

# Financiera Consolidada

## Manual de Gobierno Corporativo

## Índice

1.	Presentación .....	3
2.	Antecedentes .....	4
3.	Base legal .....	4
4.	Gobierno corporativo.....	5
5.	Organización de la financiera.....	6
6.	Políticas y procedimientos de gobierno corporativo .....	9
7.	Responsabilidad del Consejo de Administración .....	24
8.	Responsabilidades de los gerentes .....	25
9.	Comités de apoyo al Consejo de Administración .....	26
10.	Control interno.....	30
11.	Auditoría interna .....	31
12.	Unidad administrativa de cumplimiento.....	33
13.	Aprobación .....	34

## 1. Presentación

Financiera Consolidada en cumplimiento de la normativa que le es aplicable y tomando en consideración la incorporación de mejores prácticas para que la gestión de las operaciones que realiza emite el presente manual, en el que se establecen las políticas y procedimientos que permitan asegurar un adecuado gobierno corporativo, y que vaya de la mano con la estrategia de negocio de la financiera.

Desde la constitución de Financiera Consolidada sus administradores han mantenido una estrecha relación con sus accionistas, clientes, acreedores y empleados, marcada por los más altos principios profesionales y éticos, con el objetivo de procurar el manejo transparente, eficiente y adecuado de la institución.

El gobierno corporativo de Financiera Consolidada ha sido estructurado para facilitar la labor de gestión del Consejo de Administración y las gerencias, con la intención de velar en forma adecuada por los intereses de sus accionistas, clientes, acreedores y empleados.

Todas las actividades de Financiera Consolidada se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. El código de ética reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la financiera. El código de ética es un estímulo para que todos los que forman parte de la financiera, se apeguen a principios éticos y morales por convicción propia y así favorecer la existencia de un sano y agradable clima organizacional.

Financiera Consolidada está comprometida con la adopción y ejecución de buenas prácticas de transparencia, gobierno corporativo y ética con el objeto de generar confianza y seguridad a sus accionistas, clientes, y empleados.

En este sentido, el presente manual recopila las políticas y principios de gobierno corporativo que rigen y se aplican en Financiera Consolidada

## 2. Antecedentes

Un buen gobierno corporativo es esencial para el correcto funcionamiento del sector bancario y de la economía en su conjunto. Los bancos desempeñan un papel crucial en la economía mediante la intermediación de capital entre los sectores superavitarios y los deficitarios dentro de una sociedad, que redundan en el desarrollo empresarial y el crecimiento económico

La seguridad y robustez de los bancos son clave para la estabilidad financiera, por lo que su forma de operar es fundamental para la solidez económica. Deficiencias en el gobierno de los bancos con una influencia significativa en el sistema financiero pueden provocar la transmisión de problemas al sector bancario y a la economía en su conjunto

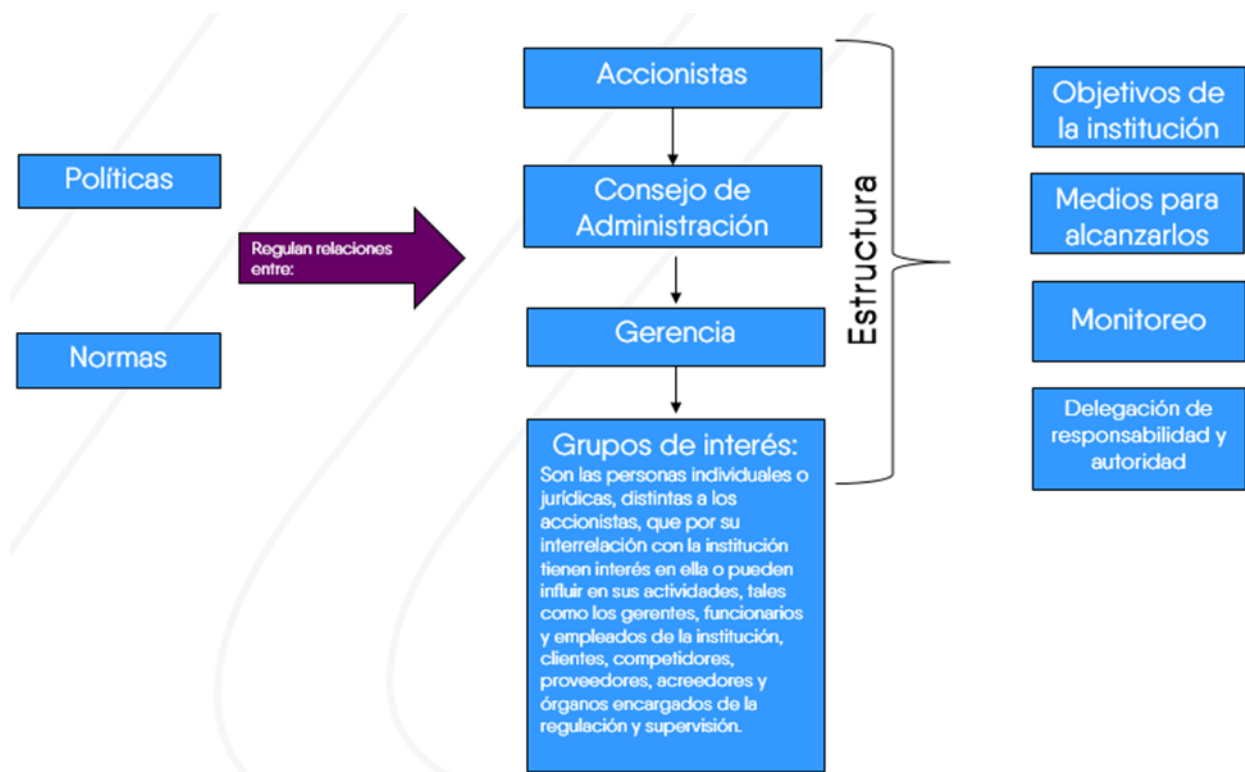
El Principio 14 para una Supervisión Bancaria Eficaz del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, sobre gobierno corporativo, prescribe que el supervisor determina que los bancos y grupos bancarios cuenten con sólidas políticas y procesos en materia de gobierno corporativo que abarcan, entre otros, la dirección estratégica, la estructura de grupo y organizativa, el entorno de control, las atribuciones del Consejo y la alta dirección, así como las retribuciones. Estas políticas y procedimientos están en consonancia con el perfil de riesgo y la importancia sistémica del sistema.

## 3. Base legal

De conformidad con los artículos 133 de la Constitución Política de la República; 26, inciso I, de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala; 55, 56, 57 y 129 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros; y tomando en cuenta el oficio número 9744-2016 y el dictamen número 32-2016, ambos de la Superintendencia de Bancos, se emitió el Reglamento de Gobierno Corporativo Resolución JM-62-2016 el cual tiene por objeto regular los aspectos mínimos que, entre otros deben observar las sociedades financieras con relación a la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control interno.

## 4. Gobierno corporativo

Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.



## 5. Organización de la financiera

Como resultado de los cambios en las regulaciones financieras, que principalmente fueron dirigidas a normar la intermediación financiera, en el año 1996 se inicia el proceso de autorización de Financiera Consolidada para operar como un banco de inversión conforme lo que establecía en aquel entonces la Ley de Bancos de Guatemala y la ley específica que regula a las Sociedades Financieras Privadas. En 1997 la Junta Monetaria autoriza la creación de Financiera Consolidada y esta inicia operaciones en agosto de 1997.

Financiera Consolidada es un banco de inversión constituido y regulado bajo las leyes de la República de Guatemala, fue creada para proveer servicios financieros, a las compañías que integran la Corporación CMI, que es un conglomerado comercial familiar y multinacional, con más de noventa años de existencia en Guatemala;

Corporación CMI está conformada por siete unidades de negocios, estas son: molinos, restaurantes, operaciones pecuarias, energía, construcción, telecomunicaciones y servicios financieros. Actualmente cuenta con presencia en 13 países y es uno de los grupos empresariales más importantes de América Latina.

- **Misión**

Proveer a nuestros clientes de productos de alta calidad, precio diferenciado y excelencia en el servicio.

Brindar una solución innovadora, dinámica y rentable.

Crear una cultura de desarrollo para nuestros colaboradores, alcanzar altos estándares de comunicación y lograr un alto grado de identificación con la empresa.

- **Visión**

Conformar una empresa especializada en servicios financieros, comprometidos en proporcionar soluciones integrales e innovadoras a las necesidades de nuestros clientes.

- **Valores**

Responsabilidad, Excelencia, Integridad y Respeto.

- **Objetivos estratégicos**

Financiera Consolidada provee diversos servicios financieros principalmente a las empresas y colaboradores de Corporación CMI tales como financiamientos, inversiones en formas de pagarés y otros servicios (compra venta de divisas y administración de fideicomisos).

El financiamiento se concede, tanto a personas individuales que tienen establecida relación laboral con las distintas entidades que integran la Corporación CMI como a las personas jurídicas que forman parte de la misma corporación. Dentro de los servicios de financiamiento se encuentran los préstamos fiduciarios, hipotecarios, prendarios, bajo la modalidad de cuenta corriente, préstamos back to back, préstamos bajo la modalidad de garantía hipotecaria cedularia garantizados por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA).

Los pagarés financieros que ofrece la financiera se emiten en Quetzales y Dólares de los Estados Unidos de América sin que exista un límite de monto mínimo a invertir. Entre las ventajas comparativas que se identifican se encuentra el servicio al cliente, el cual es de respuesta rápida, con altos estándares de servicio y confidencialidad de la información. Entre las condiciones de servicio sobresalen: las tasas competitivas, empaquetamiento financiero, condiciones a la medida, facilidades de pago como el descuento de nómina, débito en cuenta, pago directo, cancelación anticipada sin penalización.

- **Posición competitiva**

Financiera Consolidada ocupa la quinta posición en tamaño de activos y la segunda posición en tamaño de cartera de créditos de las Sociedades Financieras Privadas, con una participación de 6.2% y 14.9%, respectivamente. Cabe resaltar que las tres sociedades financieras más grandes en activos, del sector financiero guatemalteco, pertenecen a grupos financieros y concentran el 78.6% del total del sector. Lo mismo sucede en el caso de las obligaciones financieras, de las cuales el 81.4% se encuentra concentrado en 3 financieras y en dicho rubro, Financiera Consolidada ocupa el quinto lugar con un porcentaje de participación de 5.3% sobre el total del sector.

En cuanto a patrimonio, la participación de la financiera sobre el total del sector de 16.5% ubicándose en la tercera posición. Por último, la contribución de la financiera a las utilidades del sector fue del 24.3% sobre el total, lo cual posicionó a la financiera en el tercer lugar.

- **Ética**

La financiera cuenta con un código de ética aprobado por El Consejo de Administración, el cual señala las directrices de conducta que deben ser seguidas por todos los colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias. El código de ética es la forma en que la Institución hace negocios y establece como prioridad el respeto a la Ley, y la observancia de los principios y valores principalmente la responsabilidad, excelencia, integridad y respeto en toda actividad realizada.

Las modificaciones al código ética deben ser aprobadas por el Consejo de Administración y puestas a disposición de todo el personal de la entidad por los medios que se consideren oportunos.

- **Capacitación**

La institución realiza esfuerzos razonables para brindar capacitaciones a los colaboradores sobre el código de ética al inicio de la relación laboral.

- **Comunicación**

Se realizan campañas de comunicación con respecto al código de ética por medio de los canales establecidos en la financiera.

- **Faltas a la integridad**

Todos los colaboradores tienen la obligación de reportar las faltas a la ética que observen en el desempeño de su trabajo a través de los canales establecidos para el efecto. Dicho reporte se realiza bajo garantía estricta de confidencialidad e incluso puede ser anónimo.

- **Canales de reporte**

Las faltas a la integridad y ética podrán ser reportadas al gerente del área del colaborador que reporta, al gerente de riesgos o al asesor legal.



## 6. Políticas y procedimientos de gobierno corporativo

Para asegurar un adecuado gobierno corporativo, en concordancia con la con la estrategia de negocio de la Financiera, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza se establecen las siguientes políticas y procedimientos:

### a) Política de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas

#### I. Objetivo

Establecer los criterios que se utilizarán para autorizar las operaciones activas y pasivas solicitadas por las personas vinculadas para reducir el nivel de riesgo al que estarán expuestas.

#### II. Alcance

Toda persona individual y jurídica, relacionada directa o indirectamente con la entidad que le concede el financiamiento, por relaciones de propiedad, de administración o por cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria, o cualquier otra operación del portafolio de servicios de la financiera.

#### III. Periodicidad

- Diario
- Mensual
- Anual
- O cuando la situación lo requiera

#### IV. Responsable(s)

- Consejo de Administración
- Gerentes unidades de negocio

#### V. Aspectos a considerar

- Todas las operaciones deberán ser revisadas por el director de cada unidad de negocio y aprobadas por el gerente que le compete, se podrá utilizar cualquier mecanismo de control que se estime conveniente para emitir la autorización respectiva.

- Algunas operaciones deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.
- El departamento de cartera deberá mantener un registro actualizado de las personas individuales y jurídicas que integran las unidades de riesgo y verificara que los montos a aprobar estén de acuerdo con los siguientes límites:
  - Quince por ciento (15%) del patrimonio computable a una sola persona individual o jurídica, de carácter privado o a una sola empresa o entidad del Estado o autónoma. Se exceptúan de este límite los excesos transitorios derivados de depósitos interbancarios de naturaleza operativa.
  - Treinta por ciento (30%) del patrimonio computable a dos o más personas relacionadas entre sí que formen parte de una unidad de riesgo.
  - Treinta por ciento (30%) del patrimonio computable a dos o más personas vinculadas, las que se considerarán como una sola unidad de riesgo. Dicho porcentaje podrá incrementarse hasta el cincuenta por ciento (50%) del patrimonio computable, si el excedente lo constituyen activos crediticios garantizados totalmente, durante el plazo del crédito, con certificados de depósitos a plazo o pagarés financieros emitidos por la propia institución, los que deberán quedar en custodia de la misma. Además, deberá pactarse por escrito que, en caso el deudor sea demandado o incurra en incumplimiento, sin más trámite, se hará efectiva la garantía.
  - Treinta por ciento (30%) del patrimonio computable en inversiones que realicen las entidades fuera de plaza o entidades off shore en títulos representativos de deuda soberana de otros países distintos a Guatemala,
  - Cien por ciento (100%) del patrimonio computable, al conjunto de inversiones que realicen los bancos o sociedades financieras en títulos representativos de deuda soberana de otros países distintos a Guatemala, que cuenten con la más alta calificación de riesgo soberano que, en la escala de grado de inversión, sea otorgada por calificadoras de riesgo reconocidas por la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos de América (Securities and Exchange Commission –SEC-).

## **b) Política sobre conflicto de interés**

### **I. Objetivo**

Proteger los intereses globales de la institución, que permita identificar los conflictos de interés que pueden surgir y, cuando no sea posible impedirlos, gestionarlos debidamente, observando las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### **II. Alcance**

- Accionistas
- Miembros del Consejo
- Gerente general o quien haga sus veces
- Directores
- Empleados
- Y otros grupos de interés

### **III. Periodicidad**

- Diario
- Mensual
- Anual
- O cuando la situación lo requiera

### **IV. Responsable(s)**

- Consejo de Administración
- Gerente general o quien haga sus veces

### **V. Aspectos a considerar**

- Se establece la obligación de los accionistas, miembros del Consejo, gerente general, funcionarios y demás empleados, de informar sobre cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés frente a la institución.
- La identificación de las actividades y situaciones donde pueden originarse conflictos de interés en donde la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la institución podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo.

- La obligación de la persona en situación de conflicto de interés de no estar presente ni participar en la discusión ni en la decisión del asunto que da lugar al conflicto;
- En el caso de empleados con un conflicto de interés, corresponderá al superior inmediato en conjunto con la gerencia respectiva tomar la decisión que corresponda, atendiendo a la gravedad del asunto y relevancia para el cargo del colaborador.
- En caso de conflictos de interés donde se involucran los directores y gerentes de las unidades de negocio de la institución corresponderá al Consejo de Administración tomar la decisión que corresponda.
- En el caso de accionistas, miembros del Consejo de Administración o miembros de alguno de los comités que integran el gobierno corporativo, que se encontraren en alguna situación en la que pudiere existir conflicto de interés respecto a sí mismos, deberán hacerlo del conocimiento de los restantes integrantes del órgano del cual se trate y deberá discutirse el tema que origina el conflicto y las decisiones que correspondan.
- Establecer criterios y condiciones aplicables a las operaciones o negocios que las instituciones realicen con accionistas con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado, miembros del Consejo, funcionarios y empleados; así como con personas individuales vinculadas.

**c) Política sobre perfiles del gerente general o quien haga sus veces y de los funcionarios que le reportan directamente a éste, así como del auditor interno, y sobre sucesión de los referidos cargos;**

### **I. Objetivo**

Definir el perfil de los puestos gerenciales en la institución, estableciendo los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las atribuciones inherentes al puesto asignado con esto se pretende el logro de los objetivos y propósitos de la institución y la continuidad del negocio.

### **II. Alcance**

- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes
- Auditor interno

### **III. Periodicidad**

- Anual
- O cuando la situación lo requiera

### **IV. Responsable(s)**

- Consejo de Administración

### **V. Aspectos a considerar**

- Conocimiento del sistema financiero nacional e internacional
- Conocimiento de las operaciones de la banca y financieras en la gestión administrativa, operativa y de negocios
- Conocimientos de leyes, reglamentos y lineamientos que rigen el sistema financiero
- Visión estratégica, liderazgo, agresividad comercial, negociación, enfoque a resultados y desarrollo de equipos de alto desempeño enfoque al cliente
- Licenciatura o postgrado en ciencias económicas y/o carreras afines.

- Podrán considerarse candidatos de otras carreras como ingeniería, derecho siempre que cumplan con los demás requerimientos del perfil
- Amplia trayectoria y carrera dentro del sistema bancario y financiero del habiendo ocupado posiciones gerenciales.
- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de Auditoría Interna.
- Con el fin de asegurar la continuidad de negocio, se realizará un plan de sucesión a aquellos puestos críticos que se definan.

### **Sucesión de cargos:**

- Para ser elegible a nominación como candidato sucesor de una posición, el colaborador debe cumplir con los siguientes criterios:
  - Posición organizacional
  - Desempeño
  - Potencial
  - Si por su nivel organizacional, no participa en el proceso de sucesión, debe ser considerado como un colaborador talentoso y diferenciado
  - Tener como mínimo un año de estar desempeñándose en la posición actual
  - Que, tanto para el colaborador como para la institución, el traslado pudiera ser beneficioso y generador de desarrollo
- Los sucesores definidos en el proceso de sucesión deben ser considerados para los procesos de reclutamiento interno, en caso la plaza a la que fueron propuestos este vacante.
- En caso de que un candidato a sucesor sea elegible para una promoción, su movimiento se registrará por las políticas autorizadas de compensaciones y beneficios relacionadas con el tema.
- En caso de que un candidato interno a sucesor sea elegible para una promoción, el jefe inmediato de la posición anterior junto con el jefe inmediato de la nueva posición analizará al momento oportuno para realizar el movimiento a la siguiente posición.

**d) Política para la evaluación de las calidades de los miembros del consejo de administración, el gerente general o quien haga sus veces y los funcionarios que le reportan directamente a éstos, así como al auditor interno.**

## **I. Objetivo**

Evaluar las calidades de los miembros del Consejo de Administración, el gerente general, o quien haga sus veces, y los funcionarios que le reportan directamente a este, así como al auditor interno. Para dicha evaluación se deberán considerar las calidades de solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, conocimientos y experiencia, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la institución.

## **II. Alcance**

- Miembros del Consejo de Administración
- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes
- Auditor interno

## **IV. Periodicidad**

- Anual
- Cuando se incorpore personal nuevo
- Por eventos adversos

## **III. Responsable(s) de la evaluación**

- Accionistas
- Consejo de Administración
- O por niveles jerárquicos en la institución

## **V. Aspectos a considerar en la evaluación**

- Las evaluaciones de calidades deberán realizarse previo a que las referidas personas sean nombradas en sus cargos y que estas calidades se mantengan mientras duren en sus cargos
- Las evaluaciones realizadas deberán estar debidamente documentadas en el expediente respectivo

### **Solvencia económica**

- Estado patrimonial
- Reporte de endeudamiento
- Reporte de solvencia económica

### **Seriedad**

- Acuerdo de confidencialidad

### **Honorabilidad**

- Carencia de antecedentes penales y policíacos
- No figurar en listas de personas designadas (Onu, Ofac, Pep)

### **Responsabilidad**

- Intachable conducta dentro y fuera de la institución

### **Conocimientos y experiencias**

- Hoja de vida

### **Acciones para contrarrestar efectos adversos**

- Las acciones que la entidad pueda tomar a efecto de contrarrestar efectos adversos cuando la idoneidad de un funcionario clave pueda menoscabar el prestigio de la entidad dependiendo del impacto podrán ser:
  - Comunicados
  - separaciones del cargo
  - Comité de investigación



**e) Políticas sobre la remuneración y evaluación del desempeño del gerente general o quien haga sus veces y de los funcionarios que defina el Consejo de Administración, que deberá ser consistente con los objetivos estratégicos a largo plazo, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la institución;**

## **I. Objetivo**

Establecer los criterios que se utilizarán para autorizar la remuneración del gerente general o quien haga sus veces y de los funcionarios que defina el Consejo de Administración y sobre la evaluación del desempeño de los mismos tomando en cuenta los objetivos estratégicos del negocio.

## **II. Alcance**

- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes

## **IV. Periodicidad**

- Anual
- Cuando se incorpore personal nuevo
- Por eventos adversos

## **III. Responsable(s) de la evaluación**

- Consejo de Administración
- Gerente general o quien haga sus veces

## **III. Aspectos a considerar**

Los criterios se dan en función de 4 objetivos alineados a la productividad al control y al manejo de administrativo que incluye:

- Un adecuado clima organizacional
- En función de un objetivo de negocio de la institución que se relaciona con crecimiento rentabilidad

- En función de los objetivos de futuro de las institución que se relaciona con proyectos con enfoque de mejor continua de productos nuevos y de reducción de gastos
- Un objetivo del clima organizacional que incluye un adecuado desarrollo a los colaboradores incentivos y capacitaciones y desarrollo de carrera
- Todo lo anterior desde la observancia del código de ética
- La evaluación del desempeño deberá llevarse a cabo anualmente en relación al logro de los objetivos de negocio, futuro y clima y el cumplimiento de los indicadores de cada uno, los mismos se evaluarán verificando porcentaje de logro, esto se llevará a cabo por niveles jerárquicos en la institución.

**f) Políticas sobre la relación con clientes, que incluyan dentro de sus objetivos un trato equitativo;**

**I. Objetivo**

Definir las condiciones de mercado de los productos y servicios que ofrece la institución al momento de ser contratadas por clientes nuevos e informar a los que ya mantienen una relación comercial para mantener una relación de beneficio para ambas partes.

**II. Alcance**

- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes
- Directores de las unidades de negocio
- Personal de las unidades de negocio
- Clientes de la institución

**IV. Periodicidad**

- Diario
- Por eventos adversos

**III. Responsable(s) de la evaluación**

- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes

**V. Aspectos a considerar en la evaluación**

- Se debe observar en el trato con usuarios de servicios financieros y clientes, un lenguaje claro y transparente informando siempre las principales condiciones que aplican a los servicios prestados.
- Se establece como norma general que la financiera no podrá cobrar cargos por servicios que no hayan sido efectivamente pactados. Las tasas de interés, los cargos por servicio y cualquier otra comisión deberán ser aprobados por la presidencia del Consejo de Administración, previa propuesta de la gerencia que corresponda y comunicados al público por los medios que se considere oportunos.

- En todo contrato de índole financiera que la entidad suscriba se deberá hacer constar la tasa de interés efectiva anual.
- Financiera Consolidada en la búsqueda de mantener relaciones con sus clientes a largo plazo debe establecer procedimientos para facilitar la resolución de conflictos con clientes y usuarios de servicios financieros.

## **g) Política sobre la relación con proveedores**

### **I. Objetivo**

Establecer un método estandarizado y claro para la institución para que permita ejecutar sin contratiempos y de manera rutinaria el debido proceso de compras o la adquisición de servicios, anteponiendo los intereses de la Financiera y que a su vez ayude a que por ningún motivo se detenga la operación proveyendo productos y servicios de calidad garantizada.

### **II. Alcance**

- Toda persona individual y jurídica que preste servicios o que entre en evaluación para dicho proceso
- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes
- Directores
- Personal

### **III. Periodicidad**

- Diario
- Mensual
- Anual
- O cuando a

### **III. Responsable**

- Gerencia de operaciones
- Director administrativo

### **IV. Aspectos a considerar**

- La relación con proveedores debe basarse en la continua evaluación de la oportunidad, calidad y precio del servicio prestado.
- La institución deberá contar con expedientes de todos sus proveedores a fin de asegurar la integridad y el correcto conocimiento de éstos. De igual forma y en atención a los servicios prestados se deberá evaluar el nivel de riesgo que un determinado servicio implica para la organización y en su caso se deberá requerir la suscripción de acuerdos de confidencialidad.

- La Institución ha definido claramente los principios por los cuales realizará negocios con proveedores o intermediarios.
- Mitigar el riesgo operativo y comercial respecto a relaciones de compra con proveedores y de esta forma establecer un ambiente colaborativo entre la empresa y el proveedor.
- Ofrecer al personal una guía descriptiva de los pasos a seguir en el proceso de compras.
- Proporcionar a la Gerencia de operaciones una herramienta que permita medir la eficiencia del proceso de compra y que a su vez permita medir de una manera objetiva la labor administrativa.
- Mejorar el proceso de compras con la finalidad de evitar la duplicidad de funciones y así poder terminar el ciclo de una manera ordenada y en el tiempo establecido.
- Facilitar la continuidad de las operaciones, proveyendo a todas las empresas y departamentos de la institución lo necesario en cuanto a productos y servicios de calidad y así puedan desarrollar sus funciones de la mejor manera.
- Establecer lineamientos que promuevan un proceso ético y responsable en los estándares de negocio.

**h) Normas para la aplicación de procedimientos administrativos de corrección y sanción para el gerente general o quien haga sus veces y los funcionarios que reportan directamente a éste, que incluya causales de remoción.**

### **I. Objetivo**

Establecer los procedimientos administrativos de corrección definidos en el código de ética de la entidad

### **II. Alcance**

- Gerente general o quien haga sus veces
- Gerentes
- Directores

### **III. Periodicidad**

- Diario
- Mensual
- Anual

### **III. Responsable**

- Consejo de Administración

### **IV. Aspectos a considerar**

- El incumplimiento del código de ética y conducta está sujeto a la aplicación de consecuencias y sanciones que van desde un llamado de atención verbal o escrito hasta acciones civiles y penales según la falta que se cometa.
- No se tomaran represalias en contra de ningún colaborador que de buena fe, reporte un violación al código de ética y conducta y o que participe en la investigación de dicha violación.
- Todo colaborador que intencionalmente denuncie un reporte falso sobre una violación al código será sujeto a las acciones disciplinarias correspondientes.

## 7. Responsabilidad del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, en lo sucesivo el Consejo, velará porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno y un gobierno corporativo adecuado. El Consejo, para cumplir con lo indicado en el párrafo anterior, deberá como mínimo:

- a) Aprobar el manual de gobierno corporativo, así como conocer y resolver las propuestas de actualización y autorizar las modificaciones respectivas;
- b) Aprobar y revisar periódicamente 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;
- c) Aprobar y revisar la estructura organizacional, con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas; así como, asegurar la independencia de la función de auditoría interna;
- d) Proponer a la asamblea general de accionistas, para su aprobación, la política de remuneración de los miembros del Consejo, cuando hubiere, la cual debe ser consistente con la escritura social, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos;
- e) Velar porque la institución, en sus relaciones con los grupos de interés, actúe conforme las leyes y disposiciones aplicables, cumpla de buena fe sus obligaciones y tome decisiones con juicios independientes;
- f) Velar por los derechos de los accionistas de conformidad con la ley y la escritura social, considerando el interés de la institución;
- g) Conocer los reportes que le remitan los comités de apoyo sobre el resultado de sus funciones;
- h) Evaluar el desempeño de los gerentes



## 8. Responsabilidades de los gerentes

El gerente general, o quien haga sus veces, y los gerentes de las unidades de negocio de la financiera tendrán las siguientes responsabilidades:

- Desarrollar sus funciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por el Consejo.
- Fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de la institución.
- Para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que establezca la escritura social y aquellas que les confiera el Consejo.

## 9. Comités de apoyo al Consejo de Administración

Para el funcionamiento de los comités especializados de apoyo adicionales a los establecidos en los reglamentos aplicables, que el Consejo decida instituir en función de su tamaño y complejidad, el Consejo deberá establecer su objeto y el alcance de su actuación, así como aprobar las normas de su organización y funcionamiento, incluyendo como mínimo la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum. Lo anterior deberá constar en el reglamento del comité de que se trate.

Todas las sesiones y acuerdos de los comités deberán constar en acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión suscrita al menos por quien preside y el secretario.

### a) Comité de Auditoría

El Comité deberá estar instituido por el Consejo y se encargará 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.

Estará integrado como mínimo por un (1) miembro del Consejo y por las autoridades y funcionarios de la institución o de alguna de las instituciones del grupo financiero que dicho Consejo designe. Los miembros del Consejo que formen parte del Comité de Auditoría no deberán ejercer funciones ejecutivas en la institución.

El Comité de Auditoría estará presidido por un miembro del Consejo y tendrá las funciones siguientes:

- a) Someter a consideración del Consejo, la propuesta de políticas y procedimientos de gobierno corporativo.
- b) Reportar al Consejo, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor.
- c) Proponer al Consejo, para su aprobación, el sistema de control interno de la institución.
- d) Supervisar la función y actividades de auditoría interna.
- e) Conocer los informes de auditoría interna, entre otros, sobre la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo; así como, adoptar las medidas que tiendan a

regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas.

- f) Conocer cuando corresponda los informes de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, así como, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas.

## **b) Comité de riesgos**

El Comité de Gestión de Riesgos dependerá del Consejo y estará integrado como mínimo por un miembro de éste y por las autoridades y funcionarios de la institución que dicho Consejo designe.

La forma de gobierno, la frecuencia de reuniones y el proceso de toma de decisiones serán establecidos por el Consejo. El Comité estará a cargo de la dirección de la administración integral de riesgos, para lo cual deberá encargarse de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito, y tendrá las funciones siguientes:

- a) Proponer al Consejo, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos, que incluyan los niveles de tolerancia y límites prudenciales para cada tipo de riesgo. El Comité deberá asegurarse que las herramientas informáticas, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, se hallan debidamente documentadas, corresponden y se adecúan al tipo y complejidad de las operaciones de la institución y han sido asimiladas metodológicamente por el personal de la Unidad de Administración de Riesgos;
- b) Proponer al Consejo el manual de administración integral de riesgos, así como los manuales para la administración de cada tipo de riesgo;
- c) Analizar las propuestas sobre actualización de las políticas, procedimientos y sistemas y proponer al Consejo, cuando proceda, la actualización de los manuales indicados en el inciso b) de este artículo;
- d) Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos y su adecuado cumplimiento;
- e) Analizar los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos, sobre la exposición total e individual por tipo de riesgo en sus principales líneas de negocio, los cambios sustanciales de tales exposiciones, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de límites prudenciales, así como adoptar las medidas correctivas correspondientes. Lo anterior deberá reportarse al Consejo;

- f) Analizar la información que le remita la Unidad de Administración de Riesgos sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados, incluyendo los límites prudenciales para cada tipo de riesgo, así como evaluar las causas de los incumplimientos que hubieren y proponer al Consejo acciones a adoptar con relación a dichos incumplimientos. Lo anterior deberá reportarse al Consejo; y,
- g) Otras que le asigne el Consejo.

Todas las sesiones y acuerdos del Comité deberán constar en acta suscrita por todos los que intervinieron en la sesión.

Los miembros del Comité deberán ser independientes de las unidades de negocios, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades.

Sin embargo, el Comité podrá invitar a los responsables de las unidades de negocios, así como a especialistas en riesgos específicos, a participar en las sesiones del mismo, con voz, pero sin voto.

### c) Comité de créditos

Tiene por objeto velar porque todo crédito o compromiso que se otorgue o adquiera, sean aprobados por las instancias autorizadas, así como conocer la política de crédito y asegurarse que existan mecanismos de control efectivos para su cumplimiento. Las atribuciones del comité de crédito son las siguientes:

- a) Aprobar los nuevos programas y productos de crédito que impliquen riesgo crediticio y que la Financiera desarrolle de acuerdo con las prácticas de negocio y estándares éticos aceptados.
- b) Asegurarse que la gestión crediticia cumpla con lo establecido en el marco regulatorio y en la política existente.
- c) Establecer una cultura de administración de riesgo que promueva un adecuado análisis, juicio, flexibilidad y equilibrio entre riesgo y rentabilidad.
- d) Evaluar las solicitudes de crédito
- e) Analizar y dar seguimiento a la cartera, con principal énfasis en los créditos problema y en los créditos vencidos.
- f) Aprobar las solicitudes de crédito, renovaciones, prorrogas, y reestructuraciones que superen las facultades de crédito delegadas en los niveles de aprobación de menor jerarquía.
- g) Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de las políticas de crédito en general.
- h) Revisar las políticas de crédito para sugerir cambios, límites de crédito por sectores económicos, definir sectores en los que no desea participar o participar con precaución, fijar límites por tipos y categorías de crédito entre otras actividades.

Las frecuencias de las reuniones serán semanales, sin embargo, podrá haber excepciones y que no se realice una sesión por tener otras reuniones locales, siendo estas últimas menos frecuentes en el año.

El secretario del comité de Crédito deberá llevar un registro de actas en la que se harán constar las decisiones que se tomen. En las actas se deberán identificar los distintos documentos y reportes que se presenten en las sesiones, los cuales deberán conservarse en forma física o electrónica de tal modo que se permita su posterior consulta.

## 10. Control interno

La institución debe implementar un sistema de control interno considerando la naturaleza y volumen de las operaciones que realizan, que comprenda los elementos siguientes:

- a) Ambiente de control que incluya:
  - Una cultura organizacional que fomente en todo el personal de la institución principios, valores y conductas que enfatice la importancia de los controles internos y de su cumplimiento
  - Disposiciones claras y definidas para la separación de funciones; la delegación de autoridad y responsabilidad; el establecimiento del grado de dependencia e interrelación entre las distintas áreas de la institución
- b) El establecimiento de planes operativos congruentes con el plan estratégico de la institución, los cuales deben estar documentados
- c) Los procedimientos para la administración integral de los riesgos a que está expuesta la institución a que se refiere el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos
- d) Actividades de control, contenidas en políticas, procedimientos y sistemas, que incluyan revisiones de desempeño operativo, aprobaciones y autorizaciones de transacciones y actividades, desembolso de fondos, salvaguarda de activos, cumplimiento de leyes y disposiciones aplicables; y, verificaciones realizadas por la auditoría interna
- e) Sistemas de contabilidad, de información y de comunicación para capturar, procesar y proporcionar información precisa, correcta y oportuna y, que permitan a la institución alcanzar sus objetivos
- f) Monitoreo y evaluación permanentes del sistema de control interno, con el propósito de determinar su eficacia, oportunidad y validez, así como de corregir deficiencias oportunamente.

## 11. Auditoría interna

La auditoría interna deberá ser una actividad independiente y objetiva, que examina con un enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución.

La auditoría interna tendrá las siguientes funciones:

- a) Evaluar anualmente la idoneidad y efectividad de las políticas y procedimientos de gobierno corporativo, del sistema de control interno y del manual de gobierno corporativo, e informar del resultado al Comité de Auditoría
- b) Evaluar anualmente la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos, proponer acciones a adoptar e informar al Comité de Auditoría
- c) Verificar el proceso utilizado para la evaluación de la suficiencia de capital de la institución en relación a su exposición al riesgo
- d) Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo, y elaborar propuestas sobre acciones a adoptar con relación a los incumplimientos e informar al Comité de Auditoría
- e) Validar la integridad de los sistemas de información utilizados en la institución
- f) Revisar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda
- g) Informar de manera inmediata al Consejo y al Comité de Auditoría cualquier deficiencia o irregularidad relevante que se haya encontrado como consecuencia de las auditorías realizadas y proponer medidas correctivas
- h) Otras que le sean asignadas por el Consejo o por el Comité de Auditoría

La auditoría interna deberá elaborar un plan anual de trabajo que considere los riesgos a los que está expuesta la institución, el cual será evaluado por el Comité de Auditoría, previo a su aprobación por el Consejo, la cual debe hacerse 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.

La auditoría interna deberá preparar informes escritos de los resultados finales de cada auditoría o parciales en casos especiales. Los informes de auditoría deben contener una descripción del alcance y objetivos de la revisión, los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

La auditoría interna deberá presentar trimestralmente un reporte de ejecución del plan de trabajo al Comité de Auditoría, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda. Dicho reporte deberá contener un resumen de las auditorías y otras actividades realizadas durante el trimestre, la identificación de las principales deficiencias o irregularidades encontradas y las medidas correctivas propuestas, así como los avances en la implementación de dichas medidas.

El responsable de la auditoría interna deberá ser persona solvente, honorable, con grado académico de licenciatura en el área contable y de auditoría, con conocimientos y experiencia en las actividades que la institución realiza y sus riesgos.

La institución no podrá nombrar o contratar como responsable de la auditoría interna una persona que haya sido removida de ésta u otra institución conforme lo establecido en el artículo 101 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.



## 12. Unidad administrativa de cumplimiento

La Unidad Administrativa de Cumplimiento dependerá del comité que el Consejo designe y tendrá las funciones siguientes:

- a) Velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la institución en el país y, cuando proceda, en el extranjero
- b) Informar al Consejo o al comité que corresponda, trimestralmente, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda, y cuando la situación lo amerite, sobre el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables y sobre las medidas adoptadas en caso de incumplimiento, así como proponer medidas correctivas adicionales de ser necesario
- c) Verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables
- d) Velar porque el personal de la institución tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda
- e) Otras que le asigne el Consejo.

Esta unidad deberá ser independiente de las unidades de negocios y unidades operativas y tendrá 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 la institución.

Esta unidad deberá elaborar un plan anual de trabajo, el cual será aprobado por el Consejo o comité que corresponda 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.

## 13. Aprobación

Este manual es aprobado por el Consejo de Administración y cualquier modificación o ampliación al mismo será resuelto por el mismo Órgano de Administración