



# **MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## CONTENIDO

CAPÍTULO I GENERALIDADES .....	5
1.    Introducción .....	6
2.    Marco Legal .....	6
3.    Objetivo .....	7
4.    Definiciones .....	7
5.    Marco General.....	9
5.1  Ámbito de aplicación.....	9
6.    Identificación y Marco de Actuación del Grupo Financiero .....	9
7.    Objetivos Estratégicos .....	11
8.    Pilares Estratégicos .....	11
9.    Misión.....	12
10.   Visión .....	12
11.   Valores y Competencias Institucionales .....	12
11.1  Valores .....	12
11.2  Competencias institucionales .....	12
12.   Principios de Gobierno Corporativo .....	12
13.   Estructura documental del Sistema de Gobierno Corporativo.....	14
CAPÍTULO II GOBIERNO DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO.....	15
1.    Asamblea de Accionistas .....	16
1.1  Funciones de la Asamblea de Accionistas.....	16
1.2  Derechos de los Accionistas.....	16
1.3  Tratamiento Equitativo de los Accionistas .....	17
2.    Órganos Internos de Gestión del Gobierno Corporativo .....	17

2.1 Junta Directiva y/o Consejo de Administración.....	17
2.2 Comités/Comisiones de apoyo a Junta Directiva y/o Consejo de Administración ..	20
2.3 Funcionarios Superiores.....	21
2.4 Dirección Corporativa de Auditoría.....	23
2.5 Dirección Corporativa de Riesgos (Unidad de Administración de Riesgos) .....	23
2.6 Dirección Corporativa de Cumplimiento LD/FT .....	24
2.7 Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC.....	24
2.8 Sistema de Seguimiento de la Gestión del Negocio.....	25
3. Sistema de Control Interno .....	25
3.1 Responsables.....	26
3.2 Estructura .....	26
3.3 Componentes.....	27
3.4 Políticas Complementarias al Manual de Gobierno Corporativo.....	29
4. Sistema de Administración de Riesgos.....	29
5. Medidas para el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo .....	29
CAPÍTULO III RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS .....	31
1. Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores .....	32
2. Proveedores.....	32
3. Clientes y Usuarios de Servicios Financieros.....	32
4. Grupos de Interés Externos.....	33
CAPÍTULO IV TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	34
1. Objetivo de la revelación de información.....	35
2. Tipos de información para revelar.....	35
2.1 Página web.....	35

2.2 Medios de Comunicación .....	36
2.3 Comunicación Interna.....	36
CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES .....	37
1. Casos no previstos.....	38
2. Modificación y actualización .....	38
3. Derogatoria .....	38
4. Autorización.....	38

# **CAPÍTULO I GENERALIDADES**



# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES

### 1. Introducción

Atendiendo a las mejores prácticas internacionales y en cumplimiento al marco normativo vigente, para las entidades del Grupo Financiero de los Trabajadores, (para efectos de este Manual se entenderá como "las entidades del Grupo Financiero" a Banco de los Trabajadores, Financiera de los Trabajadores, S. A., y Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A.), es imperante promover la cultura de Gobierno Corporativo; para que las entidades que lo integran implementen prácticas sanas y eficientes, conforme a la normativa interna y los estándares internacionales en la materia; apoyando así la gestión efectiva de sus actividades, al fortalecimiento de los niveles de confianza y transparencia en la banca nacional e internacional, la protección y trato equitativo de los intereses de los accionistas, cliente interno y externo; así como, cualquier otro grupo de interés y, en general a la estabilidad del sistema financiero.

El Grupo Financiero se ve comprometido a crear, fomentar, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial y una adecuada gestión de riesgos; fortaleciendo las políticas, reglamentos, manuales, normas y procedimientos, que coadyuven a fijar la estrategia y los objetivos de las entidades que lo conforman. De la misma forma, se debe seleccionar y supervisar las actividades bancarias cotidianas, protegiendo los intereses de los depositantes y clientes, cumpliendo con las obligaciones frente al accionista y otros grupos de interés; alinear la cultura, actividades y comportamiento de la Junta Directiva o Consejos de Administración (según aplique), Funcionarios Superiores, Comités y Comisiones de las entidades que conforman el Grupo Financiero, estableciendo funciones de control en cada una de las mismas; para que operen de forma segura, sólida, con integridad y, de conformidad con la legislación y reglamentos vigentes.

Por lo tanto, las entidades que conforman el Grupo Financiero se comprometen a cumplir con lo establecido en el presente Manual, difundirlo y evaluar periódicamente su conocimiento por parte de los Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores las autoridades que formen parte de ellas.

*\*Se hace la observación que la Aseguradora de los Trabajadores, S.A.; no obstante, forma parte del Grupo Financiero, contará con un Manual propio por así requerirlo la normativa vigente, por lo que el presente no le será aplicable.*

### 2. Marco Legal

- a. Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala);
- b. Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores (Decreto Ley 383 del Jefe del Gobierno de la República);
- c. Ley de Sociedades Financieras Privadas (Decreto Ley 208 del Jefe del Gobierno de la República);
- d. Ley del Mercado de Valores y Mercancías (Decreto 34-1996 del Congreso de la República de Guatemala);
- e. Reglamento de Gobierno Corporativo (Resolución JM-62-2016 de la Junta Monetaria) y sus modificaciones;
- f. Reglamento Interno de Bolsa de Valores Nacional, S.A. (Aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 3 de octubre de 2003); y,
- g. Otras leyes y disposiciones bancarias, financieras y demás normativa aplicable a las entidades del Grupo Financiero.

### 3. Objetivo

Establecer principios, normas, estándares de conducta y prácticas correctivas para regular el actuar de: **a)** los miembros de la Junta Directiva y Consejos de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero y los Funcionarios Superiores, Gerente General y Directores que reporten a estos; **b)** el personal administrativo y operativo contratado por las entidades que conforman el Grupo Financiero, **c)** las personas que presten sus servicios por medio de outsourcing, **d)** quienes presten sus servicios por virtud de contrato de servicios profesionales y/o técnicos en las entidades que conforman el Grupo Financiero; en la realización de sus actividades y en la prestación de sus productos y servicios, así como las relaciones con los accionistas y otros grupos de interés. Asimismo, establecer la estructura adecuada de Gobierno Corporativo que permita gestionar el negocio y los mecanismos de control para verificar su cumplimiento. Para tales efectos, las entidades que conforman el Grupo Financiero deben de cumplir con las leyes y regulaciones, así como normativa interna vigente que resulte aplicable y observar los siguientes lineamientos:

- a. Sus acciones serán guiadas por la buena fe guardada y la verdad sabida;
- b. Sus actividades, se desarrollarán en un ambiente de respeto, colaboración, cordialidad y equilibrio; guardando el debido respeto a la dignidad humana de los accionistas y distintos grupos de interés, que tengan relación con las entidades que conforman el Grupo Financiero;
- c. La ética, la integridad y la honestidad, son pilares principales de todas las actividades de las entidades que conforman el Grupo Financiero;
- d. Velar siempre por que la prestación de los productos y servicios se desarrollen, conforme las leyes y disposiciones vigentes que resulten aplicables, y con base a los más altos estándares de la banca y demás servicios financieros, bursátiles y cualesquiera que presten las entidades que conforman el Grupo Financiero, para satisfacer los intereses legítimos de los clientes;
- e. La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y los Funcionarios Superiores, velarán permanentemente porque los reclamos, solicitudes, sugerencias y observaciones de cualquiera de los grupos de interés y accionistas, sean abordados con buena disposición y se resuelvan de manera oportuna; y,
- f. Cumplir con las normas y políticas corporativas que, en materia de Gobierno Corporativo, establezcan y mantengan vigentes las autoridades competentes y la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores y/o Consejos de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

### 4. Definiciones

#### a. Accionista:

Es el titular de acciones representativas del capital de las entidades del Grupo Financiero; para Banco de los Trabajadores de conformidad con su ley orgánica y para las entidades restantes del Grupo Financiero conforme su escritura constitutiva.

#### b. Asesor experto externo:

Persona individual o jurídica que presta sus servicios profesionales en apoyo a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y/o los Comités/Comisiones de Control o Negocio, en temas altamente técnicos. Su participación será estrictamente para el tema para el cual fue convocado por el órgano correspondiente.

#### c. Conflicto de interés:

Es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la entidad podría estar influenciada por un interés o beneficio personal, de otra persona o grupo. La persona, debido a su actividad o su cargo, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, ninguno de los cuales

puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales o contractuales, y la ética.

**d. Deber de prudencia:**

El deber de los miembros de la Junta Directiva y/o Consejos de Administración (según aplique), Funcionarios Superiores y los trabajadores conforme al presente Manual, para decidir y actuar con cordura, sensatez, cautela, moderación, prudencia y de manera informada con respecto a la toma de decisiones en ejercicio de sus funciones, en atención de sus obligaciones y en resguardo de los intereses de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

**e. Deber de lealtad:**

El deber de los miembros de la Junta Directiva y/o Consejos de Administración (según aplique), Funcionarios Superiores y demás trabajadores conforme el presente Manual, de actuar de buena fe velando por el interés de la entidad que es parte del Grupo Financiero, y a la cual pertenecen; absteniéndose de actuar en su propio interés, o el interés de otro individuo o grupo, a expensas de la entidad del Grupo Financiero a la cual pertenecen y del resto de los accionistas. En casos de fuerza mayor o caso fortuito, dichos administradores y demás funcionarios del banco observarán el deber de lealtad en aquellas situaciones de apoyo y solidaridad, cuando corresponda, a grupos que se vean afectados en casos concretos.

**f. Funcionarios Superiores**

Es el Auditor Interno y los funcionarios que le reportan directamente a Junta Directiva o Consejo de Administración. Así como, el Gerente General y los funcionarios que le reportan directamente a éste.

**g. Gobierno Corporativo:**

Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), los Funcionarios Superiores, los Gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la entidad, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

**h. Grupos de interés u otras partes interesadas:**

Son las personas individuales o jurídicas, distintas a los accionistas, que por su interrelación con las entidades tienen interés en ellas o pueden influir en sus actividades tales como, los miembros de Junta Directiva y/o Consejos de Administración, Funcionarios Superiores, trabajadores, clientes en general, competidores, proveedores, cualquier otro grupo de interés relacionado y/o señalado por la legislación vigente, acreedores y órganos encargados de la regulación y supervisión.

**i. Junta Directiva o Consejo de Administración (según aplique):**

Es el órgano superior responsable de la dirección general de los negocios y que supervisa la gestión de las entidades que conforman el Grupo Financiero (según aplique). La Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, está conformada por un Presidente y su respectivo Suplente, nombrados por el Presidente de la República, además por cuatro Directores Propietarios y cuatro Suplentes, designados por la Asamblea General de Accionistas del Banco. El Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, S.A., deberá ser electo por su Asamblea General de Accionistas de la Financiera, y se integra con un mínimo de tres miembros y máximo de siete, denominados consejeros, quienes ocuparán las funciones de Presidente, Vicepresidente, Secretario y si hubiere más de tres integrantes, el resto serán vocales. El Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., se integrará según lo



resuelva la Asamblea General de Accionistas, por un mínimo de tres y un máximo de cinco administradores propietarios y por un número igual de Administradores suplentes si así lo decide la Asamblea General de Accionistas. El Consejo de Administración se formará por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y uno o más vocales.

**j. Personas contratadas por servicios profesionales o técnicos:**

Son las personas que, sin existir relación de dependencia, prestan sus servicios por contrato técnicos y/o profesionales de carácter mercantil/civil.

**k. Sistema de control interno:**

Es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de las entidades que conforman el Grupo Financiero, incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

## **5. Marco General**

Para el Grupo Financiero, una cultura basada en principios, valores éticos y transparencia contribuye a incrementar y fomentar de manera sostenida y coordinada la generación de valor de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero, entre otros aspectos; en ello yace la importancia, de incorporar principios rectores de Gobierno Corporativo que servirán de orientación e interpretación a todos aquellos obligados a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Manual.

### **5.1 Ámbito de aplicación**

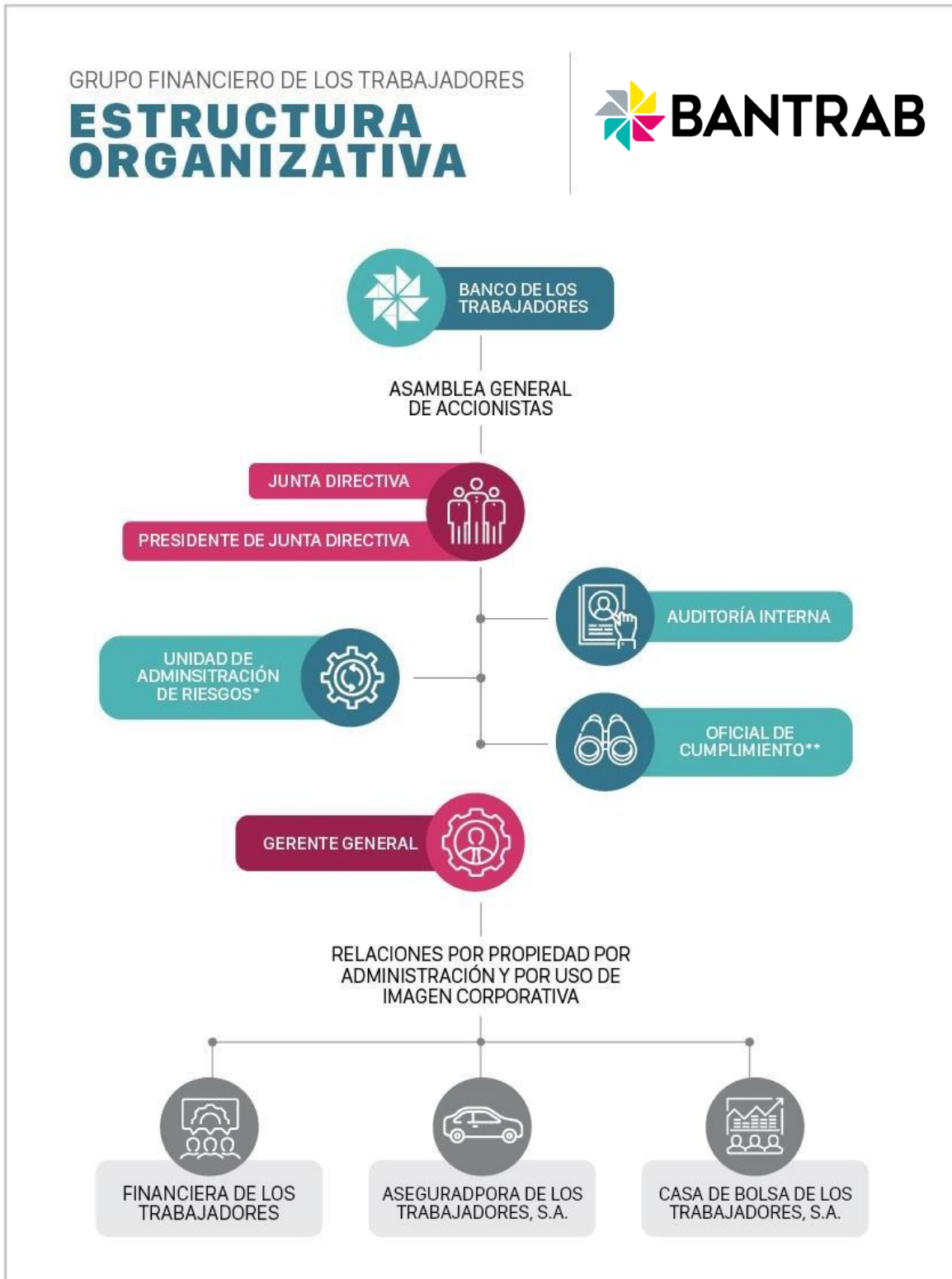
El Manual aplica a los accionistas, los miembros de Junta Directiva y/o Consejos de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores, empresas o unidades de negocio que en un futuro pudiesen formar parte del Grupo Financiero y otros grupos de interés.

## **6. Identificación y Marco de Actuación del Grupo Financiero**

El Grupo Financiero de los Trabajadores está integrado por Banco de los Trabajadores (en adelante el "Banco"), Aseguradora de los Trabajadores, S.A. (en adelante la "Aseguradora"), Financiera de los Trabajadores, S.A. (en adelante la "Financiera") y Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. (en adelante la "Casa de Bolsa"), todas, sociedades establecidas y autorizadas bajo las leyes de la República de Guatemala.

La Estructura Organizativa del Grupo Financiero de los Trabajadores que se consolida con Banco de los Trabajadores como empresa responsable del mismo y en cumplimiento con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la resolución de Junta Monetaria JM-180-2002 "Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del Grupo Financiero", la resolución de Junta Monetaria JM-62-2016 "Reglamento de Gobierno Corporativo" y sus modificaciones, la resolución de Junta Monetaria JM-3-2018 "Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras", la resolución de la Junta Monetaria JM-99-2010 y su modificación mediante la resolución JM-35-2018 "Estructura Organizativa del Grupo Financiero de los Trabajadores", el Acuerdo 06-2008 "Procedimientos para la Consolidación de Estados Financieros de Empresas que Integran Grupos Financieros" y sus modificaciones, emitido por el Superintendente de Bancos y demás normativa que resulte aplicable en el ámbito de su actuación; se conforma de la manera siguiente:

# Estructura del Grupo Financiero de los Trabajadores



*\*En cumplimiento de lo establecido en el artículo 55 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República "Ley de Bancos y Grupos Financieros, 6 y 8 de la Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011 "Reglamento para la Administración Integral de Riesgos", las entidades del Grupo Financiero de los Trabajadores instituyeron la Unidad de Administración de Riesgos de manera corporativa, designándola de forma interna como Dirección Corporativa de Riesgos, según las siguientes resoluciones: Resolución de Junta Directiva del Banco de los Trabajadores No.281/2018 inserta en el Punto 4to. del acta No. 97/2018 de fecha 07 de noviembre de 2018; Resolución de Consejo de Administración de la Financiera de los Trabajadores, S.A., No.19/2019 inserta en el Punto 2do. del acta No. 7/2019 de fecha 11 de julio de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., No.16/2019 inserta en el Punto 2do. del acta No. 7/2019 de fecha 16 de julio de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Aseguradora de los Trabajadores, S.A. No.16/2019 inserta en el Punto 5to. del acta No. 5/2019 de fecha 09 de abril de 2019.*

*\*\*En cumplimiento de lo establecido en la parte conducente de los artículo 18 y 19 del Decreto 67-2001 del Congreso de la República "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su Reglamento; y, el artículo 15 del Decreto 58-2005 del Congreso de la República "Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo" y su Reglamento, las entidades del Grupo Financiero de los Trabajadores han designado a los oficiales de cumplimiento titulares y suplentes según resoluciones siguientes: Resolución de Junta Directiva de Banco de los Trabajadores No.07/2017 inserta en el Punto 10.º Del Acta No. 1/2017 de fecha 10 de enero de 2017 (Oficial de Cumplimiento Titular); Resolución de Junta Directiva de Banco de los Trabajadores No.41/2020 inserta en el Punto 6.º Del Acta No. 18/2020 de fecha 26 de febrero de 2020 (Oficial de Cumplimiento Suplente); Resolución de Consejo de Administración de la Financiera de los Trabajadores, S.A., No.13/2019 contenida en el punto 2.º, del Acta No. 4/2019 de fecha 30 de abril de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., No.12/2019 contenida en el punto 2.º, del Acta No. 4/2019 de fecha 30 de abril de 2019; Resolución de Consejo de Administración de Aseguradora de los Trabajadores, S.A., No.28/2019 contenida en el punto 2.º, del Acta No. 14/2019 de fecha 15 de octubre de 2019. Aprobación de la Dirección Corporativa de Cumplimiento, por entidad del Grupo Financiero de los Trabajadores: Resolución de Junta Directiva del Banco de los Trabajadores No.13/2015 inserta en el Punto 4to. del acta No. 5/2015 de fecha 22 de enero de 2015; Resolución de Junta Directiva del Banco de los Trabajadores No.98/2019 inserta en el Punto 4.º del acta No. 49/2019 de fecha 12 de junio de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Financiera de los Trabajadores, S.A., No.19/2019 inserta en el Punto 2.º del acta No. 7/2019 de fecha 11 de julio de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A., No.16/2019 inserta en el Punto 2.º del acta No. 7/2019 de fecha 16 de julio de 2019; Resolución de Consejo de Administración de la Aseguradora de los Trabajadores, S.A. No.16/2019 inserta en el Punto 5.º del acta No. 5/2019 de fecha 09 de abril de 2019.*

Las relaciones entre las entidades del Grupo Financiero se regirán por las normas indicadas en este apartado y deberán velar en todo momento por los intereses de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero, pudiendo realizar operaciones financieras y/o de prestación de servicios entre sí, que sean conformes con su giro normal y respondan a su naturaleza.

Banco de los Trabajadores como empresa responsable velará, a través de su Junta Directiva, porque las entidades del Grupo Financiero cumplan con las disposiciones de la legislación aplicable y demás Comités y Comisiones, relativas al funcionamiento de grupos financieros y regulatorias específicas, y las que sobre esta materia emita la Junta Monetaria. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que cada una de las entidades del Grupo Financiero tienen respecto del cumplimiento de las disposiciones indicadas y las específicas para cada una de estas. Para ello, y con el fin de fortalecer el Gobierno Corporativo y la estrategia establecida por la empresa responsable, la Junta Directiva tendrá derecho de solicitar la información a las entidades del Grupo Financiero en cualquier momento y/o cuando lo considere pertinente, de las actividades realizadas por cada una de ellas.

## **7. Objetivos Estratégicos**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero deberán establecer en unidad la estrategia que apoyará a la dirección, administración, fortalecimiento y crecimiento sostenible del Grupo Financiero, tomando en cuenta los valores establecidos, las políticas mediante las cuales se fundamenta, la visión y misión, así como los límites de tolerancia y el apetito de riesgo autorizados por la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

## **8. Pilares Estratégicos**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero deberán fortalecer la estrategia delimitada en cumplimiento del numeral anterior, estableciendo pilares bases que deberán ser proporcionales al

tamaño, complejidad, estructura, relevancia económica, sistema de control interno, perfil de riesgo y modelo de negocio. Esto supone ajustes razonables según procedan, para contar con una estructura y prácticas de gobierno corporativo acordes a su papel e impacto potencial sobre la estabilidad financiera nacional.

## **9. Misión**

Trabajar duro por el bienestar de todos los trabajadores.

## **10. Visión**

Hacer de los trabajadores la principal fuerza financiera del país.

## **11. Valores y Competencias Institucionales**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero deben regirse por valores que representen el compromiso y la transparencia, que coadyuven a la gestión efectiva de sus actividades, al fortalecimiento de los niveles de confianza de los accionistas y los grupos de interés y se encuentren definidos y desarrollados dentro de una normativa ética. Asimismo, deberán definir y desarrollar competencias que apoyen a la estrategia y administración de las entidades referidas, siendo claves en el éxito de las actividades que apoyen el negocio.

Por lo anterior, se han establecido los siguientes valores y competencias institucionales para el Grupo Financiero:

### **11.1 Valores**

- a. Responsabilidad;
- b. Transparencia;
- c. Equidad;
- d. Trabajar con pasión;

### **11.2 Competencias institucionales**

- a. Cumplimiento;
- b. Autodeterminación;
- c. Comunicación 360°;
- d. Rendición de cuentas;
- e. Congruencia;
- f. Tolerancia;
- g. Solución al Cliente; y,
- h. Sinergia.

## **12. Principios de Gobierno Corporativo**

El sistema de Gobierno Corporativo de las entidades que conforman el Grupo Financiero está diseñado acorde con los estándares y mejores prácticas internacionales para el control interno, los principios formulados por el Comité de Basilea y las normas pertinentes, especialmente las regulaciones vigentes que sobre la materia emite la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos.

El sistema de Gobierno Corporativo deberá asegurar que siempre se preserven:

- a. Los derechos de los accionistas;
- b. El tratamiento equitativo;
- c. La función de los grupos de interés;
- d. La comunicación y transparencia;
- e. La rendición de cuentas;
- f. Sistemas permanentes de actualización de normas y cultura de gestión de riesgo;
- g. Observancia del principio de la legalidad; y,
- h. Respeto al marco normativo interno, externo e internacional, que establezcan estándares requeridos de ética y conducta corporativa.

Bajo un enfoque de procesos, el sistema de Gobierno Corporativo, parte de la elaboración y socialización de las definiciones estratégicas estructurales como la misión, los valores; y las coyunturales como la visión, los pilares, objetivos y los planes estratégicos periódicos. Lo anterior, asociado a la adecuada identificación de los grupos de interés, sus derechos y expectativas.

En cuanto a la relación función, operación y obligaciones entre la administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero y sus grupos de interés, el Gobierno Corporativo se fundamenta sobre los siguientes principios básicos:

#### **a. Transparencia**

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), Funcionarios Superiores, tienen que estar comprometidos a ir más allá de los deberes básicos de informar a propietarios y terceros sobre el desempeño de las entidades que conforman el Grupo Financiero y rendirlas cuentas a que haya lugar; informando de manera sistemática, clara y oportuna sobre los objetivos, expectativas, oportunidades, amenazas y en general todas aquellas situaciones externas o internas que tengan capacidad de influir en el presente y futuro de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

#### **b. Equidad**

Todos los grupos de interés deben tratarse con justicia, igualdad, ecuanimidad e imparcialidad; evitando así posibles conflictos y generando un clima de confianza que proporciona prosperidad a las entidades que conforman el Grupo Financiero.

#### **c. Imparcialidad**

Todas las decisiones que se tomen en las entidades que conforman el Grupo Financiero y en sus órganos colegiados, serán equilibradas y adoptadas con rectitud, no beneficiarán a ninguna parte en detrimento de otra o de los intereses de las entidades, los cuales prevalecerán en evento de conflictos de interés.

#### **d. Responsabilidad personal**

Es el compromiso y deber de los miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores de obedecer los principios generales normados dentro del marco normativo interno y externo aplicable.

#### **e. Responsabilidad corporativa**

La sumatoria de las decisiones de todas las personas involucradas, accionistas, Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y Funcionarios Superiores, constituyen la forma de actuar de una organización, por tanto, las responsabilidades corporativas se construyen a través de las responsabilidades de cada una de las personas. Adicionalmente, como la gestión

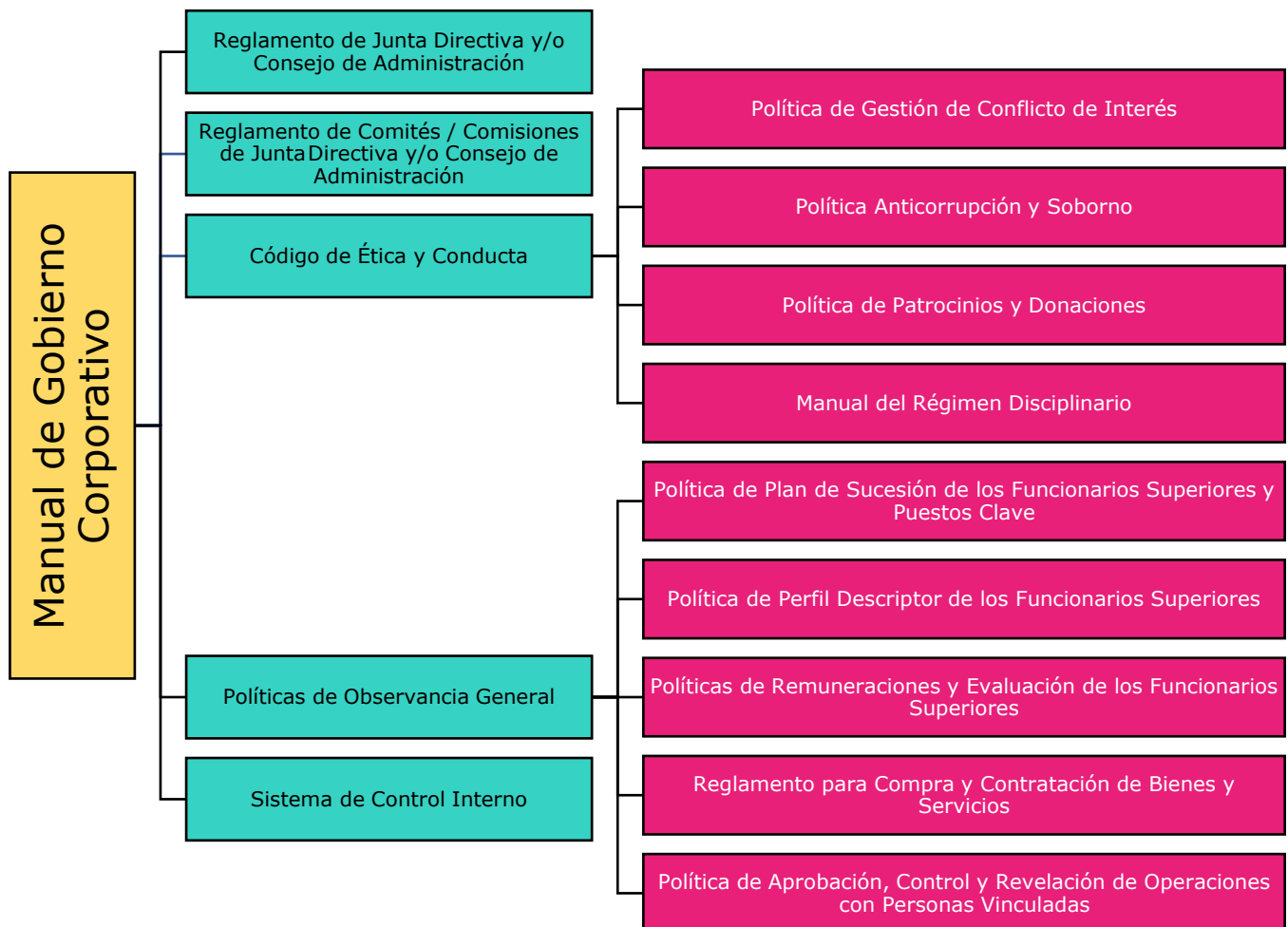
empresarial tiene impacto en la comunidad, las decisiones estratégicas y de negocios, deben tener en consideración esta circunstancia.

#### f. Competencia leal

La lealtad en el negocio es un elemento básico en las relaciones y negocios que las entidades que conforman el Grupo Financiero tengan con otros bancos y entidades del mercado financiero y bursátil, aseguradores y/o reaseguradores a nivel nacional e internacional. Para ese fin, se entenderá que un acto o hecho atenta contra la competencia leal, cuando el mismo resulte contrario a las normas sobre la materia, las sanas costumbres comerciales o al principio de la buena fe, en el mercado en que se ofrecen los productos o servicios.

### 13. Estructura documental del Sistema de Gobierno Corporativo

La estructura documental complementaria a este Manual de Gobierno Corporativo consta de normativa que se aprobará de acuerdo con el Reglamento para la Administración de Documentos Internos y se atenderá de la siguiente forma:



## **CAPÍTULO II GOBIERNO DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO**



# **CAPÍTULO II**

## **GOBIERNO DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO**

### **1. Asamblea de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero, es el órgano supremo y expresa la voluntad social en las materias de su competencia, y en consecuencia establece los lineamientos que sirven como guías para que las entidades referidas se estructuren adecuadamente observando sanas y seguras prácticas bancarias, de servicios financieros, de bolsa y administrativas, en lo que respecta a los fundamentos de un buen Gobierno Corporativo, a la estructura y las responsabilidades de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y a la relación entre esta y los Funcionarios Superiores.

#### **1.1 Funciones de la Asamblea de Accionistas**

Son funciones y atribuciones de la Asamblea General de Accionistas del Banco de los Trabajadores y/o las entidades del Grupo Financiero, además de las referidas dentro del artículo 16 del Decreto Ley No. 383 Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores y en las cláusulas conducentes de sus escrituras constitutivas según corresponda, la legislación externa e interna aplicable; las siguientes:

- a. Aprobar la política de remuneración de los miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración, cuando hubiere, la cual debe ser consistente con su Ley Orgánica para el caso de Banco de los Trabajadores, los reglamentos establecidos dentro de la Escritura Constitutiva para las demás entidades que conforman el Grupo Financiero y para ambos casos los Reglamentos de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
- b. Aprobar el Reglamento Interno de la Junta Directiva de Banco de los Trabajadores y el de los Consejos de Administración, según aplique, que regule su funcionamiento, toma de decisiones, causas de cese y dimisión, forma y frecuencia de reuniones; así como, los derechos y deberes de sus miembros, sin perjuicio de las responsabilidades que le imponen las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables;
- c. Tomar conocimiento de la Política de Gestión de Conflicto de Interés; y,
- d. Otras establecidas en la normativa vigente.

#### **1.2 Derechos de los Accionistas**

Los propietarios de acciones comunes de las entidades del Grupo Financiero tendrán los siguientes derechos fundamentales:

##### **a. Para los Accionistas comunes del Banco de los Trabajadores y/o entidades del Grupo Financiero**

Los legítimos tenedores de acciones comunes del Banco de los Trabajadores y de las entidades del Grupo Financiero tendrán los derechos fundamentales, que en lo particular establecen la Ley Orgánica del primero y los establecidos en los instrumentos de constitución de cada una de las entidades respectivamente, los que acuerden la Asamblea General de Accionistas siempre y cuando, no contravengan las disposiciones legales de los cuerpos normativos que regulan la actividad de cada una de las entidades del Grupo Financiero, el Código de Comercio y otros cuerpos normativos relacionados.



Para los usos del presente Manual, se entenderá como legítimo poseedor de acciones comunes, a la persona que, además de poseer una acción nominativa a su nombre, deberá aparecer inscritas en el libro de registro correspondiente.

Asimismo, para los accionistas de Banco, la responsabilidad de cada accionista se limita al valor de sus acciones, por lo cual, ser titular de estas, implica la aceptación de la constitución del Banco y el sometimiento a las disposiciones de esta ley y sus reglamentos.

#### **b. Para los Accionistas Preferentes de Banco de los Trabajadores y/o entidades del Grupo Financiero**

Los legítimos tenedores de acciones preferentes del Banco de los Trabajadores, así como de las entidades del Grupo Financiero que en el futuro puedan emitir este tipo de acciones, tendrán los derechos establecidos, en los instrumentos de constitución de cada una de las entidades respectivamente, los que acuerden la Asamblea General de Accionistas siempre y cuando, no contravengan las disposiciones legales del Código de Comercio, los cuerpos normativos que regulan la actividad de cada una de las entidades del Grupo Financiero y otros cuerpos normativos relacionados.

Para los usos del presente Manual, se entenderá como legítimo poseedor de acciones preferentes, a la persona que, además de poseer una(s) acción(es) nominativa(s) a su nombre, deberá(n) aparecer inscrita(s) en el libro de registro correspondiente.

Asimismo, para los accionistas de Banco, la responsabilidad de cada accionista se limita al valor de sus acciones, por lo cual, ser titular de estas, implica la aceptación de la constitución del Banco y el sometimiento a las disposiciones de esta ley y sus reglamentos y demás normativa aprobada por los órganos competentes; además de las condiciones sobre las cuales se hayan pactado la inversión.

### **1.3 Tratamiento Equitativo de los Accionistas**

Todos los accionistas que posean un mismo tipo de acción deben gozar de un tratamiento equitativo, de acuerdo con los derechos y obligaciones que éstas representen. Para efecto deben:

- a. Tener acceso de información sobre los derechos asociados a cada serie y tipo de acciones;
- b. Proteger a los accionistas minoritarios frente a actos inmoderados por parte, o en interés de accionistas con poder de control, que actúen de forma directa o indirecta; y,
- c. Restringir el uso de información privilegiada y, la gestión y/o aprobación de operaciones fuera de los términos establecidos en la normativa interna y legislación aplicable.

## **2. Órganos Internos de Gestión del Gobierno Corporativo**

Para Banco de los Trabajadores y las entidades que conforman el Grupo Financiero, son órganos internos de gestión que dirigen y controlan el Gobierno Corporativo: la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), los Funcionarios Superiores, los órganos de control y los Comités/Comisiones aprobados por Junta Directiva y/o Consejo de Administración.

### **2.1 Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

La Junta Directiva es el órgano superior responsable de la dirección del Banco y de control que, como empresa responsable, este ejerce sobre las entidades que conforman el Grupo Financiero. La misma, está conformada según se establece en la Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores y es el órgano encargado de dirigir y velar por el logro de los intereses de dichas entidades.

Los Consejos de Administración de la Financiera de los Trabajadores, S.A., Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. y demás entidades que en el futuro formen parte del Grupo Financiero, se conformarán según se establece en sus escrituras constitutivas.

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración para desempeñar de manera eficaz sus funciones y cumplir con sus responsabilidades debe reunirse con la periodicidad necesaria a fin de efectuar el seguimiento al desempeño de las entidades del Grupo Financiero; para ello podrá realizar evaluaciones periódicas de la eficacia de sus prácticas, procedimientos y políticas internas, para determinar mejoras a éstos.

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), es responsable de la supervisión del rendimiento y desempeño de las personas que sean nombradas por la misma; así como del de las entidades del Grupo Financiero, dará las directrices necesarias a los Funcionarios Superiores.

#### **a. Impedimentos para formar parte de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

No podrán actuar como miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero, las personas que no cumplan con los requerimientos según los artículos 7 inciso d), 13, 20 y 24 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República Ley de Bancos y Grupos Financiero; el artículo 17 del Decreto Ley 383, Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores; el artículo 47 del Decreto Numero 34- 96 del Congreso de la República, Ley del Mercado de Valores y Mercancías; artículos 12, 33 y 51 del Reglamento Interno de la Bolsa de Valores Nacional; artículo 3 inciso d) de la Resolución JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y su modificación mediante resolución de la Junta Monetaria JM-2-2018; los establecidos en las escrituras constitutivas correspondientes; el Reglamento de Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas y el Manual y Programa de Cumplimiento para la Prevención de LD/FT; Reglamentos Internos respectivos y demás leyes y normativa aplicables.

#### **b. Deberes y atribuciones de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) de las entidades que conforman el Grupo Financiero, además de los deberes y atribuciones definidos en el artículo 21 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República Ley de Bancos y Grupos Financieros; artículo 18 del Decreto Ley 383, Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores, y demás leyes y normativas aplicables; así como, en las escrituras de constitución de las demás entidades que conforman el Grupo Financiero, tendrán como función en apoyo al Gobierno Corporativo, las siguientes:

- i. Aprobar el Manual de Gobierno Corporativo, así como, conocer y resolver las propuestas de actualización y autorizar las modificaciones respectivas;
- ii. Aprobar y revisar de acuerdo con la periodicidad que la legislación aplicable y la normativa interna indiquen o cuando lo estime conveniente la estrategia general de negocio, los planes de acción, el presupuesto, el Sistema de Control Interno, así como las políticas relacionadas con la administración integral de riesgos y con el Gobierno Corporativo;
- iii. Aprobar y revisar la estructura organizacional, con líneas de autoridad y responsabilidad; así como, asegurar la claridad en su definición y la independencia de la función de las áreas de control;
- iv. Proponer a la Asamblea General de Accionistas, para su aprobación, la política de remuneración de los miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, cuando hubiere, la cual debe ser consistente con la Ley Orgánica del Banco y el instrumento de constitución de las entidades que conforman el Grupo Financiero (según aplique), con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
- v. Velar por que las entidades que conforman el Grupo Financiero, en sus relaciones con los grupos de interés, actúen conforme las leyes y disposiciones aplicables, cumpla de buena fe sus obligaciones y tome decisiones con juicios independientes;
- vi. Velar por los derechos de los accionistas de conformidad con la ley y al instrumento de

- constitución de las entidades que conforman el Grupo Financiero, considerando el interés de la entidad;
- vii. Conocer los reportes que le remitan los comités/comisiones de apoyo sobre el resultado de sus funciones;
  - viii. Evaluar el desempeño del Gerente General y de los Funcionarios Superiores y trabajadores que reportan directamente a la Junta Directiva o Consejo de Administración (según aplique). Así como, la evaluación de las calidades previo a que dichos funcionarios que sean nombrados en sus cargos y las acciones tendientes a corregir situaciones que sean hechas de su conocimiento susceptibles de afectar negativamente las calidades de tales personas;
  - ix. Conocer, discutir y aprobar las propuestas que realice la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en relación con las políticas de remuneración de los Funcionarios Superiores, las cuáles deben ser consistentes con los objetivos estratégicos a largo plazo, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la entidad;
  - x. Aprobar las operaciones de financiamiento que las entidades realicen con Personas Vinculadas a estas ya sea por propiedad y/o administración o entre las entidades que conforman el Grupo Financiero. Asimismo, como cualquier otro tipo de operación con Personas Vinculadas, salvo que estas últimas se realicen bajo las condiciones preestablecidas para las operaciones regulares con el público; o a precios o tarifas establecidos con carácter general por el proveedor del bien o servicio de que se trate;
  - xi. Conocer, aprobar o improbar las operaciones que a su criterio tengan carácter estratégico o involucren comprometan significativamente la disposición de activos de la entidad. Se exceptúan de lo anterior, aquellos casos en que su aprobación corresponda a la Asamblea General de Accionistas;
  - xii. Aprobar el plan anual de trabajo de la Auditoría Interna y las demás unidades de control;
  - xiii. Velar porque las autoridades y los Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores que correspondan mantengan una comunicación efectiva y transparente con la Superintendencia de Bancos y otros órganos de supervisión; y,
  - xiv. Aprobar las políticas para la evaluación de las calidades de solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, conocimientos y experiencia del Gerente General o quien haga sus veces, de los funcionarios que reportan a éste y del Auditor Interno, así como la verificación de dichas calidades de los miembros del Consejo de Administración previo a que sean nombrados en sus cargos y establecer procedimientos que permitan detectar oportunamente la ocurrencia de hechos relevantes que afectan o presuntamente puedan afectar negativamente las citadas calidades con la finalidad de que éstas se mantengan durante la gestión de dichas personas, pudiendo delegar en un Comité o Comisión Evaluadora la verificación de tales calidades.

### **c. Responsabilidades de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

Los miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración, deben cumplir, además de las disposiciones y legislación general, y normativa interna para el ejercicio de sus funciones y la toma de decisiones, con las siguientes responsabilidades:

- i. Mantenerse informados sobre la marcha de la entidad;
- ii. Actuar y tomar decisiones en función del objeto, naturaleza e intereses de la entidad, lo que incluye que no podrán servirse del nombre de esta o del cargo que ocupan en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, ni utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que se han nombrado; y,
- iii. Participar de forma activa en los asuntos de las entidades que conforman el Grupo Financiero, manteniéndose informados de los cambios significativos en el negocio de las entidades referidas y su entorno, así como actuar de forma oportuna para proteger los intereses a largo plazo.

Los miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración, serán civil, administrativa y

penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones, según lo establece la ley. Asimismo, serán responsables de los daños y perjuicios que causen al Banco y/o a las entidades que conforman el Grupo Financiero por cualquier acto, resolución u omisión, derivada de sus funciones o que en representación de cualquier entidad del Grupo Financiero realicen, en forma separada o conjunta, y que contravenga disposiciones legales o reglamentarias.

Quedarán exentos de las responsabilidades administrativas y la aplicación de las sanciones internas, quienes hubieren hecho constar por medio de su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto o por cualquier otro medio y si no se hubieren beneficiado de ninguna forma del acto ilícito.

#### **d. Resoluciones de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración cuenta con un reglamento interno, aprobado por la Asamblea General de Accionistas, que regula su funcionamiento, toma de decisiones, causas de cese y dimisión, forma y frecuencia de reuniones; así como, los derechos y deberes de sus miembros, sin perjuicio de las responsabilidades que le imponen las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.

Todas las resoluciones, acuerdos y asuntos tratados en las sesiones se harán constar en acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión, las cuales son suscritas al menos por el presidente y el secretario. Las actas deberán contener los aspectos mínimos de acuerdo con la normativa vigente.

#### **e. Conocimientos y Capacitaciones de los Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

Los miembros de la Junta Directiva y/o Consejos de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero, como órgano colegiado, deberán contar con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero; así como, en la administración de riesgos financieros, para asegurar la adecuada gestión de las entidades del Grupo Financiero y el cumplimiento de la estrategia de negocio. Con el propósito de ampliar, mantener y fortalecer los conocimientos y experiencia de sus miembros, se deberá desarrollar programas de formación permanente sobre materias de interés para el ejercicio de sus funciones; así como, desarrollar otras áreas de conocimiento que los miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) consideren conveniente. Asimismo, la constancia de participación de dichos programas quedará en el expediente de cada uno de éstos.

### **2.2 Comités/Comisiones de apoyo a Junta Directiva y/o Consejo de Administración**

Para aumentar la eficacia y profundizar en determinadas áreas, la Junta Directiva y/o Consejo de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero, podrán delegar algunas de sus funciones, pero no así sus responsabilidades, cuando proceda, estableciendo comités/comisiones reglamentarias para su apoyo.

Estos comités/comisiones están subordinados a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero, y sus reglamentos serán aprobados por Junta Directiva y/o Consejo de Administración, salvo por el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones que aprobará la Asamblea General de Accionistas; los cuales establecerán como mínimo su objeto y el alcance de su actuación, las normas de su organización y funcionamiento de acuerdo con el marco regulatorio vigente, la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum.

Estos comités/comisiones presentarán informes de sus actividades en la periodicidad que se establezca en el cuerpo normativo que regule el comité/comisión de que se trate, para ello deberán establecer los mecanismos y canales de comunicación para consolidar la información de los órganos de control para la presentación y establecerá las políticas, criterios y prácticas que deberá emplear la entidad en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera.

Los comités/comisiones de apoyo de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración de las entidades que conforman el Grupo Financiero contarán, cuando así lo autorice su reglamento o lo requiera la ley, con la participación de miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración de la respectiva entidad.

#### **a. Comité de Auditoría**

Es un órgano técnico encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa; así como de asesorar, dar apoyo y supervisar, en nombre de la Junta Directiva del Banco de los Trabajadores y/o Consejos de Administración de las entidades del Grupo Financiero en materia financiero- contable, incluidos los sistemas de cumplimiento de la normativa legal aplicable, la integridad del reporte financiero, controles y procedimientos implementados por la Auditoría Interna en protección de los intereses de las entidades del Grupo Financiero.

En el caso de las entidades del Grupo Financiero, les está permitido que uno o más integrantes del Comité de Auditoría de una entidad del Grupo Financiero, pertenezcan al Comité de Auditoría de las otras entidades del mismo Grupo Financiero.

#### **b. Comité de Gestión de Riesgos**

Es el órgano técnico a cargo de dirigir la administración integral de riesgos, para lo cual se encargará de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito; sirviendo de apoyo en gestión de los riesgos de crédito, económico, liquidez, mercado, operacional, tecnológico, legal y cualquier otro al que las entidades del Grupo Financiero se encuentren expuestos, en la implementación de sus procesos de negocio.

En el caso de las entidades del Grupo Financiero, les está permitido que uno o más integrantes del Comité de Gestión de Riesgos de una entidad del Grupo Financiero, pertenezcan al Comité de Gestión de Riesgos de las otras entidades del mismo Grupo Financiero.

#### **c. Comité de Cumplimiento**

Como parte del involucramiento de la administración en la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, el principal objetivo del Comité de Cumplimiento es asegurarse que las entidades del Grupo Financiero, cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para la prevención del lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo, con la finalidad de controlar y/o mitigar los riesgos asociados que representa derivado del uso indebido de los productos y servicios de las entidades.

En el caso de las entidades del Grupo Financiero, uno o más integrantes del Comité de Cumplimiento de una entidad del Grupo Financiero, podrán pertenecer al Comité de Cumplimiento de las otras entidades del mismo Grupo Financiero.

### **2.3 Funcionarios Superiores**

Los Gerentes Generales de las entidades del Grupo Financiero, o quien haga sus veces, y los Funcionarios que le reporten a éste directamente a la Junta Directiva y/o Consejos de Administración

(según aplique), deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), para fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de las entidades que conforman el Grupo Financiero y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que establezca el instrumento de constitución y aquellas que les confiera la Junta Directiva y/o Consejo de Administración.

#### **a. Impedimentos para formar parte de los Funcionarios Superiores**

No podrán ser parte de los Funcionarios Superiores de las entidades que conforman el Grupo Financiero, las personas que incumplan con los requisitos establecidos en los artículos 13, 20 y 24 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros; el artículo 19 del Decreto Ley 383 Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores; el artículo 47 del Decreto Número 34-96 del Congreso de la República, Ley del Mercado de Valores y Mercancías; artículos 12, 33 y 51 del Reglamento Interno de la Bolsa de Valores Nacional; artículo 3 inciso c) de la Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y su modificación mediante resolución de Junta Monetaria JM-2-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo; los establecidos en las escrituras constitutivas correspondientes; el Reglamento Interno respectivo y demás leyes y normativa aplicables.

#### **b. Deberes y atribuciones de la Gerencia General y Funcionarios Superiores**

Los Funcionarios Superiores de las entidades que conforman el Grupo Financiero, deben de cumplir con las directrices que la Junta Directiva o el Consejo de Administración (según aplique) dicten para el alcance de los objetivos particulares de las entidades y en conjunto como Grupo Financiero; para lo cual en apoyo al Gobierno Corporativo tendrán, además, las siguientes funciones:

- i. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por Junta Directiva y/o Consejo de Administración;
- ii. Desarrollar sus funciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique);
- iii. Ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de las entidades del Grupo Financiero;
- iv. Velar por que se implemente un adecuado Sistema de Control Interno y asegurar su funcionamiento y efectividad;
- v. Dotar a los distintos niveles de gestión y operación de las entidades que conforman el Grupo Financiero, con los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Control Interno;
- vi. Asegurar el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asumen las entidades que conforman el Grupo Financiero, en el desarrollo de sus operaciones y actividades;
- vii. Mantener una estructura de organización que soporte una gestión del negocio basada en riesgos y que incorpore claramente responsabilidad, autoridad y líneas jerárquicas;
- viii. Desarrollar procesos que identifiquen, midan, verifiquen, controlen y reporten los riesgos incurridos por las entidades que conforman el Grupo Financiero;
- ix. Velar por subsanar las deficiencias identificadas por Auditoría Interna y Externa;
- x. Velar porque sus Direcciones y áreas a cargo, cumplan con las normativas legales vigentes;
- xi. Verificar que, en sus Direcciones y áreas a cargo, se implementen prácticas y controles adecuados al sistema ético y de prevención de conflictos de interés;
- xii. Verificar que existan canales adecuados para asegurar la transparencia a lo interno y hacia

- los clientes de las entidades que conforman el Grupo Financiero;
- xiii. Garantizar la exactitud y oportunidad de la información enviada a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), los Comités/Comisiones de apoyo y a la Gerencia General, necesaria para la toma de decisiones;
  - xiv. Garantizar que en la estructura de sus Direcciones se tomen en cuenta el principio de segregación de funciones;
  - xv. Velar porque en las distintas áreas se tengan los recursos necesarios y a los trabajadores estén debidamente capacitadas, para brindar a las áreas de control y de gestión de riesgos los elementos e informes que sean necesarios en apoyo de los órganos de control en la gestión de los riesgos a los cuales estén afectas las entidades del Grupo Financiero; y,
  - xvi. Desempeñar las demás funciones que a futuro se deriven de disposiciones administrativas y/o normativa interna; así como de disposiciones legales, administrativas y/o normativa externa.

### **c. Responsabilidades de los Funcionarios Superiores**

Los Funcionarios Superiores serán civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Todo acto, resolución u omisión de los miembros de los Funcionarios Superiores que contravenga disposiciones legales o reglamentarias; o que cause daño o perjuicio a las entidades que conforman el Grupo Financiero, los hará incurrir en responsabilidad para con las mismas y para con terceros.

Quedarán exentos de responsabilidad administrativa y a la aplicación de las sanciones internas, quienes hubiesen hecho constar por medio de su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto o por cualquier otro medio y no se hubieren beneficiado de ninguna forma del acto ilícito.

## **2.4 Dirección Corporativa de Auditoría**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero cuentan con una Dirección Corporativa de Auditoría, que hace las veces de Auditor Interno, encargada entre otros asuntos de evaluar el Sistema de Control Interno; asimismo, de evaluar anualmente la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos y del gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones, contribuyendo a mejorar su eficiencia. Dicha Dirección, reporta directamente a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

La Dirección Corporativa de Auditoría contará con una actividad independiente, objetiva y un equipo de profesionales que apoyarán todas las funciones y actividades de auditoría al interior de todas las entidades que conforman el Grupo Financiero.

El Director Corporativo de Auditoría, deberá informar al Comité de Auditoría, sin perjuicio de los informes y reportes especiales que se requiera hacer en cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

A las entidades del Grupo Financiero de los Trabajadores, le está permitido que la persona responsable de la Auditoría Interna (Director Corporativo de Auditoría) del Banco de los Trabajadores (empresa responsable del Grupo Financiero), sea designada como responsable de la auditoría interna de las demás entidades del Grupo Financiero.

## **2.5 Dirección Corporativa de Riesgos (Unidad de Administración de Riesgos)**

Las entidades del Grupo Financiero cuentan con un área de evaluación de riesgos corporativo, encargada entre otros asuntos de proponer, coadyuvar, implementar y verificar periódicamente el

sistema de administración integral de riesgos de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

La Dirección Corporativa de Riesgos contará con una actividad independiente y un equipo de profesionales que apoyarán todas las funciones y actividades de la gestión de riesgos de todas las entidades que conforman el Grupo Financiero. Dicha dirección, reporta directamente a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

La Unidad de Administración de Riesgos reportará al Comité de Gestión de Riesgos, sin perjuicio de los informes y reportes especiales que se requiera hacer en cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

Para las entidades del Grupo Financiero, le está permitido que uno o más integrantes de la Unidad de Administración de Riesgos (Dirección Corporativa de Riesgos) del Banco de los Trabajadores (empresa responsable del Grupo Financiero), pertenezcan a la Unidad de Administración de Riesgos de las entidades del Grupo Financiero.

## **2.6 Dirección Corporativa de Cumplimiento LD/FT**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero cuentan con un área de prevención de riesgo de lavado de dinero y otros activos y financiamiento al terrorismo corporativo encargada entre otros asuntos de coadyuvar a implementar el sistema integral para la prevención y control del lavado de activos y financiamiento al terrorismo

La Dirección Corporativa de Cumplimiento LD/FT contará con una actividad independiente y un equipo de profesionales que apoyarán todas las funciones y actividades de la gestión de cumplimiento de LD/FT de todas las entidades que conforman el Grupo Financiero. Dicha dirección, reporta directamente a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

El Director Corporativo de Cumplimiento LD/FT deberá informar al Comité de Cumplimiento, sin perjuicio de los informes y reportes especiales que se requieran hacer en cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

Salvo por el Oficial de Cumplimiento, las entidades del Grupo Financiero, les está permitido que uno o más integrantes de la Dirección Corporativa de Cumplimiento LD/FT del Banco de los Trabajadores (empresa responsable del Grupo Financiero), pertenezcan a la Unidad de Cumplimiento de LD/FT de las entidades del Grupo Financiero.

## **2.7 Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC**

La Unidad Administrativa de Cumplimiento – UAC contará con una actividad independiente y un equipo de profesionales que apoyarán todas las funciones y actividades de su gestión en todas las entidades que conforman el Grupo Financiero; asimismo, podrá tener acceso a la información que sea necesaria para cumplir con sus responsabilidades, así como la facultad de comunicarse directamente con cualquier miembro del personal de las entidades.

La Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC, tendrá entre otras funciones, las siguientes:

- i. Velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la entidad en el país y, cuando proceda, en el extranjero;
- ii. Hacer del conocimiento del Comité respectivo cuando corresponda, los informes o reportes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, de forma trimestral o semestral, según aplique.
- iii. Verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos cumpla



con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables;

- iv. Velar porque el personal de la entidad tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda; y
- v. Otras que le asigne la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según corresponda) y la legislación aplicable a cada entidad del Grupo Financiero.

La Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC, desarrollará sus funciones dentro del marco del presente Manual.

Esta unidad deberá elaborar un plan anual de trabajo, el cual será aprobado por el Comité correspondiente, a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre del año anterior al que se trate. Este plan debe incluir el alcance, objetivos, asignación de recursos y el cronograma de las actividades programadas.

Para las entidades del Grupo Financiero, le está permitido que uno o más integrantes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC del Banco de los Trabajadores (empresa responsable del Grupo Financiero), pertenezcan a la Unidad Administrativa de Cumplimiento - UAC de las entidades del Grupo Financiero.

## **2.8 Sistema de Seguimiento de la Gestión del Negocio**

Los Funcionarios Superiores deben de proponer para su aprobación, al menos una vez por año, a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), los controles, indicadores y resultados esperados orientados al apoyo de la responsabilidad en el seguimiento de la gestión y cumplimiento de los objetivos de los Funcionarios Superiores.

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) debe conocer y aprobar los indicadores dentro del último trimestre del año anterior al que se trate, con el fin de que el primer mes del año siguiente todos los trabajadores de las entidades del Grupo Financiero conozcan claramente los objetivos estratégicos y metas que se han fijado para el próximo período, en cada una de ellas. Asimismo, la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique), podrá solicitar opinión previa de las unidades técnicas y órganos colegiados de apoyo para el análisis, determinación y aprobación de dichos controles e indicadores, cuando así lo requiera.

## **3. Sistema de Control Interno**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero implementarán un Sistema de Control Interno basado en las mejores prácticas internacionales, el marco normativo vigente y en un conjunto de valores y principios, que, a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos, permitan a los Funcionarios Superiores asegurar de manera razonable, gestionar los riesgos a los que se ven expuestas las entidades que conforman el Grupo Financiero debido de sus actividades y comprometer el cumplimiento de sus objetivos fundamentales y estratégicos.

El Sistema de Control Interno apoya el logro de los objetivos de las entidades que conforman el Grupo Financiero, al tiempo que procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que le sea aplicable a cada una de dichas entidades.

La Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) velará a través del Comité de Auditoría, porque el Sistema de Control Interno soporte la sostenibilidad y permanencia de los negocios de las entidades que conforman el Grupo Financiero a lo largo del tiempo.

La Dirección Corporativa de Auditoría es responsable de revisar periódicamente los elementos y componentes de dicho sistema con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que sean necesarias y la incorporación de los nuevos estándares nacionales e internacionales que regulen la materia. De esta manera, las entidades que conforman el Grupo Financiero velan porque el Sistema de Control Interno cumpla, no solamente con las normas y prácticas que le son aplicables en Guatemala, sino con las mejores prácticas internacionales en atención de generar una banca y un sistema financiero competitivo.

### **3.1 Responsables**

Son responsables del Sistema de Control Interno la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y los Funcionarios Superiores. La participación y responsabilidad de cada uno de ellos deberá estar claramente definida en los manuales operativos, perfiles de puesto, descriptores de funciones, las políticas y procedimientos, de control de riesgos y en otras normas de naturaleza similar establecidas por las entidades que conforman el Grupo Financiero.

### **3.2 Estructura**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero, siguiendo el marco normativo y las mejores prácticas internacionales, estructurará un esquema del Sistema de Control Interno con base en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, cuyo objetivo es garantizar que las operaciones del grupo se realizan de conformidad con la regulación aplicable y con las políticas y procedimientos internos establecidos por las entidades que conforman el Grupo Financiero. El esquema del sistema control interno está compuesto de la siguiente manera:

#### **a. Primera línea**

La constituyen las unidades de negocio y unidades operativas del Banco y de las entidades que conforman el Grupo Financiero, quienes son responsables de la gestión de los riesgos actuales, emergentes y de la ejecución de los procedimientos de control.

#### **b. Segunda línea**

La constituyen las unidades de control (cumplimiento normativo, cumplimiento LD/FT y riesgo integral), esta línea identifica los riesgos actuales y emergentes, define las políticas de control en su ámbito de especialidad transversal, supervisa la correcta implementación de estas, proporciona formación y asesoría a la primera línea.

#### **c. Tercera línea**

La constituyen la auditoría interna y externa, su objetivo es evaluar la actividad desarrollada por la primera y segunda línea de defensa, para la cual las entidades que conforman el Grupo Financiero asumen la normativa local y las mejores prácticas de la industria y a nivel internacional sobre la función de auditoría, que se configura como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones. Su rol principal es ayudar a las entidades que conforman el Grupo Financiero a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Este esquema tiene por objeto promover la actuación coordinada de las tres líneas de defensa, de tal forma que no sólo se incremente la efectividad del funcionamiento del modelo de control interno, al asegurar la adecuada cobertura de la gestión de los riesgos en los que incurren las entidades que conforman el Grupo Financiero en el desarrollo de sus negocios, sino que, además sea más eficiente.

Adicionalmente, provee de un mecanismo ordenado de comunicación a los Funcionarios Superiores

que permite la priorización y el escalamiento de las cuestiones relativas al control interno. Este mecanismo se ha estructurado a través de una serie de Comités/Comisiones de diferente frecuencia, cuyo objetivo es conocer y tomar decisiones sobre las cuestiones de control que puedan tener un impacto significativo en los objetivos.

El control interno, a través de mecanismos de delegación, seguimiento y control, lo ejercen los miembros de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y los Funcionarios Superiores, es armonizado por un auditor interno que aporta los elementos técnicos necesarios, y se conformarán a partir de una cultura de autocontrol, que exige como elemento clave del Sistema de Control Interno una gran claridad por parte de todos los funcionarios de las entidades del Grupo Financiero sobre los postulados estratégicos. Las entidades del Grupo Financiero basan su adecuado desempeño en el autocontrol, por lo anterior, los controles, son y deben ser, parte integral de los procesos, procedimientos o prácticas. Los controles, se deben diseñar en conjunto entre, los usuarios y los gestores de éstos y documentarse adecuadamente en los respectivos manuales funcionales.

### **3.3 Componentes**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero deberán aplicar un Sistema de Control Interno adecuado a la naturaleza, la complejidad y los riesgos inherentes de sus negocios, los cuales deberán ser periódicamente revisados y adaptados a los cambios y necesidades de su entorno. El Sistema de Control Interno comprenderá, como mínimo, lo siguiente:

#### **a. Ambiente de control**

Sistema de organización y administración que corresponda al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existente entre las áreas operativas y administrativas las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones. Este sistema contemplará una adecuada segregación de las actividades atribuidas a los integrantes de la entidad de tal forma que sea evitado, entre otros, el conflicto de interés, así como prever medios para minimizar y vigilar adecuadamente áreas identificadas como de potencial conflicto.

#### **b. Establecimiento de objetivos estratégicos**

Deberá implementarse una organización y administración para el establecimiento de objetivos a alto nivel, previo a que los Funcionarios Superiores puedan identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que los Funcionarios establezcan un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión y visión de las entidades que conforman al Grupo Financiero.

#### **c. Identificación de eventos**

Sistema de control de riesgos que corresponda a los mecanismos establecidos en las entidades que conforman el Grupo Financiero para la identificación de los riesgos. Este sistema deberá referirse tanto a riesgos externos como a los internos.

#### **d. Evaluación de riesgo**

Sistema de control de riesgos que corresponda a los mecanismos establecidos en las entidades que conforman al Grupo Financiero para la evaluación, vigilancia y administración de los riesgos. Este sistema deberá referirse tanto a riesgos externos como a los internos e incluirá la evaluación permanente de los mecanismos y actividades de control.

#### **e. Respuesta del riesgo**

Sistema de control de riesgos que corresponda a los mecanismos establecidos en las entidades que conforman el Grupo Financiero para establecer las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.

#### **f. Actividades de control**

Sistema basado en políticas, procedimientos, controles preventivos, detectivos o correctivos, reglamentos, manuales y demás normativa interna que se ejecutan en todos los niveles de las entidades que conforman el Grupo Financiero para el seguimiento de las actividades desarrolladas; de forma que se pueda evaluar si los objetivos de las entidades referidas están siendo alcanzados, si los límites establecidos y las leyes y reglamentos aplicables están siendo cumplidos, así como, asegurar que cualesquiera excepción y desvíos significativos puedan ser prontamente informados a la Gerencia General y a la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y ser subsanados, de ser el caso.

#### **g. Información y comunicación**

Sistema que permita identificar, recoger, generar, procesar y divulgar información confiable y oportuna en materia financiera, operacional, administrativa y de cumplimiento, e información de mercado sobre eventos y condiciones relevantes para la toma de decisiones y que corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración e intercambio de información, tanto interna como externa, necesarios para desarrollar, administrar, verificar y controlar las operaciones, las actividades y los recursos de las entidades que conforman el Grupo Financiero.

Este sistema, comprenderá también las acciones realizadas para la difusión de las responsabilidades que corresponden a los diferentes niveles directivos y al personal sobre el control de sus actividades, así como la remisión de información a las entidades reguladoras sobre las operaciones de las entidades que conforman el Grupo Financiero y sobre el desarrollo del sistema de control.

#### **h. Supervisión**

Se compone de dos partes siendo la primera el monitoreo, que es el proceso que se lleva a cabo para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. Se realiza por medio de la supervisión continua que realizan los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad frente al control interno. La segunda, las evaluaciones independientes, que son los procedimientos de seguimiento permanente, así como, la autoevaluación de cada área, que proporcionan una retroalimentación importante. Adicionalmente, es necesario realizar evaluaciones que se centren directamente sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, las cuales deben ser realizadas por personas totalmente independientes del proceso, tales como auditores internos o externos, como requisito indispensable para garantizar su imparcialidad y objetividad.

Los componentes del Sistema de Control Interno se apoyan sobre los siguientes pilares:

- a. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos;
- b. Ejerce responsabilidad de supervisión;
- c. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad;
- d. Demuestra compromiso para la competencia;
- e. Hace cumplir con la responsabilidad;
- f. Especifica objetivos relevantes;
- g. Identifica y analiza los riesgos;
- h. Evalúa el riesgo de fraude;
- i. Identifica y analiza cambios importantes;

- j. Selecciona y desarrolla actividades de control;
- k. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología;
- l. Se implementa a través de políticas y procedimientos;
- m. Usa información relevante;
- n. Comunica internamente;
- o. Comunica externamente;
- p. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes; y,
- q. Evalúa y comunica deficiencias.

### **3.4 Políticas Complementarias al Manual de Gobierno Corporativo**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero han desarrollado e implementado una serie de políticas complementarias al Manual de Gobierno Corporativo, que son:

- a. Reglamento Interno de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique);
- b. Código de Ética y Conducta;
- c. Política de Gestión de Conflicto de Interés;
- d. Política Anticorrupción y Soborno;
- e. Manual de Régimen Disciplinario;
- f. Política del Plan de Sucesión de Funcionarios Superiores y Puestos Clave;
- g. Política de Remuneraciones y Evaluación de la Funcionarios Superiores;
- h. Política de Perfil Descriptor de Funcionarios Superiores;
- i. Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas;
- j. Política de Patrocinios y Donaciones;
- k. Reglamento para Compra y Contratación de Bienes y Servicios;
- l. Reglamentos de Comités/Comisiones; y,
- m. Otras que en el futuro sean establecidas por los órganos competentes en observancia la normativa vigente.

## **4. Sistema de Administración de Riesgos**

El Sistema de Administración de Riesgos de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero engloba la definición de políticas y lineamientos de riesgos, objetivos específicos para su administración, la definición e implementación de los componentes del sistema (identificación, evaluación, medición, administración, monitoreo y reporte de los riesgos), la creación y seguimiento de un mapa de riesgos, así como los límites mínimos y máximos de exposición, entre otros.

## **5. Medidas para el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo**

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Manual, así como, en el Código de Ética y Conducta, sea de forma activa o por omisión de sus deberes, significará para los miembros de la Junta Directiva o Consejo de Administración, el Director, Funcionarios Superiores y trabajadores que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Régimen Disciplinario y leyes aplicables, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de las entidades que conforman al Grupo Financiero.

Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores, tales como reincidencias, pérdidas para las entidades que conforman el Grupo Financiero o para los clientes, entre otros. Dicha previsión se incluirá en los contratos respectivos y se informará a los Funcionarios Superiores.

Los accionistas, los Miembros de Junta Directiva y/o Consejos de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero, deberán informar ante la, Dirección de Cumplimiento y Gobierno Corporativo y/o Línea Ética, cuando consideren o tengan conocimiento que ha habido algún tipo de incumplimiento a lo previsto en el Manual de Gobierno Corporativo y cualquiera de las normativas que forman parte de la estructura documental de éste. Las unidades de control, anteriormente mencionadas, realizarán el procedimiento pertinente y lo escalarán al órgano superior correspondiente.

## **CAPÍTULO III RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS**



# **CAPÍTULO III**

## **RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS**

### **1. Miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores**

La relación de las entidades que conforman el Grupo Financiero con todos sus grupos de interés debe basarse sobre los valores institucionales y los de Gobierno Corporativo establecidos dentro del presente manual y demás normativa vigente que resulte aplicable.

Las entidades que conforman el Grupo Financiero cuentan con herramientas y mecanismos que le aseguran:

- a. Otorgar un trato justo y respetuoso a los miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores;
- b. Generar espacios de diálogo, en igualdad de condiciones, con los demás actores de las entidades que conforman el Grupo Financiero;
- c. Evitar la fuga del talento humano;
- d. Promover sanas prácticas de conducta, por parte de los miembros de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionarios Superiores y trabajadores; y,
- e. Generar una cultura de excelencia, por la que todo tendrá derecho a ser capacitado e incentivado.

Como una sana práctica las entidades que conforman el Grupo Financiero han definido una política que establece un método estándar para administrar el proceso de selección y reclutamiento de personal, así como, las etapas que deben seguirse para una correcta aplicación de la política.

### **2. Proveedores**

Las relaciones de las entidades que conforman el Grupo Financiero con los proveedores y las personas que trabajen en éstas, provienen de relaciones de negocios necesarias para poder prestar los servicios y productos a los clientes. Estas relaciones se basan en los principios del derecho que les aplique, así como en la atención a los señalados por las mejores prácticas internacionales; para desarrollar así una relación equilibrada.

Como una sana práctica las entidades que conforman el Grupo Financiero han aprobado el Reglamento de Compra y Contratación de Bienes y Servicios el cual define un método estándar para ejecutar las operaciones relacionadas, las etapas que deben seguirse para una correcta gestión, estableciendo límites, montos y niveles definidos de autorización.

### **3. Clientes y Usuarios de Servicios Financieros**

Las relaciones de las entidades que conforman el Grupo Financiero, con los clientes, inversionistas y usuarios de servicios financieros, se desarrolla dentro de un marco de absoluto respeto y se procura mantener un adecuado equilibrio jurídico en la relación Cliente/Compañías.

Las entidades que conforman el Grupo Financiero son y serán, una organización orientada al cliente como lo imponen las definiciones estratégicas que se declaran en el presente Manual, razón por la cual, la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique) y los Funcionarios Superiores, tendrán como prioridad, la creación y fortalecimiento para todos los trabajadores, de una cultura de servicio al cliente.



## **4. Grupos de Interés Externos**

Las relaciones de las entidades que conforman el Grupo Financiero, con los grupos de interés externos de carácter tales como la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Administración Tributaria, Intendencia de Verificación Especial, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio Público, Organismo Judicial, entre otros, se caracterizan por la armonía, dado que las entidades del Grupo Financiero son y serán respetuosas de la ley y de las normas regulatorias y reglamentarias.

# **CAPÍTULO IV TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**



# **CAPÍTULO IV**

## **TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **1. Objetivo de la revelación de información**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero respetan la confidencialidad de las operaciones financieras establecidas en la normativa vigente y cuentan con principios de revelación y comunicación de información para mantener un nivel de información oportuno y confiable con los Accionistas, los Grupos de Interés, calificadoras de riesgos y entes reguladores en general.

### **2. Tipos de información para revelar**

Con el fin de suministrar un conocimiento adecuado a los Accionistas, los Grupos de Interés y reguladores en general, de cada una de las entidades que conforman el Grupo Financiero, se pondrá a disposición la información financiera y no financiera de cada entidad a través de los canales regulados y permitidos por la normativa interna y externa.

Sin perjuicio de lo que impongan las normas aplicables en cuanto al tipo y periodicidad de la información, las entidades que conforman el Grupo Financiero deben revelar la siguiente información:

- a. Toda acción o hecho considerado de interés público, de acuerdo con los criterios de los entes reguladores;
- b. Conclusiones de las revisiones de las calificadoras de riesgo;
- c. Información financiera y no financiera periódica a través de la Superintendencia de Bancos;
- d. Estados financieros auditados con notas de los auditores externos para al mes de diciembre;
- e. Memoria de Labores del Gerente General y de la Junta Directiva dirigidos a la Asamblea General de Accionistas de las entidades del Grupo;
- f. Código de Ética y Conducta;
- g. Información de productos y servicios;
- h. Informe anual de gobierno corporativo; y,
- i. Cualquier otra información que tenga el carácter relevante o que sea obligación revelar conforme la normativa que resulte aplicable.

Para tal efecto, la información descrita en los literales anteriores, se divulgará por los medios que la administración considere oportunos.

#### **2.1 Página web**

Sin perjuicio de cualquier otro medio de comunicación, las entidades que conforman el Grupo Financiero deben mantener, en la página de inicio de su sitio web, un vínculo directo de fácil reconocimiento que conduzca hacia un apartado específico denominado "Gobierno Corporativo", de cuyo contenido será responsable la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

Toda la información deberá estar disponible en idioma español y sin restricciones para su descarga e impresión. El contenido mínimo a publicar en el apartado sobre Gobierno Corporativo será el siguiente:

- a. Estructura organizacional;
- b. Manual de Gobierno Corporativo;
- c. Informe anual de Gobierno Corporativo a que se refiere el artículo 24 de la resolución de Junta Monetaria JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo; y,

d. Memoria de labores anual.

## **2.2 Medios de Comunicación**

Las entidades que conforman el Grupo Financiero solamente utilizarán los medios de comunicación social establecidos dentro de la normativa interna y externa correspondiente, para el cumplimiento de las obligaciones legales y para la promoción y venta de los productos y servicios que ofrece. Cualquier manifestación pública de carácter informativo deberá ser autorizada mediante el proceso establecido dentro del Manual de Comunicación correspondiente.

## **2.3 Comunicación Interna**

Todos los reglamentos, manuales de políticas y procedimientos, y cualquier documento de carácter normativo o regulatorio interno, deben ser de fácil acceso a los miembros de Junta Directiva, Funcionarios Superiores y trabajadores, quienes son responsables de la aplicación de sus instrucciones. Los reglamentos, manuales y documentos normativos o de regulación interna se emitirán en formato electrónico y colocado en la herramienta interna de las entidades que conforman el del Grupo Financiero conforme los procedimientos establecidos en el Manual de Comunicación Interna.

La lectura del Manual de Gobierno Corporativo es de carácter obligatorio, y debe dejarse constancia del cumplimiento de su lectura y la adhesión en el expediente de cada miembro de Junta Directiva y/o Consejo de Administración, Funcionario Superior o trabajador. Asimismo, cualquier actualización del presente Manual, Código de Ética y Conducta, Política de Gestión de Conflicto de Interés, Política de Anticorrupción y Soborno y Manual de Régimen Disciplinario, deberá hacerse de conocimiento a los antes mencionados, dejando constancia en el expediente de estos.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSICIONES FINALES**



# **CAPÍTULO V**

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **1. Casos no previstos**

Cualquier otra disposición no contemplada en este Manual, será resuelta por la Junta Directiva y/o Consejo de Administración (según aplique).

### **2. Modificación y actualización**

Toda modificación al presente Manual será aprobada por Junta Directiva o el Consejo de Administración (según aplique). Asimismo, se revisará anualmente o cuando sea necesario para su debida actualización. Las sugerencias para efectuar modificaciones deben ser canalizadas por medio de Gobierno Corporativo, y dichas propuestas deben someterse al comité de Auditoría y el área u órgano facultado quien evaluará la viabilidad; y elevará las propuestas con el debido sustento para el conocimiento y aprobación de Junta Directiva o Consejo de Administración (según aplique).

### **3. Derogatoria**

- Se deroga el Manual de Gobierno Corporativo aprobado en el inciso "h". del numeral 2 de la resolución No. 19/2021, inserta en el punto cuarto del acta No. 11/2021 de la sesión celebrada por Junta Directiva de Banco de los Trabajadores el 04 de febrero de 2021.
- Se deroga el Manual de Gobierno Corporativo aprobado en el inciso "h". del numeral 2 de la resolución No. 5/2021, inserta en el punto noveno del acta No. 02/2021 de la sesión celebrada por el Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, S.A. el 18 de febrero de 2021.
- Se deroga el Manual de Gobierno Corporativo aprobado en el inciso "h". del numeral 2 de la resolución No. 1/2021, inserta en el punto tercero del acta No. 2/2021 de la sesión celebrada por Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, S.A. el 23 de febrero de 2021.

### **4. Autorización**

Este manual se aprobó en:

- La sesión de Junta Directiva de Banco de los Trabajadores, según el numeral 2 de la resolución No. 226/2022 inserta en el punto quinto del acta 109/2022 de la sesión celebrada el 13 de diciembre del 2022.
- La sesión de Consejo de Administración de Financiera de los Trabajadores, Sociedad Anónima según numeral 2 de la resolución No. 34/2022, inserta en el punto undécimo del acta 13/2022 de la sesión celebrada el 16 de diciembre del 2022.
- La sesión de Consejo de Administración de Casa de Bolsa de los Trabajadores, Sociedad Anónima según el numeral 2 de la resolución No. 24/2022, contenida en el punto séptimo del acta 13/2022 de la sesión celebrada el 13 de diciembre del 2022.