarricense como propietario del Banco de Costa Rica respetando la naturaleza de la entidad la cual es: autónoma de derecho público, de acuerdo con lo establecido en la *Ley orgánica del sistema bancario nacional*.

Asimismo, se debe garantizar el ejercicio de los derechos del Banco de Costa Rica como accionista mayoritario de las sociedades que conforman el Conglomerado Financiero BCR. El BCR es propietario de la totalidad de las acciones de las sociedades, únicamente con la excepción de BICSA, para la cual es titular del 51% del capital accionario.

La responsabilidad sobre la estrategia y las operaciones del Conglomerado recae en el Órgano de Dirección.

- **El papel de las partes interesadas en el ámbito del gobierno corporativo**

El marco para el gobierno corporativo debe reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley, fomentar la cooperación activa y facilitar la sostenibilidad de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero BCR.

- **Divulgación de datos y transparencia**

El marco para el gobierno corporativo debe garantizar la revelación oportuna y precisa de la información que se establece mediante normas, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno del Conglomerado, entre otros.

- **Responsabilidades del órgano de dirección**

El marco para el gobierno corporativo debe garantizar la orientación estratégica y el control efectivo de la dirección ejecutiva; así como, la responsabilidad del Órgano de Dirección de cada entidad que conforma el Conglomerado Financiero BCR y las partes interesadas.

## **b. Normativa externa e interna**

El marco de gobierno corporativo en el Conglomerado Financiero BCR se establece con base en la normativa externa vigente y aplicable, pues se encuentra sometido al principio de legalidad (artículos 11 de la *Constitución Política* y de la *Ley General de la Administración Pública*) por lo tanto, debe respetar todas las disposiciones legales, reglamentarias y de regulación prudencial aprobadas por el Conassif que le apliquen para su organización, funcionamiento y actividades comerciales en las que participa.

Adicionalmente, se consideran las regulaciones de aplicación particular para el Banco Internacional de Costa Rica, S.A. en la plaza panameña donde opera su casa matriz.

El marco de gobierno corporativo en el Conglomerado Financiero BCR también se apoya en las mejores prácticas definidas en las *Directrices de la OCDE sobre el gobierno corporativo de las empresas públicas y las orientaciones: principios de gobierno corporativo para bancos de Basilea*.

Para la aplicación del sistema de gobierno corporativo, el Conglomerado Financiero BCR cuenta con normativa interna, principalmente:

- Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero BCR
- Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR
- Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado BCR
- Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR
- Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General
- Reglamento general de los comités de apoyo a la Junta Directiva General y Administración
- Reglamento para la gestión de la información confidencial y privilegiada en el Conglomerado Financiero BCR
- Disposiciones administrativas para el desarrollo de las sesiones de las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR
- Disposiciones administrativas de gobierno corporativo
- Disposiciones administrativas para la gestión del Sistema de Información Gerencial en el Conglomerado Financiero BCR
- Disposiciones administrativas para el ciclo de planeamiento estratégico en el Conglomerado Financiero BCR

Además, el Conglomerado Financiero BCR tiene establecidas las normas para respaldar la ejecución de sus procesos.

El Conglomerado Financiero BCR, posee un repositorio oficial al que las personas trabajadoras deben acceder por medio de la Intranet. En él se encuentran depositados y clasificados todos los reglamentos, políticas, disposiciones, procedimientos y demás material inherente a las normas operativas y al cumplimiento de las funciones que rigen el accionar de sus empresas, fiscalizadas por un ente supervisor costarricense.

### **c. Estructura de gobierno**

El Conglomerado Financiero BCR reconoce el valor de la implementación de una estructura de gobierno que se apoya en el liderazgo, la sostenibilidad y la pertenencia corporativa. Por ello, la estructura de gobierno del Banco de Costa Rica aprobada está conformada por: la Junta Directiva General, comités de apoyo, subsidiarias, alta gerencia, sus dependencias y fiscalización superior. Asimismo, están definidas las líneas de responsabilidad de cada componente que forma parte de la estructura.

Igualmente, cada subsidiaria cuenta con su junta directiva, alta gerencia, fiscalización superior y comités de apoyo, según corresponda. En el caso de Banprocesa, esta cuenta con una

Asamblea de Cuotistas. Todas las empresas del Conglomerado Financiero BCR, tienen establecida una estructura organizacional aprobada con las dependencias necesarias y las líneas de responsabilidad correspondientes.

Cada componente del gobierno corporativo tiene sus límites de acción, responsabilidades y toma de decisiones establecidos a través de una estructura de procesos, normativa interna y externa vigente.

#### **d. Transparencia y rendición de cuentas**

El Conglomerado Financiero BCR para garantizar la transparencia a las partes interesadas externas, publica en el sitio web oficial la información correspondiente en cumplimiento de la normativa interna y externa. A lo interno, se utiliza la intranet Somos BCR.

La rendición de cuentas se da desde y hacia los Órganos de Dirección como hacia las partes interesadas internas y externas. A lo interno, es a través de los informes que se establecen en el Sistema de Información Gerencial (SIG), los informes periódicos de los comités (IPC) y la atención de los pendientes generados a través de acuerdos del Órgano de Dirección.

#### **e. Efectividad del gobierno**

La efectividad del gobierno corporativo se mide a través de las autoevaluaciones anuales de los órganos colegiados y mediante el modelo de efectividad establecido para las juntas directivas y comités, basado en las funciones, pilares y métricas. El modelo, además, incluye indicadores sobre el cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG), donde se da seguimiento a temas como: plan estratégico, el logro de las metas comerciales, utilidades, rentabilidad, eficiencia operativa, entre otros. Los resultados permiten a los órganos colegiados y la alta gerencia mejorar los procesos internos.

#### **f. Sistemas de control (líneas de defensa)**

El sistema de control del Conglomerado Financiero BCR actúa como facilitador de un gobierno eficaz para garantizar la efectividad de los controles internos que aseguran el cumplimiento de los objetivos y regulaciones.

Este sistema se sustenta en la evaluación, supervisión y control que ejercen los órganos de control en el modelo de las líneas de defensa definidas a continuación:

- La primera línea de defensa es la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado, normativa asociada, políticas, procesos, procedimientos y la ejecución de los controles establecidos; así como, implementar las acciones correctivas para enfrentar las deficiencias identificadas. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.

- La segunda línea de defensa es la encargada de controlar y supervisar los riesgos por medio del seguimiento y el reporte a las instancias respectivas. En esta línea ubicamos a las áreas de Riesgo, Control Normativo y Oficialía de Cumplimiento.
- La tercera línea proporciona aseguramiento independiente y objetividad por medio de las evaluaciones que realizan las auditorías internas.
- Una cuarta línea, aunque es externa, la conforman las auditorías externas y los órganos de control, regulación y supervisión.

Cada empresa del Conglomerado Financiero BCR es responsable de la implementación de las líneas de defensa.

### **Artículo 3. Modelo de gobierno y proceso de toma de decisiones**

#### **a. Modelo de gobierno**

El modelo de gobierno que se establece en el Conglomerado Financiero BCR, se fundamenta en el marco de gobernanza definido. A través de sus estructuras organizativas y demás componentes, gestiona las tareas de evaluar, orientar y supervisar, con el objetivo de generar valor y obtener beneficios acordes a los niveles de riesgo y al uso óptimo de los recursos para el logro de la estrategia y para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

Asimismo, los componentes que conforman el modelo de gobierno corporativo son:

- Procesos
- Estructuras organizativas
- Principios, políticas y marco de gobernanza
- Información
- Cultura ética y comportamiento
- Personas, habilidades y competencias
- Servicios, infraestructura y aplicaciones

#### **b. Proceso de toma de decisiones**

Considerando el modelo de gobierno, el Conglomerado Financiero BCR establece el proceso de toma de decisiones corporativo que integra:

- Los principios de gobierno corporativo incluidos en este Código
- El alineamiento con la estrategia del Conglomerado Financiero BCR
- Las estructuras, dependencias y órganos colegiados establecidos
- Políticas y normativa en general orientadas al logro de los objetivos del Conglomerado Financiero BCR
- Mejores prácticas y la gestión de las líneas de defensa
- Transparencia y rendición de cuentas

#### **Artículo 4. Lineamientos generales para la entrega de beneficios y optimización de recursos con perspectiva de triple utilidad**

El Conglomerado Financiero BCR, considerando las necesidades de las partes interesadas y cumplir con las metas estratégicas, busca que las inversiones generen valor al negocio con el mayor beneficio a un costo razonable de recursos y gestionando el riesgo. Para ello, establece los siguientes lineamientos:<sup>1</sup>

- **Compromiso y responsabilidad:** los órganos colegiados, Alta Gerencia, dependencias y dueños de procesos del Conglomerado Financiero BCR, tienen el compromiso y la responsabilidad de cumplir con las políticas, lineamientos, prácticas y normativa, según corresponda y de acuerdo con las funciones y estructura organizacional.
- **Respeto:** hacia las políticas y lineamientos que se definan, que estén orientados al logro de los objetivos de la organización.
- **Alineamiento estratégico:** el Conglomerado Financiero BCR debe considerar en la estrategia del negocio, las capacidades actuales y futuras para satisfacer las necesidades del negocio según la priorización y los recursos actuales y futuros.
- **Gestión de recursos:** se debe asegurar que las capacidades de los recursos (personas, procesos, tecnologías) estén disponibles para lograr los objetivos del Conglomerado Financiero BCR, siempre que sea a un costo óptimo y bajo un esquema basado en riesgos, considerando las limitaciones presupuestarias y la estrategia actual y futura.
- **Obtención de beneficios:** todas las inversiones deben sustentarse con un análisis que contenga los beneficios, las oportunidades, los costos y los riesgos asociados, tanto a corto como a largo plazo, y al cierre de todo el proceso, debe quedar constancia de los beneficios obtenidos.

Las decisiones en inversiones de cualquier naturaleza deben considerar las dimensiones de la triple utilidad estableciendo los criterios de impacto ASG: ambiental, social y gobernanza (económico); así como, los riesgos ASG relacionados para su debida diligencia.

- **Rendición de cuentas:** las diferentes dependencias del Conglomerado Financiero BCR, deben rendir cuentas sobre los beneficios ASG de las inversiones que están bajo su responsabilidad, al órgano colegiado y a las partes interesadas internas y externas, cuando corresponda.
- **Gestión del riesgo:** se deben incluir prácticas sólidas de gestión de riesgos ASG en todas las actividades y en la toma de decisiones.

---

<sup>1</sup> Basado en el estándar internacional para el Gobierno de TI ISO: 38500 y en Cobit 5: Procesos Catalizadores, ISACA, 2012.

## Capítulo segundo Órganos de gobierno corporativo

### Artículo 5. Asamblea de Accionistas

#### a. Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica de acuerdo con la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN)*, es un banco comercial del estado costarricense, configurado como una Institución autónoma de derecho público.

#### b. Subsidiarias supervisadas por un ente regulador costarricense

En el caso de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR que son supervisadas por un ente regulador costarricense, son sociedades mercantiles cuya Asamblea de Accionistas está constituida por la Junta Directiva General del Banco, representando el 100% del capital social de la respectiva sociedad, tal y como lo dispone el artículo 4 del *Reglamento para la Constitución de los Puestos de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos y Operadoras de Pensiones Complementarias de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros*.

#### c. BICSA

Es una sociedad anónima mercantil, cuya Asamblea de Accionistas está constituida por sus socios, el Banco de Costa Rica que posee una participación del 51% y el Banco Nacional de Costa Rica que es propietario del 49% restante del capital. Por tanto, como socio mayoritario, le corresponde al BCR incorporar a BICSA como subsidiaria de su Conglomerado Financiero a este Código de Gobierno Corporativo, sujeta a él, siempre y cuando se respete el marco normativo de la plaza financiera donde se desempeñe la entidad.

### Sección I Juntas directivas

### Artículo 6. Junta Directiva General

La Junta Directiva General del Banco de Costa Rica es el Órgano Supremo de Gobierno del Conglomerado Financiero BCR y como tal le corresponde nombrar al gerente general, subgerentes, gerente corporativo de riesgo, oficial de cumplimiento y oficial de cumplimiento adjunto, auditor general, subauditor del BCR. En su condición de Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva General, designa a las personas que integran las Juntas Directivas de cada una de las empresas subsidiarias y a los fiscales de las subsidiarias constituidas como sociedades anónimas.

En relación con el cese y medidas disciplinarias para los puestos claves mencionados, aplica lo establecido en el *Reglamento de procedimientos administrativos del Banco de Costa Rica y Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR; así como, lo que establece el acuerdo Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo para el gestor de riesgos y el*

acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786*, para el oficial de cumplimiento y el oficial de cumplimiento suplente, además de cualquier otra normativa que resulte vinculante.

Además, aplica lo establecido en la *Ley General de Control Interno* y en los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentados ante la CGR*, en lo relativo al auditor y sub auditor interno.

En el caso de BICSA, la Junta Directiva del BCR nombra sus representantes para conformar la Asamblea de Accionistas que, de acuerdo con su Pacto Social, está conformada por representantes del Banco de Costa Rica y del Banco Nacional de Costa Rica.

### **Artículo 7. Juntas Directivas de cada empresa subsidiaria**

Las juntas directivas de las subsidiarias son los órganos superiores deliberativos y de dirección de cada empresa subsidiaria, y como tal, nombran al gerente general, al auditor interno, al gestor de riesgos, oficial de cumplimiento y oficial de cumplimiento adjunto.

Asimismo, le corresponde el cese, las medidas disciplinarias y otros cambios en los puestos clave mencionados, de acuerdo con lo establecido en el *Código de Trabajo*, el *Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR*; así como, lo que establece el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo para el gestor de riesgos*, el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786*, para el oficial de cumplimiento y el oficial de cumplimiento adjunto y cualquier otra normativa que resulte vinculante.

Además, aplica lo establecido en la *Ley General de Control Interno* y en los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentados ante la CGR*, en lo relativo al auditor interno.

En el caso de BICSA, se rige por el ordenamiento jurídico panameño; así como, por lo establecido en el pacto social de esta subsidiaria y sus modificaciones, el *Reglamento de Junta Directiva* y el *Código de Gobierno Corporativo* y sus anexos.

### **Artículo 8. Integración de las Juntas Directivas**

#### **a. Junta Directiva General del BCR**

La integración de la Junta Directiva General se rige por las disposiciones del Título II, Capítulo I de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN)*.

De acuerdo con esta Ley, debe cumplir lo siguiente:

- Estar compuesta por siete miembros que son nombrados por el Consejo de Gobierno.



- La designación de los miembros de esta Junta Directiva es por periodos de ocho años a partir del primero de junio del año en que se inicia el periodo presidencial, con posibilidad de ser reelectos.
- Hecho el nombramiento y entrado en funciones, el Consejo de Gobierno no puede revocar a ningún miembro de la Junta Directiva si no es con base en información de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), ante lo cual debe seguir el debido proceso legal.

Cada año la Junta Directiva elige, por mayoría de votos, un presidente y un vicepresidente, con la posibilidad de ser reelectos.

#### **b. Junta Directiva de cada empresa subsidiaria**

Cada subsidiaria constituida como sociedad anónima cuenta con una Junta Directiva que es nombrada por la Junta Directiva General del BCR, actuando en su condición de Asamblea de Accionistas. Cada junta debe regirse por lo establecido en sus estatutos de creación, leyes y normativa prudencial aplicable a cada una; así como, por las normas y políticas adoptadas por la Junta Directiva General del BCR. Banprocesa por ser una Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuenta con una Asamblea de Cuotistas, conformada por la Junta Directiva General.

En el caso de BICSA la Junta Directiva es nombrada por la Asamblea de Accionistas, conformada por representantes del Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica de conformidad con lo establecido en su Pacto Social.

#### **Artículo 9. Atribuciones de la Junta Directiva General y de las juntas directivas de subsidiarias**

La Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias tienen las atribuciones señaladas en el ordenamiento jurídico vigente, las establecidas en sus estatutos de creación; así como, las que se determinan en las políticas, reglamentos o acuerdos emitidos por estos órganos colegiados.

En el caso de BICSA, se rige por el ordenamiento jurídico panameño; así como, por lo establecido en el pacto social de esta empresa y sus modificaciones, el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Gobierno Corporativo y sus anexos.

#### **Artículo 10. Funciones de la Junta Directiva General, juntas directivas de subsidiarias, Casa matriz, rol de presidente y fiscal**

##### **a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias**

La Junta Directiva General debe cumplir con lo establecido en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN)*, en la *Ley general de control interno*, en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, acuerdo *Conassif 05-17 Reglamento general de gestión de la tecnología de información*, *Directriz Presidencial N° 099-MP Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico*

en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas, *Directriz Presidencial N° 102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado sus subsidiarias e instituciones autónomas*; así como, lo estipulado en otras leyes y normas vinculantes emitidas por el Gobierno y los entes reguladores, según corresponda.

Asimismo, las juntas directivas de las subsidiarias deben cumplir con las regulaciones correspondientes.

En el caso de BICSA, se rige por el ordenamiento jurídico panameño; así como, por lo establecido en el pacto social de esta subsidiaria y sus modificaciones, el *Reglamento de Junta Directiva* y el *Código de Gobierno Corporativo* y sus anexos.

Además, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, normas emitidas por los entes reguladores, directrices presidenciales y otras normas relacionadas, la Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias, deben cumplir, pero sin limitarse a estas, con las siguientes funciones:

- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia.
- Supervisar la gestión de la gerencia superior a través de la rendición de cuentas.
- Nombrar a las personas que integran los comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
- Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- Nombrar el gerente y subgerentes, responsables de riesgo y control normativo, oficial de cumplimiento y oficial de cumplimiento adjunto, según corresponda.
- Designar a los auditores internos, en los casos en que aplique, de conformidad con lo dispuesto en la *Ley General de Control Interno, Ley 8292* y en los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentados ante la CGR*.
- Designar la firma auditora externa o el profesional independiente, de conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría.
- Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- Aprobar el plan de continuidad de operaciones.

- Solicitar a la auditoría interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
- Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna, relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entes de fiscalización.
- Aprobar las políticas de gobierno corporativo, dentro de ellas las de la relación con clientes, socios, asociados y otras partes interesadas; así como, la relación con proveedores o terceros contratados, y las relaciones intragrupo. Además, las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada; así como, las políticas de los comités de apoyo. En los casos en que aplique, se deben aprobar los procedimientos respectivos.
- Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el *Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese*.
- Aprobar los estados financieros intermedios y anuales, individuales y consolidados; así como, los estados financieros auditados, individuales y consolidados, que se remitan a las superintendencias correspondientes, de acuerdo con lo que dispone la regulación emitida por el Conassif y las NIIF, en línea con lo establecido en el acuerdo *Sugef 30-18 Reglamento de Información Financiera*.
- Evaluar al menos anualmente, sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- Vigilar porque la información relacionada con la gobernanza corporativa se publique según lo dispuesto en las regulaciones correspondientes.
- Promover una comunicación transparente y oportuna con las partes interesadas, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o representen riesgo de afectar significativamente a la empresa, en cumplimiento con las normas internas y externas vigentes.
- Vigilar el cumplimiento de las normas y la gestión de los riesgos (líneas de defensa). Para estos efectos se deben aprobar las políticas que se consideren necesarias.
- Aprobar el apetito de riesgo de la entidad.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la declaración de apetito de riesgo.
- Cumplir con las funciones que se establecen en los *Lineamientos corporativos de riesgo*, en los acuerdos *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo y Sugef*

2-10 *Reglamento sobre administración integral de riesgos; así como, la normativa externa relacionada, emitida por los entes reguladores en esa materia.*

- Aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y sus modificaciones.
- Establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas; así como, con lo estipulado en el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786.*
- Aprobar las políticas que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Ley 7786 *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, sus reformas y normativa conexas y dar seguimiento a la efectividad y eficacia de los procesos relacionados con la prevención de LC/FT/FPADM/FDO.
- Dotar de los recursos necesarios para que la alta gerencia cumpla con las responsabilidades que le competen en torno a la gestión para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM/FDO, según lo establecido en el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786.*
- Cumplir con las demás responsabilidades que se establecen en el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786.*
- Vigilar el cumplimiento de la *Política declaración de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas de intolerancia, presentes o futuras en contra de todas las personas trabajadoras en el Conglomerado Financiero BCR*
- Aprobar y vigilar el cumplimiento de las políticas que se emitan para la gestión eficiente y oportuna del Conglomerado Financiero BCR.
- Aprobar el presupuesto inicial y sus variaciones conforme a las *Normas técnicas sobre presupuesto público de la Contraloría General de la República.*
- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento del Sistema de Información Gerencial.

**b. Funciones de la Junta Directiva General como Casa Matriz**

Según lo dispuesto en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo* y considerando que la implementación de las soluciones no genere conflictos de interés, competencia y cumpla con el deber de cuidado, el deber de probidad y los lineamientos corporativos que se establezcan, la Junta Directiva General, como Casa Matriz, tiene las siguientes funciones:

- Establecer la visión, misión, plan estratégico, los valores y la gestión de riesgos del Conglomerado Financiero BCR y comunicarlas a las entidades que lo conforman.
- Establecer una estructura del Conglomerado Financiero BCR; así como, un gobierno con funciones y responsabilidades definidas tanto a nivel de la controladora, como de las entidades individuales que lo conforman.
- Definir una estructura de gobierno para las subsidiarias, apropiada para contribuir a la supervisión efectiva de estas, teniendo en cuenta los diferentes riesgos a los que están expuestos, tanto el Conglomerado Financiero BCR como cada una de las empresas.
- Considerar, en el proceso de toma de decisiones, tanto el mejor interés del Conglomerado Financiero BCR como el de las entidades individuales.
- Evaluar si el gobierno incluye políticas adecuadas, procesos, controles y la gestión de los riesgos por medio de la estructura jurídica y estructura empresarial del Conglomerado Financiero BCR.
- Vigilar que el gobierno del Conglomerado Financiero BCR incluya los procesos y controles para identificar y gestionar los potenciales conflictos de interés.
- Aprobar políticas y estrategias claras para el establecimiento de nuevas entidades individuales o cambios en la estructura del Conglomerado Financiero BCR y asegurar que estas sean coherentes con las políticas y los intereses del grupo.
- Evaluar si existen sistemas eficaces para facilitar el intercambio de información entre las distintas entidades, para gestionar los riesgos de las entidades individuales; así como, los riesgos del Conglomerado Financiero en su conjunto y para garantizar un control eficaz del grupo.
- Garantizar que las actividades y la estructura de sus subsidiarias o entidades individuales estén sujetas a revisiones de auditoría interna o equivalente y externa en forma regular.
- Conocer y vigilar las soluciones individuales de sus subsidiarias relacionadas con el cumplimiento legal, en el entendido que cada una es individualmente responsable, cuando se demuestre que la alternativa que se presenta es más ágil, eficiente y oportuna que las soluciones conjuntas con Casa Matriz o con otras subsidiarias.

### **c. Funciones del rol del presidente**

El presidente de la Junta Directiva General debe cumplir con las funciones que se indican en la *Ley orgánica del Sistema Bancario Nacional*, el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo* y demás leyes y normas que le son aplicables. Asimismo, el presidente de la junta directiva de cada subsidiaria debe cumplir con las leyes y regulaciones correspondientes.

### **d. Funciones del fiscal**

El fiscal de cada una de las juntas directivas de las subsidiarias que conforman el Conglomerado Financiero BCR, debe cumplir con lo establecido en el *Código de Comercio* y con las demás leyes y normas que le son aplicables.

## **Artículo 11. Idoneidad de los miembros de las juntas directivas**

### **a. Criterios de calificación**

#### **i. Para el BCR**

De acuerdo con lo establecido en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, para ser miembro de la Junta Directiva es necesario ser costarricense, haber cumplido veinticinco años de edad y tener reconocida experiencia bancaria o amplios conocimientos en cuestiones económicas o experiencia en problemas relativos a la producción nacional. Al menos cuatro de los directores deben contar con grado académico de licenciatura, o título profesional equivalente. De ellos, al menos uno debe ser licenciado en Ciencias Económicas y otro en Derecho.

Asimismo, siempre que no contravengan lo dispuesto por la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, se debe cumplir con los requisitos de idoneidad y desempeño establecidos en el acuerdo *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas*, en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo* y en los *Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR*.

#### **ii. Para las empresas subsidiarias**

Para ser miembro de Junta Directiva de las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, se requiere cumplir con los requisitos exigidos en los Estatutos de creación de cada sociedad; así como, con los criterios que se establecen en este Código, en el acuerdo *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas*, en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo* y en los *Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR*.

Además de lo indicado, para ser miembro de la junta directiva de una subsidiaria, es factible cualquier persona externa al Conglomerado Financiero BCR, cualquier funcionario del BCR y cualquier director de la Junta Directiva General del BCR, siempre y cuando se respete lo dispuesto en el artículo 17 de la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública* y el artículo 43 de la *Ley de Salarios de la Administración Pública (No. 2166)*". Sin embargo, para BCR Pensión, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., se debe cumplir la condición de que al menos un 40% de los integrantes no deben ser miembros de la Junta Directiva General del BCR o empleados del mismo grupo económico o financiero de la operadora. En el caso de BCR Corredora de Seguros S.A. se debe cumplir con lo dispuesto en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*.

El nombramiento de los fiscales de cada una de las subsidiarias se rige por lo establecido en el *Código de Comercio* y por los estatutos de cada sociedad.

Banprocesa por estar constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada, no cuenta con Junta Directiva.

En el caso de BICSA, para ser miembro de su Junta Directiva, tienen que cumplir con todos los requisitos establecidos en la legislación panameña, la normativa interna aprobada por la Asamblea de Accionistas del banco, los principios y mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. Además, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa, le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

Lo anterior, aplica tanto para los directores representantes de los bancos socios como para los directores independientes, quienes deben cumplir requisitos adicionales.

#### **b. Nombramiento de las juntas directivas de las empresas del Conglomerado Financiero BCR**

El nombramiento de las juntas directivas de las empresas del Conglomerado Financiero se establece según se indica a continuación:

- **Banco de Costa Rica:** de conformidad con la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, los miembros de la Junta Directiva General del Banco son nombrados por el Consejo de Gobierno por períodos de ocho años, con facultad de ser reelectos. Con cada cambio de Gobierno se nombran tres o cuatro directores, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la *Ley 4646 Modifica Integración de Juntas Directivas de Instituciones Autónomas*.
- **Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:** sus miembros son elegidos por la Junta Directiva General del BCR actuando en condición de Asamblea de Accionistas de la Sociedad, por un periodo de dos años, con facultad de ser reelectos. En caso de ser miembro de la Junta Directiva General y pertenecer a una junta directiva de subsidiaria, el término de su nombramiento rige hasta que concluya su nombramiento como director o bien, por rotación de directores. Para el nombramiento de los miembros

externos debe considerarse lo establecido en los estatutos de cada sociedad; así como, la evaluación anual de su gestión.

- **BICSA:** la junta directiva está integrada por siete miembros; elegidos y designados por resolución de la Asamblea de Accionistas. Dicha designación debe estar en cumplimiento con el Acuerdo 8-2019 de la Superintendencia de Bancos de Panamá que adiciona el artículo 11-A al Acuerdo 5-2011, atendiendo lo establecido en la Ley No. 56 del 11 de julio de 2017 y el Decreto Ejecutivo No. 241-A del 11 de julio de 2018 que lo reglamenta, en donde los bancos deberán designar como mínimo un treinta por ciento (30% de mujeres en la totalidad de los cargos de directores de Junta Directiva).

Cinco de los directores deben ser representantes de los bancos socios, nombrados por períodos de dos años y pueden ser removidos en cualquier momento por la Asamblea de Accionistas, sin responsabilidad alguna para la sociedad. En los años pares se eligen tres directores, dos de ellos por el accionista mayoritario y uno por el accionista minoritario, y en los años impares se eligen dos directores, uno por cada accionista.

Además, integran la Junta Directiva de BICSA, dos directores independientes, quienes son elegidos por períodos de dos años y deben cumplir con las características descritas en el artículo 2, inciso d. del *Acuerdo No. 5-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá*. Los directores representantes de los bancos socios y los independientes cuentan con la facultad de ser reelectos.

Asimismo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

### **c. Criterios de incompatibilidad**

Los directores de las juntas directivas deben llevar a cabo sus funciones con objetividad para las entidades que representan; es decir, sin tomar ventaja de la empresa respecto de la cual tienen un deber fiduciario. Por tanto, existe incompatibilidad por conflictos de interés en aquellas situaciones o actuaciones en las cuales una persona interpone su interés personal o de un tercero, comprometiendo la imparcialidad y la independencia, en perjuicio de los intereses de la empresa o de los clientes de esta.

Las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR deben establecer sus políticas de incompatibilidades por conflictos de interés tomando en cuenta las disposiciones legales, las relaciones o vinculaciones de propiedad o gestión de las empresas y las relaciones de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, según las circunstancias de cada empresa.

#### **i. Banco de Costa Rica**

En apego a lo que señala el artículo 22 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, no deben ser miembros de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica:



- Las personas que durante el año anterior a su nombramiento han sido demandadas en la vía ejecutiva por cualquiera de los bancos del Sistema Bancario Nacional, en cobro de créditos propios no satisfechos, o que han sido declaradas en estado de quiebra o insolvencia.
- Los que estén ligados entre sí por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, o pertenezcan a la misma sociedad mercantil en nombre colectivo o de responsabilidad limitada, o formen parte del directorio de una misma sociedad por acciones. Cuando con posterioridad a sus nombramientos se presentare una de estas incapacidades, caducará el nombramiento del de menor edad.
- De acuerdo con lo señalado en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, el cargo de miembro de una Junta Directiva del Banco de Costa Rica es incompatible con:
  - Los miembros y empleados de los supremos poderes, con excepción de quienes desempeñaren cargo temporal no remunerado.
  - Los gerentes, personeros o empleados del propio Banco.
  - Los directores, gerentes, personeros o empleados de cualquier otro banco.
  - Quienes sean o durante el año anterior hayan sido miembros de la junta o consejo directivo de sociedades financieras privadas, o que a la fecha del nombramiento tengan a sus padres, cónyuges o hijos con esa calidad.
  - Los accionistas o funcionarios de esas sociedades.

Asimismo, se deben contemplar las prohibiciones contenidas en la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*, n.º 8422.

## **ii. Empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR**

En materia de incompatibilidades y prohibiciones les aplica a los directores, las disposiciones legales especiales que se establecen en Costa Rica para los miembros de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, con excepción del artículo 23 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, incisos 2 y 5.

A los directores de BICSA; además, les aplica en materia de incompatibilidades y prohibiciones, lo estipulado en el *Acuerdo n.º 005-2011* emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá y sus correspondientes modificaciones; así como, las disposiciones legales de la plaza financiera donde se desempeñe la entidad.

Para los miembros de las subsidiarias, aplican los criterios establecidos en el acuerdo *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas* y en los *Lineamientos sobre idoneidad de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR*.

**d. Criterios de independencia**

Cada junta directiva del Conglomerado Financiero BCR ejerce sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad, dentro de las normas establecidas por las leyes, los reglamentos aplicables y los principios de gobernanza.

**e. Criterios de responsabilidad**

Los miembros de las juntas directivas deben actuar con disponibilidad de la información, que esté completa, de buena fe, con la diligencia y atención debidas y en el más alto interés de la entidad y del Conglomerado Financiero BCR.

Los directores tienen responsabilidad con respecto al sano manejo del Banco o empresa subsidiaria y un deber de vigilancia que en la práctica bancaria se ha dividido en dos deberes principales: la lealtad y la diligencia.

La *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional* señala que, los miembros de las juntas directivas son personalmente responsables de su gestión en la dirección general de la entidad y sobre ellos pesa cualquier responsabilidad que conforme a las leyes se les atribuya por dolo, culpa o negligencia.

Quienes no hubieren hecho constar su voto en contra, responden personalmente con sus bienes de la pérdida que le cause al Banco por la autorización de operaciones prohibidas por la Ley, o que han sido autorizadas mediante dolo, culpa o negligencia. Lo anterior aplica para la Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias.

**f. Criterios de disponibilidad de tiempo**

Los miembros de las juntas directivas deben tener disponibilidad de tiempo para la asistencia puntual a las sesiones del órgano y a los comités en que se requiera su asistencia.

Las sesiones de las juntas directivas se ejecutan según la siguiente periodicidad:

- La Junta Directiva General del BCR, se reúne en sesión ordinaria una vez por semana en el lugar, el día y la hora que esta determine, y en sesión extraordinaria cada vez que sea convocada por su presidente, por el gerente del banco o por tres de sus miembros.
- BCR Valores S.A., BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., BCR Pensiones, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. y BCR Corredora de Seguros S.A., sesionan en forma ordinaria dos veces al mes, y de manera extraordinaria, cuando sea necesario.
- Depósito Agrícola de Cartago S.A., Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. y BCR Leasing Premium Plus S.A. sesionan de manera ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria cuando sea necesario.

- BICSA sesiona ordinariamente una vez al mes y, en forma extraordinaria, cuando la convoque el presidente o lo soliciten a éste al menos tres directores representantes de los bancos socios.
- Banprocesa S.R.L., al ser una Sociedad de Responsabilidad Limitada, la Asamblea de Cuotistas se reúne al menos una vez cada tres meses, sin perjuicio de que pueda sesionar en períodos más cortos si así lo amerita.

#### **g. Prohibiciones**

Para ser miembro de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica rigen las prohibiciones contenidas en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644*.

De acuerdo con esta Ley, los miembros de la Junta Directiva del BCR tienen prohibición para lo siguiente:

- Participar en actividades político-electorales, salvo con la emisión de su voto y en las que sean obligatorias por Ley, según lo establecido en el artículo 29 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*.
- Efectuar operaciones de crédito con la entidad según las disposiciones del artículo 117 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*.
- Desempeñar cargos como gerente general o ejecutivo de la empresa.

Además, tanto a los directores como a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, les aplica el régimen de incompatibilidades del artículo 18 de la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública* y el régimen de prohibiciones de los artículos 24 a 28 (ambos inclusive) de la *Ley General de Contratación Pública*.

En relación con los miembros de las juntas directivas de las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR que se encuentren supervisadas por un ente supervisor costarricense, se prohíbe:

- Desempeñar cargos como gerente general o ejecutivo de la empresa.
- Participar en actividades político-electorales, salvo con la emisión de su voto y en las que sean obligatorias por Ley (artículo 146 del *Código Electoral*).

Asimismo, es prohibido para los funcionarios de la alta gerencia, gerentes y jefes de las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, según la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional* y el artículo 146 del *Código Electoral*:

- Participar en actividades político-electorales, salvo con la emisión de su voto y en las que sean obligatorias por ley.

Para el caso de BICSA, aplican las mismas prohibiciones que rigen para los miembros de la Junta Directiva General del BCR; así como, las prohibiciones contenidas en la Ley Bancaria de Panamá (Decreto Ejecutivo n.° 52 del 30 de abril de 2008) y en el Acuerdo n.° 005-2011 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá y sus correspondientes modificaciones; además, las que se establezcan en la normativa de la plaza financiera donde se desempeñe la entidad. De igual manera, aplican para los directores independientes las prohibiciones específicas contenidas en el Acuerdo n.° 005-2011 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá y sus correspondientes modificaciones.

#### **h. Proceso de propuesta y elección**

##### **i. Para los miembros de la Junta Directiva General**

De acuerdo con la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, los miembros de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica son nombrados por el Consejo de Gobierno.

##### **ii. Para los miembros de las juntas directivas de las empresas del Conglomerado Financiero BCR que se encuentren supervisadas por un ente supervisor costarricense**

En el caso de los miembros de las juntas directivas de las empresas del Conglomerado Financiero BCR, salvo para quienes sean miembros de la Junta Directiva General del BCR, se procede de la siguiente manera:

- La Junta Directiva General solicita al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, la propuesta de candidatos; cuando corresponda.
- Los miembros de la Junta Directiva General, actuando en su condición de Asamblea de Accionistas, seleccionan a las personas que consideren adecuadas para la integración de la respectiva Junta Directiva. Asimismo, les corresponde designar a los fiscales de las sociedades anónimas.

Para que una persona sea propuesta como candidato, debe cumplir los requisitos de idoneidad establecidos para cada caso y cumplir con los acuerdos *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*, acuerdo *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas* y en los *Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR*. Asimismo, la Junta Directiva General debe:

- Evaluar cada candidato según la nómina definida por el Comité de Nominaciones y Remuneraciones.
- Ejecutar el análisis y la designación correspondiente.
- Documentar y comunicar el nombramiento en actas.

**iii. BICSA**

Conforme el Libro de Registro de Acciones de la sociedad, el socio mayoritario tiene derecho a elegir tres directores; y el accionista minoritario, tiene derecho a elegir dos directores en la Junta Directiva.

Asimismo, cada banco socio tiene derecho a proponer un director independiente, los cuáles no deben tener conflictos de interés y deben ser nombrados en Asamblea de Accionistas. La Asamblea de Accionistas designa en un solo acto los dos directores independientes respetando los candidatos propuestos por cada banco socio.

Para la elección de los miembros independientes se aplica el sistema de voto acumulativo, resulta electo quien obtenga al menos el cuarenta y nueve por ciento (49%) de los votos de los accionistas, según lo establecido en el pacto social.

En caso de que los nombres de los postulados por ambas juntas directivas coincidan, la elección se debe realizar de la misma manera.

Para la celebración de la elección de los directores independientes debe estar presente en la Asamblea el 100% del capital social de la empresa.

**i. Controles de cumplimiento**

Los miembros de las juntas directivas de las empresas costarricenses del Conglomerado Financiero BCR, deben rendir una declaración jurada ante notario público, en donde se acredite el cumplimiento de los requisitos requeridos para el cargo, y es válido utilizar un notario institucional del Banco de Costa Rica.

Si alguno de los miembros de las juntas Directivas de alguna de las empresas del Conglomerado Financiero BCR deja de cumplir los requisitos de idoneidad establecidos, se debe proceder con su remoción de conformidad con lo que se establece en la regulación aplicable o en los estatutos de creación según corresponda. Estos controles están a disposición de las autoridades competentes.

**Artículo 12. Dietas**

La asistencia puntual de los miembros de las juntas directivas a las sesiones les da derecho al cobro de dietas fijas, que son determinadas claramente en los presupuestos anuales de las empresas del Conglomerado Financiero BCR. El pago de las dietas se encuentra regulado en el *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General*.

Para todos los demás miembros de las juntas directivas de las empresas costarricenses del Conglomerado Financiero BCR, las dietas se establecen en los estatutos, en apego de lo dispuesto por los artículos 43 y 44 de la *Ley de Salarios de la Administración Pública (No. 2166)*.

En cuanto a BICSA los directores representantes de los bancos socios y los directores independientes, se les remunera mediante el pago de una dieta equivalente al monto en

colones que reciben por ese mismo concepto los directores de los bancos comerciales del Estado costarricense.

## **Sección II**

### **Gerencias generales**

#### **Artículo 13. Gerencias generales**

El gerente general del Banco es el jefe superior de las dependencias de la entidad y su personal, excepto de la Auditoría Interna, las áreas de Riesgo y Oficialía de Cumplimiento. Es el responsable ante la Junta Directiva General del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la Institución.

En el caso del gerente general Banco de Costa Rica su nombramiento lo ejecuta la Junta Directiva General por un periodo de seis años, con posibilidad de reelección de conformidad con lo establecido en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*.

El nombramiento de los gerentes generales de las subsidiarias se rige por lo establecido en los estatutos respectivos; así como, en los *Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR*.

Los gerentes generales se guían por las atribuciones establecidas en las leyes que dan fundamento o razón de ser a la creación de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero BCR, según corresponda.

En el caso de BICSA, debe cumplir con la normativa panameña establecida sobre esta materia; ya que se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, así también sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de sus correspondientes autoridades regulatorias de la plaza donde operan. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

#### **Artículo 14. Funciones de las gerencias generales**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, directrices, normativas de entes reguladores, este Código y las demás normativas externas e internas, les corresponde a las gerencias generales, tanto del Banco como de sus subsidiarias, cumplir con las funciones que se detallan en los perfiles de los puestos oficializados.

Los gerentes generales, del Banco y sus subsidiarias, son responsables de que la información financiera de la empresa sea razonable, para lo cual se debe establecer el ambiente de control interno necesario para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

Además, las juntas directivas y las gerencias generales son responsables de revisar y ajustar periódicamente el gobierno corporativo para que se adapte a los cambios del entorno.

En el caso de BICSA, se rige según las responsabilidades definidas en el *Acuerdo No. 005-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá* y conforme lo establecido en el *Código de Gobierno Corporativo de BICSA*.

### **Sección III** **Comités corporativos y de apoyo**

#### **Artículo 15. Sobre los comités**

La junta directiva, tanto del Banco de Costa Rica como de cada una de las subsidiarias, según corresponda, establece los comités de apoyo que requiera para la ejecución de la estrategia y las operaciones de la empresa, la sana administración, la observancia de las leyes, sus reglamentos y el ejercicio de las normas aplicables de gobierno corporativo.

El funcionamiento de cada comité se regula mediante un reglamento, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo*.

Los comités de apoyo son órganos colegiados que colaboran con la gestión de la Junta Directiva General y de la Administración, analizan, recomiendan y deciden -según corresponda- sobre temas del Conglomerado Financiero BCR.

Los comités corporativos de apoyo a la Junta Directiva General son los siguientes:

- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Cumplimiento
- Comité Corporativo de Riesgo
- Comité Corporativo de Tecnología
- Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

Los comités de apoyo a la Alta Gerencia son los siguientes:

- Comité Corporativo Ejecutivo
- Comité Corporativo de Activos y Pasivos
- Comité de Crédito del BCR
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Negocios Esfera

Los comités de apoyo, según lo que se establece en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, son aprobados por la Junta Directiva General.

En el caso de las subsidiarias, algunas cuentan con comités técnicos, los cuáles son aprobados por la Junta Directiva correspondiente.

- BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. cuenta con los siguientes comités de apoyo:
  - Comité de Inversiones de BCR Pensiones
  - Comité de Riesgo de BCR Pensiones
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. cuenta con el siguiente comité de apoyo:
  - Comité de Inversiones
- Banco Internacional de Costa Rica S.A. cuenta con los siguientes comités de apoyo:
  - Comité de Auditoría
  - Comité de Supervisión de Cumplimiento
  - Comité de Riesgos
  - Comité de Tecnología de la Información

#### **Artículo 16. Reglamentos internos de los comités**

Los comités corporativos y de apoyo del Banco de Costa Rica se encuentran regulados por el *Reglamento general de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*, el cual contiene los siguientes aspectos:

- Integración
- Funciones
- Elección y sustitución de los miembros
- Votación
- Periodicidad de las reuniones
- Relaciones internas y externas
- Secretaria
- Actas y libro de actas
- Comunicación de acuerdos
- Orden del día
- Preparación de agenda
- Conocimiento de agenda
- Seguimiento de acuerdos y pendientes

Asimismo, los comités de las subsidiarias cuentan con su propia normativa.

#### **Artículo 17. Comités de apoyo a la Junta Directiva General y la Administración**

Los acuerdos que toman los comités en el marco de las funciones que les han sido establecidas, son de acatamiento obligatorio dentro del Conglomerado Financiero BCR, según corresponda.



**a. Comités corporativos de apoyo a la Junta Directiva General**

- **Comité Corporativo de Auditoría**

Es un órgano de apoyo a la Junta Directiva General para el control y seguimiento de las políticas, la estrategia, procedimientos y controles establecidos en el Conglomerado Financiero BCR, en materia relacionada con la auditoría, control interno y la información financiera contable.

El Comité Corporativo de Auditoría por su carácter *Corporativo* debe dar atención a todas las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR domiciliadas en Costa Rica, en cumplimiento con lo estipulado en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*.

En el caso de BICSA, mantiene su propio Comité Directivo de Auditoría según lo exigen las entidades supervisoras de esta subsidiaria en su plaza financiera. Sin embargo, en cumplimiento con lo definido en el Reglamento de Junta Directiva de BICSA, el Comité Directivo de Auditoría de BICSA coordina y reporta con su homólogo el Comité Corporativo de Auditoría del Conglomerado Financiero BCR.

El Comité Corporativo de Auditoría rige su organización y funcionamiento de conformidad con el artículo 25 del acuerdo *Conassif 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*; así como, por el *Reglamento general de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

- **Comité Corporativo de Cumplimiento**

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva General cuyas funciones se establecen según el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786*.

- **Comité Corporativo de Riesgo**

Es un órgano de apoyo a la Junta Directiva General para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos para la gestión de riesgos según los acuerdos *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo* y *Sugef 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos*.

- **Comité Corporativo de Tecnología**

Es un órgano de apoyo a la Junta Directiva General con el objetivo de asesorar en la estrategia, metas y políticas relacionadas con la gestión de las Tecnologías de Información, cumplir con las funciones y vigilar por la implementación de los procesos que se establecen en el acuerdo *Conassif 05-17 Reglamento general de gestión de la Tecnología de Información*.

En el caso de BICSA, el Comité Corporativo de Tecnología no es de carácter regulatorio.

- **Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones**

Es un órgano de apoyo a la Junta Directiva General cuya función es la de identificar y postular los candidatos a los órganos de dirección y altas gerencias. Además, le corresponde supervisar y recomendar el diseño y funcionamiento del sistema de remuneraciones en el Conglomerado Financiero BCR, y cumplir con lo establecido en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*, *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas*; así como, las demás normativas relacionadas.

**b. Comités de apoyo a la Administración:**

- **Comité Corporativo Ejecutivo**

Es un órgano de apoyo a la Alta Gerencia que conoce sobre los temas relacionados con el cumplimiento del alineamiento estratégico y resuelve sobre otros asuntos de mayor relevancia para la adecuada marcha del Conglomerado Financiero BCR, según lo establecido en el *Reglamento general de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

- **Comité Corporativo de Activos y Pasivos**

Es un órgano de apoyo a la Alta Gerencia cuyo objetivo es el de vigilar por una adecuada gestión de la cartera de activos y pasivos, de acuerdo con los lineamientos de prudencia, rentabilidad y apetito de riesgo del Conglomerado Financiero BCR.

- **Comité de Crédito del BCR**

Es un órgano de apoyo a la Alta Gerencia que tiene como objetivo conocer, analizar y resolver solicitudes de crédito, tasas de interés y contratos, todo esto en apego a la *Ley orgánica del Sistema Bancario Nacional*; así como, la normativa de crédito aplicable.

- **Comité de Continuidad del Negocio**

Es un órgano de apoyo a la Alta Gerencia cuyo objetivo es mantener el funcionamiento de las operaciones y garantizar la continuidad de los servicios identificados como críticos en el Conglomerado Financiero BCR.

- **Comité de Negocios Esfera**

Es un órgano de apoyo a la Alta Gerencia que tiene como objetivo impulsar y dar seguimiento a temas relevantes en los negocios de fideicomisos, tanto comerciales como de obra pública.

## Sección IV Órganos de control

### **Artículo 18. Auditorías internas (Fiscalización superior)**

Cada empresa del Conglomerado Financiero BCR cuenta con una Auditoría Interna que revisa y analiza en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización.

La designación del cargo de auditor y subauditor internos es competencia de cada una de las Juntas Directivas que integran el Conglomerado y el plazo de su nombramiento es indefinido, gozando de amplia independencia funcional y de criterio; así como, de recursos adecuados para el cumplimiento de sus funciones de conformidad con la *Ley general de Control Interno* (n.º 8292) y la *Ley Orgánica de la Contraloría General de la República* (n.º 7428)

Para el caso de BICSA su auditoría interna se rige de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Auditoría aprobado por la Junta Directiva de BICSA, y por lo dispuesto por los Entes Reguladores de los países donde el Banco opera.

### **Artículo 19. Funciones y prohibiciones de las auditorías internas**

#### **a. Funciones**

Sin perjuicio de las funciones, potestades y responsabilidades que asigna la *Ley General de Control Interno*, el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de gobierno corporativo*, otras leyes, reglamentos, normas externas de entes reguladores, este Código y otros órganos a las auditorías internas, les corresponde cumplir al menos las siguientes funciones:

- Desarrollar y ejecutar un plan de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la empresa y de acuerdo con las políticas adoptadas por la respectiva Junta Directiva.
- Establecer la normativa para guiar la actividad de la auditoría interna.
- Informar periódicamente a la respectiva junta directiva sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- Informar a la respectiva Junta Directiva sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- Refrendar, en el caso de las entidades supervisadas por Sugef, la información financiera trimestral que la empresa remita al órgano supervisor.
- Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno adoptados que involucran las transacciones relevantes de la empresa, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen esta área.
- Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a las empresas del Conglomerado Financiero BCR.

- Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios efectuados.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputacional.
- Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de la normativa de las principales operaciones en función de los riesgos citados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presenten fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.
- Proporcionar un criterio independiente al Órgano de Dirección de la calidad y eficacia de la gestión y los controles del riesgo de LC/FT/FPADM/FDO. Además, debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, con un enfoque basado en riesgos sobre LC/FT/FPADM/FDO. Este programa, los informes de avance de su ejecución y su liquidación se deben presentar para conocimiento de la Junta Directiva correspondiente.
- Poseer competencias, conocimientos y experiencia demostrables en el riesgo de LC/FT/FPADM/FDO, del personal de la auditoría interna que evalúe este riesgo en la Institución.
- Cumplir con las responsabilidades y funciones que correspondan en torno a la gestión para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM/FDO, según lo establecido en acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786.*

Con respecto a BICSA, según el *Acuerdo n.º 005-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá*, a la Auditoría Interna le corresponde al menos las siguientes funciones:

- Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva.
- Establecer la normativa interna para guiar la actividad de la auditoría interna.
- Informar periódicamente a la Junta Directiva, directamente o a través del Comité de Auditoría, sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría interna y externa.
- Informar a la junta directiva, directamente o a través del Comité de Auditoría, sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- Asegurar que exista el proceso de validación de los informes en el Banco antes de su envío a la Superintendencia de bancos.

- Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas específicas que rigen a esta área.
- Mantener a disposición de la Superintendencia de bancos los informes y papeles de trabajo preparados sobre todas las auditorías realizadas.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo, cumplimiento y otros riesgos inherentes a la actividad.
- Evaluar la efectividad y cumplimiento de la normativa en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance; así como, presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.
- Recomendar las medidas correctivas que correspondan ante las deficiencias del sistema de control interno que fuesen identificadas y reportadas por cualquier unidad dentro del banco.

Adicionalmente, en materia crediticia, de conformidad con lo establecido por el *Acuerdo n.º 004-2013* sobre la gestión y administración del riesgo de crédito, de la *Superintendencia de Bancos de Panamá*, la auditoría interna debe evaluar el cumplimiento del control interno, la normativa utilizada para la gestión del riesgo y administración del crédito. Para estos efectos se debe asegurar que en los planes aprobados por el Comité de Auditoría se consideren procesos de auditoría de crédito para cada una de las etapas del proceso o ciclo de crédito, su clasificación y requerimientos de provisión.

#### **b. Prohibiciones**

De acuerdo con la *Ley general de Control Interno*, el auditor interno, el subauditor interno y los demás funcionarios de la auditoría interna de las entidades supervisadas por un ente supervisor costarricense, tienen las siguientes prohibiciones:

- Ejecutar funciones y actuaciones de administración activa, salvo las necesarias para cumplir su competencia.
- Formar parte del órgano director de un procedimiento administrativo.
- Ejercer profesiones liberales fuera del cargo, salvo en asuntos estrictamente personales, en los de su cónyuge, sus ascendientes, descendientes y colaterales por consanguinidad y afinidad hasta tercer grado, o bien, cuando la jornada no sea de tiempo completo, excepto que exista impedimento por la existencia de un interés directo o indirecto del propio ente u órgano. De esta prohibición se exceptúa la docencia, siempre que sea fuera de la jornada laboral.

- Participar en actividades político-electorales, salvo la emisión del voto en las elecciones nacionales y municipales.
- Revelar información sobre las auditorías o los estudios especiales de auditoría que se estén ejecutando y sobre aquello que determine una posible responsabilidad civil, administrativa o eventualmente penal de los funcionarios de los entes y órganos sujetos a la *Ley general de Control Interno*.

## **Artículo 20. Control Interno, Riesgo y Oficialía de Cumplimiento**

### **a. Control Interno**

Las oficinas, áreas o función de Control Interno, brindan asistencia especializada a la institución, en su responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, en cumplimiento de lo establecido en la *Ley general de Control Interno 8292*; así como, de la normativa interna y externa relacionada.

De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, cada persona trabajadora del Conglomerado Financiero BCR debe, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del Sistema de Control Interno, según lo establecido en las *Normas de control interno para el Sector Público* emitidas por la Contraloría General de la República.

El Sistema de Control Interno está inmerso en todos los procesos del Conglomerado y las diferentes líneas de defensa son responsables de su funcionamiento y verificación.

### **b. Riesgo**

La función o área de Riesgo es la responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento sobre los riesgos de la entidad; reporta directamente al órgano de dirección, posee independencia, autoridad y las competencias necesarias para supervisar las actividades de gestión de riesgos.

Además, cumple con la función de promover y vigilar el cumplimiento normativo con el fin de que la entidad opere con integridad y en línea con lo establecido en leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones externas e internas.

El área de Riesgo debe cumplir con lo establecido en los acuerdos *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*, *Sugef 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos*, *Sugeval 11-09 Reglamento de gestión de Riesgos*, *acuerdo Sugese 09-17 Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos y control interno aplicables a entidades aseguradoras y reaseguradoras*, *Acuerdo Supen 5-17 Reglamento de riesgos*; así como, con la normativa interna y externa relacionada a esta materia, según corresponda.

### **c. Oficialía de Cumplimiento**

La Oficialía de Cumplimiento cuenta con independencia y autoridad para la toma de decisiones y debe cumplir con lo establecido en el acuerdo *Conassif 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786*, en el *Manual de Cumplimiento del BCR y subsidiarias* y demás normativa interna y externa relacionada.

BICSA debe cumplir con la normativa panameña establecida sobre esta materia; de presentarse alguna situación, que no esté regulada en el Código de Gobierno Corporativo de BICSA prevalece lo definido en el Código de Ética y Conducta de BICSA, Reglamento de Junta Directiva de BICSA o en su Pacto Social.

## **Capítulo Tercero Políticas corporativas**

### **Artículo 21. Políticas corporativas**

La Junta Directiva General del Banco de Costa Rica aprueba las políticas, reglamentos, lineamientos y documentos normativos de su competencia sobre Gobierno Corporativo, las cuales son adoptadas obligatoriamente por cada una de las juntas directivas de cada empresa integrante del Conglomerado Financiero BCR.

En el caso de BICSA, debe cumplir con la normativa panameña establecida sobre esta materia; ya que se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, así también sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de sus correspondientes autoridades regulatorias de la plaza donde operan. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la presente normativa en materia de gobierno corporativo le resulta aplicable tanto a BICSA como a sus subsidiarias, salvo que exista una prohibición expresa o contradiga las normas y leyes panameñas.

### **Artículo 22. Política sobre la dirección estratégica**

En virtud de las responsabilidades definidas en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, el Órgano de Dirección es responsable de establecer y encauzar el rumbo de la organización a través de la definición y seguimiento de la estrategia, la cual debe direccionar la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y tecnológicos, con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.

El proceso de planeación estratégica debe ser dinámico, continuo y que permita el análisis y discusión para la toma de decisiones. Además, debe ser participativo, creativo e innovador, sistemático y que facilite formular objetivos y estrategias en diferentes horizontes de tiempo, con respuesta a las necesidades sociales y a las demandas de nuestros clientes.

La planeación estratégica debe partir de la concepción de la entidad como una institución comercial del Estado que debe cumplir una función pública y del análisis sistémico del medio ambiente interno y externo de la institución; así como, identificar los aspectos que favorecen o dificultan el curso de las acciones estratégicas.

Por lo tanto, en el Conglomerado Financiero BCR la planeación estratégica se debe establecer con el análisis de las fortalezas y debilidades de la institución, la identificación de las posibles oportunidades y amenazas que le impone el entorno.

La implementación de la estrategia en la organización genera esfuerzos y costos significativos, por lo que, los cambios en el rumbo estratégico no deben ser arbitrarios. Por ello, para ejecutar un cambio de la estrategia, este se debe sustentar con un análisis técnico que contemple las condiciones cambiantes del mercado y realidad del negocio; así como, las justificaciones correspondientes, las cuáles deben estar sustentadas en costos y análisis de riesgos, de manera que, evidencien la necesidad de un cambio en el rumbo estratégico.

El Conglomerado Financiero BCR debe contar con un sistema de control estratégico que contenga reglas, métodos y dispositivos para medir la congruencia, el avance y la eficacia en el logro de los objetivos estratégicos. Este sistema debe incluir; además, la identificación de los problemas relacionados con el logro de los objetivos; así como, el análisis de las causas y efectos para diseñar las acciones correctivas que garanticen la buena marcha hacia el futuro planificado.

A partir de la aprobación de un nuevo plan estratégico por parte de la Junta Directiva General, todos los planes comerciales y de áreas de apoyo deben garantizar su alineamiento al plan estratégico institucional y gestionar su aprobación en el Comité Corporativo Ejecutivo.

El plan estratégico institucional debe contemplar un programa de comunicación efectiva hacia las partes interesadas.

El plan estratégico de cada una de las subsidiarias debe estar alineado a los objetivos corporativos que le apliquen del plan estratégico del Banco. Además, cuando corresponda, se deben adaptar a las características propias de su giro de negocio e incorporar aquellos objetivos que por su naturaleza se deben establecer de forma independiente. El plan se debe aprobar por la junta directiva de cada subsidiaria, quien es el órgano responsable de su seguimiento.

En el caso de BICSA, la definición del plan estratégico se rige bajo los lineamientos del documento *Normas del Ciclo de Planeamiento Estratégico de BICSA*.

Banprocesa, por su naturaleza jurídica, debe ajustar su planificación estratégica al Plan Estratégico de las Tecnologías de Información.

### **Artículo 23. Políticas sobre responsabilidad social corporativa**

Para garantizar la debida diligencia de la conducta empresarial responsable del CFBCR, se cuenta con las *Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR* que



establecen la visión y compromiso ético en la gestión de impactos ambientales, sociales y de gobernanza (económicos) de sus operaciones. El propósito de estas políticas es impulsar el modelo de negocio de triple utilidad para generar mayor valor público de impacto positivo a todas sus partes interesadas.

#### **Artículo 24. Política sobre conflictos de interés**

Dentro del sistema financiero y por la variedad de actividades, productos y servicios que se desarrollan en el Conglomerado Financiero BCR, existe la posibilidad que aparezcan conflictos de interés, potenciales o reales. Por ello, se cuenta con el *Código de ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR* que dispone las normas adecuadas, que garantiza y salvaguarda los intereses de todas las partes implicadas.

Se entiende por conflicto de interés cualquier acto, omisión o situación de una persona, sea física o jurídica, que pudiere otorgar ventajas o beneficios ilícitos, para sí o para terceros, producto de la administración de los fondos o la prestación de servicios relacionados con estos. Asimismo, se entiende por conflicto de interés, toda actuación o situación que contraponga los intereses del Conglomerado Financiero BCR y de sus grupos de interés sus intereses personales o profesionales, de conformidad con las políticas y normas internas y externas establecidas.

En línea con lo anterior, es deber de los distintos órganos colegiados, sus miembros y de todo el personal del Conglomerado Financiero BCR:

- No propiciar situaciones que generen conflictos de interés o de revelar cualquier situación o asunto que resulte o haya resultado en un conflicto de interés.
- Evitar situaciones que crean conflictos de interés o su reaparición; e informar, en caso necesario, al órgano correspondiente para salvaguardar los intereses del Conglomerado Financiero BCR y de sus grupos de interés.
- Evitar que su participación en otras actividades genere algún conflicto de interés con el Conglomerado Financiero BCR.
- Excusarse de conocer asuntos que implican un conflicto de interés personal, familiar o de negocios, incluso aquellos de los que resulta algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, o parientes civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.
- Se debe abstener de votar en cualquier tema en que se vea comprometida su objetividad o el buen desempeño de sus deberes con el Conglomerado Financiero BCR.

Una descripción detallada de las situaciones que configuran eventuales conflictos de interés, la forma en que deben ser gestionados en caso de que se produzcan; así como, los

mecanismos que permitan actuar frente a incumplimientos de la política de conflicto de interés se establecen en el *Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR*.

Asimismo, las personas trabajadoras de cada una de las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, además de cumplir con lo que establece este Código y el *Código de ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR*, deben incorporar en su normativa interna, en caso de que corresponda, los mecanismos que permitan actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de interés y atender lo establecido en esta materia.

En el caso de BICSA, las situaciones que configuran eventuales conflictos de interés se definen en su Código de Gobierno Corporativo. Los incumplimientos en las políticas de conflictos de interés se informan, escalan y tratan de acuerdo con los lineamientos de su Código de Ética y Conducta. Sin embargo, al formar parte del Conglomerado Financiero BCR, la normativa relativa al gobierno corporativo debe ser respetada y aplicada, en la medida que no contradigan las normativas bancarias panameñas que rigen la materia.

#### **Artículo 25. Política de selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño, formación y desarrollo del Capital Humano y divulgación de valores y ética**

En materia de desarrollo del recurso humano el Conglomerado financiero se apoya en las siguientes políticas:

**Política de selección:** el Conglomerado Financiero BCR, mantiene vigente un sistema de selección y de ascensos sustentado en criterios y procedimientos técnicos de selección, clasificación y valoración de puestos acorde con los perfiles de cada puesto, de manera que no se incurre en ninguna práctica o modalidad de discriminación por razones de edad, etnia, género, religión, políticas económicas, sociales, sindicales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

**Política de remuneración:** el Conglomerado Financiero BCR cuenta con una política salarial dirigida a remunerar a las personas trabajadoras, con base en salarios de mercado, de conformidad con los criterios técnicos aplicables, la *Ley 9635 Fortalecimiento de las finanzas públicas* y la normativa interna correspondiente.

**Evaluación del desempeño:** el Conglomerado Financiero BCR mantiene sistemas de evaluación y gestión de medición del desempeño amparados en la *Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas* y en los *Lineamientos generales de gestión del desempeño de las personas servidoras públicas, N° 42087-MP-PLAN*, los cuales están elaborados con base en criterios técnicos y objetivos enfocados en la mejora, de acuerdo con la estrategia institucional definida, que permite la medición de la eficiencia y productividad de sus equipos de trabajo.

En lo que respecta a la evaluación de las Juntas Directivas, otros órganos colegiados y sus miembros, la Oficina de Gobierno Corporativo ejecuta las autoevaluaciones de forma anual sobre la gestión y sus propias prácticas y procedimientos de gobierno corporativo. Para ello, es válido que se asista de asesores externos en materia de gobierno corporativo, según lo establecido en el acuerdo *Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los*

*miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas y en los Lineamientos sobre idoneidad y desempeño de las personas que integran los órganos de dirección, fiscalías, comités, las altas gerencias y puestos clave del Conglomerado Financiero BCR y en la Directriz Presidencial 039-MP Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las juntas Directivas u órganos de dirección de las empresas propiedad del Estado y de instituciones autónomas.*

En el caso de BICSA, las evaluaciones de desempeño colectivo de la Junta Directiva son realizadas anualmente por la Oficina de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica.

**Formación y desarrollo del capital humano:** el Conglomerado Financiero BCR fomenta la superación, el desarrollo personal y profesional de sus personas trabajadoras, con el propósito de lograr una mejor orientación y desarrollo de las competencias, que requieran en función del perfil del puesto, para un óptimo aprovechamiento del capital humano y potenciar la excelencia, mediante programas de formación capacitación y desarrollo que son incluidos en los planes de capacitación correspondientes.

Para el caso de BICSA, los temas mencionados sobre el desarrollo del recurso humano se rigen por su *Política de Recursos Humanos y Directrices Administrativas*; así como, con el marco de la política salarial vigente para la plaza panameña y los otros países en los que se tiene presencia física.

**Divulgación de los valores, ética y otros:** el Conglomerado Financiero BCR fomenta la divulgación de los temas relacionados con los valores y ética; así como, la normativa atinente para fortalecer la cultura corporativa institucional.

## **Artículo 26. Política sobre relación con los clientes**

El Conglomerado Financiero BCR da un trato igualitario a toda persona u organización, sin que se apliquen criterios de discriminación en ninguno de sus ámbitos.

Todo cliente del Conglomerado Financiero BCR tiene los siguientes derechos:

- Recibir productos y servicios de calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas por las entidades del grupo.
- Tener a su disposición información clara, oportuna sobre los productos y servicios del Conglomerado Financiero BCR.
- Recibir asesoría respecto a la forma de utilizar los productos y servicios ofrecidos; así como, información de los diferentes costos que genera el uso de un producto o servicio, de existir.

La información actualizada sobre tarifas está disponible a todos aquellos clientes actuales y potenciales, por distintos medios. Asimismo, la modificación de las tarifas es publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* y comunicada a los clientes de previo a su aplicación.

Asimismo, es obligación de los clientes:

- Brindar información fidedigna al contratar o utilizar cualquier servicio del Conglomerado Financiero BCR.
- Mantenerse informado sobre los productos o servicios que va a utilizar de la entidad, y sobre las condiciones generales, costos, restricciones, etc., de dicho producto, de manera que se facilite la toma de decisiones con información suficiente.
- Observar todas las recomendaciones e instrucciones de seguridad sobre el uso de los productos o servicios contratados.

Las transacciones que por su naturaleza generan conflictos de interés con los clientes, son gestionadas de manera objetiva. Cuando se concrete una transacción que genere un conflicto de interés, las acciones para subsanarla se deben llevar a cabo con criterios de transparencia, buena fe y equidad.

El Conglomerado Financiero BCR se rige por las leyes vigentes que resguardan el secreto bancario, sin perjuicio de las situaciones de excepción que estipule la ley.

Las consultas y reclamos de los clientes del BCR y sus subsidiarias fiscalizadas por un ente supervisor costarricense, se canalizan y resuelven conforme los procedimientos administrativos establecidos para estos efectos, a través de la Contraloría de Servicios del Banco de Costa Rica. Esta oficina es la responsable de llevar un registro y estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para el análisis correspondiente.

La atención de los clientes se lleva a cabo conforme al Protocolo de Servicio al Cliente, el cual es de acatamiento obligatorio para todas las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR. Además, se propicia que los clientes reciban información confiable, clara y suficiente de sus operaciones y de los servicios que utilizan.

En el caso de BICSA, la atención al cliente se lleva a cabo de acuerdo con su proceso *ATS. Atender trámites en Servicio al Cliente, el Acuerdo No. 001-2008 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá* que rige el Sistema de atención de reclamos; así como, las regulaciones de la plaza panameña donde se desempeña esta entidad.

### **Artículo 27. Política sobre la relación con los proveedores**

La contratación de bienes y servicios que requiera el Conglomerado Financiero BCR se lleva a cabo conforme los procedimientos contemplados en la *Ley general de Contratación Pública N° 9986* y su Reglamento; así como, la normativa institucional vigente. Los aspectos de transparencia, equidad, confidencialidad y legalidad deben ser respetados en los términos previstos en dicha normativa.

Los conflictos de interés que surjan en los procedimientos de contratación pública deben ser resueltos de acuerdo con la regulación citada anteriormente.

En el caso de BICSA, se rige por la *Política de Recursos Humanos y Directrices Administrativas*, la cual contiene los principios fundamentales rectores de las contrataciones; así como, el *Código de Ética*.

### **Artículo 28. Política de relaciones intragrupo**

Las transacciones intragrupo se llevan a cabo con pleno respeto de los principios que rigen el mercado, de manera que exista una adecuada y libre formación de precios, transparencia y tutela efectiva de los derechos de nuestros clientes. Así:

- Los servicios administrativos que se pacten entre las entidades integrantes del Conglomerado Financiero BCR deben ser documentados mediante contratos que establezcan los precios a pagar, los cuales no implican ningún tipo de subsidio o favorecimiento, y deben responder a criterios objetivos, por lo que se deben documentar a efecto de verificar su razonabilidad y proporcionalidad.
- Las transacciones intragrupo que obedezcan a servicios propios de la actividad comercial que presta cada empresa integrante del Conglomerado Financiero BCR, se deben regir por los precios que determine el mercado, según el servicio de que se trate.
- Aquellas transacciones de Compra y Venta de activos entre las entidades del Conglomerado Financiero BCR, deben:
  - Ajustarse a las regulaciones externas y a la normativa interna vigente.
  - Contar con un análisis de riesgo integral que evite el traslado de riesgos de activos, en particular aquellos con deterioro y establecer medidas adecuadas de mitigación a nivel de Conglomerado.
  - Establecer formalmente procedimientos para la homologación de registros contables entre las entidades. Estos procedimientos deben ser gestionados por las áreas involucradas (Finanzas y Banca Corporativa); además, deben ser aplicados al BCR, las subsidiarias y BICSA.
  - Valorar el grado de riesgo, endeudamiento y calidad de los clientes transfronterizos (en relación con estas transacciones). Dicha valoración la debe realizar en conjunto el área de Riesgo con Banca Corporativa, cuando corresponda.
- La confidencialidad de las transacciones intragrupo se rige bajo los mismos esquemas que se aplican para todos los clientes.

En ninguna transacción se deben anteponer los intereses de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR frente a los intereses de los clientes. Esto es considerado una falta grave. Los conflictos de interés que surjan dentro de las transacciones intragrupo deben ser resueltos mediante los procedimientos administrativos establecidos por el Conglomerado Financiero BCR con criterios de transparencia, buena fe y equidad para las partes.

**Artículo 29. Política de accionistas, asociados, aliados o similar**

La conformación de la Asamblea de Accionistas de cada empresa del Conglomerado Financiero BCR constituida como sociedad anónima, se rige según se establece en el presente Código.

La Junta Directiva del Banco de Costa Rica, en su condición de Asamblea de Accionistas, tiene pleno derecho de establecer en 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.

La información general acerca del Conglomerado Financiero BCR debe estar disponible de manera amplia y transparente, según las disposiciones legales aplicables a estas empresas públicas.

Los estados financieros deben ser publicados y actualizados conforme lo establecen los entes reguladores respectivos, en los medios y forma que corresponda.

La administración de los conflictos de intereses en la aprobación de transacciones que afecten al Conglomerado Financiero BCR, se debe resolver conforme lo establecido en la política respectiva y disposiciones concordantes.

La conformación de la Asamblea de Accionistas de cada empresa del Conglomerado Financiero BCR constituida como sociedad anónima, se rige según se establece en el presente Código.

La Junta Directiva del Banco de Costa Rica, en su condición de Asamblea de Accionistas, tiene pleno derecho de establecer en 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.

La información general acerca del Conglomerado Financiero BCR debe estar disponible de manera amplia y transparente, según las disposiciones legales aplicables a estas empresas públicas.

Los estados financieros deben ser publicados y actualizados conforme lo establecen los entes reguladores respectivos, en los medios y forma que corresponda.

La administración de los conflictos de intereses en la aprobación de transacciones que afecten al Conglomerado Financiero BCR, se debe resolver conforme lo establecido en la política respectiva y disposiciones concordantes.

**Artículo 30. Política de transparencia, revelación y acceso a la información**

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con procesos de información adecuados que permiten la generación de información y la rendición de cuentas para todas las partes interesadas, de manera amplia, transparente, veraz y consistente con las regulaciones legales que rigen la materia.

Como parte de la transparencia y la rendición de cuentas, de conformidad con lo establecido en el acuerdo *Conassif 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo* y en la directriz presidencial 102-MP *Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas Propiedad del estado, sus subsidiarias, e instituciones autónomas*, la información de uso público se comunica a través del sitio web oficial del Conglomerado Financiero BCR.

El Conglomerado Financiero establece mediante el *Reglamento para la gestión de la información confidencial y privilegiada en el Conglomerado Financiero BCR*, el manejo responsable y la protección de la información y documentación confidencial y privilegiada que deben cumplir todas las personas trabajadoras del Conglomerado, tanto en el ejercicio de sus funciones como ante las solicitudes provenientes de partes interesadas, internas y externas.

El desempeño y la toma de decisiones dentro del Conglomerado Financiero BCR, se fundamenta en información oportuna, confiable, íntegra y accesible.

La difusión de información sobre las características de los productos y servicios que ofrece el Conglomerado Financiero BCR está precedida de un proceso de revisión previo en donde se verifica que resulte clara, adecuada, inteligible y completa, en cuanto a sus condiciones, contraprestaciones, costos; de manera que, no se induzca a engaño o confusión.

La información debe corresponder a los términos y características reales del producto financiero y su contenido es expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del producto.

La difusión de información financiera del Conglomerado Financiero BCR o de los vehículos de Administración de Recursos de Terceros, igualmente se sujeta a un proceso de revisión previa que garantiza que está acorde con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables para cada caso en particular, siempre con apego a las normas contables y de revelación vigentes.

Los miembros de las respectivas juntas directivas, gerentes generales y ejecutivos principales tienen acceso a la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, por lo que los procesos del Conglomerado Financiero BCR garantizan la transparencia y confiabilidad de la información.

La administración de información confidencial de clientes se realiza con respeto del derecho de la intimidad consagrado en la *Constitución Política*, en el *Código de Comercio* y en el *Código Penal*, por lo que cada persona trabajadora del Conglomerado Financiero BCR que deba conocer información tutelada por el secreto bancario, suscribe un contrato de confidencialidad que determina su responsabilidad en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

Las autoridades judiciales o administrativas competentes; así como, las entidades supervisoras, tienen acceso a la información de conformidad con las condiciones y alcances establecidos en la Ley y normativa aplicable.

Para aquellas entidades integrantes del Conglomerado Financiero BCR que operan en otros países, se utilizan los preceptos de confidencialidad que se establecen en dichas plazas bancarias.

En el caso de BICSA, las políticas sobre transparencia, divulgación de información y confidencialidad se describen en su Código de Gobierno Corporativo y acorde con el ordenamiento jurídico panameño.

### **Artículo 31. Política de comunicación a las Partes Interesadas**

El Conglomerado Financiero BCR garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y una comunicación oportuna a las partes interesadas internas y externas, por los canales que se tienen definidos en la organización. Asimismo, mantiene el compromiso de atender y resolver conflictos en caso de desacuerdos con los clientes y demás partes interesadas.

Todas las empresas y dependencias del Conglomerado Financiero BCR son las responsables de informar a la superintendencia que corresponda, sobre hechos o situaciones de riesgo a la seguridad y solvencia de la entidad, o respecto a hechos o situaciones no habituales que por su importancia afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los clientes.

Además, deben mantener una posición de colaboración con los órganos de control interno, así como con el supervisor, los auditores y otras autoridades nacionales, en relación con la información que estos soliciten con propósitos de supervisión o evaluación, según lo establecido en el *Reglamento para la gestión de la información confidencial y privilegiada en el Conglomerado Financiero BCR*.

En el Conglomerado Financiero BCR se promueve que las partes interesadas, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos manifiesten libremente a las distintas instancias, sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales o no éticas, sin que sus derechos se vean comprometidos por ejecutar ese tipo de manifestaciones. El mismo derecho tienen los miembros del Órgano de Dirección de presentar sus preocupaciones a las instancias que correspondan.

En el caso de BICSA, las políticas sobre comunicación a las partes interesadas se describen en su *Código de Gobierno Corporativo* y conforme a la legislación panameña.

### **Artículo 32. Política de Rotación**

La rotación y sustitución de los miembros de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica se lleva a cabo de conformidad con lo establecido en la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, siendo sus nombramientos por periodos de ocho años, pudiendo ser reelectos.

La rotación y sustitución de los miembros de las juntas directivas de las empresas subsidiarias costarricenses integrantes del Conglomerado Financiero BCR, debe realizarse cada dos años y la de los fiscales cada año según lo establecido en los respectivos estatutos de creación.



En el caso de BICSA, la rotación de los miembros de la Junta Directiva se rige por lo señalado en el apartado *Nombramiento de las Juntas Directivas de las empresas del Conglomerado Financiero BCR* de este Código.

Las gerencias generales de las empresas subsidiarias costarricenses integrantes del Conglomerado Financiero BCR, se rigen por las disposiciones del *Código de Trabajo*. Para el caso de BICSA, se rige conforme lo defina su Junta Directiva quien tiene dicha potestad en virtud de su Reglamento de Junta Directiva vigente.

La rotación de los miembros internos en los comités de apoyo, en general, queda vinculada a los planes de sucesión y a la ocupación de los puestos respectivos, ya que la integración de estos se ejecuta en función al cargo que se desempeñe en la entidad. Le corresponde a la Junta Directiva General revisar la conformación de los comités corporativos y las juntas directivas de las subsidiarias para determinar si requieren rotación de miembros. La revisión debe ser anual y aplica para los miembros internos y los externos que correspondan.

El área de Capital Humano debe establecer un plan de inducción para los nuevos miembros de las Juntas Directivas y miembros externos.

## **Capítulo Cuarto**

### **Gobernabilidad de las Tecnologías de Información**

#### **Artículo 33. Gobierno de las Tecnologías de Información**

El gobierno de las tecnologías de información es un componente del gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR, por lo que su tipo de gestión es corporativa. El Órgano de Dirección, el Comité Corporativo de Tecnología, el Comité Corporativo Ejecutivo, la Gerencia Corporativa de Tecnología, las gerencias generales y jefaturas de tecnología de las subsidiarias, los dueños de los procesos del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información, los órganos de control y las demás partes interesadas, deben vigilar el cumplimiento del acuerdo *Conassif 05-17 Reglamento general de gestión de la Tecnología de Información y sus lineamientos*.

Algunas de las principales funciones para la gestión de las tecnologías de información establecidas en el acuerdo *Conassif 05-17 Reglamento general de gestión de la Tecnología de Información y sus lineamientos*, pero no limitadas a estas son:

- Órgano de Dirección: establecer los lineamientos, orientar y aprobar los recursos; así como, el Marco de Gestión de las Tecnologías de Información de acuerdo con la estrategia institucional.
- Comité Corporativo Ejecutivo: designar los responsables del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información y priorizar las inversiones en esta materia.
- Comité Corporativo de Tecnología: asesorar en la formulación de estrategias y metas de las Tecnologías de Información, recomendar las inversiones, vigilar la gestión de

riesgos tecnológicos y la implementación del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información.

En el caso de BICSA, la gestión de Gobierno de Tecnología de la Información se rige bajo los lineamientos definidos en su *Código de Gobierno Corporativo, Política Corporativa de Tecnología de la Información* estructurada acorde con los lineamientos del *Acuerdo No. 3-2012 de la Superintendencia de Bancos de Panamá* y a principios para un buen Gobierno de TI ISO 38500.

#### **Artículo 34. Principios de gobierno de las Tecnologías de Información**

Además de los principios generales de gobierno corporativo, según las mejores prácticas,<sup>2</sup> el Conglomerado Financiero BCR ha adoptado los siguientes principios de gobierno de las Tecnologías de Información:

- Proporcionar valor a las partes interesadas: el valor refleja un equilibrio entre el beneficio, el riesgo y los recursos.
- Enfoque holístico: que abarque el conjunto de elementos que comprenden el sistema de gobierno.
- Sistema de gobierno dinámico: significa que cuando surgen cambios en la estrategia o en tecnología, se debe considerar el impacto en otros elementos.
- Diferenciar el gobierno de la gestión: tener claras las actividades de gobierno y las de gestión; así como, las estructuras para la toma de decisiones.
- Adaptar a las necesidades de la empresa: enfocarse en las necesidades del Conglomerado Financiero BCR.
- Sistema de gobierno íntegro: debe abarcar todo el Conglomerado Financiero BCR para alcanzar los objetivos.

#### **Artículo 35. Modelo de gobierno de las Tecnologías de Información**

El Conglomerado Financiero BCR fundamenta su modelo de gobierno de las tecnologías de información en el marco de referencia Cobit (según la versión que defina el Conglomerado) y en el estándar internacional de gobierno de las Tecnologías de Información ISO 38500. A través de sus estructuras organizativas y demás componentes, gestiona las tareas de evaluar, orientar y supervisar las tecnologías de información con el fin de generar valor y obtener beneficios acordes a los niveles de riesgo y al uso óptimo de los recursos, para el logro de la estrategia y para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

El modelo de gobierno de las tecnologías de información se fundamenta en tres tareas principales:

---

<sup>2</sup> Cobit 2019 Guía de implementación. Implementación y optimización de la una solución de gobierno de información y tecnología, el Conglomerado Financiero BCR.

- Evaluar el uso actual y futuro de las tecnologías de información.
- Orientar a través de planes, políticas o lineamientos, el uso de las tecnologías de información para el soporte del negocio.
- Supervisar el cumplimiento de esas políticas y lineamientos; así como, el desempeño según lo planificado.

Asimismo, los componentes que conforman el modelo de gobierno de las tecnologías de información son los indicados en el artículo 3 de este documento.

El Comité Corporativo Ejecutivo debe gestionar dichos componentes para cumplimiento del Marco de Gestión de las tecnologías de información. Para ello, se debe designar el responsable del Marco y de cada uno de sus procesos; así como, establecer las estructuras que le permitan dar soporte.

Los dueños de los procesos deben definir e informar el marco de referencia a utilizar, las métricas y los indicadores de sus procesos; así como, buscar la mejora continua según lo establecido en las *Disposiciones administrativas para la gestión basada en procesos*.

#### **Artículo 36. Proceso de toma de decisiones de las Tecnologías de Información**

El proceso de toma de decisiones de las Tecnologías de Información es parte del proceso de toma de decisiones corporativo, por lo que su objetivo es generar valor y soporte a la estrategia; además, se sustenta al menos en lo siguiente:

- Toda decisión debe considerar los principios de gobierno de las Tecnologías de Información.
- La toma de decisiones debe respetar los principios y componentes que conforman el sistema de gobierno de las tecnologías de información.
- Debe incluir prácticas sólidas de gestión de riesgos en todas las actividades y en la toma de decisiones que impliquen el uso de las Tecnologías de Información.

#### **Artículo 37. Lineamientos para la adquisición de tecnologías, entrega de beneficios y optimización de recursos**

Para la adquisición de tecnologías y en aras de buscar beneficios y optimizar los recursos; además de los lineamientos generales que en temas de adquisiciones se establecen para todo el Conglomerado Financiero BCR, se define para las tecnologías de información lo siguiente:

- Alineamiento estratégico: se deben alinear las capacidades actuales y futuras de las tecnologías de información y alinear el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información (PETI) con la estrategia del Conglomerado para satisfacer las necesidades del negocio, según la priorización y los recursos actuales y futuros.

- Adquisición de tecnologías estándar de mercado o disruptivas: se debe reusar antes que desarrollar y desarrollar antes que adquirir nuevas aplicaciones siempre y cuando sea más rentable, seguro y oportuno. También, se debe hacer un amplio uso de buenas prácticas logradas por proveedores con capacidades ya desarrolladas en la instalación y uso exitoso de tecnologías estandarizadas o disruptivas, fomentando la mayor adaptación posible por parte del Conglomerado a la tecnología adquirida.
- Obtención de beneficios: toda adquisición de las Tecnologías de Información que sea para soportar la infraestructura o soluciones de negocio debe sustentarse con un análisis que contenga los beneficios, las oportunidades, los costos y los riesgos asociados, tanto a corto como a largo plazo, y al cierre de todo el proceso, debe quedar constancia de los beneficios obtenidos.
- Optimización de recursos: se debe asegurar que las capacidades de recursos (personas, información, aplicaciones e infraestructura) estén disponibles para los objetivos del Conglomerado, siempre que se considere la obtención de beneficios, las limitaciones presupuestarias y la estrategia actual y futura del Conglomerado.
- Rendición de cuentas: los dueños de las prácticas y procesos del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información deben rendir cuentas sobre las adquisiciones al órgano colegiado respectivo y a las partes interesadas internas y externas, cuando corresponda.

Los dueños de los procesos de las tecnologías de información deben rendir cuentas sobre sus procesos, con la finalidad de que se establezcan las acciones para la corrección de desviaciones.

## **Capítulo Quinto**

### **Disposiciones finales**

#### **Artículo 38. Libros de actas**

Aunado a la naturaleza legal de los actos que respaldan los registros financieros; así como, por el valor histórico y cultural, las actas de las juntas directivas de las empresas costarricenses y comités de apoyo deben cumplir con lo dispuesto en la *Ley del Sistema Nacional de Archivos*, y otras normas relacionadas emitidas por los órganos supervisores respectivos y por la Contraloría General de la República.

Para el caso de BICSA aplica lo dispuesto en este artículo en tanto no contravenga las regulaciones propias de la plaza financiera donde se desempeñe la entidad.

#### **Artículo 39. Obligatoriedad de acatamiento**

Las normas de este Código son de acatamiento obligatorio para los miembros de las juntas directivas, fiscalías, Alta Gerencia y todas las personas trabajadoras de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero BCR.

Toda violación a las normas contenidas en este *Código de Gobierno Corporativo*, cometida con dolo o culpa grave, genera responsabilidad administrativa o disciplinaria para la persona trabajadora que incumpla, por lo que está sujeto a la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en la normativa interna o externa que resulte aplicable en el Conglomerado Financiero BCR; sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen laboral o de servicio vigente para la respectiva relación de servicios y sin menoscabo de la eventual responsabilidad civil o penal que pudiere corresponder.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad debe ser atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto disidente de alguno de sus miembros y los motivos que lo justifiquen.

Según la gravedad de las faltas, se deben imponer sanciones por el órgano que ostente la potestad disciplinaria, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable.

#### **Artículo 40. Publicación de información sobre gobierno corporativo**

De conformidad con el artículo 43 del acuerdo *Conassif 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo*, el Conglomerado Financiero BCR publica en su sitio web o por los medios que disponga el superintendente respectivo, la información sobre el Gobierno Corporativo de cada entidad; asimismo, ejecuta una revisión y actualización al menos una vez al año o cuando ocurran cambios relevantes.

#### **Artículo 41. Actualización y revisión de este Código**

La Junta Directiva General debe mantener actualizado al menos de forma bienal este Código, según el esquema de vigencia aprobado.