



Grupo Financiero

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO LAFISE CONTROLADORA, S.A.

PI-113

Índice

1.	MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES.....	3
2.	GENERALIDADES.....	4
2.1.	Reseña y composición del Grupo financiero.....	4
2.2.	Objetivo.....	4
2.3.	Alcance	5
3.	DEFINICIONES	5
4.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	10
4.1.	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.....	10
4.2.	JUNTA DIRECTIVA.....	13
4.3.	ALTA GERENCIA.....	30
4.4.	CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS	34
4.5.	APETITO DE RIESGO	35
4.6.	COMITÉS TECNICOS.....	36
4.7.	COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE AUDITORÍA.....	39
4.8.	COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE RIESGO (COMITÉ DE RIESGO).....	40
4.9.	COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO	43
4.10.	COMITÉ CORPORATIVO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI)	44
4.11.	COMITÉ CORPORATIVO DE NOMINACIÓN, EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN.	45
4.12.	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO.....	47
4.13.	AUDITORÍA INTERNA Y AUDITORÍA EXTERNA.....	47
4.14.	AUDITORÍA EXTERNA.....	50
4.15.	RELACIÓN DEL GRUPO CON SUS CLIENTES.....	50
4.16.	RELACIÓN DEL GFL CON SUS PROVEEDORES	51
4.17.	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	54
4.18.	OPERACIONES VINCULADAS	55
4.19.	CAPITAL HUMANO.....	56
4.20.	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	57
4.21.	DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	58
5.	INCUMPLIMIENTOS.	58
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS O REFERENCIADOS	59
7.	APROBACIÓN.....	60

1. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES

Apartado	Especificación de lo modificado	Fecha de Modificación	Fecha Aprobación JD /Comité	Número Acta
Revisión Integral del Documento	Revisión Integral del Documento	Diciembre 2025	Junta Directiva Controladora diciembre 2025	No. 36

2. GENERALIDADES

2.1. Reseña y composición del Grupo financiero

Corporación LAFISE Controladora, S.A., es una compañía costarricense constituida el 17 de abril de 1998 bajo las leyes de la República de Costa Rica. Su actividad principal es ser la tenedora de las acciones de sus subsidiarias: Banco LAFISE, S.A., LAFISE Valores Puesto de Bolsa, S.A y Seguros LAFISE Costa Rica, S.A. Corporación LAFISE Controladora, S.A., se encuentra regulada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

2.2. Objetivo

El objetivo de este Código de Gobierno Corporativo es establecer los principios y sanas prácticas de Gobierno Corporativo que deberán ser considerados por las Entidades y Empresas que conforman el GFL.

La Junta Directiva de Corporación LAFISE Controladora, S.A. (en lo sucesivo la Controladora),

- I. Consciente de su rol como responsable general del Grupo Financiero LAFISE, en el aseguramiento de la existencia de un adecuado Gobierno Corporativo, y
- II. En acatamiento de lo dispuesto por el Reglamento sobre Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en las sesiones No.1294-2016 y 1295-2016 214 del 08 de noviembre de 2016, publicado en el Alcance 290D del Diario Oficial La Gaceta del 7 de diciembre de 2016, la Junta Directiva de la Controladora, en sesión No. 3 aprobó por unanimidad el presente Código de Gobierno Corporativo de Corporación LAFISE Controladora S.A. (en lo sucesivo Código), cuyas disposiciones complementan lo establecido por los estatutos y la regulación aplicable.

Este Código muestra la estructura general de gobierno establecida para contribuir con el logro de los objetivos estratégicos y operativos del Grupo Financiero LAFISE. También complementa los estándares definidos en el Código de Ética de cada una de las entidades subsidiarias, necesarios para asegurar la transparencia en la gestión financiera y comercial, la administración prudente del riesgo y el cumplimiento de la normativa prudencial a que está sujeta la actividad bancaria y de seguros.

2.2.1. Responsables.

Los responsables de la aplicación de las disposiciones del presente Código son la Juntas Directivas y la Alta Gerencias, Comités de Apoyo, Auditoría, Función de Cumplimiento Regulatorio, Cumplimiento PLA/FT/FPADM Y Área de Riesgo y es de acatamiento obligatorio para las Sociedades y Colaboradores de GFL

2.3. Alcance

Este Código de Gobierno Corporativo será aplicable a las entidades y empresas que conforman el GRUPO FINANCIERO LAFISE COSTA RICA (en adelante el “GFL o Grupo”).

El GFL se encuentra conformado por las siguientes entidades y empresas:

- Corporación LAFISE Controladora, S.A., en adelante la “Controladora”.
- Banco LAFISE, S.A., en adelante el “Banco”.
- Seguros LAFISE Costa Rica, S.A., en adelante “Seguros”.
- LAFISE Valores Puesto de Bolsa, S.A., en adelante “Valores”.
- y cualquier otra entidad y/o empresa que llegare a incorporarse la GFL.

Las disposiciones del presente Código aplican para todas las actuaciones de: accionistas, miembros de Junta Directiva, Auditoría Interna y Externa, funcionarios y demás colaboradores del GFL.

3. DEFINICIONES

Los términos en mayúscula tienen el significado aquí descrito, en caso de no estar definido, se debe entender tal y como la normativa prudencial lo define.

3.1. Asamblea de Accionistas o Asamblea

Es el máximo órgano de una sociedad, el cual cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la sociedad. Está conformada por el número total de accionistas inscritos en el Libro de Accionistas de la sociedad, quienes participan en las asambleas por sí mismos o representados por sus apoderados o representantes legales, conforme con lo definido en los estatutos de la sociedad y la ley.

3.2. 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 la Junta Directiva. Según la estructura organizativa de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los colaboradores que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad. Se entiende como parte de la Alta Gerencia, al Gerente y Subgerente.

3.3. Apetito de Riesgo

Es el nivel y los tipos de riesgos que las Entidades y el Grupo Financiero se encuentran dispuestos a asumir, que han sido aprobados por la Junta Directiva con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

3.4. Capacidad de Riesgo:

Es el nivel máximo de riesgo que GFL y cada Entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.

3.5. Clientes

Usuarios o beneficiarios de los productos que ofrecen cada una de las Entidades del GFL, incluyendo ahorrantes, inversionistas, demandantes de crédito, emisores, inversores, asegurados o de otros servicios financieros.

3.6. Código de Ética

Se refiere al código de ética corporativo que se aplica a todos los Accionistas, directivos y colaboradores del GFL, así como también hace extensiva nuestra cultura a nuestros Clientes y proveedores.

3.7. Comités Técnicos Corporativos

Instancia interna establecida para proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, para su buena gestión, así como encargada de asegurar las disposiciones legales y estatutarias de cada Entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros. Corresponden a los comités de Auditoría, de Gestión Integral de Riesgo, de Cumplimiento, de Tecnología de Información y de Nominaciones y Remuneraciones.

3.8. CONASSIF

Corresponde al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

3.9. Conflicto de interés

Cualquier situación que pueda o potencialmente pueda implicar un conflicto entre las obligaciones y funciones de un colaborador del GFL, y sus intereses individuales, o los de un pariente cercano, que pueda comprometer su actuación imparcial. La participación de los miembros o de sus parientes cercanos se entiende igual si ella se realiza directamente o de forma indirecta por medio de otra persona o persona jurídica donde el miembro o un pariente cercano tienen algún tipo de interés. La Política para la Prevención, Identificación y Gestión de Conflictos de Interés define e identifica los supuestos que configuran un conflicto de interés para los miembros de cada una de las Juntas Directivas del GFL, los comités, unidades de apoyo, resto del personal de cada entidad y empresa del GFL y terceros contratados, así como establecer la forma en que son gestionados.

3.10. Cultura de Riesgo

Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.

3.11. 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 acepta o evita, con el fin 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.

3.12. Director o Miembro Independiente

Miembro de un órgano colegiado de alguna de las entidades y empresas que conforman GFL que no tiene ninguna responsabilidad de gestión en la entidad o empresa del GFL, además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo, tales como no estar vinculado a la Entidad, no mantener o haber mantenido relaciones comerciales, financieras o profesionales significativas con la Entidad, entre otras condiciones establecidas por la normativa prudencial.

3.13. Entidad

Corresponde a las sociedades del GFL que son supervisadas de forma directa e integralmente por alguna de las Superintendencias, tales como Banco, Controladora, Seguros y Valores).

3.14. Empresa

Corresponde al resto de sociedades que forman parte del GFL, pero que son supervisadas en forma consolidada con el resto de las Entidades del Grupo.

3.15. Grupo o GFL

Se refiere a Grupo Financiero LAFISE Costa Rica.

3.16. Gobierno Corporativo

Se refiere al conjunto de relaciones entre la administración de la Entidad o Empresa, su Junta Directiva, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de cada Entidad y Empresa del GFL, la forma y los medios para alcanzar los y monitorear su cumplimiento. Así como a los principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento, asignación de autoridad y toma de decisiones de los órganos de gobierno de GFL.

3.17. Junta Directiva

Máximo órgano colegiado que constituye el enlace entre la Entidad o Empresa y sus accionistas, además es el encargado de emitir políticas, girar directrices y aprobar las estrategias para la gestión del negocio, así como dar seguimiento a las mismas.

3.18. LC/FT/FPADM

Significa Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

3.19. Ley N° 7786

Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

3.20. Ley N° 1644

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

3.21. Líneas de Defensa

Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. 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 de la Declaración de Apetito de Riesgo. La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al órgano de dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo.

3.22. Parte Interesada

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

3.23. Sistema de Información Gerencial

Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.

3.24. Sociedades

Significan en conjunto las Entidades y Empresas del GFL.

3.25. SUGEF

Corresponde a la Superintendencia General de Entidades Financieras.

3.26. SUGESE

Corresponde a la Superintendencia General de Seguros.

3.27. SUGEVAL

Corresponde a la Superintendencia General de Valores.

3.28. SUPEN

Corresponde a la Superintendencia de Pensiones.

3.29. Superintendencias

Corresponde de manera general a alguna de las entidades supervisoras: SUGEF, SUGESE, SUGIVAL o SUPEN cuando corresponda a cada una de ellas.

3.30. Vehículo de Administración de Recursos de Terceros

Corresponde a un 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.

4. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

4.1. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

4.1.1. Constitución.

La Asamblea se constituye por todas las personas propietarias de acciones (en adelante "Accionistas"), debidamente registrados en el libro de registro de accionistas de cada Entidad y Empresa según corresponda.

Las Asambleas ordinarias y extraordinarias son convocadas por el Presidente o por el Secretario de la Junta Directiva. Los asuntos por conocer que conforman la agenda y orden del día se indican en el aviso de convocatoria, según lo dispuesto por los estatutos o lo establecido en el Código de Comercio.

4.1.2. Agenda, quorum, mecanismos de votación y revelación de información a los Accionistas.

Para cada Asamblea y de forma previa a esta, la agenda se hará llegar a los Accionistas con el detalle de los asuntos a tratar, de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos en los estatutos sociales de cada Sociedad. Dichos asuntos se discutirán por separado para facilitar el análisis y la resolución ágil de asuntos. Se procurará no incluir el rubro "otros" en la agenda.

La convocatoria de cada Asamblea deberá respetar el plazo previo de aviso, establecido en los estatutos sociales de cada Sociedad. El quorum en la primera convocatoria lo constituye la mitad de las acciones con derecho a voto. De no haber quorum en la primera convocatoria se debe hacer una segunda convocatoria, con una separación no menor a una hora, en la cual el quorum se constituirá de conformidad con los estatutos sociales de cada Sociedad, y los acuerdos se tomarán por mayoría simple.

Los Accionistas podrán votar personalmente, por delegación a través de representantes o a distancia por medios electrónicos (correo electrónico, telefonía móvil, otros) siempre que se deje evidencia de ello. Todas las Sociedades procurarán los mecanismos de delegación del voto transparentes, acompañados de una adecuada comunicación para los Accionistas. Las resoluciones son válidas únicamente cuando se toman por más de la mitad de los votos presentes.

Los Accionistas podrán formular preguntas a la Junta Directiva, al Gerente General/Sub Gerente General, a los auditores y a otros participantes. Los Accionistas podrán solicitar con anterioridad a la Asamblea o durante la misma los informes o aclaraciones que estimen necesarios acerca de los puntos de la agenda. Todas las Sociedades deberán suplir a los Accionistas de información sobre: (i) reformas a los estatutos y a las escrituras de constitución, (ii) cambios relevantes en la participación accionaria y de control de la Sociedad que se trate, (iii) autorización para la emisión de nuevas acciones, (iv) modificaciones a la política o práctica de capitalización y dividendos, (v) acciones extraordinarias, como reorganizaciones, la venta o contratación de activos que represente más del 20% de los activos totales de la Sociedad, (vi) accionistas que posean más del 10% de las acciones en circulación; (vii) los acuerdos relevantes entre los principales accionistas de la Sociedad.

4.1.3. Funciones de la Asamblea.

Las funciones de la Asamblea son:

- a. Nombrar y revocar mediante votación (no por simple aclamación), a los integrantes de la Junta Directiva y designar el fiscal o fiscales de cada Sociedad. Sin perjuicio de lo anterior, su Junta Directiva podrá llenar las vacantes que se presenten, hasta tanto se celebre la Asamblea correspondiente, en la que se realice la designación definitiva de los miembros.
- b. Toda elección y destitución de miembros de la Junta Directiva debe ser comunicada en forma inmediata a SUGEF, SUGESE o SUGEVAL según corresponda, a quien debe remitirse copia del acuerdo de la respectiva Asamblea debidamente protocolizado.
- c. Nombrar al agente residente y a los liquidadores de la Sociedad.
- d. Resolver acerca de la fusión de la sociedad con otras de acuerdo con la normativa legal y prudencial vigente aplicable, y sobre procesos de reorganización empresarial como adquisiciones.
- e. Disolver anticipadamente la Sociedad.

- f. Discutir, aprobar o improbar los balances, estado de ganancias y pérdidas que presente la Junta Directiva.
- g. Conocer las decisiones de la Junta Directiva sobre el traspaso o circulación de acciones comunes, el ejercicio al derecho de prioridad en la adquisición de acciones; el derecho de los Accionistas a suscribir en caso de una nueva emisión de acciones- un número de acciones proporcional al que ya poseen.
- h. Conocer sobre las decisiones tomadas por la Junta Directiva en relación con la distribución de utilidades o pérdidas del ejercicio, una vez cubiertas las reservas que procedan. Las utilidades de Valores se dedicarán al pago del impuesto sobre la renta y el remanente al pago de dividendos a los Accionistas o a las capitalizaciones de Valores
- i. Las utilidades de la actividad y las pérdidas, si existieren, se deben asumir en proporción a su participación en el capital accionario.
- j. Aprobar aumentos al capital autorizado, la readquisición de acciones y reformas sobre derechos de votación por adquisición de acciones.
- k. Cualesquiera otras establecidas en el Código de Comercio o en las leyes que regulan la actividad del GFL.

4.1.4. Derechos y Deberes de los Accionistas.

El Grupo otorga un trato equitativo a los Accionistas de las Sociedades y para tal efecto aplica las siguientes disposiciones:

- a. Facilita que todos los Accionistas tengan la oportunidad de presentar un recurso efectivo en caso de violación de sus derechos
- b. Reconoce y defiende los derechos de todos los Accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros, procura la transparencia informativa en las relaciones con éstos y aplica mecanismos efectivos para que sean representados en las Asambleas.
- c. Reconoce el derecho de los Accionistas minoritarios de asociarse para nombrar un representante, debatir asuntos relacionados con sus intereses y solicitar a la Junta Directiva la inclusión de asuntos a debatir en las Asambleas.
- d. Los Accionistas pueden proponer asuntos a tratar con la Junta Directiva y otros órganos de la Entidad en las Asambleas. También, solicitar, en unión con otros Accionistas, la convocatoria a Asambleas extraordinarias, siempre que la solicitud vaya respaldada por los titulares de más del 10% del total de las acciones

y la Junta Directiva considere que existen motivos suficientes para realizar la convocatoria.

- e. Solicitar por escrito y debidamente justificado, ante las instancias que atienden a los Accionistas, autorización para encargar, a costa y bajo responsabilidad del Accionista, auditorías especializadas, siempre que se respete lo estipulado por el Código de Comercio, no se afecten secretos industriales ni atenten contra la independencia técnica de los órganos directores y ejecutivos de la Entidad.
- f. Ejercer el derecho de retiro conforme las leyes aplicables.
- g. Pueden dar a conocer sus puntos de vista en relación con la política de remuneración de los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Auditoría Interna, Unidad o función de cumplimiento, Oficialía de cumplimiento, y cualesquiera otros órganos de control.

Son deberes de los Accionistas:

- a. Abstenerse de suscribir acuerdos que comprometan los derechos de Accionistas minoritarios.
- b. No interferir con los mecanismos de administración de Conflictos de Interés de la Sociedad.
- c. Acatar las disposiciones del Código de Ética para colaboradores.

Cada Sociedad del Grupo debe desarrollar lo referente a la constitución, agenda, quorum, mecanismos de votación y revelación de información a los Accionistas, funciones de la Asamblea y derechos y deberes de los Accionistas en sus respectivos estatutos sociales.

4.2. JUNTA DIRECTIVA

4.2.1. Integración de la Junta Directiva

Las Sociedades funcionan bajo la dirección inmediata de su Junta Directiva, sin perjuicio de esto, cada Junta Directiva tiene una composición distinta, de conformidad con la tabla que se incorpora a continuación:

Sociedad	Composición de la Junta Directiva	Representación
Corporación LAFISE Controladora, S.A. (Controladora)	La Junta Directiva está compuesta por cuatro (4) miembros a saber presidente,	El presidente y el tesorero tienen la representación judicial y extrajudicial de la Controladora

Emisión: Julio 2018	Versión: 015	PAGINA 13 de 60
---------------------	--------------	-----------------

	tesorero, secretario y vocal. Tiene un fiscal y un agente residente.	con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo actuar conjunta o separadamente. En el caso del tesorero para vender, ceder, donar, gravar, enajenar o disponer de las acciones de la Controladora, requiere autorización expresa de la Asamblea. Ambos pueden otorgar y revocar poderes, sustituir los suyos en todo o en parte, y hacer otros de nuevo.
Banco LAFISE, S.A.	La Junta Directiva se encuentra compuesta por siete (7) miembros propietarios, elegidos por la Asamblea por un período de dos años a saber: presidente, vicepresidente, tesorero, secretario, director I, director II y director III. Los nombramientos de presidente y vicepresidente deben ser comunicados al Superintendente General de Entidades Financieras en la forma definida por SUGEF. Debe contar al menos con tres directores independientes. En caso de empate en las decisiones de la Junta Directiva el presidente tiene doble voto.	El presidente tiene la representación judicial y extrajudicial del Banco con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo otorgar poderes, sustituir los suyos en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, reservándose en todo caso sus facultades.
Seguros LAFISE, S.A.	La Junta Directiva se encuentra compuesta por cinco (5) personas naturales elegidas por	El presidente y el vicepresidente debe tener la representación judicial y extrajudicial de Seguros

	la Asamblea por un período de dos años, cuyos cargos corresponden a: presidente, vicepresidente, tesorero, secretario, director I. Los nombramientos de presidente y vicepresidente deben ser comunicados al Superintendente General de Entidades Financieras en la forma definida por SUGESE. Debe contar al menos con dos (2) directores independientes. En caso de empate en las decisiones de la Junta Directiva el presidente tiene doble voto.	con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, actuando conjunta o separadamente pudiendo otorgar poderes, sustituir los suyos en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, reservándose en todo caso sus facultades.
LAFISE Valores Puesto de Bolsa, S.A.	La Junta Directiva está compuesta por siete (7) miembros propietarios: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocal I, director uno y director dos. Los integrantes de la Junta Directiva son nombrados Asamblea la que en cualquier momento puede revocar sus designaciones. Los miembros de la Junta que deban ser sustituidos, debe continuar en el desempeño de sus cargos hasta el momento en que sus sucesores puedan ejercer legalmente el cargo.	El presidente y el tesorero tienen la representación judicial y extrajudicial con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo otorgar poderes, sustituir los suyos en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, reservándose en todo caso sus facultades.
Los directores pueden ser reelectos en forma indefinida, pero la Asamblea tiene la facultad de sustituirlos en cualquier momento. En caso de renuncia o revocatoria de un miembro de la Junta Directiva, se deberán realizar los nombramientos que correspondan en condición		

interina a la brevedad posible, hasta la celebración de la próxima Asamblea, que debe hacer la designación definitiva.

4.2.2. Sesiones de la Junta Directiva

Las sesiones ordinarias y extraordinarias podrán ser presenciales o virtuales. Las sesiones ordinarias de la Junta Directiva se celebran mensualmente, salvo para el caso de Controladora que sesionará de forma cuatrimestral. Las sesiones extraordinarias se celebrarán en el día y hora que ésta misma fije; deben ser convocadas por el presidente o el vicepresidente o por quien haga sus veces y se llevan a cabo en el domicilio de la Sociedad o en cualquier otro lugar dentro o fuera del país que se acordare. En el caso del Banco, de Seguros LAFISE y Valores, para efectos de agilidad, la convocatoria puede ser delegada al Gerente General.

Hay quorum cuando se encuentren presentes una mayoría simple de los miembros, salvo los casos en los que, de conformidad con la ley, se requiera una participación más elevada. Para el caso de Valores, habrá un quórum con tres de sus miembros y sus resoluciones serán válidas cuando sean tomadas por el voto de la mayoría de los presentes. En caso de empate, el presidente tiene doble voto para decidir.

Para efectos del quorum - en las sesiones ordinarias y extraordinarias - se autoriza a los directores la participación a través de medios de comunicación que permitan la transferencia de datos, voz o video y que garanticen la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, facilitando la interacción en tiempo real, la participación en las discusiones, votaciones y en general, dar seguimiento al desarrollo de la reunión.

4.2.3. Actas de las sesiones de la Junta Directiva

Las actas de las sesiones de la Junta Directiva son elaboradas por la secretaría que debe llevar un libro de actas foliado. Las actas deben ser firmadas por el presidente y el secretario, o quien haga sus veces, salvo para Seguros que deberán ser firmadas también por el Vicepresidente (ad hoc). La secretaría de la Junta Directiva debe mantener un control adecuado sobre los acuerdos tomados y sobre su seguimiento.

Las actas deben indicar el lugar, hora y fecha de las sesiones, el nombre, cargo y número de asistentes, así como el medio tecnológico mediante el cual participaron los directores que asistieron en forma remota o virtual y deben hacer constar si los acuerdos han sido tomados por unanimidad o por mayoría. Si los interesados así lo solicitan, se debe hacer constar en el acta los votos salvados, así como las razones de los mismos. Todos los registros deben ser puestos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.

4.2.4. Funciones y Responsabilidades de la Junta Directiva:

Las funciones de la Junta Directiva son:

- a. Establecer la visión, misión estratégica y los valores del GFL o cada subsidiaria según corresponda.
- b. Aprobar los planes estratégicos y los operativos, el presupuesto anual ordinario (y de haberlos, los extraordinarios) así como los planes específicos de negocios que los sustentan.
- c. Cumplir con los valores corporativos que aplican para sí misma, la Alta Gerencia, demás colaboradores del Grupo y Partes Interesadas que, por sus funciones o cargos, participen en el Gobierno Corporativo de la entidad; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética.
- d. Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, establecidos en el marco estratégico de la Entidad.
- e. Responsabilidad *in eligendo*: Nombrar, conforme a altos estándares de idoneidad, y remover a los ocupantes de los cargos de Alta Gerencia, gerencia general, subgerentes y auditores internos, asignarles sus responsabilidades y funciones, así como removerlos cuando proceda.
- f. Responsabilidad *in vigilando*: Supervisar el trabajo de los ocupantes de los cargos indicados en el inciso anterior de este artículo y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- g. Aprobar la selección y remoción de los colaboradores de la Alta Gerencia, y de los responsables de los órganos de control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- h. Aprobar y supervisar la aplicación de políticas y valores para un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- i. Aprobar el Apetito de Riesgo y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- j. Aprobar el sistema de incentivos y remuneraciones de la Sociedad, de acuerdo con la cultura y Apetito de Riesgo.
- k. Verificar que las transacciones que se realicen con las sociedades vinculadas sean revisadas con el fin de evaluar el riesgo y gestionar Conflictos de

Intereses; asimismo, dichas transacciones deben ser ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.

- l. Constituir los Comités Técnicos individuales que correspondan según las necesidades de cada Sociedad, aprobar sus reglamentos y planes anuales de operación, nombrar a sus miembros, aprobar los reglamentos de estos comités y pronunciarse sobre los informes de gestión que periódicamente le envíen. Asimismo, conocer y aprobar los comités técnicos corporativos que hayan sido constituidos por la Controladora.
- m. Velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea, aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités, incluyendo información de la cantidad de reuniones celebradas y la información, que como mínimo, debe ser revelada según las pautas establecidas por el regulador.
- n. Aprobar las políticas y demás reglamentos de la Sociedad que razonablemente procuren una ejecutoria eficaz, prudente, verificable y se ajusten a la normativa que aplica a la actividad de la Sociedad. En particular, las relativas a la prudente gestión integral de riesgo y las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera, y de otro tipo, que se envíe a los órganos reguladores y supervisores y la que se revele a terceros interesados en el actuar de la Sociedad.
- o. Aprobar las políticas de relación con clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas, la relación con proveedores o terceros contratados y las relaciones intragrupo.
- p. Autorizar a los colaboradores del Grupo para suscriban o firmen comprobantes, recibos, cheques, letras, contratos y demás documentos y valores, así como fijar los límites y condiciones dentro de los cuales actúan y regulan las operaciones de crédito.
- q. Aprobar, el establecimiento de sucursales¹, designar corresponsales fuera del país y aceptar la corresponsalía de bancos que la ley permite, contando siempre con las autorizaciones previas del regulador cuando sea necesario.
- r. Aprobar las políticas necesarias para procurar razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno.
- s. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y la suficiencia de los sistemas de control interno.

¹ La figura de sucursal exige que cuente con junta directiva propia, no así las agencias u oficinas.

- t. Nombrar, conforme a criterios de idoneidad e independencia, al auditor y sub auditor interno y removerlos cuando proceda.
- u. Conocer el plan anual de trabajo de la Auditoría Interna, el cual debe ser previamente aprobado por el Comité Corporativo de Auditoría y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios para monitorear la ejecutoria. La Junta Directiva puede solicitar que produzca informes sobre temas específicos, en particular los que requieran los órganos reguladores y supervisores de la Entidad.
- v. Designar, conforme a similares criterios, a la firma de auditoría externa, de conformidad con la recomendación del Comité Corporativo de Auditoría. Asegurar su rotación periódica y que en ella no se den Conflictos de Interés que puedan atentar contra la objetividad de su labor.
- w. Dar seguimiento a los informes de la auditoría (interna o externa) relacionados con la atención por parte de la administración, de las debilidades identificadas por los reguladores y auditores.
- x. Analizar los estados financieros trimestrales intermedios que con la periodicidad que especifique la normativa han de prepararse y aprobar los estados financieros auditados previo a su remisión a la entidad reguladora que corresponda según la entidad que se trate. La Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la Entidad sea razonable. Para el caso de Valores, el presidente debe rendir una declaración jurada de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno.
- y. Cumplir con las funciones que le corresponden 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.
- z. Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguren su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- aa. Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.
- bb. Comunicar a la Asamblea de cada Sociedad el Código de Gobierno Corporativo adoptado por el GFL.

- cc. Divulgar, por medio de los encargados de la Alta Gerencia de manera oportuna, concisa y asegurando que sean comprendidas como guías de acción, entre los colaboradores del GFL, las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo.
- dd. Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente al GFL.
- ee. Conocer oportunamente y manifestarse sobre los informes de inspección o informes de incumplimiento de asuntos normativos de carácter relevante que remitan los órganos supervisores, así como asegurarse que se les dé el debido seguimiento.
- ff. Evaluar anualmente o cuando la Sociedad lo considere necesario, sus propias prácticas de Gobierno Corporativo, riesgos y sistemas de control interno, así como ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- gg. Emitir, aprobar y remitir el informe anual de Gobierno Corporativo que establece el reglamento de Gobierno Corporativo.
- hh. Aprobar el plan de continuidad de las operaciones de la Sociedad según corresponda y velar porque sea puesto a prueba periódicamente y ajustado a las circunstancias según proceda.
- ii. Aprobar y supervisar la política de divulgación de manera que sean de conocimiento de todos los colaboradores, los valores corporativos, estándares profesionales, Código de ética, políticas y objetivos que rigen el GFL.
- jj. Establecer las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás colaboradores ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, Código de ética y valores corporativos del GFL.
- kk. Definir/identificar las Líneas de Defensa y comunicar las responsabilidades en torno a la gestión y control de los riesgos.
- ll. Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores al cambio.
- mm. Además, en lo personal, los miembros de Junta Directiva deben estar accesibles para lo que corresponda, formar parte de los comités donde se

les requiera, actuar como consejeros de la Sociedad en los asuntos de su especialidad y asumir los compromisos que la Junta Directiva les encargare.

nn. Otras que establezca la normativa vigente.

Funciones adicionales de la Junta Directiva del Banco:

- a. Aprobar el plan de recuperación del Banco.
- b. Velar porque el desarrollo y seguimiento del plan de recuperación sean parte de la gestión de gobierno corporativo y de la administración integral de riesgos del Banco.
- c. Designar a los responsables y velar porque se encuentren calificados para el desarrollo, implementación, seguimiento, comunicación y actualización del plan de recuperación.
- d. Aprobar las políticas y procedimientos para la elaboración, revisión, aprobación, implementación, comunicación y actualización del plan de recuperación.
- e. Velar porque la Auditoría Interna u órgano de control que cumpla con esa función en el Banco incluya dentro de su plan de trabajo anual la verificación del proceso de elaboración, revisión, aprobación, implementación, comunicación y actualización del plan de recuperación.
- f. La viabilidad y ejecución del plan de recuperación presentado a SUGEF, es de exclusiva responsabilidad de la Junta Directiva, sin perjuicio de los ajustes que pueda solicitar la SUGEF, para otorgar su no objeción.

Además, son funciones de la Junta Directiva de la Controladora las siguientes:

- a. Definir la estrategia, gestión de riesgos y de cumplimiento del Grupo y comunicarlas a las Sociedades que lo conforman.
- b. Establecer una estructura del Grupo, un gobierno con funciones y responsabilidades tanto a nivel de la Controladora como de las Sociedades, y evitar la creación de estructuras innecesariamente complejas.
- c. Definir una estructura de gobierno para las Sociedades adecuada para la supervisión efectiva de éstas, para ello la Controladora debe tener en cuenta los riesgos a los que se expone, tanto el Grupo como cada una de las Sociedades que lo conforman.
- d. Tomar en cuenta, el mejor interés del Grupo y el de las Sociedades que lo conforman en la toma de decisiones.

- e. Evaluar si el gobierno incluye políticas, procesos, controles y la gestión de los riesgos, lo anterior, por medio de la estructura jurídica y estructura empresarial del Grupo.
- f. Asegurar que el gobierno del Grupo contiene procesos y controles para la identificación y gestión de potenciales Conflictos de Intereses.
- g. Aprobar políticas y estrategias para la creación de nuevas entidades o cambios en la estructura del Grupo y asegurarse que las nuevas entidades son afines con las políticas y los intereses del Grupo. Asimismo, tomar en cuenta la capacidad de supervisión sobre las Sociedades e identificar los riesgos que surgen de las estructuras y cómo estos pueden ser gestionados.
- h. Definir un proceso para aprobar la creación de nuevas entidades o empresas, el cual debe tomar en cuenta criterios tales como la capacidad de supervisar y cumplir con la normativa vigente, aspectos fiscales e informes financieros.
- i. Evaluar si existen sistemas eficaces que faciliten el intercambio de información entre las Entidades, así como la gestión de los riesgos tanto de las Sociedades como del Grupo y que garanticen un control eficaz del Grupo.
- j. Asegurar que las actividades y la estructura de las Sociedades estén sujetas a revisiones de Auditoría Interna o equivalente y externa en forma regular.
- k. Definir las Líneas de Defensa para ser debidamente comunicadas al Grupo.
- l. Asegurar que la política de retribuciones e incentivos sea coherente en todo el Grupo, considerando diferencias razonables basadas en la naturaleza de las Sociedades.
- m. Ejercer una vigilancia adecuada de las entidades individuales, al tiempo que respeta su independencia en relación con las responsabilidades jurídicas y de gobierno que puedan corresponder al órgano de dirección de éstas.
- n. Constituir los Comités Técnicos Corporativos, así como, aprobar sus reglamentos y planes anuales de operación, nombrar a sus miembros, pronunciarse sobre los informes de gestión que periódicamente le envíen, comunicar estos acuerdos a las Juntas Directivas de las Sociedades que conforman el Grupo.
- o. Velar porque cada una de las Entidades supervisadas cumplan las disposiciones legales y regulatorias, atiendan los requerimientos de información y documentación, y cumplan las medidas u órdenes

administrativas emitidas por el supervisor que corresponda en el ejercicio de sus facultades, en la forma y el plazo establecido o que este disponga.

4.2.5. Requisitos de idoneidad de los miembros de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva de las Sociedades, deben cumplir con las políticas de idoneidad aplicables al GFL y de los estatutos de cada Sociedad, estar calificados para servir como miembros de la Junta Directiva, no tener Conflictos de Interés que les impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente, poseer reconocida honestidad e integridad, así como experiencia suficiente para este tipo de puestos, con experiencia demostrable en áreas relevantes para la actividad financiera en que se desempeña la Sociedad, además, deben contar con el tiempo suficiente para cumplir con las responsabilidades que le competen. Deben tener conocimiento actualizado y demostrable del negocio o actividad de la Sociedad, y de sus riesgos. Dos tercios del total de integrantes de la Junta Directiva, deben tener formación local o internacional, en alguno de los siguientes ámbitos: economía, derecho, contabilidad, auditoría, ciencias actuariales, administración, gerencia, seguros, tecnologías de la información y métodos cuantitativos. Deben reunir los requisitos que se indican más adelante, los cuales deben mantenerse de forma permanente, de lo cual la secretaría de Junta Directiva debe mantener evidencia. Al menos uno de los miembros de la Junta Directiva debe tener conocimiento del funcionamiento y de los riesgos de lo que están expuestas las líneas de negocio significativas de cada sociedad.

Deben de contar con las condiciones personales requeridas para ser miembro de la Junta Directiva; les es aplicable las incompatibilidades e incapacidades para serlo; las causales de cesación en el cargo; las obligaciones, facultades y deberes; las inhibiciones que les correspondan; dispuestas en los estatutos constitutivos de cada Sociedad y las siguientes disposiciones:

Requisitos:

- a. Ser de reconocida reputación, integridad e idoneidad profesional.
- b. Tener conocimiento actualizado y demostrable del negocio o actividad de la Entidad y de sus riesgos. El nivel de dichos conocimientos debe estar acorde con sus responsabilidades dentro de la Entidad del GFL.
- c. Tener la formación, conocimientos y experiencia amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
- d. Conocer y comprender su papel en el Gobierno Corporativo del GFL.
- e. Recibir capacitaciones adecuadas en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.

- f. Al menos cuatro de los miembros de la Junta Directiva deben poseer grado académico en el nivel de licenciatura o título profesional equivalente.
- g. Poseer capacidad analítica, de síntesis y contar con una visión gerencial y estratégica del negocio que corresponda a la entidad de la Junta Directiva que forma parte y de los riesgos típicos de la actividad, que les permita cuestionar la información financiera, las propuestas de negocios y los asuntos relativos a normativa y cumplimiento.
- h. Disponer de tiempo suficiente para cumplir sus obligaciones como miembro de la Junta Directiva, de comités y cualesquiera otras funciones asesoras de la Junta Directiva que se estime necesario encargarle debido a su pericia (*expertise*) en áreas de interés del GFL.
- i. Los miembros de la Junta Directiva que participan en comités deben contar con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.
- j. Declarar todas sus relaciones directas e indirectas que mantenga con el GFL, sea mediante grupos económicos, proveedores, firmas consultoras y Clientes, así como cualquier situación que pudiera originar Conflictos de Interés en el seno de la Junta Directiva o en la operación de los comités.
- k. Rendir una declaración jurada, en donde conste su firma y el cumplimiento de los requisitos en el momento del nombramiento; la declaración debe ser actualizada ante cualquier cambio y es responsabilidad de cada miembro comunicar dichos cambios.
- l. La Junta Directiva debe estar conformada por personas con un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir entidad.

Al evaluar la idoneidad colectiva de la Junta Directiva, debe tenerse en cuenta que los directores:

- a. Tengan un abanico de conocimientos y experiencia en las áreas relevantes para promover la diversidad de opinión.
- b. Faciliten la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.

Si un miembro deja de poseer las características o cualidades que lo calificaban para el cargo o no cumple con sus responsabilidades, la Junta Directiva debe

tomar las acciones pertinentes y notificar a la Superintendencia que corresponda a la brevedad sobre las mismas.

Si en la evaluación de una persona se identifican carencias subsanables en los conocimientos de los miembros del Órgano de Dirección o Alta Gerencia, se debe adoptar un plan de acción que establezcan medidas correctivas adecuadas para subsanar dichas carencias dentro del año posterior al inicio de las funciones o de que la carencia esté identificada. En cuanto a la dedicación del tiempo, el hecho de que la persona nombrada supere la cantidad de cinco puestos, cargos, puestos o posición indicada, no implica automáticamente que no sea idónea, en estos casos la persona nombrada aún podrá ser considerada idónea si la sociedad lo justifica adecuadamente

Asimismo, los directores deben cumplir con las especificaciones propias de cada una de las Entidades y además cumplir con lo establecido en la normativa prudencial.

4.2.6. Incompatibilidades.

No puede ser miembro propietario, ni suplente, de la Junta Directiva de las Entidades:

- a. Quien al mismo tiempo ocupe cargo administrativo, con autoridad de línea.
- b. Ninguna persona en cuya contra exista un proceso de cobro judicial por deudas contraídas a título personal por cualquier banco del sistema bancario nacional o que haya sido declarada en estado de quiebra e insolvencia. En caso de que un director se vea afectado por un proceso de cobro judicial en las condiciones antes citadas, debe comunicarlo a la presidencia, quien debe evaluar la situación y hacer una recomendación a la Asamblea.
- c. Quien sea socio o empleado de empresas de Auditoría Interna o externa que funjan como asesores y consultores del alguna de las Sociedades del GFL o sus afiliadas y cuyos ingresos dependan significativamente de esta relación contractual.
- d. Quien sea proveedor de bienes o servicios del GFL y no lo haya declarado.
- e. Quien sea ejecutivo con poder de decisión de una fundación, universidad, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de cualquiera de las entidades del GFL.
- f. Quien tenga poder de decisión en una entidad o empresa que opere en el área de competencia de las Sociedades.
- g. Quien tenga prohibición legal o regulatoria prudencial para ser miembro.

No puede ser Miembro Independiente de la Junta Directiva:

- a. Quien tenga relaciones generadas o derivadas por su ocupación, en el pasado o presente, de puestos en empresas vinculadas a la Entidad, en la propia Entidad o del Grupo.
- b. Quien tenga relaciones económicas, profesionales o de otro tipo con los demás miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia, la misma Entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, u otras entidades del grupo financiero.
- c. Quien tenga vínculos de gestión o propiedad con el GFL.
- d. Las demás incompatibilidades que establece la normativa regulatoria prudencial.

4.2.7. Responsabilidades del presidente.

El presidente de la Junta Directiva de una Entidad debe desempeñar un rol fundamental en su funcionamiento, aporta su liderazgo y su responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de esa instancia. Entre otros aspectos debe:

- e. Poseer la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias a efecto de cumplir con las responsabilidades que corresponden a este cargo según la normativa vigente.
- f. Velar porque las decisiones de la Junta Directiva sean tomadas sobre una base de información oportuna, sólida y correcta.
- g. Promover y motivar la discusión crítica y asegurar que los criterios disidentes se puedan expresar y discutir libremente en el proceso de toma de decisiones.
- h. No actuar como presidente en los comités que constituya la Junta Directiva con el fin de mantener el balance y el cumplimiento de las labores de esas instancias.
- i. Dedicar el tiempo que la Entidad demande para el cumplimiento de sus funciones.

4.2.8. Remuneración de miembros de Junta Directiva.

A los miembros de la Junta Directiva se les retribuye con dietas por la asistencia y participación en cada sesión de Junta Directiva, cuyo monto lo fija la Asamblea de cada Sociedad, de conformidad con la política de idoneidad del GFL. El monto de la dieta se establece en función de las responsabilidades asignadas, a las horas de dedicación

previas y durante las sesiones de Junta Directiva y a los aportes que generan. La dieta por la participación en comités la establece la Junta Directiva de cada Sociedad, de conformidad con la política de idoneidad del GFL. Si a algún miembro de la Junta Directiva, debido a su pericia, se le encargara alguna otra función de asesoría y apoyo a ésta, puede ser remunerado en las condiciones que se pacten. Se puede recibir una bonificación anual si así lo autoriza la Asamblea de la Entidad y/o Empresa que corresponda.

4.2.9. Inducción y Capacitación de Directores.

A efecto de que puedan ejercer las funciones a su cargo, dentro de los seis (6) meses siguientes a su nombramiento, los miembros de la Junta Directiva reciben una inducción formal sobre responsabilidades del puesto, actividad general de los servicios prestados, gestión del riesgo, prevención del lavado de dinero, normativa en general según la actividad ordinaria de la Sociedad que se trate, buenas prácticas de Gobierno Corporativo y tendencias internacionales en los servicios brindados. La Alta Gerencia o la gerencia general de conformidad con la Entidad que se trate, debe coordinar el recurso necesario para ofrecer esta inducción.

La capacitación será un proceso permanente y revisado anualmente, ajustado a necesidades individuales, colegiadas y a la dinámica regulatoria y de mercado. La identificación de necesidades se basará en los resultados de la evaluación de idoneidad y de desempeño, complementados con la retroalimentación de directores, Alta Gerencia, Comité de Nominaciones y demás instancias relevantes.

La presidencia de la Junta Directiva debe promover la participación de los miembros de la Junta Directiva en eventos de interés de los negocios y servicios brindados por el GFL y se debe informar en las sesiones de dicha participación.

Como parte de la capacitación a la Junta Directiva, se debe contemplar un espacio para repasar o dar a conocer a los miembros sobre los aspectos relevantes de nueva normativa, modificaciones o tendencias.

Se coordina al menos una vez al año, una capacitación para los miembros de la Junta Directiva en los temas regulatorios a saber, Cumplimiento y Riesgo.

4.2.10. Normas de Actuación.

Considerando lo establecido en el Código de Ética Corporativo, los integrantes de la Junta Directiva de las Sociedades deben actuar basados en los mejores intereses del Grupo, de sus Clientes y de sus Accionistas. Los intereses de cada Entidad y Empresa deben prevalecer sobre cualesquiera otros, incluyendo los de entes vinculados. Cada integrante de la Junta Directiva ejerce sus funciones con absoluta independencia y bajo

su exclusiva responsabilidad, dentro de la normativa aplicable y conforme a los principios de la ética. La asunción de algún margen de riesgo comercial no debe ser un hecho generador de responsabilidad personal para los miembros de la Junta Directiva, en tanto haya tenido adecuada proporción con la naturaleza de la operación emprendida y se haya actuado sin dolo ni negligencia.

Sin embargo, todo acto, resolución u omisión de la Junta Directiva que contravenga las disposiciones legales y reglamentarias o que impliquen el empleo de fondos de alguna de las Sociedades del GFL en actividades distintas a las inherentes a sus funciones, les hace incurrir en responsabilidad personal y solidaria para con la Entidad o Empresa que corresponda y terceros afectados con los daños y perjuicios que se produzcan. De tal responsabilidad quedan exentos únicamente los miembros de la Junta Directiva ausentes y los que, asistiendo a la reunión respectiva, hubieren hecho constar su voto disidente u objeción en el acta.

Los miembros de la Junta Directiva deben utilizar con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo. No deben manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial.

Con el fin de asegurar la objetividad, independencia y evitar Conflictos de Interés, que atentan contra la decisión objetiva, cuando un miembro de la Junta Directiva tuviere interés personal en el trámite de alguna de las operaciones que realice alguna de las Entidades, o lo tuvieran sus socios o sus parientes dentro del segundo grado, o primer grado en el caso de Valores, consanguíneo o afín, debe informarlo así a la Junta Directiva y retirarse del recinto de la sesión respectiva mientras se discute y se resuelve el punto en que está interesado y no debe influir en la decisión de los demás.

4.2.11. Autoevaluación de Gestión de la Junta Directiva.

La Junta Directiva debe implementar un modelo de autoevaluación por medio del cual revisa el nivel de cumplimiento de las normas establecidas en este Código sobre su gestión, sus comités y de sus miembros, así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros. Dicha autoevaluación se realiza anualmente. Estas evaluaciones se pueden realizar con la ayuda de expertos externos a la entidad y pueden comprender entre otros los siguientes aspectos:

- a. Revisión de estructura, tamaño y composición.
- b. El desempeño de sus miembros.
- c. Revisión de la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y procedimientos, con el fin de detectar mejoras o cambios.

- d. Liderazgo en temas estratégicos y de aspectos del negocio o actividades de la Entidad, Empresa o GFL.
- e. Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, Empresa o GFL.
- f. Atención de responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo.
- g. Atención de las normas de funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación de sus deliberaciones y decisiones.
- h. Efectividad de la supervisión, coordinación e interacción del Órgano de Dirección con la Alta Gerencia, Gestión de Riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Órganos de Supervisión.
- i. Efectividad y oportunidad de la gestión de la Alta Gerencia con los órganos de supervisión, la Auditoría Interna y la auditoría externa.
- j. Manejo de la información confidencial y efectividad en la protección de datos personales.
- k. Gestión de los conflictos de interés, ya sean reales, potenciales o aparentes, de los miembros del Órgano de Dirección o de la Alta Gerencia.
- l. Desempeño y comunicación de los Comités.
- m. Cumplimiento de las regulaciones adicionales relativas al gobierno corporativo aplicable a la controladora, Entidad o Empresa, establecidas en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada.

4.2.12. Sucesión

Las Entidades y Empresas deben promover la sucesión, con el fin de asegurar reemplazos idóneos de directores, tanto en la Junta Directiva, como en los comités, de modo que se garantice la continuidad de las funciones. En el caso de directores de Junta Directiva que participan en los Comités Técnicos Corporativos, se podrá valorar su rotación cada dos (2) años, pero es potestad de la Junta Directiva de cada Sociedad su reelección o sustituirlos en cualquier momento.

4.2.13. Supervisión a la Alta Gerencia

La Junta Directiva debe supervisar la labor y desempeño de la Alta Gerencia. Debe tomar las acciones pertinentes cuando los actos o las consecuencias de estos no estén alineados con las expectativas de desempeño. Esto incluye la adhesión a los valores de la Entidad, el Apetito de Riesgo y Cultura de Riesgo, para lo cual la Junta Directiva deberá:

- a. Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y otras disposiciones aprobadas incluyendo la Declaración de Apetito de Riesgo.
- b. Reunirse regularmente con la Alta Gerencia para dar seguimiento a la gestión de la Entidad, de la Empresa o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.

Revisar críticamente las explicaciones y la información proporcionadas por la Alta Gerencia.
- c. Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la Alta Gerencia, en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la Entidad, Empresa o de la gestión de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- d. Asegurar que los conocimientos y pericia de la Alta Gerencia sean adecuados dada la naturaleza del negocio o actividad y el perfil de riesgo de la Entidad o Empresa en la que se desempeñe.
- e. Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la Alta Gerencia.
- f. Y las demás establecidas en la normativa legal y prudencial.

4.3. ALTA GERENCIA

4.3.1. Responsabilidad General.

Bajo la supervisión de la Junta Directiva, la Alta Gerencia debe gestionar las actividades de la Entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva. Asimismo, corresponde a la Alta Gerencia supervisar las áreas operativas de la Entidad y Empresa según corresponda, para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

4.3.2. Idoneidad y proceso de selección.

Los miembros de la Alta Gerencia deben contar con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad.

Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados por medio de un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por la Junta Directiva, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en

cuestión. Debe contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

Con el voto favorable de al menos cuatro (4) de sus miembros, la Junta Directiva de cada Entidad nombrará un Gerente General y uno o varios Subgerentes (Vice-Gerentes o Vice Presidentes) quienes deben tener a su cargo la administración de la Entidad que corresponda de acuerdo con la ley, los estatutos, las políticas, los reglamentos y las instrucciones que les imparta la Junta Directiva de la Entidad. En el caso de Seguros con el voto favorable de la mayoría de sus miembros.

Los nombramientos deben ser por el plazo que se indique en los respectivos contratos y los estatutos de cada Sociedad y pueden ser destituidos en cualquier tiempo según lo dispuesto en los estatutos.

El Gerente General es el jefe superior de todas las dependencias de la Entidad o Empresa a su cargo y de sus colaboradores, excepto de la Auditoría Interna, Riesgo, Cumplimiento Regulatorio, Cumplimiento PLA/ /FT/FPADM, que depende de la Junta Directiva.

El Gerente General tiene la representación judicial y extrajudicial de la entidad, con atribuciones de apoderado generalísimo. Debe poder sustituir sus poderes en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, sin perder en ningún momento sus facultades ni sus responsabilidades.

4.3.3. Funciones de la Alta Gerencia (Gerentes y Subgerentes)

Corresponde a la Alta Gerencia, las siguientes funciones:

- La administración general de conformidad con las funciones que para estos cargos establece la normativa aplicable a cada Sociedad y lo dispuesto por el presente Código de Gobierno Corporativo.
- Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia.
- Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los órganos de control y del supervisor.

- Proporcionar, a la Junta Directiva que corresponda, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
 - a. Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
 - b. Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
 - c. Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la Entidad, Empresa y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
 - d. Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a las Superintendencias y a los órganos de control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros administrados, la Entidad y/o Empresa.
 - e. Fallas del sistema de control interno.
 - f. Temas legales o reglamentarios.
 - g. Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o de la Junta Directiva de una Entidad sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
 - h. Apoyar la gestión del presidente de la Junta Directiva.
- Convocar a sesiones extraordinarias de la Junta Directiva cuando lo juzgue conveniente.
- Suministrar a los órganos reguladores y supervisores la información pertinente sobre la Entidad a su cargo, con la periodicidad que demanda la normativa aplicable.
- Mantener actualizado el presente Código, solicitando a la Junta Directiva las modificaciones que considere necesarias.
- Colaborar en la creación de un ambiente de trabajo en equipo, con claras responsabilidades para los ocupantes de los principales cargos ejecutivos de la entidad a su cargo.
- Velar por la creación de una cultura de eficaz gestión de riesgo entre todos los colaboradores de la Entidad o Empresa a su cargo, conforme a las políticas, a la tolerancia al riesgo y a la normativa vigente.
- Velar porque la normativa y prácticas de capital humano de la Entidad o Empresa lleven a que los colaboradores:

- a. Sean nombrados y promovidos con apego a criterios de idoneidad para el desempeño de los respectivos cargos.
 - b. Sean debidamente entrenados y capacitados en asuntos específicos de sus cargos.
 - c. Sean informados y comprendan sus responsabilidades, incluyendo las relativas al cumplimiento de la normativa que aplica.
 - d. Rindan cuentas de su desempeño,
 - e. Acaten las disposiciones del Código de Ética del Grupo.
- Velar porque las remuneraciones de los colaboradores correspondan con la idoneidad requerida para el desempeño de los cargos, las responsabilidades y que estén debidamente alineadas con los intereses del Grupo, incluyendo sus disposiciones en cuanto a los riesgos.
 - Implementar las políticas aprobadas por la Junta Directiva para evitar y gestionar posibles Conflictos de Intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
 - Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
 - Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.
 - Velar porque las Líneas de Defensa contribuyan a la gestión y control de los riesgos de la entidad.
 - a. La administración general de Valores de conformidad con las sanas prácticas y la legislación en la materia bursátil.
 - b. Convocar a sesiones extraordinarias de la Junta Directiva cuando lo juzgue conveniente.
 - c. Suministrar a los órganos reguladores y supervisores la información pertinente sobre Valores, con la periodicidad que demanda la normativa aplicable.
 - d. Mantener actualizado el presente Código, solicitando a la Junta Directiva las modificaciones que considere necesarias.
 - e. Colaborar en la creación de un ambiente de trabajo en equipo, con claras responsabilidades para los ocupantes de los principales cargos ejecutivos.

- f. Velar por la creación de una cultura de eficaz gestión de riesgo conforme a las políticas, la tolerancia al riesgo y a la normativa vigente.
- g. Para Valores, el gerente general debe rendir una declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno de Valores.
- Otras necesarias para la eficaz administración de la Entidad o Empresa según corresponda.

4.3.4. Requisitos para el cargo de Alta Gerencia (Gerente o Subgerente)

Los requisitos para ser Gerente General o Subgerente de cualquiera de las Entidades o Empresas son los siguientes:

- a. Ser de reconocida reputación, integridad e idoneidad profesional.
- b. Con experiencia mínima de tres (3) años, idealmente cinco (5) años, de práctica y profesional en puestos directivos, o en puestos de Alta Gerencia a en un nivel inmediato inferior a este.
- c. Poseer clara capacidad analítica, visión estratégica y conocimiento básico de las herramientas de la tecnología de información (computer literacy).
- d. Así como aquellos requerimientos establecidos por la normativa legal y prudencial aplicable.

4.3.5. Incompatibilidades para el cargo de Alta Gerencia

Operan para el Gerente las incompatibilidades que, para los miembros de la Junta Directiva, se indican en el inciso (vi) del apartado b. Junta Directiva acápite Estructura de Gobierno Corporativo del presente Código. LAFISE Valores debe conservar evidencia del cumplimiento de los requisitos por parte de las personas seleccionadas para el cargo de Gerente General.

4.4. CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS

4.4.1. Desarrollo de una Cultura Corporativa Sólida

Para asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida, la Junta Directiva procurará lo siguiente:

- a. Que todos sus colaboradores, Alta Gerencia y Partes Interesadas cumplan con los valores corporativos del Grupo, participen en el Gobierno Corporativo de la Entidad; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética.

- b. Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo a la Entidad las expectativas de la Junta Directiva y la importancia de que la entidad opere conforme al Apetito de Riesgo declarado.
- c. Aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Ética, políticas y objetivos que rigen la Entidad.
- d. Establecer las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura.

4.4.2. Código de Conducta:

El Código de Conducta debe ser plenamente conocido y aplicado por todos los colaboradores de la organización, así como la Junta Directiva, Alta Gerencia y Partes Interesadas. Define los comportamientos apropiados e inapropiados, aceptables e inaceptables de los funcionarios con la Entidad. Establece el compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la Entidad y Empresa, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas.

4.5. APETITO DE RIESGO

4.5.1. Estrategia de gestión de riesgo:

La Junta Directiva es responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la Sociedad, además, debe velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.

4.5.2. Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo:

La Junta Directiva debe aprobar y dar seguimiento al Apetito de Riesgo, así como asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la Sociedad. De acuerdo con las políticas establecidas por la Junta Directiva, el Apetito de Riesgo debe ser comunicado por medio de una Declaración de Apetito de Riesgo que es comprendida por las Partes Interesadas pertinentes, entre otros: Junta Directiva, la Alta Gerencia, los órganos de control y los colaboradores de la Sociedad. Dicha Declaración de Apetito de Riesgo debe de estar disponible para el supervisor.

La Declaración de Apetito de Riesgo de la Entidad debe incluir entre otros:

Emisión: Julio 2018	Versión: 015	PAGINA 35 de 60
---------------------	--------------	-----------------

- a. Consideraciones cuantitativas y cualitativas.
- b. El nivel y tipos de riesgo que la entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros está dispuesta a asumir con el fin de desarrollar sus actividades o negocios dentro de su Capacidad de Riesgo individual y agregada.
- c. Límites y consideraciones comerciales u operacionales, de conformidad con la estrategia de negocio o actividades sustantivas.
- d. El Apetito de Riesgo debe comunicarse a los colaboradores de la Entidad y Empresa para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

4.6. COMITÉS TÉCNICOS

Con el propósito de lograr una buena gestión del Grupo, cada Entidad, cada Empresa y los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, así como para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas que competen a cada una de las Juntas Directivas del Grupo, se constituyen los Comités Técnicos de carácter permanente o temporal que considere necesarios y aquellos que la normativa exijan.

Los Comités Técnicos Corporativos permanentes son aquellos que colaboran con todas y cada una de las Juntas Directivas del Grupo, ellos son:

- Comité Técnico Corporativo de Auditoría.
- Comité Técnico Corporativo de Riesgo (Comité de Riesgo).
- Comité Técnico Corporativo de Cumplimiento PLA/FT/FPADM.
- Comité Técnico Corporativo de Tecnología de Información.
- Comité Técnico Corporativo de Nominación, Evaluación y Remuneración.

Asimismo, cada Entidad o Empresa podrá constituir sus propios Comités Técnicos individuales, que colaboran con una o algunas de las Juntas Directivas del Grupo.

4.6.1. Disposiciones Generales sobre los Comités Técnicos.

Los Comités Técnicos deben operar conforme a las siguientes disposiciones generales:

- a. Objetivos de los comités, reglamento de funcionamiento. Los objetivos de los Comités Técnicos son los que se estipulan en este Código y las funciones y forma de operación de cada uno de ellos se norma en sus respectivos reglamentos.

- b. Frecuencia de las reuniones. La frecuencia mínima de las sesiones ordinarias de los comités se encuentra definida en el reglamento de cada Comité Técnico. Cada comité puede sesionar de manera extraordinaria cuando los convoque su presidente. Las sesiones deben ser con presencia física de los miembros, pero también pueden hacerlo por otras vías que permita la tecnología; se autoriza la participación por medios de comunicación que permitan la transferencia de datos, voz o video y que garanticen la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, facilitando la interacción en tiempo real, la participación en las discusiones, votaciones y en general, dar seguimiento al desarrollo de la reunión, siempre que se deje constancia en el libro de actas de la fecha de la sesión, participantes, lo tratado y lo acordado.
- c. Miembros. Los miembros de los Comités Técnicos son aquellos que se disponen en este Código y deben ser idóneos para la función que se les encargue de conformidad con las disposiciones normativas que se dispongan. Cada comité puede nombrar a personas ajenas al GFL, especialistas en la materia, como asesores externos. Los comités pueden invitar a sus sesiones, con voz, pero sin voto, a cualesquiera colaboradores del GFL y, dependiendo del asunto a tratar, también a personas externas a la organización.
- d. Miembros directivos suplentes. Si existen limitaciones para la asistencia de alguno de los miembros directivos nombrados para cada comité, este puede ser sustituido en la sesión correspondiente por algún otro miembro de la Junta Directiva que cuente con idoneidad requerida, además de contar con disponibilidad, sin que se afecte el quorum en el comité respectivo.
- e. Plazo y rotación de los miembros. Los miembros del comité deben ser nombrados por un plazo de dos (2) años, pudiendo ser reelectos.
- f. Secretaría. Cada comité debe nombrar un secretario entre los miembros de cada comité. Esta secretaría debe preparar, en coordinación con el presidente del respectivo comité, la agenda de cada sesión, la que debe ser comunicada a los miembros con al menos dos (2) días hábiles de anticipación en conjunto con la entrega del material de apoyo. En aquellos casos, que el material de apoyo no pueda ser entregado de forma previa, por razones de procesamiento o confidencialidad de la información, la secretaría preparará una presentación a efectos de exponer los temas de la agenda el día de la sesión. También se encarga de mantener en custodia el libro de actas y copia del material de apoyo por al menos cinco (5) años. Por otra parte, debe mantener la información necesaria para la revelación de información mínima que exige la normativa vigente.

- g. *Quorum* y adopción de acuerdos. El quorum lo deben constituir la mitad más uno de los miembros, siempre que al menos uno de ellos sea miembro de la Junta Directiva. Las decisiones del comité se deben tomar por mayoría simple de votos. El presidente debe tener doble voto en caso de empate. Se debe dejar constancia del resultado de cada votación, ya sea unánime o por mayoría de votos, debiéndose dejar constancia de los votos salvados y (de solicitarlo los interesados) de los motivos para ello así como, del medio tecnológico mediante el cual participaron los directores que asistieron en forma remota o virtual. Se autoriza la participación por medios de comunicación que permitan la transferencia de datos, voz o video y que garanticen la seguridad y confidencialidad de la comunicación, facilitando la interacción en tiempo real, la participación en las discusiones, votaciones y en general, dar seguimiento al desarrollo de la reunión, siempre que se deje constancia en el libro de actas de la fecha de la sesión, participantes, lo tratado y lo acordado.
- h. Programa de trabajo. En su primera sesión anual, cada comité debe adoptar un programa de trabajo (o asuntos a tratar) que cubra, de manera sistemática, todas las responsabilidades asignadas al comité en su reglamento. El programa anual de trabajo debe ser hecho del conocimiento de las Juntas Directivas de las Entidades y Empresas, para que, de tenerlas, le hagan las observaciones que estimen convenientes y debe ser la guía para su operación.
- i. Libro de actas. Los asuntos tratados en cada sesión de comité quedan documentados en un libro de actas, sus hojas deben estar foliadas y conservadas de tal manera que se asegure su integridad. Alternativamente puede utilizarse un sistema electrónico diseñado para este propósito conforme lo disponga la normativa. Las actas indican el lugar, la fecha y la hora de la sesión, los participantes, los asuntos tratados y los acuerdos tomados. Se debe indicar a quienes corresponde la ejecución de los acuerdos y los plazos para ello. Se deja constancia del resultado de cada votación, ya sea unánime o por mayoría de votos, debiéndose dejar constancia de los votos salvados y (de solicitarlo los interesados) de los motivos para ello. También se puede dejar constancia de las opiniones y criterios materiales de los participantes que solo tienen voz en el comité. Las actas deben ser firmadas por todos los miembros del comité presentes en la sesión, o por quienes exija la normativa.

- j. Seguimiento de los asuntos. El secretario debe dar seguimiento a los acuerdos del comité y en cada sesión debe hacer un punto de agenda dedicado a la revisión del “Estado de acuerdos pendientes de ejecución”.
- k. Informes. El secretario del comité debe enviar a las distintas Juntas Directivas, para su conocimiento, las actas del comité en la sesión inmediata siguiente a la realización de cada sesión, o en su defecto informar a dicho órgano sobre los asuntos discutidos en la respectiva sesión. Además, deberá indicar el grado en que se cumple con el Programa de Trabajo, los principales hallazgos y las recomendaciones que procedan. Dicho Informe debe enviarse con una frecuencia mínima de seis (6) meses, pero – dependiendo de la importancia de los asuntos tratados y de que la Junta Directiva los conozca, a juicio del presidente del comité— se envían con frecuencia mayor.
- l. Independencia de los miembros. Los miembros del comité deben actuar con absoluta independencia en los comités y en relación de absoluta igualdad entre ellos. Lo deben hacer diligente y responsablemente. Igual lo deben hacer los invitados.
- m. Remuneración. Los miembros del comité que ocupen cargos administrativos en el GFL deben participar ex officio, sin remuneración adicional por ello. Sin embargo, los que sean miembros de la Junta Directiva de las Entidades y los asesores externos, si los hubiere, debe tener la remuneración que fije la Junta Directiva, la cual debe ser compatible con los requisitos de idoneidad, complejidad y trascendencia de las funciones a su cargo.
- n. Participación y dimisión de miembros. Los miembros de los Comités Técnicos Corporativos de Apoyo deben abstenerse de participar en el análisis y de votar en los puntos de las sesiones de comité que traten temas, operaciones o acciones en las que puedan existir Conflictos de Interés, según los define el Código de Ética, en cuyo caso dichos conflictos deben ser declarados y quedar estipulados en el acta respectiva. Asimismo, los miembros se ven obligados a solicitar a la Junta Directiva su sustitución, o dimitir de sus nombramientos, cuando no puedan dedicar el tiempo suficiente para cumplir cabalmente con las responsabilidades que demanda su participación en los respectivos comités.

4.7. COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE AUDITORÍA.

4.7.1. Alcance

Este comité aplica a todas las Entidades y Empresas del GFL.

4.7.2. Objetivo

El objetivo del Comité Técnico Corporativo de Auditoría es apoyar a las Juntas Directivas en los siguientes asuntos:

- a. Asegurar que la administración superior adopte un eficaz sistema de procedimientos de operación y de control interno que razonablemente coadyuven a: (i) el eficaz resguardo de los activos e ingresos, (ii) la integridad de los estados financieros, lo que incluye una consideración de los efectos que en ellos puede tener la exposición a los mayores riesgos del GFL.
- b. Las calificaciones profesionales y de independencia de la persona que se designe para el desempeño del cargo de auditor interno, y subauditor si lo hubiera, y de la persona física o empresa que se seleccione para realizar la auditoría externa.

4.7.3. Conformación

El Comité Técnicos Corporativo de Auditoría está conformado por (i) un Director Independiente, que lo presidirá, (ii) al menos un miembro de la Junta Directiva de cada una de las Entidades, todos con habilidades, conocimientos y experiencia demostrable en el manejo y comprensión de la información financiera, así como en temas de contabilidad y auditoría, (iii) Gerente de Auditoría que fungirá como Secretario, y (iv) un representante de Alta Gerencia de cada una de las Entidades, estos dos últimos con derecho a voz, pero sin voto. En caso de ausencia de algún miembro de Junta Directiva, este puede ser sustituido por cualquier otro miembro de las Juntas Directivas de alguna de las Entidades. El auditor interno de cada Entidad, o quien designe en representación en casos de fuerza mayor, debe participar en las sesiones del comité, con voz, pero sin voto. El comité puede invitar (y se le estimula a que lo haga) a sus sesiones a los colaboradores administrativos del GFL que más pueden aportar a la labor del comité, a representantes de la auditoría externa y a cualesquiera especialistas, quienes deben tener voz, pero, no voto.

4.7.4. Funciones.

Las funciones, y otros detalles de la operativa del comité se norman en el Reglamento del Comité Corporativo de Auditoría.

4.8. COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE RIESGO (COMITÉ DE RIESGO)

4.8.1. Alcance.

Este comité aplica a todas las Entidades y Empresas del GFL.

4.8.2. Objetivo.

El objetivo del Comité Técnico Corporativo de Riesgo es apoyar y asesorar a las Juntas Directivas en el cumplimiento de las políticas de gestión de riesgos, capacidad y el Apetito de Riesgo, y en los siguientes asuntos:

- a. Supervisar la ejecución por parte de la Alta Gerencia de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- b. Presentar informes acerca de la Cultura de Riesgo.
- c. Interactuar y supervisar el director de riesgos (o a quien asuma el rol).
- d. Supervisión de las estrategias y la gestión de los riesgos para que sean coherentes con el Apetito de Riesgo declarado.
- e. Intercambiar periódicamente con la auditoría interna y otros comités información necesaria que asegure la cobertura de todos los riesgos y los ajustes que se hagan necesarios a este Código.
- f. La definición y actualización de las políticas de riesgo de la Sociedades en todas las categorías en que éste se presente (e.g., crédito, mercado, liquidez, operativo, cumplimiento) a efecto de que el riesgo global que se asuma permanezca dentro de límites que no atenten contra la solidez del GFL.
- g. La guía del trabajo, y supervisión de la ejecutoria, de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR) de cada Entidad.
- h. Aprobación de la metodología (fortalezas, posibles limitaciones) y evaluación de la confiabilidad de las fuentes de información a utilizar por la UR en la identificación de las exposiciones efectivas de la entidad a las diferentes categorías de riesgo, a la medida (cuantitativa cuando ello sea factible y cualitativa cuando tal no sea el caso) del riesgo, considerando los efectos cartera (concentración o diversificación) y alertar a la Alta Gerencia, y a la Junta Directiva cuando proceda, sobre la existencia de exposiciones globales que superen, o propendan a superar, los límites fijados por la Junta Directiva.
- i. La aprobación del Informe (Matriz) de Exposición a Riesgos que trimestralmente se envía a la Junta Directiva, y cuyo borrador prepara la UR. El informe o matriz de exposición a riesgos de la Entidad presenta de manera compacta la posición (a la más reciente fecha y la tendencia) del riesgo en cada una de sus categorías (calificación 1=Apetito; calificación 2=Toleranciasseguimiento; calificación 3=Límite Máximo Interno, 4=Capacidad).

- j. Formulación y seguimiento de las medidas correctivas que, de conformidad con lo que señale el informe de exposición de riesgos, procede enviar a la gerencia o a la Junta Directiva para el control del riesgo.
- k. La comunicación sistemática con otros comités del GFL que tienen a su cargo funciones que traten de una u otra forma con la asunción y control de riesgo en áreas especializadas, como son: Comité Corporativo de Cumplimiento PLA/FT/FPADM, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Comité Corporativo de Auditoría y otros no regulatorios como Comité de Activos y Pasivos, este último para Banco.
- l. Asegurar que el capital de Valores para cobertura de riesgos se encuentre en todo momento conforme a la normativa (Art. 12 del Reglamento de Gestión de Riesgos de la SUGEVAL).
- m. Informar a la Junta Directiva, al menos trimestralmente sobre: (i) el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el artículo 10 del Reglamento de Gestión de Riesgos de la SUGEVAL y (ii) el resumen de las decisiones tomadas por el comité.
- n. Al Comité de Gestión Integral de Riesgo no le corresponde asegurar el control del riesgo en cada una de las instancias en que éste se puede manifestar (e.g., en otorgamiento de crédito, inversiones, en la operación cotidiana), pues ello es función de la gerencia general/subgerencia general y de todas las unidades administrativas de línea, y la verificación de que esas instancias acatan las políticas y procedimientos corresponde a la Auditoría Interna.

4.8.3. Conformación.

El Comité de Riesgos es un cuerpo colegiado integrado por los siguientes miembros: (i) al menos dos (2) directores de Junta Directiva de cualquiera de las Entidades del Grupo con conocimiento en el negocio financiero, bursátil y riesgo, (ii) uno de ellos debe ser Director Independiente y lo preside; (iii) un representante de la Alta Gerencia de cada Entidad, (iv) el responsable de la Unidad de Administración Integral de Riesgo y (v) un miembro externo al Grupo, este con conocimiento del negocio y de la gestión de riesgos. Todos los miembros con derecho a voz y voto. Los responsables de las áreas de negocio pueden participar en las sesiones del Comité de Riesgo, con derecho a voz, pero sin voto. Todos los miembros del Comité deben contar con al menos cinco años de experiencia en materia económica, financiera y bursátil, la cual debe quedar debidamente acreditada y documentada.

4.8.4. Funciones:

Las funciones, y otros detalles de la operativa de este comité se norman en el reglamento del Comité Corporativo de Riesgo además de aquellas establecidas en la normativa prudencial.

4.9. COMITÉ TÉCNICO CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO

4.9.1. Alcance.

Este comité aplica a todas las Entidades y Empresas del GFL.

4.9.2. Objetivo.

El objetivo del Comité de Cumplimiento es asesorar y apoyar a la Junta Directiva en la vigilancia de la gestión eficiente del riesgo de LC/FT/FPADM, en relación con los siguientes asuntos:

- a. Elaboración de borradores de políticas, para aprobación por parte de las Juntas Directivas y de procedimientos para el cumplimiento de la Ley N°. 7786 en materia de LC/FT/FPADM.
- b. Colaboración con el oficial de cumplimiento del GFL en aspectos metodológicos para el análisis sistemático de operaciones inusuales y en el cumplimiento por parte de todas las dependencias de las citadas leyes y normativa relacionada.
- c. Que el oficial de cumplimiento remita a los órganos supervisores los reportes de transacciones sospechosas y verificar el contenido de ellos para efectos de prevención de riesgos.
- d. Verificación de que los ocupantes de los principales cargos de las Entidades y Empresas que tienen que ver con procesos expuestos al riesgo de cumplimiento de la Ley N°. 7786 reciban la debida capacitación y actúen de conformidad.
- e. Mantenimiento de comunicación sistemática con el Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre el estatus del cumplimiento de la Ley N°. 7786 y demás disposiciones legales que apliquen en esta materia.

4.9.3. Conformación.

El comité está conformado por: Miembros Permanentes: (i) el Oficial de Cumplimiento con voz, pero sin voto, (ii) el Gerente General de cada una de las Entidades, Miembros no Permanentes: (iii) Un funcionario de alto nivel del área de

negocio de cada una de las Entidades, y (iv) un miembro de la Junta Directiva de las Entidades, siendo cualquiera de ellos quien ejerza la presidencia del Comité, y (v) El Gerente Regional de Cumplimiento puede participar de las sesiones del Comité de Cumplimiento con voz y voto. El comité debe invitar a sus sesiones, con voz pero sin voto, a colaboradores que mayor contacto tengan con la materia a su cargo y a cualesquier otros.

4.9.4. Funciones.

Las funciones y otras sobre la operativa del comité se norman en la normativa prudencial y el reglamento del Comité Corporativo de Cumplimiento.

4.10. COMITÉ CORPORATIVO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI)

4.10.1. Alcance.

Este comité aplica a todas las Entidades y Empresas del GFL.

4.10.2. Objetivo.

El objetivo del comité es apoyar a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia en la supervigilancia de los siguientes asuntos:

- a. La definición de los temas y áreas estratégicas de Tecnología de Información (TI) de las Sociedades, relativos a hardware, software y equipo humano ("brainware"), la optimización de su uso y seguridad.
- b. La elaboración de las políticas de TI de las Sociedades.
- c. El cumplimiento de las políticas de TI de las Sociedades.
- d. Velar por la actualización y la eficacia del plan de continuidad del negocio en el área de TI.
- e. Realizar la comprensión y discusión de las oportunidades que podrían surgir de los cambios habilitados en las Sociedades por las tecnologías actuales, nuevas o emergentes y optimizar el valor creado por estas oportunidades una vez al año.
- f. Realizar un análisis o evaluación de la alineación entre la gestión de inversiones, servicios y activos de TI con la gestión de valor y las prácticas de gestión financiera.
- g. Orientar los principios y las prácticas de gestión de valor para posibilitar la realización del valor óptimo de las inversiones TI a lo largo de todo su ciclo de vida económico.

4.10.3. Conformación.

El comité está conformado por los siguientes miembros, quienes deberán tener un balance entre conocimiento de negocio y de Tecnología de Información (TI):

- a. Un miembro de la Junta Directiva de cada Sociedad, uno de ellos deberá presidir.
- b. Gerente General o Subgerencia General de cada Sociedad.
- c. Gerente de TI del Banco, quien debe actuar como secretario del comité.
- d. Gerente de TI del Seguros.

En todas las sesiones debe participar, con voz, pero sin voto, el auditor interno corporativo o el jefe de auditoría del GFL y el gerente de Riesgo. De igual manera deben participar cualesquiera otras personas, internas o externas al GFL, que el comité invite. Las intervenciones del auditor o jefe de auditoría del GFL y del director de la Unidad de Administración Integral de Riesgo deben poder constar, de manera resumida, en las actas de las respectivas sesiones cuando ellos lo consideren necesario. Las de otros invitados solo cuando el comité lo disponga. Se pueden nombrar uno o más miembros suplentes que en ausencia de alguno de los miembros puedan participar con voz y voto. En caso de ausencia del presidente del Comité, los miembros presentes decidirán quién lo preside.

4.10.4. Funciones

Las funciones, y otras sobre la operativa del Comité se norman en el Reglamento del Comité Corporativo de Tecnología de Información y la normativa prudencial.

4.11. COMITÉ CORPORATIVO DE NOMINACIÓN, EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN.

4.11.1. Alcance.

Este Comité aplica a todas las Entidades y Empresas del GFI.

4.11.2. Objetivo.

Este Reglamento del Comité Técnico Corporativo de Nominación, Evaluación y Remuneración (en adelante el "Reglamento"), tiene como objeto regular las disposiciones de funcionamiento, integración, rotación de miembros, funciones y otros aspectos operativos del Comité Técnico Corporativo de Nominación y Remuneración (en adelante el "Comité"), del Grupo Financiero LAFISE Costa Rica, en adelante el "Grupo" o "GFL", de conformidad con la normativa prudencial.

a. El Comité de Nominación, Evaluación y Remuneración es el responsable de:

- Nominación e idoneidad.
 - Verificación de idoneidad de los miembros de la Junta Directiva individualmente y en su conjunto como órgano director, de la Alta Gerencia y de miembros de Comités Técnicos.
- Remuneración.
 - Recomendar a las Juntas Directivas el paquete de remuneración de Alta Gerencia.
 - Recomendar a la Junta Directiva de Corporación LAFISE Controladora, S.A. las dietas de los miembros de las Juntas Directivas y Comités.
- Evaluación.
 - Evaluar el desempeño de la Junta Directiva en su conjunto y de sus miembros en forma individual.

4.11.3. Evaluar el desempeño de los Comités Técnicos en su conjunto y de sus miembros en forma individual

4.11.4. Conformación

El comité está conformado por (i) un Director Independiente de cualquiera de las Juntas Directivas, que deberá presidir, participa con voz y voto. Si existen limitaciones para su asistencia, este puede ser sustituido en la sesión correspondiente por algún otro miembro de la Junta Directiva, (ii) el Gerente de Capital Humano, quien participa con voz pero sin voto, (iii) Chief Human Resources Officer con voz y voto. De manera opcional podrá participar como invitado, con voz, pero sin voto, un director de cada una de las Juntas Directivas de las sociedades del grupo financiero; o el fiscal de la Junta Directiva de cualquiera de las Sociedades del Grupo.

4.11.5. Funciones

Las funciones, y otras sobre la operativa del comité se norman en el Reglamento del Comité Técnico Corporativo de Nominación, Evaluación y Remuneración y la normativa prudencial.

4.12. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO.

Es la unidad individual con la cuenta cada una de las Sociedades con el fin de promover y vigilar que opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

La unidad o función de cumplimiento tiene autoridad e independencia de la Alta Gerencia, recursos y brinda reportes directamente a las Juntas Directivas de las Sociedades.

La función de cumplimiento debe, entre otras:

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

4.13. AUDITORÍA INTERNA Y AUDITORÍA EXTERNA

4.13.1. Establecimiento de la función de Auditoría Interna.

Cada Entidad deben contar con una unidad de Auditoría Interna. La función de auditoría interna proporciona un criterio independiente a la Junta Directiva de la Entidad y apoya a ésta y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de la entidad o administrador del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.

La función de auditoría interna tiene un mandato claro, reporta a la Junta Directiva de cada Entidad, es independiente de las actividades auditadas y tiene suficiente estatus, habilidades, recursos y autoridad dentro de la organización. Aplican para el auditor las disposiciones del artículo 46 de la Ley N° 1644.

La auditoría interna funciona bajo la responsabilidad de un auditor o en su defecto un subauditor, idóneos para el desempeño del cargo, designados por la Junta Directiva por mayoría de votos y nunca por menos de cuatro votos.

El establecimiento de la Auditoría Interna tiene como propósito ayudar a las Entidades a cumplir con sus objetivos mediante la revisión y análisis, en forma independiente, objetiva y sistemática, de la ejecución de las operaciones, para evaluar y mejorar la eficacia de los sistemas de control interno, administración de riesgos, cumplimiento y procesos de gobernabilidad.

Para tales efectos, la Auditoría Interna goza de independencia funcional y de criterio, cuenta con recursos y la autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones, las cuales deben estar definidas en el Reglamento del Comité Técnico Corporativo de Auditoría que debe ser aprobado por la Junta Directiva y que debe cumplir como mínimo con las normas establecidas en Reglamento sobre Gobierno Corporativo emitido por el regulador.

En su actuar debe observar los principios de objetividad, integridad, confidencialidad y competencia establecidos en el Código de Ética del Instituto Global de Auditores Internos (IAI, por sus siglas en inglés), así como las mejores prácticas en el marco de las normas de la auditoría interna.

4.13.2. Funciones de la Auditoría Interna.

Las funciones de la auditoría interna son:

- a. Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo, que hace del conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría en su primera sesión anual, con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva de cada entidad u órgano equivalente.
- b. Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c. Informar periódicamente a la Junta Directiva de cada entidad, por medio del Comité Corporativo de Auditoría sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- d. Informar a la Junta Directiva cada entidad sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- e. Refrendar la información financiera trimestral que la entidad supervisada remita al órgano supervisor correspondiente.

- f. Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- g. Ofrecer las recomendaciones que procedan a la administración y las distintas Juntas Directivas de las Entidades.
- h. Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.
- i. Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- j. Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas mediante las revisiones programadas en el plan de trabajo, para efectos de analizar la gestión de los riesgos relevantes del negocio, tales como crédito, legal, liquidez, mercado, operativo, reputación, tecnológico, entre otros a la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- k. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos para la identificación los riesgos.
- l. Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones 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.
- m. Verificar que los estados financieros de las Entidades sigan las normas internacionales, o las disposiciones de la regulación local, para facilitar su comparación internacional.
- n. Verificar que los estados financieros que las Entidades envíen a los órganos supervisores y que divulgue al público reflejen razonablemente su situación financiera y el resultado de sus operaciones.
- o. Evaluar el cumplimiento por parte de las Entidades de lo dispuesto por el presente Código de Gobierno Corporativo.
- p. Otras similares que se deriven de la normativa bancaria, comercial y bursátil y de las buenas prácticas en la materia.

4.14. AUDITORÍA EXTERNA

Cada Entidad debe aprobar la contratación de la firma de los auditores externos que realiza el proceso de evaluación anual de razonabilidad de los estados financieros al cierre del periodo. Delega en el Comité Corporativo de Auditoría el proceso de verificación de los requisitos de idoneidad e independencia de la firma de auditores de conformidad con lo establecido en la normativa prudencial aplicable. La función de auditoría externa debe reportar hallazgos a la Junta Directiva de la Entidad que corresponda dentro del GFL.

4.15. RELACIÓN DEL GRUPO CON SUS CLIENTES

4.15.1. Los Clientes como Prioridad del GFL.

Para el GFL los Clientes, actuales y potenciales constituyen la prioridad. En un mercado de servicios financieros competitivo, con alto grado de transparencia y con avanzada supervisión prudencial, como es el costarricense, la supervivencia de largo plazo del Grupo está íntimamente ligada a la consistente oferta de servicios de calidad a sus Clientes, a costos y en condiciones no inferiores a los que ofrece la competencia.

4.15.2. Trato Equitativo e Informado

El GFL trata a sus Clientes de manera equitativa, esto es, no discrimina entre Clientes vinculados y no vinculados, ni entre éstos, por ningún motivo que no sea justificable técnicamente. En particular:

- a. A todos los Clientes se les da igual acceso a la información veraz y relevante, sobre productos, tasas, tarifas, riesgos, entre otros, para que puedan tomar decisiones informadas.
- b. Ningún Accionista, miembro de Junta Directiva, colaborador, proveedor de servicios, consultor o auditor del GFL es objeto de condiciones (en operaciones de ahorro, préstamo, cambiarias o de otro tipo) más favorables que los demás Clientes en equivalencia de condiciones financieras. Sólo se exceptúan las operaciones fundamentadas en políticas de préstamo o captación de recursos de colaboradores, aprobadas por la Junta Directiva y comunicadas a los entes supervisores, las que, en todo caso, se mantienen en niveles pequeños para la actividad del GFL.
- c. En los sitios web de cada una de las Entidades del Grupo se publican los estados financieros con el detalle que exige la normativa vigente.

- d. El GFL atiende oportunamente las consultas de sus Clientes por cualquier vía que lo hagan (de manera personal en la plataforma de servicios, por teléfono y por correo).

Conforme lo dispone el Código de Ética Corporativo, el GFL exige a sus colaboradores abstenerse de participar en operaciones donde pudiera mediar conflicto entre: (a) su interés (o el de sus Accionistas, miembros de la Junta Directiva y colaboradores) y el de Clientes y proveedores. Además, en las relaciones con grupos vinculados, por propiedad o gobierno, se actúa con apego a la normativa vigente al respecto.

4.15.3. Unidad de Atención de Clientes

Cada Sociedad cuenta con una Unidad de Atención de Clientes para la atención de consultas y de quejas. Esta unidad canaliza los asuntos a las dependencias que correspondan, mantiene un registro de todas las quejas recibidas, con información sobre el Cliente, el asunto, fecha de recepción de la queja y fecha en que fue evacuada. Esta unidad periódicamente envía a la Alta Gerencia un informe sobre las debilidades de los servicios de la Sociedad, a fin de que se tomen las medidas correctivas.

En el caso de Seguros, la atención de consultas y de quejas se realiza dentro del área de Ventas por medio de los Oficial de Atención al Cliente y dentro del área de Reclamos. Además, por ser SLCR miembro de la Asociación de las Aseguradoras Privadas (en adelante AAP), cuenta con una Unidad llamada Centro de Defensa del Asegurado (CDA). Esta instancia ha creada especialmente para atender y resolver cualquier queja o reclamación relacionada con los derechos de los consumidores de seguros, ya sea persona asegurada, tomador del seguro y/o beneficiario. Una vez el CDA recibe la información correspondiente, inicia un procedimiento de investigación y análisis del caso, brindando una respuesta con total independencia y bajo un criterio objetivo. El plazo de atención es de 30 días naturales, salvo que el usuario deba subsanar algún defecto relacionado con el trámite. Este Centro emite un Informe trimestral el cual envía a la Superintendencia para su conocimiento y seguimiento y que también es de conocimiento de la Gerencia General.

4.16. RELACIÓN DEL GFL CON SUS PROVEEDORES

4.16.1. Normas en la Contratación con Terceros

El GFL, en la relación con proveedores de bienes y servicios se ajusta a las siguientes normas:

- a. Las contrataciones con proveedores deben obedecer a las necesidades de la Entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado.

- b. La Alta Gerencia o Gerencia encargada debe obtener justificación de cuándo y cómo una actividad o proceso puede ser objeto de outsourcing antes de aprobar el contrato. De igual manera se debe realizar una evaluación de los principales riesgos asociados al servicio outsourcing propuesto: estratégicos, reputacionales, regulatorios, operativos, riesgos de “costes de salida”, riesgos contractuales, riesgos de concentración, entre otros.
- c. La Alta Gerencia o Gerencia encargada debe informar previo a la firma de un contrato outsourcing a la Junta Directiva en los casos de alta materialidad o relevancia estratégica para la Entidad.
- d. La selección de los proveedores debe efectuarse sin ningún tipo de consideración subjetiva. La Alta Gerencia o Gerencia encargada debe definir y divulgar los procedimientos que permitan seleccionar al proveedor más favorable para los intereses de la entidad. Aplica lo establecido en el Código de Ética respecto al manejo de Conflictos de Interés.
- e. Los servicios de proveedores deben encontrarse soportados contractualmente con una descripción detallada de todos los aspectos materiales del acuerdo de outsourcing, incluyendo los derechos y responsabilidades.
- f. Deben llevarse a cabo los pasos necesarios para requerir a los proveedores de servicios proteger la información confidencial tanto de las Entidades como de los Clientes del GFL.
- g. Los contratos de compra de servicios incluyen disposiciones para el control del riesgo operativo (incluyendo el de continuidad del negocio), cumplimiento y reputacional.
- h. También, y sujeto al principio de materialidad y que se refieran a actividades críticas (core) del GFL, los contratos con terceros deben incluir cláusulas para no menoscabar la capacidad de la Superintendencia que corresponda a cada Entidad para atender sus funciones. Ellos deben estipular el acceso irrestricto a la información de esas operaciones, en las mismas condiciones que si el servicio fuera producido a lo interno de alguna de las entidades del Grupo.
- i. Para el caso de Seguros LAFISE, Con el fin de facilitar la verificación del apego a esta normativa, la Asistente ejecutiva de Gerencia, debe mantener actualizado un registro histórico de los contratos realizados y de la documentación que demuestre el cumplimiento de las políticas de contratación.

Asimismo, en el caso de LAFISE VALORES:

Emisión: Julio 2018	Versión: 015	PAGINA 52 de 60
---------------------	--------------	-----------------

- a. LAFISE Valores sólo contrata con terceros los servicios que –debido a experiencia, economías de escala u otra— resulten menos costosos externamente que lo que costaría su producción interna, sin perjuicio de la calidad esperada.
- b. En la adquisición de bienes y servicios externos necesarios para su actividad, el interés de LAFISE Valores es la prioridad. Su interés está por encima del de sus proveedores, aunque estos fueran parte de grupos vinculados.
- c. Las condiciones de oportunidad, calidad, servicio y precio constituyen la guía en la compra de bienes y contratación de servicios externos.
- d. LAFISE Valores no discrimina entre proveedores idóneos por factores que no sean los indicados en el punto anterior.
- e. LAFISE Valores preselecciona suplidores de los diversos bienes y servicios de su interés y, sujeto al principio de materialidad, pide cotizaciones antes de escoger proveedor.
- f. En el caso de compras por montos elevados se utiliza el procedimiento de licitación (privada o pública).
- g. La relación con proveedores se norma a través de las directrices que el Código de Ética posee, en función de evitar situaciones que presuman Conflictos de Interés.
- h. Todas las contrataciones de servicios externos e internos, se realizan mediante la firma de contratos de compra de servicios, que consideran disposiciones para el control del riesgo operativo (incluyendo el de continuidad del negocio), cumplimiento y reputación, así como, el resguardo de la confidencialidad de la información de LAFISE Valores.
- i. También, y sujeto al principio de materialidad y que se refieran a actividades críticas de LAFISE Valores, los contratos con terceros incluirán cláusulas para no menoscabar la capacidad de la Superintendencia para atender sus funciones. Ellos estipulan el acceso irrestricto a la información de esas operaciones, en las mismas condiciones que si el servicio fuera producido a lo interno del LAFISE Valores.

Con el fin de facilitar la verificación del apego a esta normativa, la Unidad de Proveeduría debe mantener actualizado un registro histórico de los contratos realizados y de la documentación que demuestre el cumplimiento de las políticas de contratación.

4.17. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

4.17.1. Normas para la Revelación de Información.

El GFL reconoce que sus colaboradores, Clientes, público en general, y los órganos que ejercen la supervisión prudencial de la actividad requieren conocer información de diversa naturaleza sobre su actuar y situación financiera. La revelación de información de las Entidades a los distintos destinatarios se debe hacer de la forma que se indica en este capítulo.

- a. Información a Clientes y al público. La información que las entidades del Grupo deben revelar a Clientes y al público en general, necesaria para que adopten decisiones informadas y ejerzan el control de mercado que de ellos se espera, se ajusta a los requisitos de:
 - Oportunidad, (debe ser actualizada).
 - Veracidad y sencillez (precisa, conforme a criterios estándar generalmente aceptados y de fácil comprensión para los destinatarios de ella).
 - Relevante (útil para la toma de decisiones). En particular se hace del conocimiento del público todo hecho relevante². En el caso de Seguros: Acuerdo de Superintendente SGS-A-0079-2021 Lineamientos para la comunicación de los hechos relevantes por parte de las entidades supervisadas por parte de la superintendencia general de seguros y el funcionamiento del servicio de hechos relevantes, dispuesto en la plataforma SUGESE en línea.
 - Comparable con la de otros entes que ofrezcan servicios similares.
 - Agregada no individualizada (debe resguardar el sigilo bancario de sus clientes, excepto en lo que en contrario disponga la ley).
 - General (se debe dar a todos los interesados sin exclusión).
- b. Información a los órganos reguladores y supervisores. La información a los órganos reguladores y supervisores de la actividad se debe hacer, en términos de contenido, oportunidad y grado de detalle, conforme a la normativa.

² Por *hecho relevante* se entiende cualquier decisión del accionista controlante del Banco, de la Asamblea, de la Junta Directiva o cualquier acto o hecho de índole administrativa, de negocios, de gestión del riesgo, de tipo económico o financiero que pueda influir en: (i) la cotización de las acciones y de los títulos emitidos por el Banco, (ii) en la decisión de los inversionistas de comprar, vender o mantener sus posiciones. También, cualquier hecho que así defina la SUGEF con base en normativa general.

- c. Información a sus colaboradores. A lo interno la entidad del Grupo, sus colaboradores deben tener acceso a la información necesaria para el desempeño de sus funciones, pero no a la que no lo sea. En ningún caso se permite que información privilegiada sea utilizada por los colaboradores (ni por terceras personas) en propósitos diferentes a la que dieron su origen, excepto que medie requerimiento legal en contrario.
- d. Mecanismos de divulgación. La divulgación de información se hace principalmente mediante el sitio web de cada compañía (www.LAFISE.com). Debe incluir al menos los siguientes documentos:
- Informes periódicos a los órganos supervisores.
 - Publicación de la información que exige la normativa de la plaza.
 - Informes financieros trimestrales.
 - Informe financiero anual auditado.
 - Revelación de información mínima conforme normativa vigente.
 - Calificación de riesgo otorgada por una firma calificadora autorizada cuando aplique.
 - Memoria anual del Grupo Financiero o de la Entidad, en caso de que se genere y aplique.
 - Prospectos de productos de inversión cuando aplique.
 - Encargados de atención Clientes.

De manera complementaria, se puede solicitar en forma impresa en oficinas de la entidad del Grupo y sus agencias.

4.18. OPERACIONES VINCULADAS

4.18.1. Operaciones Vinculadas

Para maximizar las sinergias y aumentar la estabilidad y rentabilidad de la operación, el Grupo, realiza de tiempo en tiempo operaciones pasivas y activas entre los miembros del mismo Grupo. Sin embargo, operaciones vinculadas –por propiedad o por gestión—que superen los límites prudenciales según la regulación podrían exponer al Grupo al riesgo de contagio y, por ello, dichas operaciones son administradas al más alto nivel administrativo, se realizan apegadas a la normativa y a los requisitos de divulgación del caso.

4.19. CAPITAL HUMANO

El Capital Humano como Principal Recurso del GFL:

El GFL reconoce su rol fundamental de contribuir para canalizar los recursos financieros de sus Clientes, para lo cual es intensivo en el uso de capital humano. El departamento de Capital Humano es el responsable de planear, coordinar y dirigir la implementación de la estrategia y gestión integral del capital humano de la organización de acuerdo con el planeamiento estratégico de las Sociedades y políticas del Grupo, facilitando y apoyando la consecución de los objetivos del negocio, el desarrollo integral de los colaboradores y las relaciones laborales. Capital Humano deberá en todo momento ser un aliado estratégico, que atiende, entiende y responde a las necesidades del negocio. Los colaboradores, a su vez, han de observar las disposiciones del Código de Ética Corporativo.

El GFL ofrece a sus colaboradores un ambiente de trabajo adecuado, sano, razonablemente aislado de riesgos socio-laborales y de respeto. También los colaboradores pueden optar por ser miembros de la Asociación Solidarista del cada una de las Entidades.

4.19.1. Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación.

El reclutamiento y la selección de colaboradores del Grupo tiene como objetivo procurar atraer los mejores candidatos que cumplan con el perfil de los cargos vacantes, sin discriminación por raza, sexo, edad, afiliación política o religión, según lo establece la Política para Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

4.19.2. Inducción y Capacitación.

Todo colaborador que ingresa a alguna de las Entidades debe pasar por un proceso de inducción, cuyo propósito es brindar a los nuevos colaboradores una introducción completa al Grupo o la Entidad que corresponda, sus valores, su cultura según lo establece la Política de Capacitación del LAFISE.

También el Grupo mantiene un programa de capacitación y actualización anual en temas regulatorios los cuales permiten complementar la enseñanza y aprendizaje de las capacitaciones que se le imparten al personal, según lo establece la Política de Capacitación del GFL.

4.19.3. Remuneración y Evaluación de Desempeño.

Cada una de las Sociedades del Grupo remunera a sus colaboradores según lo establecido en el Código de Trabajo, y a través de lineamientos internos establecidos en la Política de Compensación Salarial del Grupo que permiten el eficaz tratamiento

de los colaboradores en materia salarial, buscando garantizar mediante la aplicación de criterios establecidos de competitividad salarial del Grupo con respecto a su mercado referencial y manteniendo internamente la equidad salarial en la estructura organizacional, velando por que se promueva el buen desempeño, fomentando conductas de riesgo aceptables y refuercen la cultura del Grupo.

Periódicamente el desempeño de los colaboradores es objeto de evaluación formal, a fin de garantizar un proceso que permita a los colaboradores obtener la retroalimentación justa y oportuna sobre su desempeño alineado con los objetivos organizacionales, identificando oportunidades de desarrollo y tomando las acciones de mejora cuando sea necesario, según lo establece la Política de Evaluación al Desempeño.

Para los colaboradores de las unidades o funciones de riesgo, cumplimiento y otras funciones de control, los incentivos deben determinarse de manera independiente de cualquier línea de negocio o actividad sustantiva y las medidas de desempeño, deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos, para no poner en peligro su independencia.

Los programas de incentivos deben ser congruentes con la Declaración de Apetito de Riesgo, promover conductas de riesgo apropiadas y alentar a los colaboradores a actuar en interés de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, considerando los intereses de los Clientes.

4.19.4. Planes de Sucesión de Gerentes y Altos Ejecutivos

Dada la enorme importancia que el capital humano tiene en la conducción de los asuntos de cada una de las Entidades, para asegurar razonable continuidad de la actividad, el GFL establece un marco sólido y transparente para la sucesión de la siguiente generación de líderes en LAFISE con el fin de planificar y ejecutar la sucesión de estas posiciones claves de una forma estructurada, planeada y objetiva, para asegurar el éxito de la estrategia del negocio a largo plazo y los sucesores idóneos de posiciones claves según lo establece la Política de Sucesión.

4.20. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.20.1. Relaciones con la Comunidad

El Grupo Financiero LAFISE debe realizar actividades que contribuyan al progreso económico y social en las comunidades donde tenga presencia.

4.20.2. Responsabilidad Social Ambiental

Con apego a la noción de desarrollo sostenible, la “Política Corporativa de Responsabilidad Socio-Ambiental” del Grupo propicia una gestión social y ambiental responsable, que reduzca el impacto ambiental de las actividades propias y de los proyectos y actividades que financie. En particular, el Grupo se abstiene de financiar proyectos con impacto ambiental negativo o que razonablemente se presuma que lo deben tener. En casos de duda se exigen estudios de impacto ambiental.

4.21. DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Gerencia de cada una de las entidades del Grupo, por intermedio de los Departamentos de Capital Humano y Calidad y Procesos, debe divulgar entre todos sus colaboradores (incluyendo todo nuevo colaborador) las disposiciones de este Código, aclarar cualesquiera dudas que existan al respecto, debe destacar la necesidad imperiosa de acatarlo y obtener constancia de su lectura y aceptación por cada colaborador.

Anualmente se revisan las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo y se proponen a la Junta Directiva de la Controladora las reformas que consideren procedentes. El Código de Gobierno Corporativo actualizado y aprobado se pone en conocimiento de las Sociedades.

También cada una de las entidades del Grupo debe mantener en su sitio *web* la versión actualizada del presente Código.

5. INCUMPLIMIENTOS.

Los incumplimientos a las políticas establecidas en este documento deben ser sancionados de acuerdo con las disposiciones aplicables y contenidas en el reglamento interno de trabajo el, Código de Trabajo y/o las que sean definidas por la Gerencia de Capital Humano en conjunto con la Gerencia General y la Gerencia del Área correspondiente al colaborador que las incumpliére y a su jefatura inmediata cuando así proceda.

Adicionalmente, cualquier colaborador, cCliente o interesado en el actuar de alguna de las Sociedades, puede presentar quejas por incumplimientos a este Código de Gobierno Corporativo. Las quejas deben ser presentarse la dependencia administrativa que corresponda. o en su defecto ante la contraloría de servicios.

Las sanciones deben tener en cuenta la existencia, o no de dolo, así como la gravedad de la falta (incluyendo el impacto financiero). Se debe proceder:

- a) Amonestación verbal del jefe Inmediato: por faltas leves.

- b) Apercibimiento escrito, con copia al expediente del colaborador: cuando hubiere reincidencia del colaborador.
- c) Suspensión sin goce de sueldo hasta por ocho días: cuando el colaborador incurriere en la misma falta por la cual había recibido amonestación escrita.
- d) Despido sin responsabilidad patronal, sin perjuicio de otras acciones civiles o penales que su actuación u omisión pudieran acarrear.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS O REFERENCIADOS

- Código de Ética para Colaboradores
- Acuerdo CNS 4-16
- Acuerdo SUGEF 12-21
- Acuerdo SUGEF 31-04
- Acuerdo SUGEF 08-24
- Acuerdo CNS 16-22
- Acuerdo CNS 1-10
- Ley No. 7786
- Ley No. 8719
- Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional
- Acuerdo SUGEF 15-22.
- Política de Idoneidad, Evaluación y Remuneración para miembros de la Junta Directiva, de los Comités Técnicos y Alta Gerencia PI-183.

7. APROBACIÓN

Revisión:

Sistema Documental

Responsable documentación:

Nuria Alvarado Vargas
Jefe de Cumplimiento Regulatorio

Observaciones:

¿Requiere capacitación?	Sí ☐	No ☒
¿Requiere comprobación de lectura?	Sí ☐	No ☒
¿Documento transitorio?	Sí ☐	No ☒

Aprobadores:

Puesto	Responsable	Firma
Gerente General	Gastón Rappaccioli	