

**COFINSA**  
MANUAL DE  
POLÍTICAS DE  
GOBIERNO  
CORPORATIVO

COF-GC-V02-1024

1)Generalidades	4
Alcance .....	4
Financiera Consolidada, S.A. ....	4
Líneas de Negocio .....	4
Corporación Multi Inversiones .....	5
Estructura Organizacional.....	5
Principios.....	6
Base Normativa e Interpretación del Manual.....	6
Base Normativa.....	6
Interpretación del Manual.....	6
2)Cultura Y Valores Corporativos	7
Filosofía Institucional.....	7
3)Estructura De Gobierno	8
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.....	8
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	8
Responsabilidades del Consejo .....	9
Principio de Jerarquía .....	10
Composición del Consejo.....	10
Alta Gerencia.....	11
Comités de Apoyo al Consejo de Administración .....	11
Comité de Auditoría.....	11
Comité de Gestión de Riesgos.....	12
Comité de Créditos.....	12
Unidad Administrativa de Cumplimiento.....	13
Responsabilidades .....	13
4)Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas	13
Principios.....	13
Límites .....	14
5)Perfiles de Alta Gerencia y Sucesión	14
Aspectos Comunes.....	14
Alta Gerencia.....	14
Director General.....	14
Gerente de Tesorería e Inversiones.....	15
Oficial de Prevención LDFT .....	15
Gerente Comercial .....	16
Gerente de Finanzas.....	16
Gerente Legal.....	16
Gerente de Tecnología.....	16
Gerente de Operaciones.....	17
Gerente de Banca de Inversión y Riesgos .....	17
Gerente de Proyectos .....	17
Gerente de Recursos Humanos.....	17
Talento y Sucesión .....	18
Auditor Interno .....	18
Calidades .....	18
Funciones .....	18
6)Evaluación de Calidades	19
Programa de Formación Continua .....	19
7)Remuneración y Evaluación de Desempeño	20
Evaluación de Desempeño.....	20
Remuneración .....	20
9)Políticas sobre Relación con Proveedores	21
Aspectos Generales.....	21
Beneficios Indevidos .....	22
Manejo Confidencial de la Información .....	22
Relaciones de parentesco con personas que laboran en la competencia.....	22
10)Régimen Disciplinario	

11)Conflicto de Interés	22
12)Transparencia y Elementos de Control Interno	23
Normatividad y Divulgación .....	23
Sistemas de Contabilidad y Reporte.....	23
Informe Anual.....	24
Información en el Sitio Web .....	24
Información Publicada en otros Medios.....	24
13)Privacidad de Datos y Confidencialidad	24
Excepciones.....	25
Divulgación por Obligación Legal, Judicial o Regulatoria .....	25
Tipos de Información Confidencial.....	26
14)Consideraciones Finales	26
Revisiones, Actualizaciones y Cambios Normativos.....	26
Procedimientos Operativos, Guías y Documentos Referenciados.....	26
Interpretación y Epígrafes.....	26
Casos No Previstos.....	26
Preeminencia de la Ley .....	26
Derogatoria Expresa.....	26
Fecha Efectiva.....	26
Control de Versiones .....	27
15)GLOSARIO	27

## 1) GENERALIDADES

### Alcance

El presente documento recoge las políticas y principios que conforman el **Manual de Políticas de Gobierno Corporativo** (el «Manual» o «Manual de Gobierno Corporativo») que será de **observancia obligatoria** para todos los colaboradores y ejecutivos de **Financiera Consolidada, S.A.** (en adelante denominada también como «COFINSA», la «Financiera», la «Organización» o la «Institución»), **independientemente de su posición jerárquica, rol o antigüedad**. Este Manual ha sido emitido conforme los lineamientos generales corporativos de Financiera Consolidada, S.A. considerando su tamaño, complejidad, estructura, relevancia económica, perfil de riesgo y modelo de negocio.

El propósito del Manual de Gobierno Corporativo será el de definir los **fundamentos y directrices generales de la estructura de Gobierno Corporativo** de la Financiera con el objetivo de garantizar un **modelo de negocio sostenible** a largo plazo. Por consiguiente, comprende el conjunto de relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y otros grupos de interés mediante la que se fijan los objetivos de COFINSA y los medios para su consecución y seguimiento, tendiendo a procurar el mejor desempeño, basado principalmente en el apego a la conducta ética y responsable.

Los funcionarios de COFINSA velarán porque se divulgue el contenido del presente Manual por el medio que considere apropiado. Asimismo, el Manual y cualquier modificación al mismo será divulgada públicamente en la página de internet de la Financiera ([www.confinsa.com.gt](http://www.confinsa.com.gt)).

### Financiera Consolidada, S.A.

Financiera Consolidada, Sociedad Anónima es una sociedad financiera y banco de inversión constituido y regulado bajo las leyes de la República de Guatemala que busca impulsar el desarrollo económico a través del otorgamiento de créditos que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción y la captación de recursos a través de Inversión en Pagarés Financieros. Asimismo, ofrece servicios de compraventa de divisas, transferencias internacionales y administración de fideicomisos, en calidad de Fiduciario, y como cualquier otro que permita la regulación vigente. Fue constituida para proveer servicios y soluciones financieras al público en general y especialmente, a las entidades, colaboradores y accionistas de Corporación Multi Inversiones.

Su constitución fue autorizada por medio de la resolución JM-547-2016 emitida por la Junta Monetaria y se rige bajo la **Ley de Sociedades Financieras Privadas**, Decreto Ley 208 de Enrique Peralta Azurdía y sus modificaciones y **Ley de Bancos y Grupos Financieros**, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en lo aplicable. Está sujeta a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos y ha sido inscrita como Persona Obligada ante la Intendencia de Verificación Especial, debiendo someterse a la normativa que rija en la materia.

### Líneas de Negocio

Por Línea de Negocio deberá entenderse aquella especialización del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo.

#### Banca de Inversión

Se refiere a la realización de operaciones de financiamiento estructurado y participación en procesos de titularización, asesoramiento financiero a pequeñas, medianas y grandes empresas, entre otras actividades de naturaleza similar.

#### Financiamiento

##### Comercial

##### Productos

**Operaciones Crediticias:** Se refiere al Financiamiento incluyendo financiación comercial, préstamo, garantías, descuento de documentos, entre otros. El destino de los créditos será para el financiamiento de capital de trabajo, compra de materia prima, adquisición de bienes muebles e inmuebles y/o cualquier otro destino que promueva el desarrollo y diversificación de la producción. Se aceptarán distintos tipos de garantía. Están dirigidos a Clientes no minoristas, comerciantes individuales, corporativo empresarial y PYMES que forman parte de lo que se denominará como Ecosistema CMI.

##### Inmobiliaria

##### Productos

**Operaciones Crediticias:** Se refiere al Financiamiento a clientes desarrolladores de proyectos inmobiliarios. El destino de los créditos será para el financiamiento de la actividad empresarial relacionada a bienes raíces industriales, comerciales y de vivienda, dirigido a Desarrolladores Inmobiliarios y entidades relacionadas

**Inversión y Captación de Recursos**

*Productos*

**Inversión en Pagarés Financieros:** Emisión de pagarés por parte de COFINSA que tienen por objeto la captación de recursos a mediano y largo plazo destinados a financiar las operaciones activas que ejerce. Podrá conllevar la suscripción de un contrato de custodia por medio del cual COFINSA recibe títulos valores emitidos a favor del cliente; y el cliente o inversionista, a su vez, obtiene un rendimiento pactado según las condiciones, monto y plazo que establezca los referidos títulos. Este producto está dirigido a Inversionistas y ahorrantes individuales, corporativos e institucionales, que buscan rendimientos a través de instrumentos financieros seguros.

**Servicios de Pago**

Se refiere a actividades relacionadas con operaciones internacionales, ya sea una transferencia internacional de fondos y compraventa de divisas dirigido a clientes corporativo e individuales que requieren intercambio de divisas, ya sea compra o venta, para obtener quetzales o para enviar fondos al extranjero.

*Compraventa de Divisas:*

Servicios financieros que consisten en la compra y venta de moneda extranjera (dólares, euros y/o quetzales).

*Transferencias Internacionales*

Traslado de fondos por orden del cliente hacia una cuenta bancaria en el extranjero o recepción de fondos proveniente del extranjero a favor del cliente o de un tercero relacionado, en caso excepcionales.

**Servicios Fiduciarios**

*Servicios*

**Administración de Fideicomiso como Fiduciario:** Permite que un cliente actúe como Fideicomitente, y requiera a la Financiera la constitución de un Fideicomiso, y por consiguiente transmite a COFINSA, ciertos y determinados bienes y/o derechos de su propiedad que constituirá el Patrimonio fideicometido, encomendándole la realización de determinados fines en beneficio de una tercera persona llamado Fideicomisario, quien puede ser el propio Fideicomitente. La figura del fideicomiso permite cumplir con una variedad de fines previamente establecidos en el propio contrato, el cual contendrá instrucciones a las cuales COFINSA, como Fiduciario, se deberá someter. Puede ser utilizada para inversión, administración de fondos y de bienes, planificación patrimonial, entre otros. El patrimonio transmitido será autónomo e independiente al de la Financiera. Dirigido principalmente a Individuos, entidades y asociaciones de colaboradores relacionadas con Corporación Multi Inversiones, que buscan estructurar y administrar patrimonios para diversos fines, como inversión y planificación patrimonial.

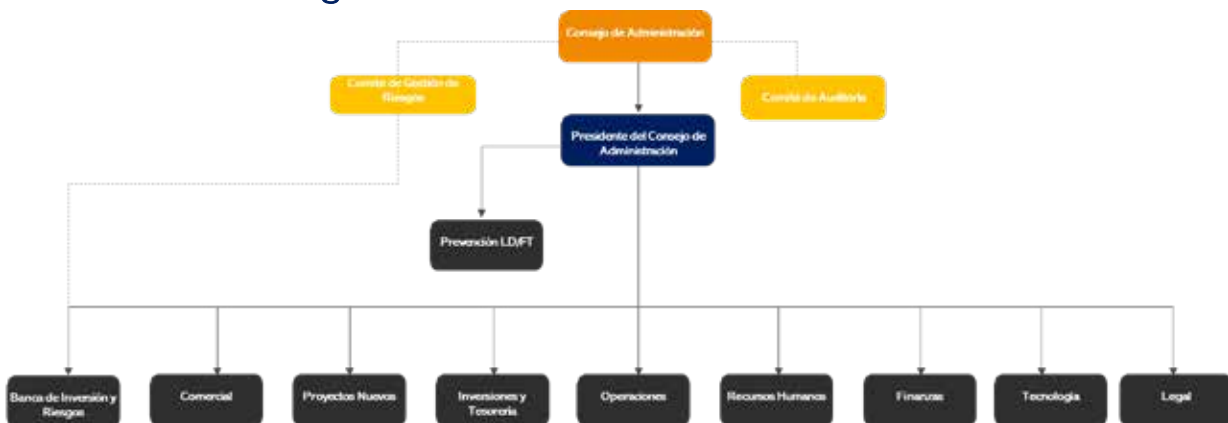
**Operaciones de Tesorería**

Incluirá el manejo de portafolio, compra y venta de títulos en nombre y por cuenta propia; entre otras actividades de naturaleza similar. Se refiere, por tanto, a las colocaciones de dinero que la Financiera efectúa por cuenta propia en otro tipo de entidades permitidas dentro de su marco normativo, ya sea para la realización de un interés, dividendo o ganancia de capital. Esta línea de negocio se centra en la administración y optimización de recursos propios.

**Corporación Multi Inversiones**

Corporación Multi Inversiones (en adelante indistintamente también llamada «CMI») es una corporación familiar multilatina, de origen centroamericano, que genera inversión, empleo y desarrollo en la región. CMI cuenta con presencia en más de diez (10) países de tres (3) continentes. Opera por medio de sus Agrupaciones de Negocio: Alimentos y Capital—a través de molinos de harina de trigo, producción de pasta y galletas; industria avícola, porcícola, procesados y fabricación de embutidos; alimentos balanceados para animales y mascotas; industria de restaurantes, con su marca Pollo Campero, entre otros, y proyectos de generación de energía renovable; desarrollo de proyectos inmobiliarios y servicios financieros, respectivamente.

**Estructura Organizacional**



## Principios

A continuación, se desarrollan las políticas específicas que comprenden el presente **Manual de Políticas de Gobierno Corporativo** el cual describirá los principios rectores para determinar la asignación de potestades y responsabilidades al Consejo y la Alta Dirección, y su relación con accionistas y otros grupos de interés, en el desempeño de las actividades y negocios de COFINSA.

En ese sentido, la Financiera:

- Se compromete establecer normas, procedimientos y controles idóneos para salvaguardar los intereses de las partes afectadas, a través de un modelo de crecimiento sostenible y un irrestricto cumplimiento con la regulación vigente y sujeción a mejores prácticas.
- Al establecer funciones de control y supervisión, la Financiera buscará alinear la cultura ética, responsable y sostenible, así contribuyendo como garante del sistema, al establecer niveles apropiados de autoridad, responsabilidad, rendición de cuentas, y mecanismos de control y equilibrio.
- Reconoce que este Manual *no pretende describir la legislación e instructivos regulatorios relacionados, meramente los desarrollará para su debida aplicación y seguimiento*. Su emisión presupone la [sujeción al cumplimiento de la normativa en la materia](#) y el hecho que no se identifique un instructivo, ley o reglamento aplicable no implicará que no se debe cumplir.

## Base Normativa e Interpretación del Manual

### Base Normativa

- Ley de Sociedades Financieras Privadas, Decreto Ley 208 de Enrique Peralta Azurdía
- Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala
- Reglamento de Gobierno Corporativo aprobado por medio de la resolución 62-2016 emitida por la Junta Monetaria

El presente listado es enunciativo, pero no limitativo. Por tanto, no corresponde a una enumeración exhaustiva o exclusiva de la totalidad base legal relacionada. La promulgación, sanción, modificación y/o la derogación de la normativa aquí listada no provocará una modificación del presente manual, salvo que afecte su contenido. COFINSA se sujetará a cualquier normativa aplicable.

La Base Normativa comprende el conjunto de leyes, reglamentos y disposiciones legales que establecen las reglas y estándares a seguir, garantizando el cumplimiento y la coherencia en su aplicación. Por consiguiente, incluirá cualquier disposición emitida derivado del proceso legislativo o reglamentario de Guatemala, acuerdos y circulares emitidos por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, oficios emitidos por la Intendencia de Verificación Especial, o resoluciones de la Junta Monetaria de Guatemala, así como las políticas y procedimientos corporativo o internos, emitidos por los órganos o funcionarios competentes, de conformidad con las Políticas Vigentes. Asimismo, comprenderá cualquier convenio internacional firmado y ratificado por Guatemala. Los Estándares Internacionales, si bien, no constituirán leyes emitidas conforme el proceso ordinario, se tomarán en cuenta a efecto de implementar mejores prácticas.

### Interpretación del Manual

El presente Manual establece el marco normativo en relación con sus reglas de gobierno y debe ser interpretado, como resultado, en forma conjunta y armónica con las normas y políticas que se detallan a continuación:

- Escritura Constitutiva
- Código de Ética—REIR
- Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Dinero y de Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva («Manual AML/CFT/CPF»)
- Manual de Administración Integral de Riesgo
- Cualquier otra política y/o manuales que contengan normas y políticas de la Financiera en relación con sus reglas de gobierno o que se aluda en el cuerpo del Manual

En consonancia con el apartado anterior, el Manual deberá interpretarse observando en todo momento el principio de jerarquía normativa y de supremacía de la Constitución Política de la República, las leyes y los respectivos reglamentos, conforme lo establecido en el apartado anterior. En caso de contradicción o diferencia, prevalecerá sobre el contenido de este manual cualquier norma que haya sido emitida de conformidad con los procesos legislativos de la República de Guatemala. Carecerá de validez las disposiciones que contradigan una norma de jerarquía superior.

Para efectos de su interpretación, deberá darse prelación a las disposiciones en el orden que se menciona a continuación:

- Ley de Sociedades Financieras Privadas, Decreto Ley 208 de Enrique Peralta Azurdia y sus modificaciones y Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en lo aplicable
- Otras Leyes y Reglamentos específicos
- Demás Leyes y Reglamentos generales aplicables
- Los estatutos sociales de COFINSA
- Normativa corporativa e interna, incluyendo el presente Manual y el Manual de AML/CFT/CPF
- En última instancia, las demás disposiciones complementarias.

## 2) CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS

«COFINSA cumple con las políticas y las leyes, aunque nadie esté viendo»

### Filosofía Institucional

Financiera Consolidada, S.A. reconoce que un buen gobierno corporativo es esencial para su sostenibilidad a lo largo del tiempo. Como Banco de Inversión y Sociedad Financiera Privada, desempeña un papel crucial en el sistema financiero guatemalteco mediante la intermediación de capital entre inversionistas para destinarlo a actividades que fomenten el desarrollo empresarial y crecimiento económico. La confianza y seguridad del sistema financiero es trascendental para la estabilidad de este, por lo que las prácticas de gobierno corporativo adecuadas contribuirán a la integridad del sistema. Por consiguiente, un adecuado modelo de gobernanza se torna vital.

A la fecha, COFINSA ha adquirido una importancia sistémica convirtiéndose en un intermediario financiero que ha destacado por el crecimiento a lo largo del tiempo y el conjunto de actividades que realiza. En ese sentido, las decisiones estratégicas tomadas bajo un marco adecuado de gobierno impactan directamente en la rentabilidad, eficiencia operativa y en la maximización del valor para los accionistas y para el público objetivo de la institución, en general. Un enfoque responsable y transparente asegura que la Financiera pueda continuar enfrentándose a desafíos, pero aprovechando las oportunidades que se le presentan, y de esta forma, garantizando su sostenibilidad y relevancia a largo plazo en el mercado.

### Visión

COFINSA busca generar inversiones de impacto que impulsen el **desarrollo sostenible**.

### Misión

Desarrollar **soluciones financieras integrales** e innovadoras, procurando generar las oportunidades de crecer juntos con sus colaboradores, clientes, proveedores; pero, además, promoviendo las finanzas responsables.

### Valores

COFINSA está altamente comprometido con el apego a principios éticos y morales por convicción propia, con la certeza que el deseo de hacer lo correcto, conducirá a logro de los objetivos. Reconoce que un componente fundamental del buen gobierno es una cultura que refuerce normas apropiadas para un comportamiento responsable y ético.

A fin de fomentar una cultura corporativa sólida, el Consejo debe enfatizar «la pauta marcada desde arriba» al establecer un marco de valores corporativos que resalte la expectativa no negociable de desempeñar toda actividad apegada a los principios éticos y valores fundamentales, y vigilando la observancia de estos valores por parte de la alta gerencia y otros empleados, sin importar su rol o posición jerárquica.

REIR, nuestro Código de Ética, comprende el código deontológico de COFINSA y define los comportamientos esperados y tolerables. está inspirado en los valores del legado que, con su ejemplo de vida, instauró el fundador de Corporación Multi-Inversiones Don Juan Bautista Gutiérrez. En ese sentido, nuestro Código de Ética es una herramienta requerida para alcanzar las metas propuestas toda vez será una guía en la toma de decisiones y el manejo de las relaciones. La Financiera reconoce que la ética empresarial es una exigencia y una norma, no para su observancia pasiva, sino como un conjunto de principios dinámicos que regirán el desarrollo de sus actividades. En el marco de lo anterior, los valores corporativos se verán reflejados directamente en los principios y obligaciones que establece este manual, influyendo, de esta forma, en el comportamiento organizacional y como garantía de la única fuente de éxito sostenible.



### Régimen Disciplinario y Canal de Denuncia

En virtud de lo anterior, el CDA promoverá una cultura de riesgo robusta y no respaldará una excesiva asunción de riesgo. Asimismo, ha establecido un régimen disciplinario que, observando el debido proceso y derecho de defensa, provoque la imposición de sanciones en casos de violaciones a lo aquí establecido. El Código habilita un canal de denuncia adecuado donde se permite comunicar cualquier sospecha legítima sobre prácticas ilegales, contrarias a la ética o cuestionables, de forma confidencial y protegidos de cualquier represalia

## 3) ESTRUCTURA DE GOBIERNO



### ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas de la Financiera es el máximo órgano de dirección. Se encuentra conformada aquellos accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones, reunida con el quórum y en las condiciones previstas en los estatutos sociales y la ley. En el pacto social se establecen las reglas relacionadas con lo siguiente:

- Capacidad para el ejercicio de los derechos de los accionistas
- Funcionamiento de la Asamblea
- Forma en que se efectúan las convocatorias
- Lugar de celebración de las reuniones ordinarias y extraordinarias
- Reglas sobre el ejercicio del derecho de inspección; y,
- Demás disposiciones pertinentes para el adecuado funcionamiento de esta.

Los Accionistas tendrán derecho a elevar sus consultas y resolver inquietudes que surjan sobre el manejo del gobierno corporativo. **Se reconoce la importancia de los derechos de los accionistas y el compromiso sobre el ejercicio responsable de sus derechos dada la naturaleza del negocio.**

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

«El Consejo es el responsable de la Financiera en general, incluida la aprobación y vigilancia de la aplicación por parte de la gerencia de los objetivos estratégicos de la Financiera, su marco de gobierno y cultura corporativa»

El Consejo de Administración (en adelante el «Consejo» o el «CDA») es el **máximo órgano de dirección**. Tiene a su cargo la dirección y supervisión de todos los negocios de COFINSA, y establecer una estructura y ambiente de control y cumplimiento. El Consejo es ultimadamente responsable de fijar la estrategia de negocio y de garantizar su solvencia. Asimismo, asume las decisiones clave de personal, organización interna y estructura, así como gestión del riesgo y obligaciones que se deriven de lo anterior.

Si bien es cierto, el Consejo **delegará algunas de sus funciones a funcionarios y comités específicos cuando proceda, no así sus responsabilidades**. Los miembros del Consejo deben ejercer su «DEBER DE DILIGENCIA» y «DEBER DE LEALTAD» hacia la Financiera. Por tanto, El Consejo debe garantizar e instruir a efecto que se utilicen los recursos para garantizar un adecuado sistema de control interno que permita evitar la materialización de actos impropios y, como consecuencia, se evite el aprovechamiento indebido de los recursos. El Consejo desempeña un papel crítico



y deberá comprender claramente su rol de tal manera que se fomente un entendimiento claro del nivel de su responsabilidad y la necesidad permanente de considerar no solamente los intereses de la Financiera en conjunto y en función a todos los grupos de interés, incluyendo accionistas, clientes y supervisores.

El CDA delimitará las principales responsabilidades y autoridades que le correspondan y delegará las que considere. Por lo tanto, el Consejo ha adoptado su propio reglamento de funcionamiento que establece reglas para su buen funcionamiento. El Reglamento delimita las reglas mínimas relacionadas con las convocatorias a sesiones, agenda, quórum, actas y demás aspectos relacionados.

### Responsabilidades del Consejo

El Consejo de Administración **además de los deberes legales** que le correspondan por sus estatutos sociales y demás disposiciones que lo regulen, será responsable de:

- Aprobar las políticas de Gobierno Corporativo, incluyendo el presente manual, y asegurar el seguimiento y cumplimiento de estas, instruir a efecto que se asignen los recursos necesarios y aplicar medidas correctivas si fuere el caso.
- Aprobar y revisar periódicamente o cuando lo estime conveniente la **estrategia general de la Financiera**, 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, de conformidad con el punto anterior. Por tanto, aprobará las operaciones de carácter estratégico o aquellas que comprometan significativamente la disposición de activos de la Financiera salvo que su aprobación corresponda a la asamblea general de accionistas.
- Aprobar y revisar la **estructura organizacional**, con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y de la función de auditoría interna, y hacer seguimiento a su cumplimiento. Asimismo, deberá conocer y aprobar su Plan Anual.
- 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.
- Velar porque las actividades relacionadas con el **control interno** se desarrollen en forma oportuna y por qué la Financiera, 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.
- Velar por los derechos de los accionistas de conformidad con la ley y la escritura social, considerando el interés de la Financiera.
- Conocer los reportes que le remitan los comités de apoyo sobre el resultado de sus funciones, así como cualquier otro informe que le deban remitir los órganos de control y/u otros funcionarios.
- Evaluar el desempeño de los gerentes, conforme políticas para la evaluación de las calidades del gerente general, o quien hagan sus veces, y los funcionarios que le reportan directamente a éstos.
- Aprobar las operaciones que COFINSA realice, ya sea con miembros del Consejo, accionistas con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado, o personas a ellos vinculados, salvo que (1) Se realicen bajo las condiciones preestablecidas para las operaciones regulares con el público; o (2) Se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por el proveedor del bien o servicio de que se trate.
- Velará porque las autoridades y funcionarios que corresponda mantengan una **comunicación efectiva y transparente** con la Superintendencia de Bancos.

Asimismo, el Consejo deberá:

- **Participar activamente** para comprender los asuntos de la Financiera y **mantenerse informado** de cambios **significativos** en el negocio y en su entorno, así como **actuar de forma oportuna** para proteger los intereses a largo plazo, debiendo definir las **políticas generales** y los **objetivos estratégicos**. En ese sentido, participará en programas de capacitación y de desarrollo, según lo indicado más adelante.
- Dirigir y controlar todos los negocios y, delegar en un comité, en el Presidente o en cualquier otro gerente específico, las funciones que estime convenientes. En esa línea, podrá disponer, cuando lo considere pertinente, la formación de Comités adicionales, integrados por el número de miembros que determine, delegándoles las atribuciones y señalando sus funciones.
- **«Marcar la pauta desde arriba»** y, por consiguiente, vigilará el papel de la Alta Gerencia en alentar y mantener una cultura corporativa y del riesgo sólida, en consonancia con los valores corporativo—REIR.
- Vigilar la implementación del marco de gobierno y comprobar periódicamente que este es adecuado según su complejidad, tamaño, modelo de negocios, requerimientos del mercado y regulatorios
- Establecer el apetito por el riesgo, considerando la estrategia a largo plazo, su exposición a este y habilidad de administrar efectivamente los riesgos emergentes
- Establecer controles para garantizar un manejo adecuado de la información contable y financiera, garantizando en todo momento su integridad.
- Instruir a efecto se lleven a cabo las revisiones independientes necesarias, especialmente aquellas que se refieran a partes críticas
- Aprobar la selección y vigilar el desempeño de la alta gerencia y las funciones de control
- Establecer un esquema de remuneración conforme los objetivos propuestos y basada en los incentivos adecuados, que incluya el seguimiento debido y la revisión.
- Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.

- Implementar políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades apropiados.
- Aprobación de operaciones relevantes que afecten sensiblemente la estructura de capital de COFINSA, tales como inversiones estratégicas, o cualquier otra que se considere y que no sea competencia exclusiva de la Asamblea
- Aprobación de cualquier cambio que afecte a la estructura corporativa o de control, que no sea competencia exclusiva de la Asamblea.
- Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- Aprobar planes de Evaluación y Sucesión, así como políticas relacionadas con el manejo del Conflicto de interés.
- Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- Coordinar las actividades de divulgación que le correspondan
- Asumir las funciones que le correspondan derivado de otras materias, incluyendo, pero no limitando a Administración de Riesgos del Crédito, de Mercado, de Liquidez, de Riesgo Operacional, y especialmente las Políticas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

### Principio de Jerarquía

Se reconoce que en situaciones donde hay varios niveles de autoridad, el Consejo podrá tomar decisiones estratégicas que no requieren necesariamente la aprobación previa de un órgano subordinado. Considerando el rol de apoyo que juegan los comités, estos existirán para asesorar al Consejo, pero, ello no obsta que sus decisiones pueden ser revisadas o incluso revocadas por el Consejo, que tiene la máxima autoridad, según los estatutos sociales en todo aquello que no sea competencia exclusiva de la Asamblea de Accionistas.

### Composición del Consejo

El CDA se conformará según los Estatutos Sociales de COFINSA y según determine la Asamblea de Accionistas. El Consejo no podrá estar integrado por un número de miembros que puedan conformar por sí mismos la mayoría necesaria para adoptar cualquier decisión. Con el fin de garantizar la imparcialidad y objetividad de las decisiones del Consejo, así como la toma de decisiones de acuerdo con el mejor interés de los accionistas y de la Financiera, se promoverá la participación de consejeros que no ejerzan funciones ejecutivas. Por lo menos uno (1) de sus miembros no ejercerá funciones ejecutivas, ni tendrá participación accionaria y/o relación de parentesco dentro de los grados de ley o de propiedad mayor al cinco por ciento (5%) con los accionistas.

Los miembros o consejeros deberán acreditar experiencia y conocimiento del modelo de negocio, incluyendo la administración de riesgos financieros, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Bancos. Por ende, el Consejo estará compuesto por individuos que evidencien un balance de habilidades a través de un equipo multidisciplinario, diversidad y conocimientos, para que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias conforme al tamaño, complejidad y perfil de riesgo de la financiera y se fomente la toma de mejores decisiones y más informadas

Como resultado, los consejeros deberán:

- Contar con los conocimientos, destrezas, experiencia y, especialmente en el caso de directores no ejecutivos, la independencia mental dadas sus responsabilidades
- Ausencia de tachas a través de un historial de integridad y buena reputación, y ausencia de conflictos de interés. La ausencia de tachas se comprobará, entre otros aspectos, ante la inexistencia de imputaciones o señalamientos legales (probados o no, condenado o no) por delitos dolosos, especialmente aquellos relacionados con fraude, delitos dolosos, o cualquier acto que atente contra la confianza pública.

El Consejo debe mantener un registro apropiado de sus deliberaciones y decisiones, mediante actas de reuniones o resúmenes de temas analizados, recomendaciones, decisiones y desacuerdos, que deberán ponerse a disposición del supervisor cuando así lo exija.

### Presidente del CDA

El Presidente será un miembro ejecutivo de COFINSA y liderará el desenvolvimiento del Consejo. En ese sentido, será responsable de que funcione en general de forma eficaz y de la dirección general de la Alta Gerencia. El Presidente debe contar con la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias a fin de poder asumir sus funciones y que se detallarán más adelante. Asimismo, al ser el máximo ejecutivo responsable alentará y fomentará el debate crítico. El Presidente debe dedicar suficiente tiempo al ejercicio de sus funciones y promoverá los mecanismos de control y equilibrio.

Si bien es cierto, el Presidente asume funciones ejecutivas, la composición del Consejo permitirá mitigar cualquier impacto adverso en los mecanismos de control.

## Alta Dirección y Gerencia

El Consejo delegará en el Presidente y, a su vez podrá nombrar otros cargos clave. Los miembros de la Alta Gerencia deben comprender claramente su rol y las responsabilidades que de este se derivan, así como las consecuencias en caso de que dichas acciones no se alinean con las expectativas de desempeño del Consejo.

Para ello:

- El CDA vigilará que las actuaciones de la alta gerencia sean coherentes con la estrategia y políticas aprobadas por el Consejo, incluido el apetito por el riesgo
- La Alta Gerencia, a través del Presidente, o los funcionarios que se consideren, deberán rendir informe periódicamente sobre su gestión
- Deberán estar apegados a las normas apropiadas de desempeño en consonancia con los objetivos estratégicos a largo plazo, la situación patrimonial y los valores corporativos.
- Se someterán a la evaluación y capacidades, conocimiento y experiencia, así como el desarrollo de un plan de capacitación continuo y permanente
- Colaborarán en la fijación de los objetivos y planes de sucesión, cuando corresponda.

## Comités de Apoyo al Consejo de Administración

Para aumentar la eficacia y profundizar en determinadas áreas, el Consejo puede establecer comités especializados que estarán subordinados a este bajo su estricta dirección. En ese sentido, COFINSA ha establecido los Comités que ha considerado en función de su tamaño y modelo de negocios, así como el perfil de riesgos. **Cada comité tendrá su propio reglamento que delimite el marco y ámbito de su competencia los cuales serán aprobados por el Consejo de Administración.** Los comités documentarán sus deliberaciones y decisiones en actas de reuniones.

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de la evaluación del control interno de COFINSA, así como de su mejoramiento continuo. Asimismo, velará por el adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa

#### Integración

Todos los miembros de este Comité serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos. El Comité se integrará como mínimo por un (1) miembro del Consejo y por las autoridades y funcionarios de COFINSA que designe el CDA. 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. La integración constará en acta respectiva de aprobación. El Comité documentará sus sesiones a través de actas que hagan referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión, según lo que establezca su reglamento.

#### Responsabilidades

El Comité de Auditoría tendrá las siguientes responsabilidades y potestades:

- Someter a consideración del Consejo, propuestas de políticas y procedimientos de gobierno corporativo.
- Elaborar el informe que deberá presentar al CDA respecto a su funcionamiento y el desarrollo de sus atribuciones y presentarlo, al menos semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor.
- Proponer al Consejo, para su aprobación, el sistema de control interno considerando la naturaleza y volumen de las operaciones que realizan, que comprenda: (1) Ambiente de Control a través de una sólida cultura organizacional y disposiciones claras y definidas para la separación de funciones; la delegación de autoridad y responsabilidad, así como el establecimiento del grado de dependencia e interrelación entre las distintas áreas de COFINSA. (2) establecimiento de planes operativos congruentes con el plan estratégico. (3) procedimientos para la administración integral de los riesgos. (4) Actividades de control, 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. (5) Sistemas de contabilidad, de información y de comunicación; y, (6) Monitoreo y evaluación permanentes del sistema de control interno.
- Supervisar la función y actividades de auditoría interna, y conocer los informes que esta remita, 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.
- Conocer cualquier otro informe que le corresponda, adoptar las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento y dar seguimiento a las mismas.
- Proponer al Consejo, para su aprobación, los criterios de selección y las bases de contratación de auditores externos, y, además, verificar el cumplimiento del contrato de auditoría externa, conocer los informes que de éste se deriven y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el auditor externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo.

- Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera de la institución se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existan los controles que garanticen la **confiabilidad, integridad y oportunidad**.
- Velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los empleados informar de forma confidencial sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en la institución. Al respecto, informará al Consejo para que se realicen las investigaciones necesarias, y, en su caso, propondrá al Consejo las acciones a adoptar para regularizar dichas prácticas.
- Asumir las funciones que le correspondan derivado de otras materias o normas, así como cualquier otra que le asigne el Consejo.

### Comité de Gestión de Riesgos

El Comité de Gestión de riesgos será el responsable de la definición de políticas y estrategias para la gestión integral de los diferentes tipos de riesgo.

#### Integración

Estará integrado como mínimo por un miembro del Consejo de Administración y por las autoridades y funcionarios de COFINSA, que designe el CDA. El Comité documentará sus sesiones a través de actas que hagan referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión, según lo que establezca su reglamento el cual deberá ser aprobado por el CDA. Se podrá invitar a las reuniones del comité a funcionarios de COFINSA en función de su cargo y su labor, así como de la pertinencia de su participación en los temas a abordar.

#### Responsabilidades

El Comité de Gestión de Riesgos deberá:

- Proponer el Apetito de Riesgo de la Financiera y límites prudenciales. Por tanto, avalará límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los límites o excepciones a las políticas, para ser aprobados por el CDA, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación.
- Aprobar la estrategia, procedimientos y sistemas de los distintos tipos de Riesgo.
- Analizar y valorar la gestión ordinaria del riesgo de la Financiera, en términos de límites, perfil de riesgo, rentabilidad, y capital en riesgo.
- Analizar y evaluar los sistemas y herramientas de control de riesgos
- Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos y un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos a ese perfil.
- Gestionar las exposiciones, en su caso, aprobar y validar, límites globales por tipo de riesgo (crédito, mercado, liquidez y operacional) dentro del apetito de riesgo aprobado por el CDA.
- Presentar ante el CDA los informes y reportes que establezcan las normas específicas.
- Conocer los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos o quien haga sus veces.
- Seguimiento de límites y posiciones, de eventos presentados, de medidas preventivas y correctivas y de iniciativas de control de los distintos tipos de Riesgo.
- Adoptar las medidas necesarias, en materia de riesgos, para cumplir con las recomendaciones e indicaciones formuladas por otros órganos de control.
- Asumir las responsabilidades que establezcan los reglamentos específicos y el Consejo de Administración.

### Comité de Créditos

El Comité de Créditos es instaurado para fungir como un órgano colegiado de apoyo técnico para dar seguimiento a las políticas de aprobación de créditos y procedimientos para el mantenimiento de la cartera. De esta forma, se busca garantizar una efectiva evaluación y gestión del riesgo, de conformidad con los niveles de aprobación que describirán las políticas y documentos relacionados específicos, alineados a las estrategias y límites prudenciales definidos por COFINSA.

#### Integración

Estará integrado por las autoridades y funcionarios de COFINSA, que designe el CDA. El Comité documentará sus sesiones a través de actas que hagan referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión, según lo que establezca el reglamento que describirá sus estatutos. El Comité deberá reunirse de acuerdo a las necesidades de su modelo de negocios.

#### Responsabilidades

El Comité de Créditos deberá:

- Aprobar las propuestas de crédito que le correspondan según los niveles de aprobación otorgadas por el CDA y dentro de los términos, condiciones y límites de riesgo establecidos por las regulaciones pertinentes y las políticas y límites aprobados en las políticas respectivas.
- Conocer las solicitudes de novación o instrucciones específicas que afecten la cartera de créditos vigente.

- Conocer y opinar sobre los asuntos relacionados con la formalización, administración, mantenimiento, recuperación y seguimiento de la cartera.
- Velar por que los créditos a otorgar no sean a personas que encajen dentro de los supuestos establecidos en políticas aplicables o destinados para fines prohibidos según normativa interna o la legislación.
- Cualquier otra que deba asumir según disponga el CDA.

## Unidad Administrativa de Cumplimiento

La función de cumplimiento deberá velar por el control y mitigación del riesgo de cumplimiento regulatorio. Como resultado, se constituye la Unidad Administrativa de Cumplimiento («UC» o Unidad de Cumplimiento Normativo) como el área encargada de la definición de políticas, estrategias para la gestión integral de cumplimiento normativo y seguimiento y verificación del cumplimiento de las normas y de la regulación, debiendo rendir cuentas periódicamente al Consejo. Para el efecto, se ha emitido el Manual de Cumplimiento Normativo, el cual ha sido aprobado por el CDA y el cual desarrollará las funciones que a continuación se detallan, así como los principios que regirá esta gestión. La UC elaborará su Plan Anual de Trabajo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo de Administración a más tardar el 31 de diciembre del año que se trate. El plan incluirá lo siguiente el alcance, objetivos, recursos requeridos y cronograma de actividades. La UC no es una extensión de la Auditoría Interna y sus funciones serán independientes. En todo caso, la UC deberá servir como un órgano técnico que asesore para asegurar la adaptación al modelo existente y garantizar su debido seguimiento y aplicación. 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 COFINSA. En ese sentido, gozará de independencia para poder llevar a cabo lo aquí dispuesto.

## Responsabilidades

La UC deberá:

- 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.
- Informar al Consejo 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.
- Verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicable
- Velar porque el personal de la Financiera tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el público objetivo
- Instaurar un modelo de coordinación Inter unidad para asegurar el seguimiento y aplicación de la regulación.
- Cumplir los procedimientos que se deriven régimen sancionatorio y medidas disciplinarias, llevando a cabo las investigaciones pertinentes, y como consecuencia, examinando y proponiendo las sanciones respectivas por las infracciones cometidas.
- Dar seguimiento a la promulgación de nuevas normas o las que se modifiquen, así como establecer su ámbito de aplicación. En su caso, fungirá como un órgano asesor y técnico para implementar medidas de adecuación o adaptación al sistema normativo interno.
- Monitorear el modelo de gestión de riesgo de cumplimiento regulatorio.
- Asumir cualquier otra función que le corresponda por su naturaleza o que sea asignada por el Consejo.

## 4) APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS

A fin de evitar abusos en las transacciones y reducir el riesgo de un conflicto de intereses, COFINSA ha establecido mecanismos ejecutar imparcialmente y de forma objetiva las transacciones con partes vinculadas, vigilarlas y adoptar medidas adecuadas para mitigar los riesgos que se deriven, y reconocer contablemente las pérdidas en las exposiciones frente a partes vinculadas. La Financiera ha establecido, de esa cuenta, políticas para la aprobación, control y revelación de operaciones con personas **vinculadas**, las cuales delimitarán los estándares mínimos requeridos en relación a la perfección de este tipo de operaciones y concesión de financiamiento a estas personas. Por **persona vinculada**, deberá entenderse como la persona individual o jurídica, relacionada directa o indirectamente con COFINSA (la entidad que le otorga financiamiento) por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria.

## Principios

Para llevar a cabo operaciones con personas vinculadas, se deberá cumplir con lo siguiente:

- La operación de financiamiento a personas vinculadas deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.

- El departamento de Cartera deberá llevar un registro de las Unidades de Riesgo que ha identificado y monitoreará a efecto que no se excedan los límites establecidos en el artículo 47 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros<sup>1</sup> y que se describen más adelante.
- Las transacciones y/u operaciones deberán cumplir con un estándar de plena competencia y precios de mercado en cuyo caso no podrá otorgarse condiciones que sean evidentemente más favorables para la persona vinculada por el solo hecho de serlo. En ese sentido, las operaciones deberán estar sujetas a las Políticas específicas aplicables para el otorgamiento del producto y/o servicio. Por lo anterior, no deben establecerse condiciones que pudieran afectar negativamente la situación financiera de COFINSA.
- Todas las operaciones deberán estar plenamente documentadas
- Para asegurar el control y aplicación de la política, se han definido roles y responsabilidades para las áreas involucradas en el proceso, según las políticas y procedimientos específicos que rijan en cada caso concreto.

## Límites

No podrán efectuar operaciones que impliquen **financiamiento**<sup>2</sup> directo o indirecto de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten, que en conjunto que exceda el **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 pagarés financieros emitidos por COFINSA, custodiados por esta. Además, deberá pactarse por escrito que, en caso el deudor sea demandado o incurra en incumplimiento, sin más trámite, se hará efectiva la garantía. Lo reglado en este apartado permanecerá vigente en tanto permanezca en vigor el artículo de referencia. COFINSA velará por la observancia de cualquier límite de concentración que establezca la normativa vigente.

## 5) PERFILES DE ALTA GERENCIA Y SUCESIÓN

La Financiera definirá los perfiles de los puestos gerenciales que conformarán la Alta Gerencia de COFINSA y el perfil del Auditor Interno. En ese sentido, establecerá los requisitos y calificaciones personales que se exigirán para garantizar el cumplimiento de las atribuciones inherentes al puesto y la continuidad del negocio. Los perfiles deben describir los requisitos y calidades que permitirán alcanzar los objetivos propuestos. Los procesos de adquisición de talento deberán considerar los lineamientos generales para el establecimiento de los perfiles aquí descritos.

El objetivo de estos lineamientos será la alineación de los intereses a largo plazo, para garantizar desde el proceso de reclutamiento la contratación idónea de las personas en los puestos clave que serán quienes lideren la estrategia de negocios de COFINSA, que incluirá a la Alta Gerencia, y, asimismo, abarcará al Auditor Interno. El procedimiento de contratación incluirá la validación de los perfiles descritos a continuación. Por consiguiente, los funcionarios que conforman la Alta Gerencia y el Auditor Interno serán seleccionados basados en los perfiles y descripción de puesto aquí establecidos.

## Aspectos Comunes

Los funcionarios que conformen la Alta Gerencia y el Auditor Interno deberán cumplir con lo siguiente:

- Amplia experiencia en el sector financiero y bancario nacional e internacional
- Conocimiento de la regulación vigente en la materia
- Visión estratégica y de liderazgo con enfoque a resultados y en el cliente, así como el desarrollo de equipos de alto desempeño
- Título Universitario
- Ausencia de Tachas Relevantes y Exclusión en Listas de Control

## Alta Gerencia

### Director General

El Director General será el líder estratégico principal de la Financiera y el encargado de liderar las operaciones de COFINSA. Constituirá el superior jerárquico de la Financiera y el principal representante frente a los reguladores,

<sup>1</sup> Artículo 47 de la LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala establece que «(...) las sociedades financieras, (...), con excepción de las operaciones financieras que pueden realizar, sin limitación alguna, en títulos emitidos por el Ministerio de Finanzas Públicas o el Banco de Guatemala, no podrán efectuar operaciones que impliquen financiamiento directo o indirecto de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten, tales como, pero no circunscrito a, bonos, pagarés, obligaciones y/o créditos, ni otorgar garantías o avales, que en conjunto excedan los porcentajes siguientes: a) 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 (...), b) Treinta por ciento (30%) del patrimonio computable a dos o más personas relacionadas entre sí que formen parte de una unidad de riesgo, **c) 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 (...)» (el resaltado es propio)

<sup>2</sup> Estas operaciones podrán ser tales como, pero no circunscrito a, bonos, pagarés, obligaciones y/o créditos, ni otorgar garantías o avales.

autoridades y otros grupos de interés, como Director General y Presidente del CDA. Su rol implica la formulación y ejecución de estrategias para el desarrollo y expansión de servicios de banca de inversión y de sociedades financieras, supervisión general de las actividades de la financiera, garantizando el crecimiento y la rentabilidad, bajo un enfoque basado en riesgos y garantizando el cumplimiento regulatorio e implementación de mejores prácticas. Supervisa las operaciones diarias de la Financiera, garantizando que todas las actividades se realicen de acuerdo con la normativa vigente y los estándares de la industria, apegados a la declaración de Valores y ética contenida en este manual. Lidera la toma de decisiones clave que afectan el rumbo estratégico de COFINSA, la estructuración de vehículos de inversión, incursión en nuevos canales, productos y servicios y jurisdicciones, de acuerdo con el mercado objetivo establecido, asegurando que las estrategias de inversión y financiamiento se alineen con las metas corporativas y las necesidades del mercado. Asimismo, lidera al equipo ejecutivo que conforma la Alta Gerencia al definir y ejecutar la visión y estrategia corporativa.

#### Calidades

- Experiencia comprobada en Liderazgo Ejecutivo
- Mínimo 10 años de experiencia en posiciones similares o en un rol ejecutivo equivalente dentro del sector financiero.
- Conocimiento profundo en la banca, incluyendo banca de inversión y banca privada, y en la estructuración y gestión de fondos de vehículos de inversión,
- Habilidad para supervisar estrategias de inversión que equilibren el rendimiento y la gestión del riesgo, adaptándose a los objetivos específicos de los clientes.
- Amplia experiencia en el diseño e implementación de estrategias comerciales exitosas
- Gestión de Relaciones Estratégicas
- Adaptación al Cambio y capacidad de identificar y responder rápidamente a cambios en el mercado e impulsar estructuras seguras y rentables.
- Conocimiento amplio y comprobable del Mercado de Capitales, Mercados Financieros y Banca.
- Enfoque en cumplimiento regulatorio y ética
- Cualquier otra que establezca la regulación vigente para los miembros del Consejo.

#### Gerente de Tesorería e Inversiones

Se encargará de la implementación de estrategias desarrolladas a nivel ejecutivo, asegurando que las actividades de inversión y tesorería se alineen con los objetivos de COFINSA y optimicen el rendimiento financiero y la eficiencia operativa. Vela por gestión y supervisión de los portafolios de inversión y la implementación de estrategias financieras. Desarrolla y ejecuta, además, estrategias de inversión efectivas que maximicen el rendimiento de los activos bajo administración y asegurando una gestión prudente de la liquidez. Por consiguiente, vela por la gestión efectiva de los activos y recursos financieros y la optimización del capital. Supervisa, asimismo, las actividades relacionadas con la planificación y el control de la liquidez, la gestión de los fondos y las relaciones bancarias, así como la implementación de políticas y procedimientos para asegurar una sólida posición financiera.

#### Calidades

- Amplia experiencia en la gestión de tesorería y finanzas, incluyendo la administración de liquidez, optimización de capital y gestión de riesgos financieros.
- Capacidad Analítica y Toma de Decisiones Basada en Datos
- Orientación a Resultados y Gestión del Riesgo
- Amplio conocimiento en Banca
- Profundo conocimiento de las regulaciones financieras y políticas internas, con una fuerte orientación hacia el cumplimiento normativo
- Capacidad para desarrollar y ejecutar estrategias de tesorería que se alineen con los objetivos a largo plazo de la Financiera y adaptabilidad para ajustarse a cambios en el entorno financiero y económico.

#### Oficial de Prevención LDFT

Establece y desarrolla un programa integral de AML/CFT/CPF para la Financiera. Es el funcionario responsable de liderar iniciativas clave de AML, enmarcadas en un conjunto coherente de estándares de cumplimiento y mejores prácticas, proponiendo la actualización de políticas y programas de capacitación continuos y permanentes. Asegura que los riesgos identificados se comuniquen oportunamente y actúan como una fuente de información efectiva y confiable para el negocio en materia de leyes, regulaciones, políticas y prácticas de AML. Diseña y desarrolla el Programa de AML y trabaja en colaboración con las líneas de defensa del frente. Es responsable de la relación con los reguladores tanto en materia de AML como cualquier otra obligación regulatoria que surja, participará en foros clave, evaluaciones de riesgo e iniciativas de capacitación. Su rol se centra en identificar y evaluar amenazas y riesgos asociados, implementar controles internos robustos, promover una cultura de prevención proactiva y establecer los sistemas de monitoreo y detección. Además, está encargado de impulsar iniciativas que fortalezcan la resiliencia de la financiera en los temas relacionados.

#### Calidades

- Experiencia amplia y comprobable en AML/CFT/CPF y regulación bancaria
- Experiencia en la creación y ejecución de programas de capacitación sobre prevención de riesgos AML, promoviendo una cultura organizacional de alerta y prevención activa entre los empleados.
- Habilidades Analíticas y de Evaluación de Riesgos

- Colaboración Multidisciplinaria, facilitando la integración de prácticas preventivas en las operaciones diarias y asegurando la alineación con los objetivos estratégicos de COFINSA
- Capacidad para relacionarse e integrarse a un equipo multidisciplinario
- Cualquier otro que considere el Manual de AML/CFT/CPF vigente.

### Gerente Comercial

Responsable de liderar y gestionar las operaciones comerciales de la financiera, incluyendo el desarrollo y ejecución de estrategias para captar y colocar en los segmentos objetivos según el plan de negocios definido. Vela por la optimización de la cartera de clientes, la identificación de oportunidades de negocio, y el crecimiento de los ingresos a través de la oferta de productos diferenciada y servicios financieros adaptados a las necesidades del mercado. Propone iniciativas para incursionar en nuevos segmentos y geografías.

#### Calidades

- Amplia experiencia en la gestión de tesorería y finanzas, incluyendo la administración de liquidez, optimización de capital y gestión de riesgos financieros.
- Capacidad Analítica y Toma de Decisiones Basada en Datos
- Orientación a Resultados y Gestión del Riesgo
- Amplio conocimiento en Banca
- Profundo conocimiento de las regulaciones financieras y políticas internas, con una fuerte orientación hacia el cumplimiento normativo
- Capacidad para desarrollar y ejecutar estrategias de tesorería que se alineen con los objetivos a largo plazo de la Financiera y adaptabilidad para ajustarse a cambios en el entorno financiero y económico.

### Gerente de Finanzas

Responsable de supervisar y gestionar las funciones financieras de COFINSA, asegurando la planificación y control financiero eficientes para apoyar los objetivos estratégicos de la institución. Lidera la preparación de informes financieros, la gestión del presupuesto, y el análisis financiero, y proporciona orientación estratégica para la toma de decisiones financieras y la planificación. Desarrolla y coordina el proceso de planificación financiera y elaboración de presupuestos de la financiera. Monitorea y controla el rendimiento financiero frente a los presupuestos y realizar ajustes según sea necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos financieros.

#### Calidades

- Experiencia en Finanzas y Banca
- Capacidad de Análisis y Mejora Continua
- Fuertes habilidades analíticas para interpretar datos financieros, realizar análisis complejos y proporcionar recomendaciones estratégicas basadas en los resultados
- Enfoque orientado a resultados con capacidad para gestionar eficientemente los recursos financieros y alcanzar los objetivos estratégicos de COFINSA
- Colaboración y Comunicación Efectiva con otros departamentos que permita

### Gerente Legal

Funcionario responsable de supervisar y gestionar todas las funciones legales relacionadas con las operaciones de la Financiera. Esto incluye la asesoría legal, así como garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en las transacciones en que sea parte. Funge como el principal asesor legal de la Financiera, protegiendo sus intereses y asegurando una gestión proactiva de los riesgos legales. Proporciona asesoría legal integral a la alta gerencia y a otros departamentos en relación con operaciones bancarias, inversiones, productos financieros, y cumplimiento normativo. Asimismo, ejerce un monitoreo regulatorio en los temas de su competencia e intervención.

#### Calidades

- Experiencia comprobable en Banca y/o Sector Financiero
- Amplio conocimiento de las leyes y regulaciones aplicables al sector bancario y financiero, así como de las mejores prácticas en cumplimiento normativo.
- Experiencia en la negociación de contratos y acuerdos, con la capacidad de alcanzar acuerdos favorables para la financiera mientras se protegen sus intereses.
- Enfoque proactivo para identificar y gestionar riesgos legales, con una fuerte orientación hacia la protección de los intereses de la financiera y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

### Gerente de Tecnología

Alineada con el plan estratégico, asegura que el recurso humano de TI tenga las capacidades necesarias mediante programas de entrenamiento y capacitación, una adecuada separación de funciones, delegación de autoridad, definición de roles y asignación de responsabilidades, soportado con un marco de trabajo estructurado en procesos. Es responsable de supervisar y gestionar todas las operaciones tecnológicas de la institución y las que se deriven para administrar adecuadamente el riesgo tecnológico. Esto incluye la implementación y mantenimiento de sistemas informáticos, la protección de datos, y la gestión de infraestructura tecnológica. Asegura, asimismo, que las soluciones tecnológicas sean eficaces, seguras y alineadas con las necesidades del negocio.

#### Calidades

- Experiencia en Tecnologías de la Información y Banca



- Profundo conocimiento de tecnologías emergentes, infraestructura de TI, y prácticas de seguridad de la información. Experiencia con plataformas y herramientas relevantes para la industria bancaria
- Capacidad de Análisis y Mejora Continua
- Capacidad para adaptarse a cambios tecnológicos y del mercado, con una visión estratégica para utilizar la tecnología como un motor de crecimiento y eficiencia

### Gerente de Operaciones

Responsable de supervisar y gestionar todas las actividades operativas para asegurar la eficiencia, efectividad y calidad de las operaciones diarias. Esto incluye la optimización de procesos, la gestión de riesgos operacionales y la coordinación con otros departamentos para cumplir con los objetivos estratégicos de la Financiera. Asegura que las operaciones de COFINSA se realicen de manera fluida y alineada con las políticas y procedimientos establecidos.

#### Calidades

- Amplia Experiencia en Banca y en Operaciones
- Amplia experiencia en la gestión de operaciones en el sector bancario o financiero, con un historial comprobado de mejora de procesos y optimización operativa.
- Capacidad para abordar y resolver problemas operacionales complejos, tomar decisiones informadas y desarrollar soluciones efectivas.
- Conocimiento Regulatorio

### Gerente de Banca de Inversión y Riesgos

Dirigir y gestionar todas las actividades relacionadas con la banca de inversión, incluyendo la estructuración y ejecución de transacciones financieras complejas, la asesoría en inversiones estratégicas y la supervisión de la implementación de soluciones financieras personalizadas. Asegura que las operaciones de banca de inversión sean efectivas, alineadas con las estrategias de la Financiera y cumplan con los estándares regulatorios, gestión de riesgos y de mercado. Asimismo, vela por una gestión efectiva de administración de riesgos y asunción prudente de estos.

#### Calidades

- Amplia Experiencia en Banca, en el Sector Financiero y en gestión de riesgos.
- Profundo conocimiento de los mercados financieros, productos de inversión y técnicas de estructuración de transacciones. Habilidad para interpretar tendencias del mercado y desarrollar estrategias efectivas.
- Habilidad para realizar análisis financieros detallados y evaluar la viabilidad de oportunidades de inversión y transacciones complejas

### Gerente de Proyectos

Funcionario encargado de liderar y gestionar la ejecución de nuevos proyectos estratégicos y de innovación dentro de la Financiera. Esto incluye la planificación, coordinación y supervisión de proyectos, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos de COFINSA y se enmarquen en los objetivos propuestos y según los resultados esperados. Actúa como el principal punto de contacto para el desarrollo y la ejecución de proyectos innovadores que impulsen el crecimiento y la eficiencia de la Financiera.

#### Calidades

- Amplia experiencia en Banca y en el sector financiero
- Capacidad para planificar, organizar y gestionar proyectos, con habilidades para desarrollar cronogramas detallados y coordinar múltiples tareas y recursos.
- Capacidad de Liderazgo
- Capacidad para identificar y evaluar riesgos, desarrollar estrategias para mitigarlos y manejar problemas de manera efectiva durante la ejecución del proyecto.
- Habilidad para fomentar la innovación y aplicar soluciones creativas para superar desafíos y mejorar los procesos en los proyectos nuevos.

### Gerente de Recursos Humanos

Responsable de liderar y gestionar todas las funciones relacionadas con el capital humano dentro de la Financiera. Esto incluye la supervisión y acompañamiento en los procesos de reclutamiento y selección, desarrollo de talento, gestión del desempeño, compensación y beneficios, y relaciones laborales. Asegura que las políticas y prácticas de recursos humanos estén alineadas con los objetivos estratégicos de la Financiera y contribuyan a un ambiente de trabajo positivo y productivo. Adicional, desarrolla e implementar estrategias de recursos humanos alineadas con los objetivos estratégicos de la financiera. Contribuye, asimismo, a la planificación estratégica general y asegurar que los recursos humanos apoyen la visión y misión de la Financiera.

#### Calidades

- Conocimiento profundo de las leyes laborales y regulaciones aplicables
- Excelentes habilidades de comunicación para interactuar con empleados, directivos y partes interesadas.
- Enfoque estratégico con la habilidad para desarrollar e implementar políticas y prácticas de recursos humanos que apoyen los objetivos generales
- Experiencia en el diseño e implementación de programas de desarrollo y capacitación que fomenten el crecimiento profesional y la mejora continua dentro de la Financiera

## Talento y Sucesión

Se llevará a cabo actividades para garantizar la sucesión de la Alta Gerencia de tal manera que se asegure la continuidad del negocio. Para el efecto, COFINSA observará los lineamientos generales que establezca la **Política de Desarrollo de Talento y Sucesión**. Dicha política considerará los procedimientos para establecer líneas de sucesión, criterios de elegibilidad para participar en procesos de selección internos y lineamientos de promoción. Los procesos de Desarrollo de Talento y Sucesión constituirán los procesos internos de mapeo de talento y desarrollo de colaboradores bajo la metodología que describirá dicha política. En ese sentido, los procesos aludidos servirán de insumo para llevar a cabo la adquisición de talento y garantizar los principios aquí establecidos.

Las nominaciones para poder ser considerado un sucesor idóneo deberán considerar su posición dentro de la Financiera, los resultados de su evaluación de desempeño, y el potencial para ser considerado un colaborador talentoso y diferenciado. El traslado por sucesión deberá ser beneficioso para el colaborador considerado.

## Auditor Interno

El Auditor Interno será el responsable de vigilar permanentemente a la Financiera, de manera independiente y objetiva. Se ocupará de examinar 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. Su función estará encaminada a mitigar riesgos y detectar circunstancias para verificar el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a COFINSA, así como la idoneidad y eficacia de sus procesos. En ese sentido, al evaluar la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos, validará la integridad, confiabilidad y oportunidad de los registros contables y financieros. El auditor interno gozará de absoluta independencia para el desarrollo de sus funciones y tendrá acceso irrestricto a toda la información necesaria para cumplir con su trabajo, conforme los objetivos propuestos en su plan de trabajo y alcance de los trabajos de auditoría que realice, y las disposiciones reglamentarias aplicables.

## Calidades

El responsable de la auditoría interna deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser persona solvente y honorable
- con grado académico de licenciatura en el área contable y de auditoría,
- con conocimientos y experiencia en las actividades bancarias y sus riesgos.
- No haber sido removido por COFINSA u otra institución del sistema bancario guatemalteco conforme lo establecido en el artículo 101 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros<sup>3</sup>.

## Funciones

Las funciones de la Auditoría Interna consistirán en lo siguiente:

- 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
- Evaluar anualmente la eficacia de los procesos de gestión integral de riesgos, proponer acciones a adoptar e informar al Comité de Auditoría;
- Verificar el proceso utilizado para la evaluación de la suficiencia de capital de COFINSA en relación a su exposición al riesgo
- 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
- Validar la integridad de los sistemas de información utilizados en la Financiera
- Revisar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda
- 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
- Preparar los **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.

<sup>3</sup> Artículo 101 de la LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala establece que «Los miembros del consejo de administración, el gerente general, gerente, subgerentes, representantes legales, mandatarios, auditores y demás ejecutivos que resulten responsables de infracciones que afecten la situación financiera, pongan en peligro la solvencia o liquidez de sus respectivas entidades, que tiendan a ocultar información, distorsionar las cifras de los estados financieros de las entidades, o eviten que se conozcan aspectos de las mismas o que afecten intereses de terceras personas, sin perjuicio de plantear las acciones legales que correspondan, serán sancionados, con observancia de los principios del debido proceso y del derecho de defensa, a requerimiento de la Superintendencia de Bancos, por el consejo de administración, junta directiva, o quien haga sus veces, de la entidad de que se trate, de la manera siguiente: a) En la primera infracción, apercibimiento por escrito; b) En la segunda infracción: sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá inhabilitarles por un mes para ejercer sus funciones en la entidad; c) En la tercera infracción, sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá inhabilitarles por seis meses para ejercer sus funciones en la entidad; y, d) En la cuarta infracción, sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, deberá removerlo de su cargo. No obstante, lo anterior, si la gravedad de la falta cometida lo amerita, el Superintendente de Bancos podrá requerir al consejo de administración, junta directiva, o quien haga sus veces, para que remuevan inmediatamente a las personas a que se refiere este artículo. Sobre las sanciones impuestas, por parte del consejo de administración, junta directiva, o quien haga sus veces, se deberá informar a la Superintendencia de Bancos en un plazo de tres días contado a partir de la notificación al sancionado.»

- 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. En caso de deficiencias o irregularidades relevantes, se deberá proceder conforme lo indicado en este apartado con relación a la notificación inmediata de deficiencias e irregularidades.
- Elaborar su Plan de Trabajo Anual el cual deberá incluir alcance, objetivos, recursos y el cronograma de sus actividades, que considere los riesgos a los que está expuesta COFINSA, 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.
- Otras que le sean asignadas por el Consejo o por el Comité de Auditoría.

## 6) EVALUACIÓN DE CALIDADES

COFINSA ejecutará un proceso de Evaluación de Calidades el cual considerará las calidades de solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, conocimientos y experiencia, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la Financiera. En ese sentido, estas políticas tendrán como objetivo establecer la evaluación de las calidades descritas para que se cumpla con las mismas previo a que las referidas personas sean nombradas en sus cargos y que estas calidades se mantengan mientras duren en sus cargos. Asimismo, regulará las acciones tendentes a corregir situaciones cuando la Financiera tenga conocimiento de hechos relevantes que afecten o puedan afectar negativamente las calidades de dichas personas. Las evaluaciones realizadas deberán estar debidamente documentadas en el expediente respectivo. Asimismo, se documentarán los planes de acción que resulten de estas evaluaciones.

La actualización de los expedientes de los empleados y funcionarios servirá, asimismo, como mecanismo para evaluar las calidades de la alta dirección y de la alta gerencia. El proceso de actualización de expedientes incluirá el requerir anualmente la declaración del empleado, respecto de su situación patrimonial y solvencia, así como de otros temas que puedan comprometer las calidades antes mencionadas; con el propósito de corregir situaciones cuando la institución tenga conocimiento de hechos relevantes que afecten o puedan afectar negativamente las calidades de dichas personas. El proceso para diligenciamiento del Estado Patrimonial será una parte integral de la política conoce a tu empleado que liderará el Oficial de Prevención de LD y FT.

Los ejecutivos estarán sujetos a una obligación de confidencialidad que se documentará en un acuerdo suscrito por las partes. La obligación de confidencialidad estará sujeta a lo indicado más adelante.

El proceso de reclutamiento garantizará la ausencia de tachas relevantes al recopilar información y documentación relacionada. Para el efecto, se verificará la ausencia de antecedentes penales y policíacos y se podrán ejecutar las pruebas de confiabilidad que consideren los procesos de atracción de talento. Asimismo, se ejecutarán las validaciones correspondientes para verificar que no encaje en ninguna causal de exclusión absoluta o esté incluido en Listas de Control, que incluya sanciones internacionales. El conocimiento y experiencia se verificará en el proceso de reclutamiento según lo reportado en hoja de vida y antecedentes comprobables.

La Financiera monitoreará el comportamiento de los Ejecutivos para verificar que se conduzcan y desarrollen sus labores de forma ética y responsable, conforme lo expuesto en la declaración de valores contenida en este Manual. Por ende, la evaluación de desempeño descrita más adelante servirá de insumo para verificar si existen hechos relevantes que hicieren dudar sobre la idoneidad del funcionario, a raíz de su desempeño. Asimismo, la falta de cumplimiento de los objetivos propuestos—considerando el «que» y el «cómo» estará sujeto a la imposición de medidas disciplinarias conforme se describe más adelante. La imposición de una sanción podrá conllevar la separación del cargo en caso se determine que la actuación de dicho funcionario podría atentar en contra de los objetivos propuestos.

En caso se detecten hechos relevantes o situaciones que afecten negativamente las calidades de los funcionarios, incluyendo el Auditor Interno, COFINSA deberá divulgarlo ante la Superintendencia de Bancos, a más tardar a más tardar al día siguiente de que tengan conocimiento de los hechos relevantes relacionados. Asimismo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la detección de los hechos relevantes, la Financiera deberá comunicar por escrito a dicho órgano supervisor las acciones tendentes a corregir tal situación.

### Programa de Formación Continua

COFINSA promoverá un programa de formación continua y actualización constante que garantizará el nivel de conocimiento de la Alta Gerencia y su desarrollo permanente. El propósito del programa será el de brindar las herramientas adecuadas para mantener y reforzar las competencias y habilidades de sus funcionarios, y promover una cultura sólida de valores y de ética. Este programa de capacitación será coordinado por el Área de Recursos Humanos, quien podrá apoyarse con las áreas expertas o de apoyo. Asimismo, será complementado por el Programa de Capacitación en materia de AML/CFT/CPF.

## 7) REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

COFINSA establecerá criterios para autorizar la remuneración de la Alta Gerencia y sobre la evaluación del desempeño de estos funcionarios tomando en cuenta los objetivos estratégicos del negocio. Para el efecto, se ha aprobado las siguientes políticas corporativas:

- Sistema de Desempeño y Desarrollo
- Administración de Salario Base
- Adquisición de Talento

### Evaluación de Desempeño

La Financiera desarrollará un proceso anual de fijación de objetivos los cuales establecerán las reglas en función del resultado deseado. Los objetivos deberán ser claros, concretos y medibles. Asimismo, deberán ser generadores de cultura y capacidades organizacionales. Por consiguiente, abarcarán las siguientes dimensiones:

- I) **Nuestra Gente:** Se relaciona con el equipo, la cultura y el colaborador. Se encuentra ligado al desarrollo de las personas y la organización. Estará elaborado a la medida de cada funcionario y deberá considerar el desarrollo personal y como este contribuirá al desarrollo de la Financiera. En este se incluirán acciones y actividades relacionados a liderazgo, cultura, clima organizacional, y desarrollo de proyectos diferenciados.
- II) **Negocio:** Ligado al resultado del negocio. Estará relacionado a utilidades, ingresos y resultados de auditoría que son indispensables para mantener un negocio exitoso.
- III) **Futuro:** Constituirá acciones y logros actuales para el futuro del negocio. Buscará generar valor agregado a largo plazo que son indispensables para el éxito sostenible. Considera la Transformación de COFINSA y proyectos clave relacionados con la innovación a largo plazo.
- IV) **Valores y Comportamientos REIR**

La evaluación del desempeño deberá se llevar a cabo de forma anual considerando los objetivos propuestos y los indicadores clave de desempeño («KPI») establecidos, según los niveles jerárquicos que correspondan. Los KPI medirán el nivel del desempeño de un proceso, enfocándose en el «como» para alcanzar el objetivo fijado. Constituirán métricas financieras o no financieras, que cuantifican objetivos y reflejan posición en el trabajo, atados a la estrategia de la Financiera. Por consiguiente, estas métricas contribuirán a la comprensión de la misión y visión de COFINSA en todos los niveles y será una forma de involucrar a estos en los objetivos estratégico.

El proceso de evaluación de desempeño será anual y se desarrollará en tres (3) fases—(1) Planeación y Fijación de Objetivos; (2) Revisión Inter-Ciclo (RIC) y (3) Evaluación Anual. La calificación de la Evaluación Anual se hará con base en la siguiente escala:



Esta calificación será el resultado del cierre del proceso de Sistema de Desempeño y Desarrollo que será conocido como «SDD». Las fases del proceso se describirán a detalle en la Política ya relacionada.

### Remuneración

COFINSA reconoce que la remuneración total es una de las dimensiones que busca fortalecer la propuesta de valor asegurando alineación con los intereses de los accionistas, reconociendo el alto desempeño y la generación de valor, promoviendo la competitividad y asegurando el apego a la legislación y sostenibilidad financiera. La Remuneración deberá ser coherente con el nivel de responsabilidad en la Financiera, con el objetivo de retener profesionales y atraer el mejor talento. La política corporativa de Compensación establecerá los lineamientos específicos para la remuneración. Ningún salario o retribución podrá ser menor al mínimo legal establecido por la legislación de cada país y la compensación obedecerá a un sistema de perfiles y de desempeño. El Consejo será responsable de coordinar y proponer ante la Asamblea de Accionistas los lineamientos de remuneración de los miembros del Consejo, la cual deberá ser consistente con la escritura social, con los objetivos a largo plazo y con una asunción prudente de riesgos. Recursos Humanos velará porque se cumplan las normas y obligaciones establecidas en las políticas relacionadas, y en caso de omisión o incumplimiento se aplique el régimen disciplinario correspondiente.

## 8) POLÍTICAS SOBRE RELACIÓN CON CLIENTES

La Financiera asegurará de establecer una cultura centrada en el cliente, de tal manera que sus objetivos deberán estar encaminados a prestarle a este un servicio de calidad y promover la banca responsable, de conformidad, asimismo, con la declaración de Valores que contiene el presente Manual. Por consiguiente, la atención al cliente deberá ser personalizada y centrada en sus necesidades específicas. COFINSA reconoce que la totalidad de los clientes, sin distinción de cualidades o atributos personales, son dignos de consideración y respeto. En ese sentido, promoverá el establecimiento de relaciones de confianza. En esa misma línea, garantizará el funcionamiento de sistemas que aseguren la divulgación de información transparente y relevante, proporcionando exenciones claras, en caso apliquen. Lo anterior permitirá que el cliente posea el entendimiento suficiente sobre la relación que está entablado y que esta, a su vez, esté alineada con las expectativas regulatorias y la misión de COFINSA, así como sus objetivos estratégicos.

Se establecerá un trato equitativo y justo para los clientes, y considerando la Misión de COFINSA, se han establecido los principios que se describen a continuación:

- La Financiera **cumplirá en todo momento con la regulación aplicable**, lo cual incluirá cualquier ley, reglamento, resolución, oficio o norma de cualquier índole que le sea aplicable, considerando la letra y el espíritu de esta.
- Se deberá garantizar el **suministro de información correcta y oportuna** al cliente sobre las operaciones y negocios que intervenga o sean de su incumbencia.
- COFINSA **no participará ni promoverá prácticas discriminatorias y/o derogatorias**. Todos los clientes deberán ser tratados equitativamente, **sin perjuicio de su edad, estado, origen, raza o condición**.
- Se garantizará el acceso equitativo a los productos y servicios que ofrezca, dentro de los límites de su licencia y autorización de funcionamiento.
- Las operaciones deberán perfeccionarse de **forma objetiva e imparcial**.
- La transparencia será un principio que deberá guiar cualquier relación con clientes. Por ende, COFINSA preparará cualquier documentación de apoyo o de soporte y proveerá información oportunamente que permitirá a los clientes tomar una decisión informada, dentro de los límites de las atribuciones de la Financiera.
- Se asegurará la **divulgación clara de las políticas aplicables y costos y/o gastos a incurrir** como consecuencia del inicio de relación de tal manera que no se podrán cobrar cargos por servicios que no hayan sido efectivamente pactados, esto incluirá tasas de interés y cualquier otra comisión que sea aprobada de conformidad con las políticas y normativa interna. Las condiciones serán comunicadas al público objetivo que corresponde por los medios que considere oportunos.
- COFINSA permitirá a los clientes a ejecutar cualquier reclamo cuando estos consideren que el trato no ha estado a la presente política, que exista poca claridad en la información divulgada, o se enfrente a una ausencia de esta.
- La Financiera priorizará el **manejo confidencial de la información** que se genere como producto de las relaciones que se establezcan dentro de los límites legales vigentes. Esta información incluirá cualquiera que se maneje dentro del giro normal de sus negocios y sujetos únicamente a la ley y su normativa interna.

## 9) POLÍTICAS SOBRE RELACIÓN CON PROVEEDORES

COFINSA utilizará terceros para la consecución de ciertos objetivos estratégicos. La Financiera, por tanto, establecerá pautas y procedimientos de contratación de estos, según lo aquí establecido. Al entablar relaciones con terceros, se velará por la administración adecuada del riesgo que se derive de lo anterior, prestando especial atención a cualquier evento de riesgo que pudiera afectar los objetivos estratégicos, la operación diaria, así como la reputación de la Financiera. La relación con terceros estará sujeta a un proceso de oposición de abastecimiento estratégico, salvo lo que se refiera a servicios básicos por el tipo de actividad comercial que se trata. Este proceso incluirá la planificación, debida diligencia y selección y contratación de estos. Asimismo, se impondrán mecanismos para supervisar lo que corresponda.

El sistema de abastecimiento velará en todo momento por la responsabilidad social, prácticas comerciales éticas, y sostenibilidad prolongada. En caso se establezca contratación para ejecución o manejo de servicios críticos, COFINSA deberá evaluar el riesgo asociado que represente la delegación de dicho servicio.

Por consiguiente, la presente política garantiza un método estandarizado y claro que permita ejecutar sin demora y establezca una serie de pasos uniformes el debido proceso al ejecutar compras o perfeccionar la adquisición de servicios y la selección de proveedores idóneos, anteponiendo los intereses de la Financiera, y que la provisión de servicios o cumplimiento de obligaciones regulatorias no se vea interrumpida por este proceso. Los prestadores de servicios básicos por el tipo de servicio y actividad comercial no entrarán dentro de la presente política.

### Aspectos Generales

Al establecer la relación, se formará un expediente que documente la ausencia de tachas relevantes del proveedor. Asimismo, deberá evaluarse la criticidad y el riesgo del servicio que prestará. COFINSA garantizará un sistema de supervisión para llevar a cabo una evaluación continua de calidad, oportunidad y precio del servicio prestado. Se implementarán programas de comunicación y capacitación a proveedores críticos, según la evaluación que para el

efecto hiciere la financiera. Las actuaciones deberán estar claramente documentadas y deberán permitir verificación posterior. Se generarán boletines, comunicados y actividades que promuevan una cultura sólida de respeto, objetividad y denuncia de tal manera que cualquier persona que intervenga en el proceso se sienta compelida a informar sobre cualquier conflicto, violación, falta, actividad anómala o irregular que se pudiera generar en las relaciones con los proveedores y que resulte en contradicción con las disposiciones del Código de Ética vigente y/o de la presente política. Los contratos de compra deben documentarse y deben identificar claramente los servicios o productos que se proporcionarán, los términos de pago y la tarifa u honorarios. El pago debe ser equitativo con los servicios o productos que se proporcionen.

### Beneficios Indevidos

Los colaboradores de COFINSA no usarán su puesto o su influencia para solicitar a un cliente, proveedor o funcionario público, dinero en efectivo, regalos, viajes, pases de cortesía, invitaciones a actividades o servicios, en beneficio de la empresa ni en beneficio propio, de su familiar o asociado cercano. Ningún funcionario, empleado o representante de COFINSA podrá aprovechar beneficios exclusivos, regalos o dádivas que pudieren comprometer su juicio ético y profesional o generar un posible conflicto de interés. Asimismo, no se aceptarán regalos o cortesías de tipo, precio o magnitud que su aceptación podría sesgar el juicio del colaborador en perjuicio de los intereses de la Financiera. Serán tolerados los regalos y cortesías de razonable valor económico, según los usos y costumbres, con logotipo del proveedor o incluso sin logotipo, toda vez que la recepción de estos no significa para nosotros que se establezca ningún compromiso ni sesgo del criterio y juicio profesional, y que en todo caso se recibirán para dar un mensaje de cordialidad.

### Manejo Confidencial de la Información

Los proveedores quedarán sujetos a una obligación de confidencialidad que se establecerá en los acuerdos respectivos y deberán adherirse a la obligación de confidencialidad por el tipo de información que se maneje, ya sea dentro del contrato respectivo o por cualquier otra vía, que reciban especificaciones técnicas de carácter confidencial.

### Relaciones de parentesco con personas que laboran en la competencia

En caso exista una relación de parentesco o afinidad con un Proveedor o representante de este, la situación deberá ser manejada como un posible conflicto de interés. En caso, un familiar o asociado cercano tenga un interés comercial derivado de la relación que se pretende establecer de abastecimiento, se deberá divulgar para verificar la existencia o ausencia del conflicto de interés.

## 10) RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Cualquier incumplimiento a la normativa interna, a la ley o cualquier acción u omisión intencional que pudiera afectar los objetivos de la Financiera deberá estar sujeto a una investigación y aplicación de medidas disciplinarias en caso de ser necesario. Para la aplicación de estas, se deberá observar en todo momento los principios del debido proceso y derecho de defensa. Una vez completada una investigación y que, como resultado, se determine que la conducta requiere la imposición de una sanción disciplinaria, el área de Recursos Humanos, quien se podrá apoyar en la UC y el área Legal, será responsable de coordinar la imposición de esta. La calificación de las faltas considerará lo establecido a través del Reglamento para a la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros autorizado por la Junta Monetaria por medio de la resolución JM-186-2002 y artículo 99 de la Ley de Bancos aludida. Asimismo, el proceso sancionatorio observará lo prescrito en el Reglamento Interior de Trabajo y el Manual de AML/CFT/CPF, en lo aplicable.

La imposición de sanciones se regirá por los siguientes principios:

- En todo momento, se observará el derecho de defensa y debido proceso.
- Deberá ser proporcional a la gravedad de la falta y consistente con asuntos similares,
- Considerará la reincidencia e intencionalidad del acto
- Será determinada en niveles apropiados, de tal forma que será revisada por las instancias que correspondan según el funcionario que se considere responsable.
- La investigación a priori deberá resumir todos los hechos relevantes señalando el daño causado, las implicaciones normativas, antecedentes del colaborador, entrevistas realizadas, y señales de alerta detectadas, considerando las circunstancias del caso concreto y los hallazgos para determinar la recomendación disciplinaria apropiada

## 11) CONFLICTO DE INTERÉS

Por conflicto de interés deberá entenderse aquella situación en la que 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. Estas situaciones pueden desarrollarse cuando exista la posibilidad de obtención de un beneficio o evitar una pérdida financiera personal, un interés en la transacción que se realice, relaciones cercanas con la persona que se beneficie o intervenga, incentivo en forma de dinero o de cualquier índole, entre otras.

Cualquier empleado, funcionario o ejecutivo deberá estar atento y monitorear cualquier situación o circunstancia o relación que pudiera interferir o que aparente influenciar, por un interés o beneficio personal, en la toma de decisiones y su juicio profesional y que estos determinen puedan afectar el modo de actuar, en perjuicio de los intereses de COFINSA o de los objetivos estratégicos. Por tanto, COFINSA manejará una política de tolerancia cero ante la existencia no revelada o divulgada de un posible conflicto de interés.

El Conflicto de Intereses estará regulado a detalle en el Código de Ética y se complementa con los lineamientos generales aquí establecidos. No obstante, 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, deberá ser divulgada. En ese sentido, se observarán los siguientes principios:

- En caso un funcionario, empleado o ejecutivo esté en una situación de conflicto de interés, no podrá estar presente ni participar en la discusión, deliberación o decisión del asunto que da lugar al conflicto.
- Al tener conocimiento sobre un posible conflicto de interés, se deberá evaluar la situación respectiva para tomar la decisión que corresponde, si aplica, atendiendo a la gravedad del asunto y relevancia según las atribuciones y obligaciones a cargo del colaborador. Si se tratare de miembros del consejo o funcionarios de la alta gerencia, será el Consejo de Administración el que deberá deliberar al respecto.
- Las políticas de administración de riesgo de crédito deberán prever los criterios y procedimientos a seguir en el caso de operaciones con personas vinculadas, personas relacionadas o accionistas.
- En caso de duda sobre si se está en presencia o no de un conflicto de intereses, se deberá informar al Gerente de área, superior inmediato, Gerente Legal y Oficial, para que se evalúe la situación potencial. Como consecuencia, el colaborador que esté ante la presencia de un posible conflicto debe escalar la situación para que en conjunto se determine cuál es el curso de acción más apropiada una vez analizada la situación. Lo anterior permitirá que se detecte el posible conflicto y en caso aplique, violaciones a reglamentos o normativa interna, si fuere el caso.
- La falta de escalamiento por quien por razón de su cargo o empleo pudo haber sabido, también deberá ser evaluada para determinar si merita la imposición de una sanción disciplinaria o separación del cargo.
- En caso familiares cercanos laboren en entidades del mismo giro de negocios, los colaboradores, empleados y funcionarios deberán divulgar dicha circunstancia para determinar la posible existencia o no de conflicto de interés que podría surgir.
- Para las operaciones o negocios 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 a las anteriormente mencionadas, y las que se pudieran realizar en un futuro o que pudieren llegar a existir, se procederá de conformidad con lo establecido a la Política de Aprobación, Control Y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas, incluida en este Manual, en lo aplicable, especialmente lo relativo al establecimiento de condiciones de mercado y la obligación de abstenerse a participar en situaciones que pudieran originar un posible conflicto o decisiones relevantes relacionadas. Los límites regirán en lo que corresponda para las personas vinculadas de conformidad con la ley.

## 12) TRANSPARENCIA Y ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

La Financiera reconoce su compromiso con maximizar la divulgación y la calidad de la información para seguir contando con la confianza de su *stakeholders* o grupos de interés y del sistema financiero en general.

### Normatividad y Divulgación

COFINSA implementará actividades de control contenidas en políticas, procedimientos y sistemas, incluido este manual, que incluyan lo siguiente:

- Revisiones de desempeño operativo que se establecerán de conformidad con lo que establezca para el efecto el Manual de Recursos Humanos.
- Aprobaciones y autorizaciones de transacciones y actividades, según los manuales operativos y mapas de procesos aprobados, lo cual incluirá lo relativo al desembolso de fondos y salvaguarda de activos.
- 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 a través de las verificaciones según los ítems siguientes.
- Cumplimiento de leyes y disposiciones aplicables, que se monitoreará a través de lo que para el efecto establezca el Manual de Cumplimiento Normativo.
- Verificaciones realizadas por la auditoría interna, según lo establecido en este Manual.

### Sistemas de Contabilidad y Reporte

El ambiente de control abarcará el establecimiento de sistemas de contabilidad, de información y de comunicación para capturar, procesar y proporcionar información precisa, correcta y oportuna y, que permitan a COFINSA alcanzar sus objetivos. En función a lo aquí establecido, se implementarán procesos de verificación para garantizar los atributos descritos. En ese sentido, la función de Auditoría Interna de revisar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda, será crucial.

- **Confiabilidad:** Los datos y registros son exactos y precisos. La información refleja fielmente lo que pretenden plasmar, y, por tanto, los usuarios pueden utilizarla para la toma informada de decisiones y los receptores pueden atestiguar que es la realidad.
- **Integridad:** Registros y reportes completos y ausencia de manipulación indebida o alteración. Los datos están libres de errores o manipulaciones intencionadas. Lo cual garantiza el atributo de confiabilidad y la consistencia de estos.
- **Oportunidad:** La información se generó y presentó en el momento adecuado dentro de términos y plazos razonables para la toma de decisiones o cumplimiento de obligaciones.

## Informe Anual

El Director General coordinará la emisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo el cual deberá resumir como mínimo lo siguiente: 1) Explicación detallada de la estructura de gobierno de COFINSA y de su funcionamiento. 2) Nombres y cargos de los miembros del Consejo; 3) Nombres y cargos de los funcionarios de Alta Gerencia; 4) Descripción de la organización y funcionamiento de los comités de apoyo del Consejo; 5) Descripción de las operaciones y contratos de servicios con sus accionistas, administradores, funcionarios de alta dirección y/o alta gerencia; así como con las personas vinculadas conforme lo establecido en la normativa vigente; y, 6) Descripción de la administración integral de riesgos implementada en la Financiera, que incluya su estructura organizacional, los objetivos, los riesgos gestionados, así como una síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la institución y los resultados alcanzados en el año.

Para el efecto, el Director será apoyado por las áreas operativas que corresponda. El Informe deberá ser presentado al Consejo de Administración durante el primer trimestre de cada año y será remitido a la Superintendencia de Bancos a más tardar el treinta y uno (31) de marzo del año siguiente al que está referido el informe. Este informe deberá ser publicado en la página web conforme lo que indica la siguiente sección.

## Información en el Sitio Web

COFINSA cumplirá con las disposiciones relativas a la divulgación de a información relevante, que incluirá, entre otros, la publicación de sus Estados Financieros auditados, así como la información sobre la situación financiera de la Financiera que se preparará conforme lo establecido en la normativa legal y reglamentaria aplicable. Asimismo, se publicarán como mínimo la documentación e información que establecen las normas aplicables, incluyendo, pero no limitando a: (1) Estructura Organizacional; (2) Manual de Gobierno Corporativo e Informe Anual, el cual deberá situarse en un apartado específico de la página web dentro del plazo indicado en el apartado anterior; (3) Memoria de Labores; (4) Información general relativa a los productos y servicios que presta; y, (5) Información Histórica sobre el desempeño de COFINSA. Toda la información deberá estar disponible en idioma español y sin restricciones para su descarga e impresión.

## Información Publicada en otros Medios

La Financiera garantizará el acceso a información clave y relevante, relacionada con el producto o servicio a contratar que facilite la toma de decisiones informada entro de esta.

## 13) PRIVACIDAD DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La Financiera reconoce que la información que administra es altamente sensitiva y confidencial. En ese sentido, se compromete a guardar la naturaleza de ésta y cualquiera otra que llegare a tener a su alcance, en un ámbito adecuado conforme lo anterior. Se prohíbe comunicar, reproducir o transmitir a terceros, verbalmente o por medios escritos o electrónicos, la información que se administre y guardar la debida diligencia y cuidado en relación a lo anterior.

Esta obligación es extensiva a todos los funcionarios y empleados de COFINSA quienes deberán guardar absoluta reserva sobre la información a la que por motivo de su cargo tengan acceso. Por consiguiente, deberán abstenerse de revelar o dar a conocer a personas no autorizadas el contenido de esta, salvo lo dispuesto en este Manual y cualquier otra política o manual aprobada o disposición legal. La información deberá mantener con un grado de diligencia al menos igual, pero en ningún caso menor a un grado de diligencia razonable, al que aplica para proteger su propia Información confidencial de naturaleza similar. Los deberes de confidencialidad señalados en este apartado subsistirán indefinidamente, aun cuando concluya la relación laboral o comercial.

Las actuaciones de cada área deberán estar encaminadas a fin de preservar la confidencialidad de las actuaciones y de la información de clientes. Las personas, por ende, tienen acceso únicamente a la información necesaria para desempeñar su rol. Esta obligación subsistirá aún después de terminada la relación laboral y la cual será aceptada por el funcionario o empleado en el proceso de su vinculación o nombramiento como tal. Cada jefe de área deberá implementar procesos adecuados para el manejo adecuado de la información bajo su cargo, estableciendo los registros y accesos que considere según la naturaleza de la información. Deberá limitar el acceso sobre una base de «necesidad de saber», lo cual se determinaría según la actividad y la información que se trate.

El principio de la «necesidad de saber», establece que la información confidencial o sensible debe ser accesible solo a aquellas personas cuya función o responsabilidad específica requiere conocerla. Esto busca evitar la



exposición de datos a personas que no correspondan, previniendo, de esta forma, que la información sensible llegue a personas sin justificación para acceder a ella. Así la Financiera minimizará filtraciones y protegerá la privacidad de sus grupos de interés, especialmente la de sus clientes, guardando el debido respeto a la confidencialidad bancaria que garantizan las leyes específicas.

Esta obligación de confidencialidad incluirá el deber de controlar y evitar el uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. En ese sentido, toda aquella información a la cual se tenga acceso debe ser tratada con responsabilidad y discreción. Asimismo, únicamente podrá ser utilizada para los fines para los que fue obtenida. Lo anterior incluirá cualquier documento de trabajo y que se deriven de estos y actuaciones relacionadas. Igualmente, deberán ejecutar los mecanismos correspondientes para garantizar que terceros no autorizados no obtengan acceso a información relacionada a objetivos estratégicos o metas comerciales que no sean calificadas como públicas de la Financiera.

Cuando, COFINSA deberá obtener el derecho a usar y divulgar la Información confidencial de la parte que la entregue, ya sea clientes, proveedores u otros grupos de interés, en la medida en que sea necesario para lograr los propósitos que resulten pertinentes, y esta se utilizará para los fines expresamente pactados.

La Financiera implementará, y hará esfuerzos razonables para asegurar que se implementen, medidas de seguridad técnicas y organizacionales razonables y adecuadas para proteger los datos personales del Cliente que estén bajo su custodia o control, como así también contra la pérdida o destrucción accidental de los mismos, y cualquier otra información que resguarde y bajo su cargo y responsabilidad. Lo anterior deberá considerarse de conformidad con los lineamientos para el mantenimiento de registros relacionados a AML/CFT/CPF y, asimismo, la implementación de procedimientos y ejecución de acciones encaminadas para evitar la revelación indebida o «tipping off».

Se tomarán las medidas razonables para asegurar la confiabilidad de sus empleados que tengan acceso datos personales de clientes y buscare asegurar que aquellos empleados que participen en el manejo de estos datos hayan sido debidamente entrenados en el cuidado, la protección y manejo de esta información.

## Excepciones

Sin perjuicio de lo aquí dispuesto, las restricciones sobre el uso y divulgación de Información Confidencial no aplican a lo siguiente, sin perjuicio de la obligación de confidencialidad a la cual se adhieren los colaboradores, y sobre un principio que garantice la «necesidad de saber»:

- Si es o llegue a ser de dominio público siempre que no sea como resultado de un acto ilícito u omisión de COFINSA, en incumplimiento de estas políticas.
- COFINSA obtiene la información legalmente de un tercero sin haber sido notificada de mantener esta de manera confidencialidad.
- La información generada por COFINSA de manera independiente sin referencia a la Información Confidencial del tercero que la entregue.
- El tercero ha autorizado expresamente que se pueda divulgar información en términos no confidenciales
- Cuando constituyan Datos Anonimizados y/o Datos Agrupados
- Cuando exista un requerimiento efectuado por autoridad competente
- En aquellos casos en que la ley o normativa vigente lo exija
- La que sea requerida para el establecimiento y mantenimiento de relaciones corresponsales y de custodia.

## Divulgación por Obligación Legal, Judicial o Regulatoria

La Financiera revelará información, en lo que corresponda, y en todo momento, respetando los deberes legales que por naturaleza le conciernen:

- A Proveedores de Infraestructura Tecnológica, haciendo extensivo el deber de confidencialidad a dichas personas en la medida en que sea necesario para la operación y la prestación de Servicios, y de conformidad con lo que exijan los reglamentos aplicables respectivos y observando en todo momento lo establecido en el Reglamento de Administración de Riesgo Tecnológico.
- La información que deba proporcionar del Cliente con relación a un potencial cesionario, sub-participante o a cualquier otra persona (física o jurídica), sujeto a mantener la misma en confidencialidad, y habiendo obtenido las dispensas respectivas dentro de los contratos que celebre.
- A autoridades con las cuales se obligue a hacer debido a acuerdos u obligaciones relacionadas al intercambio automático de información fiscal o divulgación de la información relacionada a sujetos o entes de gobierno extranjero
- La requerida por Supervisores y autoridades competentes, que se atenderán según la naturaleza del requerimiento y procedimientos internos.
- La que deba divulgar conforme a un proceso legal, o en virtud de cualquier otra obligación o requerimiento legal y/o regulatorio, sean estos nacionales o extranjeros, o en razón de un acuerdo celebrado entre cualquiera de ellas y cualquier autoridad gubernamental, nacional o extranjera, o entre dos o más autoridades gubernamentales nacionales o extranjeras, incluyendo la divulgación a cortes, tribunales y/o autoridades legales, regulatorias, impositivas y gubernamentales.

## Tipos de Información Confidencial

En particular, la información confidencial incluye, pero no está limitada a:

- Datos personales del cliente y de las transacciones a través de los productos y servicios que maneja, incluyendo, pero no limitando a confirmaciones de saldo, registros personales, entre otros.
- Información contable, financiera y presupuestos
- Negociaciones con proveedores y clientes
- Planes estratégicos y de Planeación, proyectos, cambios organizaciones
- Documentación que no sea calificada como de uso común. En este caso, el colaborador deberá observar la prudencia debida, incluso, para aquella información que no sea calificada de forma acorde, se resguarde la privacidad y confidencialidad de esta, según lo aquí dispuesto
- Información Personal de los colaboradores, funcionarios, miembros del CDA y/o accionistas
- Cualquier otra información, documentos o datos calificados como tales o casos en los cuales la confidencialidad se derive por la naturaleza de esta.

## 14) CONSIDERACIONES FINALES

### Revisiones, Actualizaciones y Cambios Normativos

El presente Manual de Políticas deberá evaluarse permanentemente para determinar su pertinencia en el objetivo trazado. Por tanto, será revisado como mínimo una vez al año o cuando ocurran cambios normativos que no estén contemplados en el presente. Las modificaciones y/o actualizaciones deberán ser aprobadas por el CDA. La Alta Gerencia deberá llevar a cabo la coordinación para la difusión y capacitación con relación al presente manual y sus disposiciones. Se deberá enviar el Manual al Supervisor dentro del plazo establecido por la SIB, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su aprobación por el CDA.

### Procedimientos Operativos, Guías y Documentos Referenciados

Se podrán emitir los procedimientos operativos y guías que complementen y desarrollen el contenido del presente Manual, en caso fuere necesario. La autorización de estos no requerirá aprobación por parte del Consejo de Administración en tanto no contravengan las disposiciones del presente, la normativa vigente, y se rijan bajo sus lineamientos y principios generales. Podrá consistir en guías internas aplicables que tendrán el alcance que ahí se indique y tendrán la misma fuerza y validez.

### Interpretación y Epígrafes

La interpretación del presente deberá hacerse con consonancia con los valores corporativos, los principios y consideraciones generales descritas y lo establecido en la normativa legal. En caso de contradicción o duda, el contenido prevalecerá sobre los epígrafes y subtítulos del presente. Los términos utilizados deberán interpretarse de conformidad con el Glosario General que maneja COFINSA y el específico que se anexa al presente, salvo que la ley le otorgue un significado distinto.

### Casos No Previstos

Los casos no previstos serán resueltos por el Director General, salvo lo que fuere competencia exclusiva del CDA, de un Comité de Apoyo o de la Asamblea, los cuales serán comunicados a los interesados por los medios que se consideren pertinentes, salvo que se cuente con un procedimiento específico o política expresa según el marco normativo. Las lagunas y ambigüedades serán resueltos por la Alta Gerencia en tanto no contravenga los principios aquí descritos. Los casos no previstos en el Reglamento serán resueltos conforme lo que disponga las autoridades indicadas.

### Preeminencia de la Ley

En caso hubiere contradicción con regulación o normativa aplicable, nueva o existente, ya sea por medio de ley guatemalteca, oficio emitido por la Intendencia de Verificación Especial, resoluciones de Junta Monetaria, o acuerdo o circular de autoridades competentes, prevalecerá sobre la normativa corporativa lo que para el efecto establezca la regulación o normativa aplicable emitida por un órgano de regulación oficial competente y la legislación. Si hubiere contradicción, sobre cualquier resolución, circular o acuerdo emitido por el regulador, prevalecerá lo que disponga la ley respectiva. En caso hubiere conflicto entre normas de igual jerarquía, regirá la que sea más estricta en su aplicación.

### Derogatoria Expresa

Se deroga expresamente cualquier otra política o manual que contravenga lo aquí dispuesto. La presente actualización no constituye una derogatoria del manual que se procede a actualizar. Se mantienen vigentes las derogatorias que se hicieron en el anterior oportunamente.

### Fecha Efectiva

La actualización del presente entrará en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración. El presente Manual fue aprobado por medio de la Resolución CA-645-AV-1327.

## Control de Versiones

Versión	Fecha	Tipo de cambio	Cambios aplicados	Fecha de Vigencia
v.01	30/01/2020	Emisión	N/A	30/01/2020
v.02	10/10/2024	Revalidación y Actualización	Actualización a modelo Actual.	10/10/2024

## 15) GLOSARIO

**ALTA GERENCIA:** Son las personas responsables de dirigir, ejecutar y supervisar las operaciones de la entidad bajo la dirección del órgano máximo de dirección o quién este designe.

**ALTA DIRECCIÓN:** Se entenderá como Alta Dirección a los funcionarios que tengan funciones de decisión o administración en las diversas áreas principales quienes serán los responsables de ejecutar las estrategias especiales de la Institución.

**AML/CFT/CPF:** Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Los términos AML, PLDFT, Prevención LD y FT se referirán a lo aquí indicado.

**AUTORIDAD COMPETENTE:** Son todas las instituciones públicas que tienen capacidad legal para desempeñar una función o actividad específica, para la toma de decisiones en el cumplimiento de la normativa nacional, atendiendo al objeto y materia para lo cual fueron creadas. Incluirá funcionarios públicos, entidades públicas o autoridades judiciales o administrativas, que dentro del ámbito legal de las atribuciones que le corresponden tiene facultades suficientes para actuar según el caso concreto e instruir de acuerdo con el requerimiento que entabla.

**COLABORADOR:** Las personas individuales que se obligan a prestar un servicio a COFINSA bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. También denominados empleados o ejecutivos.

**CONFIDENCIALIDAD:** Se refiere a mantener ciertos hechos, datos e información fuera de la vista pública o no autorizada. Ver INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

**CONFLICTO DE INTERÉS:** Es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de COFINSA podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo. También denominados «stakeholders»

**DATOS ANONIMIZADOS:** Información relacionada al producto o servicio que preste, y respecto de la cual se han eliminado todos los identificadores personales, y/o que han sido agrupados con otros datos, de tal modo que en ningún caso los datos puedan identificar a la parte que la ha revelado o entregado. También conocidos como Datos Agrupados.

**DATOS PERSONALES:** Significa cualquier información que pueda usarse, directa o indirectamente, sola o en combinación con otra información, para identificar a una persona o aquellos recibidos durante la provisión de productos y servicios relacionados que pueden incluir nombres, detalles de contacto, información de identificación y verificación, información de nacionalidad y residencia, números de identificación tributaria, impresiones vocales, e información de cuentas bancarias y transaccional.

**DEBER DE DILIGENCIA:** Deber de los miembros del Consejo de decidir y actuar con conocimiento de causa y prudencia en los asuntos de la Financiera. Suele interpretarse como la obligación de los consejeros de tratar los asuntos de la sociedad como lo haría una «persona prudente» con sus asuntos personales

**DEBER DE LEALTAD:** Deber de los consejeros de actuar de buena fe en el interés de la Financiera. El deber de lealtad debe impedir que cada consejero actúe en interés propio, o en el interés de otro individuo o grupo, a expensas de la Financiera y sus accionistas

**FUNCIONARIO DE ALTA GERENCIA:** Aquellos funcionarios dentro de COFINSA que cuenten con la suficiente autonomía decisional acerca de la gestión de la Financiera, por ende, aquellas personas cuyas instrucciones son necesarias para la operación y toma de decisiones relacionadas con el giro y la actividad comercial.

**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.

**GRUPO DE INTERÉS:** Son las personas individuales o jurídicas, distintas a los accionistas, que por su interrelación con COFINSA tienen interés en ella o pueden influir en sus actividades, tales como los gerentes, funcionarios y empleados de la institución, clientes, competidores, proveedores, acreedores y órganos encargados de la regulación y supervisión.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Significa información relacionada al cliente, a la persona controladora, a sus afiliadas, o a sus representantes respectivos, que ha sido recibida en el curso de los negocios ordinarios, incluyendo Información Personal del Cliente, y cualquier otra información que haya sido designada por el Cliente como confidencial al momento de ser proporcionada o que una persona razonable la consideraría como confidencial o de una naturaleza exclusiva y que, ha sido entregada bajo garantía de confidencialidad, incluyendo los Datos Personales, información relacionada con productos y servicios, junto con los términos y condiciones bajo los cuales se ofrecen, políticas internas, procedimientos operativos y cualquier otra información que COFINSA designe como confidencial al momento de revelarla o que una persona razonable considere confidencial o confidencial o no sujeta al conocimiento público. Asimismo, abarcará toda aquella de acceso restringido o que haya sido entregado por personas individuales o jurídicas bajo garantía de confidencialidad, así como aquella que se derive del desarrollo de los negocios y que no fuere de dominio público.

**LÍNEA DE NEGOCIO:** Especialización del negocio que agrupa procesos que generan productos y servicios orientados a los segmentos del mercado que atiende.

**PERSONA VINCULADA:** Es la persona individual o jurídica, relacionada directa o indirectamente por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria, con la entidad que le concede el financiamiento—COFINSA, en este caso concreto.

**RELACIÓN POR ADMINISTRACIÓN:** Es la relación que se establece entre dos o más personas jurídicas, vinculadas o no a la institución financiera que otorga un financiamiento, en las que, al menos, una misma persona individual ejerce algún cargo de director, representante legal, administrador único, gerente general o factor, sin que esta necesariamente participe en el capital de tales personas jurídicas.

**RELACIÓN POR PROPIEDAD:** Es la relación directa o indirecta que mantienen las personas individuales o jurídicas, por la tenencia de acciones o participación de capital en una o más entidades de conformidad con la reglamentación específica que para el efecto se emita.

**SIB:** Se refiere a la Superintendencia de Bancos de Guatemala, quien también se le denominará Supervisor o Regulador.