

FINANCIERA DESYFIN S.A.	DOCUMENTO NÚMERO:	1.10.30
TÍTULO	PÁGINAS	1 a la 71
	Versión	07
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	12-03-15
CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	APROBADA POR:	
	JUNTA DIRECTIVA Y ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	
	AFECTA A:	FINANCIERA DESYFIN S.A.

DESYFIN
FINANCIERA



ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	4
A. DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO	5
B. MISIÓN Y VISIÓN DE LA FINANCIERA	5
C. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	7
D. ÁMBITO DE APLICACIÓN	8
E. INTERPRETACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	8
CAPÍTULO II. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS COMUNES.....	9
A. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS COMUNES	9
B. FUNCIONES DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS COMUNES.....	11
C. REGISTRO DE ACCIONISTAS.....	11
D. REUNIONES	11
E. DE LA CONVOCATORIA A ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	13
F. OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.....	13
G. PROHIBICIONES	14
H. VOTACIÓN	15
I. REPARTO DE DIVIDENDOS	15
CAPITULO III. PRINCIPIOS DE GOVERNABILIDAD.....	16
CAPITULO IV. JUNTA DIRECTIVA.....	17
A. MISIÓN.....	17
B. CALIDAD DE ADMINISTRADORES	17
C. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES	17
D. EVACUACIÓN DE LOS TEMAS PREVISTOS PARA LA JUNTA DIRECTIVA	17
E. SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS POR LA JUNTA DIRECTIVA	17
F. PRINCIPALES FUNCIONES.....	18
G. DEBERES DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	19
H. COMPOSICIÓN	20
I. CRITERIOS DE ELECCIÓN.....	20
J. ROTACIÓN DE LOS DIRECTORES	21
K. INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES RESPECTO DE LA ADMINISTRACIÓN	22
L. REQUISITOS DE DIRECTORES.....	22
M. REQUISITOS ESPECIALES DE DIRECTORES INDEPENDIENTES.....	23
N. PERÍODO	23
O. REUNIONES.....	24
P. RÉGIMEN DE LAS SESIONES.....	24
Q. INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES RESPECTO DE LA ADMINISTRACIÓN	25
R. REMUNERACIÓN DE DIRECTORES	25
S. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	25
T. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	25
U. SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	28
V. DEL FISCAL DE LA JUNTA DIRECTIVA	29
CAPITULO V. COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	30
A. COMPOSICIÓN	30
B. COMITÉ DE RIESGOS	30
C. COMITÉ DE CRÉDITO	32
D. COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.....	33
E. COMITÉ DE ÉTICA.....	33
F. COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	34

G. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	35
H. COMITÉ DE SALUD OCUPACIONAL Y BRIGADAS DE EMERGENCIA	36
I. COMITÉ DE AUDITORÍA	37
J. COMITÉ DE COMPENSACIÓN	38
CAPÍTULO VI. LA ADMINISTRACIÓN.....	38
A. RESPONSABILIDAD Y NIVELES DE AUTORIDAD	38
B. NOMBRAMIENTO DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN	39
C. FINALIZACIÓN DE LOS CARGOS	40
D. DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN	41
E. PRINCIPALES FUNCIONES	41
CAPÍTULO VII. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	42
A. POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN	42
B. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES	50
C. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES	57
D. POLÍTICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPPO	58
E. POLÍTICA SOBRE EL TRATO CON LOS ACCIONISTAS	58
F. POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	59
CAPÍTULO VIII. CONTROL INTERNO	64
CAPÍTULO IX. GESTIÓN DE RIESGO.....	65
CAPÍTULO X. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	65
CAPÍTULO XI. INSTANCIAS DEL CONTROL EXTERNO	66
CAPÍTULO XII. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.....	68
A. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO	68
B. RECLAMOS ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.....	69
C. SANCIONES DE INCUMPLIMIENTO.....	69
D. VIGENCIA DEL CÓDIGO	69
E. REPORTE ANUAL DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	70
CAPITULO XIII. CONCLUSIONES.....	70

CAPÍTULO I. Introducción

Con base en la necesidad de tener reglas claras y de conocimiento público para generar más confianza y credibilidad entre nuestros clientes, funcionarios internos, proveedores, directores y accionistas se ha incorporado en la gestión estratégica de la Financiera una política de Gobierno Corporativo cuyo compendio se encuentra en este Código y que pretende garantizar la transparencia en el manejo de información, el trato equitativo a nuestros accionistas mayoritarios y minoritarios, la debida gestión de los posibles conflictos de interés y las buenas relaciones con todos nuestros clientes.

La estricta observancia de estos principios permitirá cumplir con la función de prestación de servicios financieros, especialmente de factoreo, de administración de recursos del público e intermediación en el mercado público de valores, así como la gestión de nuestro propio patrimonio; ya que la dirección y administración se facilita al incorporar principios comunes a toda la Financiera, y al mismo tiempo, se contribuye a generar una conciencia de pertenencia entre todos nuestros funcionarios, al involucrarlos como entes de control permanente del Gobierno Corporativo.

Además, también es necesaria la adopción de normas contables de aceptación internacional, reglas de valoración de activos que sean consistentes, realistas y prudentes, así como provisiones para incobrables que contemplen expectativas realistas de amortización de deudas, todo ello con el fin de asegurar que los indicadores de capital, reflejen de manera fidedigna la suficiencia de capital de la entidad.

Los supervisores también deben incentivar una conducta empresarial y unas prácticas de Gobierno Corporativo sólidas en el seno de las instituciones. El Comité de Basilea aboga por la interacción entre una sólida gestión de riesgos y el Gobierno Corporativo. Por su parte, es de esperar que la Alta Gerencia y la Junta Directiva comprendan perfectamente y orienten la gestión del riesgo y sus resultados. Los supervisores deberán asegurar que todas la Entidades Financieras instauran prácticas para el buen gobierno, independientemente del método de capital adoptado.

En el marco regulatorio y la literatura internacional se entiende por Gobierno Corporativo como aquel sistema por el cual las empresas son dirigidas, controladas y evaluadas, definiendo derechos, roles y responsabilidades de diferentes grupos (administradores, directores, accionistas mayoritarios y minoritarios) al interior de una organización, aquel conjunto de mecanismos por los cuales los proveedores de financiamiento se aseguran de obtener un retorno justo por su inversión, así como las relaciones que se establecen entre los diferentes participantes en la empresa con el fin de garantizar que cada uno reciba lo que es justo. En síntesis corresponde a un estudio de las distintas formas de ejercer el control en las organizaciones.

A. Documentos de referencia para la elaboración del Código

- a. Código de Comercio
- b. Estatutos de la Financiera
- c. Ley No. 5044” Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias”
- d. Ley No. 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Promoción Efectiva del Consumidor” y su reglamento
- e. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica
- f. Ley Reguladora del Mercado de Valores
- g. Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”
- h. Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF
- i. Ley No. 8204 y la Normativa SUGEF 12-10 para el cumplimiento de la misma Ley.
- j. Código de Normas y Procedimientos Tributarios
- k. Código de Ética de la Financiera
- l. Políticas y Procedimientos internos de la Financiera
- m. Reglamento de los Comités de:
 - ✓ Riesgos
 - ✓ Crédito
 - ✓ Tecnologías de Información
 - ✓ Ética
 - ✓ Responsabilidad Social Empresarial
 - ✓ Cumplimiento
 - ✓ Auditoria
 - ✓ Salud Ocupacional y Brigadas de Emergencia

B. Misión y Visión de la Financiera

Financiera Desyfin S.A. es una compañía debidamente registrada de acuerdo con las leyes de Costa Rica. Ha trabajado en el negocio del Factoreo desde 1991 y registrada en BCCR (SUGEF) en 1998 y en la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica en 1999 (SUGEVAL), con una concentración de sus operaciones en el sector gubernamental, que comprende al Gobierno Central e Instituciones Autónomas y al sector privado, principalmente a grandes cadenas de supermercados y empresas en el comercio general.

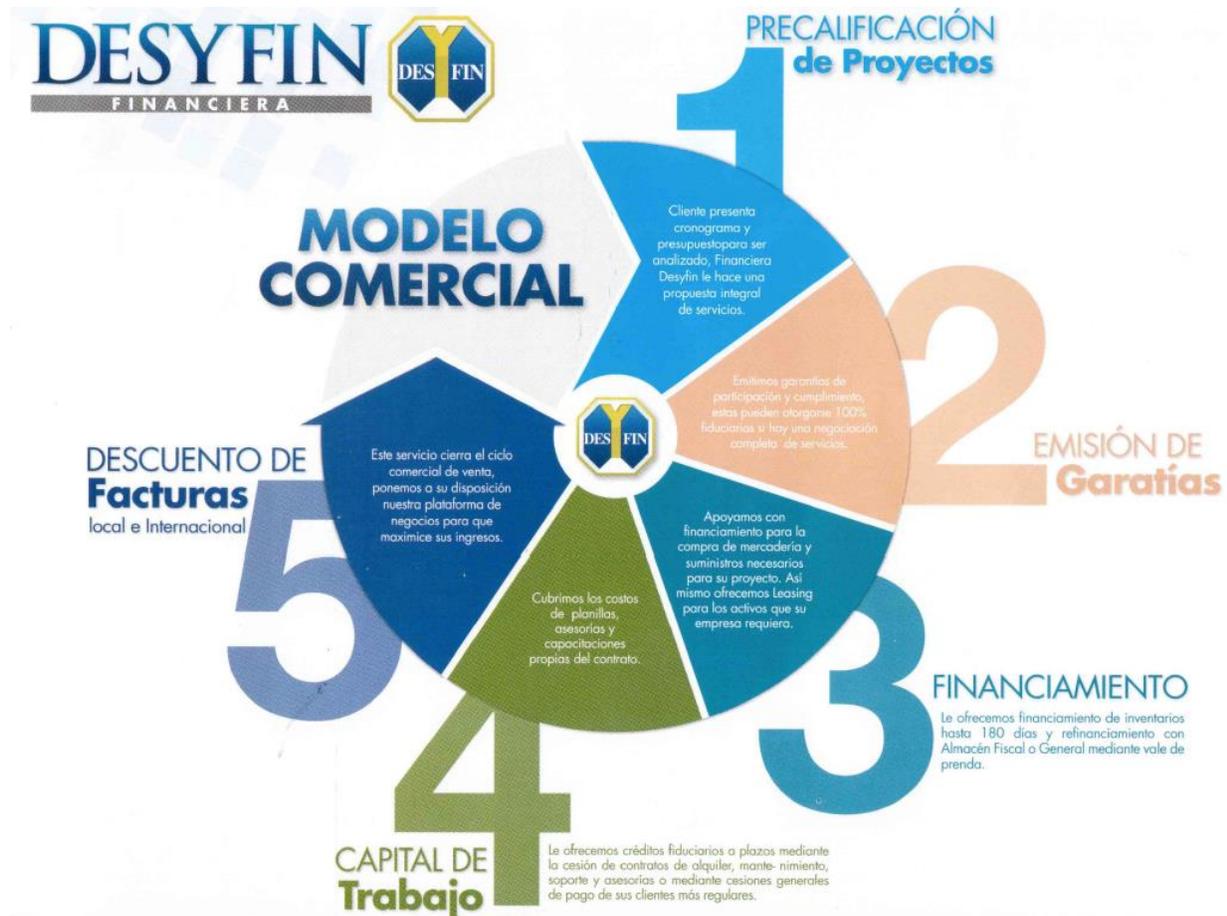
Nuestros objetivos principales se basan en la intermediación financiera eficiente, captando recursos vía ventanilla por medio de ahorro del público y vía bolsa de valores mediante emisiones estandarizadas de bonos, así como mantener adecuadas fuentes de financiamiento de bancos del exterior y locales, trasladando estos recursos a créditos como factoreo, préstamos empresariales a las PYMES, personales, hipotecarios y prendarios.

Misión:

“Satisfacer con un servicio de alta calidad las necesidades de servicios financieros de personas y empresas mediante productos ágiles y flexibles logrando relaciones de negocios de largo plazo con nuestros clientes y maximizando la rentabilidad a los accionistas con responsabilidad Social y Ambiental”

Visión:

“Ser una Institución Financiera líder en los mercados donde opere, ofreciendo servicios financieros integrales, ágiles y de excelencia a nuestros clientes”.



C. Objetivo del Código de Gobierno Corporativo

El presente Código tiene como objeto establecer los parámetros que como complemento de la normativa vigente y estatutaria aplicable, orientan el Gobierno Corporativo de Financiera Desyfin S.A.

De igual manera, contiene principios y normas que rigen la Administración, tendientes a garantizar la transparencia en el manejo de información, el trato equitativo de los accionistas, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de conflictos de interés, la generación de confianza entre los accionistas, inversionistas y clientes y el adecuado cumplimiento de las funciones de administración de recursos del público, prestación de servicios financieros e intermediación del mercado público de valores.

Este Código reúne las políticas internas de Gobierno Corporativo de Financiera Desyfin S.A., las cuales se encuentran plasmadas en los estatutos, los manuales de procedimientos y control interno, las normas internas de conducta y la normativa vigente. Además corresponde a una carta de presentación de los parámetros en los que se realiza la gestión de la sociedad y, en especial, para que se conozcan las prácticas corporativas que orientan la estructura y funcionamiento de los órganos sociales y de dirección en interés de la sociedad y de sus accionistas.

Como parte de los objetivos que debe tener un sólido régimen de Gobierno Corporativo se pueden mencionar los siguientes:

- a. Incrementar en el largo plazo, el valor de la Financiera a través de un mejor rendimiento corporativo teniendo en consideración los intereses de todos los accionistas.
- b. Minimizar y administrar los conflictos de interés entre los distintos participantes presentes en la Financiera.
- c. Velar por el buen proceder de los directores en función de los intereses de todos los accionistas.
- d. Velar por el buen proceder de la Financiera en el mercado.
- e. Buscar la participación igualitaria de todos los accionistas y asegurar un trato justo por parte de los Directores y la Administración de la Entidad.
- f. Asegurar la independencia de los Directores y sus partícipes en materia de decisiones.
- g. Definir procesos y controles en tareas de administración diaria de la Entidad.
- h. Asegurar que las operaciones comerciales, financieras y de Gobierno Corporativo sean consistentemente informadas a los accionistas de manera que la información sea justa, precisa, a tiempo, relevante, completa y verificable.
- i. Velar por la transparencia.
- j. Lograr un equilibrio interno dentro de la organización.

El presente Código se rige bajo los valores de la Financiera y por las directrices que a continuación se enuncian:

- a. La lealtad
- b. La integridad y transparencia
- c. La competencia
- d. La revelación de información con los grupos de interés

D. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones contempladas en este Código, deben ser acatadas por la Asamblea General de Accionistas, los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, revisores fiscales incluidos sus auxiliares, auditores, empleados cualquiera que sea su vinculación laboral, empleados temporales, en general, toda persona que asesore o preste servicios a la Financiera.

Las políticas y normas corporativas, conjuntamente con los procedimientos desarrollados para asegurar su cumplimiento y los recursos humanos y tecnológicos específicamente asignados para garantizar la integridad corporativa de la Financiera, configuran el compromiso asumido, en el que desempeñan un papel especialmente relevante las siguientes instancias:

- a. Accionistas
- b. Junta Directiva
- c. Gerente General de la Sociedad
- d. Comités de Apoyo
- e. Supervisión Externa

E. Interpretación y Actualización

Las normas contenidas en este Código podrían implicar en algunos casos exigencias mayores o adicionales a la propia Ley. En las materias que no exista regulación especial en este Código, se aplicarán íntegramente las disposiciones legales vigentes, las cuales suplirán su silencio y/o complementarán su contenido.

Las consultas o dudas de interpretación del presente Código, deberán ser dirigidas a la Junta Directiva, quién será responsable de determinar el sentido y alcance de las disposiciones en él contenidas.

Asimismo, la Gerencia General, es responsable de evaluar cualquier cambio normativo que requiera implicar actualizaciones a este Código y proponer a la Junta Directiva las modificaciones a su texto.

CAPÍTULO II. Asamblea General de Accionistas Comunes

Financiera Desyfin S.A reconoce la importancia de sus accionistas e inversionistas y, en tal sentido, con responsabilidad social, no sólo busca la rentabilidad de su inversión y el crecimiento del valor de la Financiera, sino también garantizar el ejercicio íntegro de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

Podrán ser accionistas e inversionistas de la Financiera todas las personas naturales y jurídicas de cualquier orden.

Todos los accionistas tienen derecho a participar y votar en las asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas, en todos los temas que se traten en ellas, en las condiciones fijadas por la Asamblea General de Accionistas.

La Financiera velará porque los accionistas tengan un tratamiento justo e igualitario con independencia de las acciones que cada uno posea. Para ello, la Financiera está principalmente comprometida con lo siguiente:

- a. Adoptar las medidas necesarias para que los accionistas obtengan respuesta oportuna y completa a las inquietudes que presenten respecto de materias cuya divulgación sea obligatoria y que no esté sujeta a reserva por disposición legal o contractual.
- b. No tomar decisiones que causen un detrimento de los intereses de los accionistas minoritarios.
- c. Abstenerse de actuar en situaciones que generen conflictos de interés.

A. Derechos de los Accionistas Comunes

Entre los derechos de los accionistas, se consideran los siguientes puntos:

- a. La participación en las Asambleas de Accionistas ejerciendo su derecho a voto en proporción a su número de acciones.
- b. Negociar libremente sus acciones.
- c. El derecho a percibir utilidades en función de su participación accionaria, en igualdad de condiciones.
- d. Inspeccionar los libros y documentos de la Financiera.

- e. Disponibilidad de información oportuna de todos los aspectos que serán tratados en cada una de las Asambleas de Accionistas. Para ello, Financiera Desyfin respeta y garantiza que estén informados con la debida anticipación y, así mismo, que cuenten con la oportunidad de solicitar con anterioridad a la Asamblea o durante el curso de la misma los informes o aclaraciones que estimen necesarios acerca de los puntos de la agenda. Para esto, los accionistas tienen derecho a formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Fiscal. Además dispone de sistemas que permiten que los accionistas puedan acceder a la información antes señalada a través del sitio Web de la Financiera.
- f. Dentro de la información relevante se recomienda informar acerca de:
- ✓ Posibles cambios dentro de la Junta Directiva.
 - ✓ Remuneraciones propuestas para Junta Directiva.
 - ✓ Informe de materias a tratar y propuesta de votos.
- g. Proponer y elegir a los miembros de la Junta Directiva y al Fiscal, y fijar un sistema de compensación a los mismos.
- h. Además, los accionistas tienen el derecho a recibir en forma veraz, oportuna, y no discriminatoria la información relevante respecto de la Financiera, que esta misma está obligada a divulgar y entregar en conformidad a las leyes.
- i. Fijar una política de dividendos que establezca los criterios de distribución de utilidades.
- j. Derecho de preferencia que implica que el accionista que pretenda vender sus acciones deberá ofrecerlas en primera instancia a los demás accionistas de la Financiera.
- k. Los accionistas tienen derecho a participar y a estar lo suficientemente informados sobre las decisiones que conllevan cambios fundamentales en la Financiera, tales como:
- Reformas a los estatutos.
 - Transacciones extraordinarias, como reorganizaciones y la venta o contratos sobre partes sustanciales del activo, o cualquier otra transacción que derive o puedan derivar en la venta de la Financiera.
- l. Derecho de retiro que corresponde al derecho de cada accionista de retirarse de la sociedad cuando la transformación, fusión o escisión impongan a los socios una mayor responsabilidad o impliquen una desmejora en sus derechos patrimoniales.

B. Funciones de la Asamblea de Accionistas Comunes

Dentro de las principales funciones de la Asamblea de Accionistas se encuentran las siguientes:

- a. Ejercer su derecho a voto para elegir a los Directores de la Financiera.
- b. Aprobación de la memoria, balances y estados financieros.
- c. Modificación de los estatutos sociales de la Financiera.
- d. Examinar y aprobar los balances de cierre y considerar los informes de la Junta Directiva, del Presidente y del Fiscal.
- e. Disponer la distribución de utilidades y definición de políticas de dividendos.
- f. Establecer aumentos de capital.
- g. Constituir las reservas de fondos e incrementar las que estime conveniente de acuerdo con las normas legales.
- h. Autorizar la emisión de bonos, señalando las condiciones pertinentes de acuerdo con la ley, y delegar en la Junta Directiva la elaboración y aprobación del prospecto de emisión de bonos.
- i. Designar al Fiscal, su suplente y fijar un sistema de compensación al mismo.
- j. Crear o suprimir los cargos del Fiscal que se requieran para el cumplimiento de sus funciones y fijar sus asignaciones.
- k. Elegir a los miembros de la Junta Directiva y fijar un sistema de remuneración a los mismos y de sus Comités.
- l. Determinar la disolución o liquidación de la Financiera en los términos señalados en la ley.
- m. Las demás señaladas en la ley o en los estatutos.

C. Registro de Accionistas

La Financiera dispone de un sistema eficaz de registro de accionistas donde se indica la composición accionaria del capital social, las transferencias de acciones y la constitución de gravámenes sobre éstas si es que se presentasen. Dicho registro está disponible para los accionistas en las oficinas centrales.

D. Reuniones

La Asamblea de Accionistas es el máximo órgano de decisión de la Financiera, instancia en la cual se reúnen periódicamente los accionistas, con el fin de tomar conocimiento de la gestión de la Financiera y adoptar los acuerdos que, conforme a la ley y sus estatutos, sean de su competencia.

A las Asambleas deberán asistir, por lo menos, un director, un administrador y un fiscal de la Financiera; de lo contrario, la Asamblea podrá aplazarse por una sola vez, de conformidad con el artículo 172 y con base en lo establecido en el artículo 173 ambos del Código de Comercio.

En el artículo 153 de Código de Comercio se indica que las Asambleas de Accionistas pueden ser generales y especiales. Las asambleas generales podrán estar integradas por la totalidad de

los accionistas; mientras que las denominadas especiales, sólo por accionistas que tengan derechos particulares; las generales son ordinarias o extraordinarias.

Las reuniones ordinarias se caracterizan tanto por su obligatoriedad como por los temas específicos que en ellas se tratan, tales como consideración de estados financieros, informe de gestión y demás aspectos conexos y complementarios.

Se celebrará por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses siguientes a cierre del ejercicio contable. Dentro de los temas a tratar además de los asuntos incluidos en el orden del día, de acuerdo con lo establecido en el artículo 155 del Código de Comercio están:

- a. Discutir y aprobar o improbar el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores, y tomar sobre él las medidas que juzgue oportunas;
- b. Acordar en su caso la distribución de las utilidades conforme lo disponga la escritura social;
- c. En su caso, nombrar o revocar el nombramiento de administradores y de los funcionarios que ejerzan vigilancia; y
- d. Los demás de carácter ordinario que determine la escritura social

En el caso de sesiones extraordinarias, su realización está sujeta a la existencia de necesidades urgentes o imprevistas de la Financiera, que deban ser objeto de deliberación y de adopción de determinaciones por parte del máximo órgano social.

Con base en lo establecido en el artículo 156 del Código de Comercio entre los temas de reunión extraordinaria se encuentran:

- a. Modificar el pacto social;
- b. Autorizar acciones y títulos de clases no previstos en la escritura social; y
- c. Los demás asuntos que según la ley o la escritura social sean de su conocimiento.

Los accionistas ejercerán su derecho a voto personalmente o a través de apoderados especialmente designados al efecto, en conformidad a la ley.

Todos los accionistas que participen en las Asambleas podrán formular las preguntas que estimen convenientes relacionadas con el objeto de la convocatoria, de acuerdo a la agenda de la reunión.

Las reuniones constarán en actas, las cuales, una vez aprobadas, serán autorizadas con las firmas del Presidente y del Secretario de la Asamblea.

E. De la convocatoria a Asamblea de Accionistas

Con base en lo establecido en la cláusula 12 del Pacto Social de la Financiera las asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas serán convocadas por el Presidente de la Junta Directiva mediante:

- ✓ Comunicación escrita
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Fax o telegrama de acuerdo a la última información registrada

La convocatoria se enviará con al menos 8 días naturales de antelación a la celebración de la Asamblea, no contándose dentro de este plazo el día del envío ni el de la celebración de la Asamblea.

Las asambleas se ajustarán a lo dispuesto en el artículo 155 y 156 del Código de Comercio, según sea ordinaria o extraordinaria y se celebrarán en el domicilio social o en cualquier otro lugar del territorio nacional, lo cual se indicará en la convocatoria.

Las Asambleas especiales de accionistas preferentes serán convocadas por el Presidente de la Junta Directiva mediante publicación en un diario de circulación nacional, por lo menos 15 días naturales de antelación no contándose dentro de este plazo el día del envío ni el de la celebración de la Asamblea y se celebrarán en el domicilio social o en cualquier otro lugar del territorio nacional, lo cual se indicará en la convocatoria.

Dichas Asambleas serán convocadas por el Presidente de la Junta Directiva, el Fiscal o la autoridad competente cuando lo solicite un accionista o grupo de accionistas que represente el veinticinco por ciento (25%) o más de las acciones suscritas, con base en lo establecido en el artículo 159 del Código de Comercio.

Podrá celebrarse Asamblea de Accionistas sin necesidad de convocatoria o comunicación previa siempre que estuviesen presentes o representados accionistas que representen la totalidad de las acciones suscritas con derecho a voto y dejasen constancia en el Libro de Actas de su consentimiento unánime a la celebración de la reunión y a tratar los asuntos que se hayan propuesto.

F. Obligaciones del Secretario de la Asamblea de Accionistas

Entre las obligaciones que le confiere al secretario de la Asamblea de Accionistas se encuentran:

- a. Recordar a los accionistas la obligación de mantener su neutralidad antes y durante de la celebración de las asambleas.
- b. Recibir las quejas de los accionistas que consideren lesionados sus derechos de participar en las asambleas y darles una solución efectiva a las mismas, para permitirles el ejercicio de los derechos que les confiere la titularidad de sus acciones.

- c. Velar porque se cumpla el procedimiento para la comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias, cuando se requiera determinar la responsabilidad de un trabajador acusado por un accionista de incurrir en alguna de las conductas prohibidas en el Código de Ética.
- d. Garantizar la logística requerida para el normal desarrollo de las asambleas.

Para la revisión de los poderes, en caso de que el accionista no esté presente y asigne a un representante, el Secretario de la Asamblea debe apoyarse en funcionarios del Departamento de Legal y de Auditoría Interna, quienes tienen la responsabilidad de revisar minuciosamente cada uno de los poderes especiales entregados y notificar las inconsistencias que de allí se encuentren.

G. Prohibiciones

Se establecerán ciertas prohibiciones sobre algunas conductas para efectos de garantizar la transparencia de las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, así como el ejercicio de los derechos que confieren las acciones a su titular para participar en las decisiones de las mismas.

Quedan expresamente prohibidas a quienes son destinatarios de las normas del presente Código, las conductas que a continuación se relacionan:

- a. Incentivar, promover o sugerir a los accionistas el otorgamiento de poderes en los cuales no aparezca claramente definido el nombre del representante para las asambleas.
- b. Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de asamblea en los cuales no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.
- c. Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas para participar en asambleas, sin el lleno de los requisitos establecidos por ley.
- d. Sugerir o determinar a los accionistas los nombres de quienes actuarán como apoderados en las asambleas.
- e. Recomendar a los accionistas la lista por la que deben votar en las asambleas.
- f. Sugerir, coordinar, convenir con cualquier accionista o sus representantes, la presentación de propuestas que hayan de someterse a consideración de la asamblea.
- g. Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o sus representantes, la votación a favor o en contra de proposiciones que se presenten en la misma.

El incumplimiento de los anteriores puntos, por parte de los funcionarios de la Financiera, se considera una violación grave a las prescripciones de orden.

H. Votación

Las decisiones de la Asamblea se adoptarán por una mayoría de votos que representen el cincuenta y uno por ciento (51%) de las acciones presentes en la sesión, salvo que la ley o los estatutos prevean una mayoría superior para determinados casos.

Las votaciones o elecciones se someterán a las normas legales vigentes sobre incompatibilidades.

Las Asambleas de Accionistas, como órgano social soberano a través del cual se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones esenciales de la Financiera, deben posibilitar del modo más eficaz esa participación, facilitando la representación del accionista que no puede concurrir a la misma y la expresión de sus intereses a través del derecho de voto.

Las Asambleas de Accionistas deben permitir que todo accionista pueda ejercer su derecho a votar. Para lograr este cometido, la Financiera debe hacer llegar con la suficiente antelación toda aquella información relevante para que los accionistas puedan llegar bien informados a la Asamblea.

Finalmente, con el objeto de ejercer sus derechos de información y voto sobre la Financiera de forma adecuada, los accionistas deben tener en cuenta las siguientes responsabilidades:

- a. Deben garantizar que el derecho de obtener información acerca de la entidad no afecte la habilidad de la Financiera para competir en el mercado.
- b. Deben garantizar que el derecho a influir en las decisiones de la Financiera no se traducirá en un obstáculo para las operaciones de ésta.
- c. Los accionistas deben conocer que la influencia en la toma de decisiones de la entidad se transforma en hechos y actuaciones, que en el largo plazo, deben estar acordes con el interés económico de todos los accionistas de la Financiera.

I. Reparto de dividendos

Como una de las funciones de la Asamblea de Accionistas se encuentra la de disponer la distribución y pago de las utilidades. En este orden de ideas, el reparto de los dividendos debe sujetarse a las normas legales como el Código de Comercio y demás normas que las complementen o modifiquen.

J. Público en General

La Financiera cuenta con información para otros públicos interesados tales como, colaboradores, organizaciones no gubernamentales, autoridades y comunidad en general, fundamentalmente a través de su sitio Web y de sus reportes financieros y no financieros.

Asimismo, mantiene procesos de comunicación en sus sistemas de gestión y disponibilidad para efectuar consultas a través de la propia página Web de la Financiera.

CAPITULO III. Principios de Gobernabilidad

La Junta Directiva como cabeza de Financiera Desyfin S. A., es responsable de establecer las políticas que afectan a toda la Financiera y velará por la aplicación de los principios de buena gobernabilidad y transparencia en el ejercicio de todas las actividades y negocios que desarrolle la Financiera.

El cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia, se observarán en las siguientes normas de conducta de carácter obligatorio para todos los integrantes de Financiera Desyfin S. A.:

- a. En la evaluación de los procedimientos y controles que competen a las autoridades de supervisión, auditores externos y calificadoras de riesgo, en concordancia con las disposiciones de la ley y la normativa vigente.
- b. En el suministro de información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento de Financiera Desyfin S. A., en el sector financiero; de los estados financieros, preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF`s), de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la entidad.
- c. Proporcionar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las operaciones, los productos y servicios que ofrece Financiera Desyfin S. A.
- d. Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que están bajo la administración de Financiera Desyfin S. A.

CAPITULO IV. Junta Directiva

A. Misión

La Junta Directiva es el órgano principal de administración de Financiera Desyfin S.A., cuya misión es proteger y valorizar el patrimonio, maximizando el rendimiento de las inversiones, alineado con la visión y valores, sus principios empresariales y sus objetivos estratégicos.

B. Calidad de Administradores

Los miembros de la Junta Directiva tienen la calidad de Administradores. En consecuencia, deben obrar de buena fe, con lealtad y con diligencia. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la entidad, teniendo en cuenta el interés de los accionistas e inversionistas.

C. Responsabilidad de los Administradores

Los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros.

No estarán sujetos a dicha responsabilidad quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

D. Evacuación de los temas previstos para la Junta Directiva

La Administración remitirá de forma previa a los miembros de la Junta Directiva, los documentos que serán revisados y discutidos en la sesión correspondiente para efectos de que puedan conocerlos con la antelación suficiente. Esto, con el fin (i) de realizar las observaciones que correspondan, (ii) de tener conocimiento sobre el tema y (iii) de permitir que la sesión de Junta fluya de una manera eficiente que permita surtir la totalidad de los temas propuestos en el orden del día.

E. Seguimiento a las medidas correctivas adoptadas por la Junta Directiva

La Junta Directiva designará un miembro que haga seguimiento a las medidas correctivas adoptadas por ésta, de acuerdo con las diferentes situaciones que hayan tenido ocurrencia dentro de la entidad.

F. Principales Funciones

La Junta Directiva tiene las facultades administrativas y poderes necesarios para llevar a cabo el objeto y los fines de la Financiera. Lo que no se atribuye expresamente por Ley o por Estatutos a la Asamblea General de Accionistas, a determinados empleados o funcionarios de la Financiera, es de la competencia de la Junta Directiva. Corresponde a este órgano director las siguientes funciones:

- a. Establecer la visión, misión estratégica y valores de la Financiera.
- b. Supervisar a la Administración y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- c. Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
- d. Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- e. Designar a los auditores internos, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo, las leyes y normativas propias. Asimismo designar la firma auditora externa, de conformidad con la propuesta emitida por el Comité de Auditoría.
- f. Conocer el plan anual de trabajo de la Auditoría Interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren pertinentes.
- g. Aprobar el plan de continuidad de operaciones.
- h. Solicitar a la Auditoría Interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
- i. Dar seguimiento a los informes de la Auditoría Interna relacionados con la atención, por parte de la Administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
- j. Aprobar políticas y procedimientos que se consideren necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad, así como las políticas de los comités de apoyo.
- k. Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- l. Evaluar periódicamente las prácticas de Gobierno Corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- m. Velar porque se incluya en el informe anual de la Asamblea General de Accionistas, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo por cada comité.
- n. Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo.
- o. Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
- p. Velar por el cumplimiento de las normas y por la gestión de los riesgos, definidas en las

- políticas respectivas.
- q. Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo.
 - r. Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, así como sus modificaciones y actualizaciones.
 - s. Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a los órganos supervisores.
 - t. Otras funciones según el estatuto interno establecido por la Asamblea de Accionistas.

G. Deberes de los miembros de la Junta Directiva

En lo referente al Gobierno Corporativo, cada uno de los miembros principales y suplentes, deben:

- a. Cumplir y velar por el cumplimiento del presente Manual.
- b. Actuar de manera equitativa frente a todos los accionistas.
- c. Identificar y seleccionar mecanismos alternos para resolver posibles conflictos de interés del Presidente de la Financiera.
- d. Abstenerse de participar en la deliberación y votación de un asunto que implique un conflicto de interés.
- e. Incluir en los informes que presenta a la Asamblea General de Accionistas, un seguimiento sobre el cumplimiento que la misma Junta Directiva haya dado al Manual de Gobierno Corporativo.

Obligaciones, facultades y deberes e inhibiciones:

- a) Discutir y aprobar el Plan Estratégico anual de la compañía
- b) Velar por la ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico
- c) Nombrar y/o remover al Gerente General y Auditor Interno de la compañía
- d) Nombrar y/o remover a los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Riesgos
- e) Aprobar las diferentes políticas para la gestión de los riesgos en la compañía
- f) Analizar y discutir los informes de resultados de la Gerencia General, del Auditor Interno y los respectivos Comités
- g) Evaluar y recomendar oportunidades de negocio

- h) Evaluar y aprobar el Plan de Trabajo anual de la Auditoría Interna y solicitar las actividades especiales que consideren necesarias
- i) Supervisar las labores de la Gerencia General solicitando información clara y precisa de los resultados de la compañía
- j) Supervisar las labores del Auditor Interno solicitando información clara y precisa de los resultados del Plan de Trabajo del Departamento de Auditoría
- k) Definir los niveles de riesgos aceptados
- l) Velar porque la administración cuente con políticas, procedimientos y herramientas que les permitan administrar los niveles de riesgos aceptados
- m) Nombrar la firma de Auditores Externos
- n) Dar seguimiento a los informes de la Auditoría Interna y las observaciones que estos contienen a fin de asignar recursos para el cumplimiento de los objetivos planteados
- o) Llevar un control e inventario de las políticas aprobadas en materia de Gobierno Corporativo.

H. Composición

Con base en lo establecido en la cláusula 6 del Pacto Social de la Financiera la Junta Directiva estará compuesta por ocho miembros activos o no, con carácter de presidente, tesorero, secretario, fiscal y cuatro vocales. La representación judicial y extrajudicial corresponderá al Presidente de la Junta y al Gerente General, con las facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma actuando conjunta o separadamente quienes podrán otorgar toda clase de poderes que se consideren necesarios.

Estará conformado por 50% de los miembros de la Familia Lacayo y Beeche y el 50% por Directores Independientes.

I. Criterios de elección

Con base en lo establecido en la cláusula 14 del Pacto Social de la Financiera en la elección de los miembros de Junta Directiva no se utilizará el sistema de voto acumulativo que señala el artículo 181 del Código de Comercio.

Además de los requisitos que establece la legislación, las personas propuestas para el cargo de Director, deben contar con los siguientes atributos, independiente de los requisitos que establece la Ley:

- a. Experiencia y logros profesionales significativos que contribuyan al negocio de la Financiera.
- b. Independencia de juicio en la toma de decisiones.
- c. Disponibilidad de tiempo para ejercicio adecuado de sus funciones de Director.
- d. Que no haya infringido alguna de las obligaciones o prohibiciones que este Código le impone.

El nombramiento de los candidatos estará sujeto al trámite de posesión establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Los candidatos deben cumplir con los requisitos dispuestos por dicha normativa, adicionalmente deberán observar el régimen de inhabilidades e incompatibilidades dispuesto en la ley.

Como mínimo los miembros deben rendir una declaración jurada, en donde conste su firma debidamente autenticada por Notario Público, para verificar el cumplimiento de los requisitos, tal y como está establecido en el artículo 6 del “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el CONASSIF.

J. Rotación de los Directores

Debe haber elección de directorio cada cierto tiempo donde todos sus miembros sean susceptibles de ser renovados.

Debe existir un proceso formal y transparente para el nombramiento de los miembros de la mesa directiva.

La Financiera manifiesta su interés de poseer una clara política acerca de la elección y rotación de los directores, por tanto, propone la renovación cada 10 años de la Junta Directiva, siempre respetando la posibilidad de que un grupo de accionistas - que posea más del 10% de las acciones con derecho a voto - pueda solicitar la renovación de la Junta Directiva.

En lo que se refiere a los Directores Independientes, cuando alguno cumpla diez años o más de permanencia en una Junta, se evaluará su reelección considerando la necesidad de renovación y el desempeño del involucrado en cuanto a su labor como Director independiente.

Naturalmente, la necesidad de renovación será más importante cuanto más años lleve el Director Independiente en cuestión desempeñándose como tal.

K. Independencia de los Directores respecto de la Administración

Dentro de los criterios de independencia los Directores de la Financiera no deben perseguir intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que hayan conocido en razón de su cargo como Director de la entidad.

L. Requisitos de Directores

Dentro de los requisitos que establece la Financiera para cada uno de los Directores que conforman la Junta Directiva se encuentran los siguientes:

Condiciones personales requeridas para ser miembro del órgano directivo.

- a) Personas con reconocida honorabilidad o solvencia moral.
- b) Contar con experiencia en materia empresarial o administrativa.
- c) Contar con grado académico universitario, preferiblemente mínimo con Bachillerato Universitario.
- d) Contar con capacidad y objetividad para ejercer sus funciones.

Incompatibilidades e incapacidades

No podrán ser miembros de Junta Directiva:

- a) Personas que ocupen el cargo de Presidente en algún cuerpo directivo de otra entidad financiera, (Cooperativas, Entidades Financieras no Bancarias, Banco u otros de similar naturaleza).
- b) Personas que se dediquen por cuenta propia o ajena a una actividad afín al giro principal del negocio de la compañía.
- c) Personas que hayan sido condenadas por sentencia firme definitiva en la vía penal o ejecutiva por cobro de créditos propios no satisfechos, o que hayan sido declarados en estado de quiebra e insolvencia, durante el año anterior a su nombramiento.
- d) Ejecutivos o empleados de la misma compañía.

Se exceptúa de esta incompatibilidad a los ejecutivos o empleados que tengan participación en el Capital Social de la Entidad;

- e) Personas que hayan sido suspendidas, separadas o inhabilitadas para ocupar cargos administrativos o de dirección en entidades reguladas o supervisadas.
- f) Personas que se les haya comprobado judicialmente la participación en actividades relacionadas con el narcotráfico, delitos conexos y con el lavado de activos.

Otros requisitos, condiciones y procedimientos que se aplican para el nombramiento actuación y reposición de los miembros del órgano directivo:

- a) Los miembros de Junta Directiva serán nombrados por la Asamblea de Accionistas por periodos de 10 años con posibilidad de reelección.
- b) Los miembros de Junta Directiva no podrán ejercer el puesto de Gerente General en la entidad.

M. Requisitos especiales de Directores Independientes

Para el caso de los Directores Independientes, aparte de los aspectos antes señalados se tienen los siguientes aspectos a considerar:

- a. No ser, ni haber sido durante los últimos tres años, socios del Auditor Externo, o responsables del informe de auditoría o de cualquiera otra entidad relacionada.
- b. No ser Director de otra sociedad distinta en la que algún otro Director de la Financiera sea Director externo.
- c. No ser Accionista significativo, Fiscal o Director de una entidad que reciba, o haya recibido durante los últimos tres años, donaciones significativas de la Financiera.
- d. No debe formar parte de otra Junta Directiva de un Banco o Entidad Financiera Regulada que compita con Financiera Desyfin S.A.

N. Período

El período de los miembros principales y suplentes de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General de Accionistas, es de diez (10) años. Si vencido este período la Asamblea no efectúa nuevas designaciones se entenderá prorrogado su mandato hasta que se efectúe la designación y se realice la posesión debidamente. Sin embargo, unos y otros, pueden ser removidos en cualquier momento por la Asamblea General de Accionistas, o reelegidos.

Causales de cesación del cargo:

- a) Deje de cumplir alguna de las condiciones personales requeridas para ser miembro de la Junta Directiva.
- b) Cumpla alguna de las incompatibilidades e incapacidades que lo imposibiliten para ser miembro de Junta Directiva.
- c) Por declaratoria de incapacidad o de ausencia.
- d) Por incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional o entes reguladores.
- e) A criterio de la Asamblea de Accionistas de la compañía.

O. Reuniones

Las reuniones de la Junta Directiva son ordinarias y extraordinarias. Las reuniones ordinarias se efectúan por lo menos una vez cada mes, mientras que las reuniones extraordinarias se efectúan por convocatoria del Presidente.

La Junta Directiva será convocada por ella misma, por el Presidente, el Fiscal, o por dos de sus miembros que actúen como principales. En cualquier caso, los miembros de la Junta recibirán en su domicilio social mínimo con dos (2) días de antelación a la reunión, la información relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con el orden del día contenido en la convocatoria.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 184 del Código de Comercio, para que la Junta Directiva funcione legalmente deberán estar presentes por lo menos la mitad de sus miembros, y sus resoluciones serán válidas cuando sean tomadas por la mayoría de los presentes. En caso de empate, quien actúe como presidente de la Junta decidirá con doble voto.

P. Régimen de las sesiones

Las sesiones de Junta Directiva serán presididas por el Presidente de la Junta Directiva o por quien se determine de acuerdo con los Estatutos Sociales, teniendo en cuenta las reglas sobre quórum deliberatorio y decisorio y de las mismas se levantarán actas que se asentarán en el libro correspondiente.

Q. Independencia de los Directores respecto de la Administración

Debe existir una clara separación entre las responsabilidades de la Administración y las responsabilidades del Directorio, excepto por los miembros de la familia Lacayo Beeche nombrados por Junta Directiva. Esto último permitirá un mejor balance entre poder y autoridad de modo que no exista concentración de poder en un solo representante.

El Directorio debe procurar que la Administración identifique de manera oportuna los factores de riesgo del negocio y la industria y los planes contingentes para afrontarlos y/o prevenirlos.

R. Remuneración de Directores

La remuneración de los directores está compuesta por una dieta por asistencia a sesiones, todo lo cual se informa a la Asamblea de Accionistas quién otorga su aprobación. La Asamblea General de Accionistas determina los honorarios que se pagarán a los miembros de Junta Directiva, por la asistencia a cada sesión.

La Financiera analizará caso a caso cada plan de remuneración al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, la remuneración individual de cada director debe cumplir con dos criterios básicos:

- a. Estar en línea con la remuneración de mercado.
- b. No debe representar un porcentaje excesivo de la remuneración total del Directorio.

S. Evaluación de Desempeño

Cada año se realizará un proceso de autoevaluación acerca del desempeño del Directorio como órgano directivo de la Compañía.

La autoevaluación es respaldada por procesos formales con alcances y formas de calificación previamente definidos.

El Presidente es el responsable por la conducción del proceso de autoevaluación.

T. Presidente del Directorio

La dirección de la Junta Directiva, se encuentra a cargo del Presidente, quien es elegido por ésta. Al Presidente de la Junta, además de las atribuciones establecidas en los estatutos sociales, le corresponde por delegación del órgano de dirección ejercer todas las facultades inherentes a dicha condición, para ejercer la efectiva dirección de la Financiera. Así mismo, deberá promover la participación de los miembros de la Junta en las deliberaciones y someter los asuntos a votación cuando los considere suficientemente debatidos.

El Presidente será designado por la Junta Directiva para períodos de diez (10) años pudiendo ser reelegido o removido libremente en cualquier tiempo.

Rendición de cuentas del Presidente

El Presidente deberá presentar a la Asamblea de Accionistas el informe de gestión correspondiente al cierre del período correspondiente. Dicho informe será aprobado por la Asamblea de Accionistas. La Junta Directiva aprueba de forma previa el informe de gestión que debe presentarse a la Asamblea de Accionistas.

Elección del Presidente

El Presidente es de libre nombramiento y remoción por parte de la Junta Directiva. Será designado por un período de diez (10) años y puede ser reelegido indefinidamente o removido en cualquier tiempo.

La administración de la Financiera estará a cargo del Presidente. La elección del Presidente puede recaer en un miembro de la Junta Directiva, caso en el cual el Presidente conservará el puesto en la Junta y tendrá voz y voto en las deliberaciones de ésta, de lo contrario tendrá solamente voz pero no voto.

Funciones de la Presidencia

Entre las principales funciones que se le atribuyen al Presidente de la Junta Directiva se encuentran:

- a. Establecer la agenda de reuniones de manera tal que facilite la tarea del Directorio.
- b. Procurar que los directores reciban en forma anticipada la agenda que se discutirá en la próxima reunión de la Junta Directiva. Esta agenda debe contener detalles específicos de los principales temas a tratar.
- c. Ejercer control sobre la calidad, cantidad y publicación de la información corporativa.
- d. Promover una comunicación clara y efectiva con los accionistas.
- e. Dirigir el proceso de autoevaluación del Directorio.
- f. Dirigir el proceso de evaluación de desempeño del Gerente General.
- g. Promover el buen funcionamiento del Código de Gobierno Corporativo.
- h. Entregar liderazgo a la Junta Directiva y facilitar el aporte efectivo de los directores independientes.

- i. Procurar una relación constructiva entre los Directores elegidos internamente y los Directores independientes de la Financiera.
- j. Representar a la sociedad como persona jurídica.
- k. Ejecutar las determinaciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- l. Ejecutar y hacer las operaciones en que la entidad haya decidido ocuparse, sujetándose a los Estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y sometiendo a ésta los actos y contratos que requieran su aprobación o en los cuales deba intervenir.
- m. Constituir apoderados comerciales especiales o mandatarios judiciales que obren de acuerdo con sus instrucciones y representen a la entidad judicial o extrajudicialmente ante cualquier autoridad, funcionario o compañía.
- n. Ejercer la vigilancia del personal al servicio de la entidad y velar por que todos los empleados ejecuten cumplidamente sus deberes.
- o. Presentar a la Junta Directiva en tiempo oportuno el balance mensual, el balance general anual y el correspondiente informe sobre las operaciones del ejercicio, así como informes detallados sobre todos los asuntos a su cargo, y someter a la Junta Directiva proyectos sobre las innovaciones que convenga introducir para el mejor servicio de los intereses de la Financiera.
- p. Mantener a la Junta Directiva informada sobre la marcha de los negocios sociales y darles todos los informes y datos que le solicite.
- q. Convocar a la Asamblea General de Accionistas cuando sea el caso, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos.
- r. Convocar a la Junta Directiva a sesiones ordinarias y a las extraordinarias que estime conveniente. Velar porque se entregue dentro de los plazos estipulados en el presente Código, el material relevante para la toma de decisiones tanto a los accionistas como a los miembros de la Junta Directiva.
- s. Presentar a la Asamblea los estados financieros junto con los informes de los supervisores externos.
- t. Velar porque la Financiera cumpla adecuadamente su objeto y finalidad. Asimismo, existen manuales de procedimientos y funciones en los cuales están señaladas las funciones y actividades de cada uno de los funcionarios de la empresa.

- u. Velar por el adecuado cumplimiento de los sistemas de administración de riesgo de la Financiera, así como de sus políticas y procedimientos.
- v. Cumplir las demás funciones que le asigne la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva y las que por la naturaleza de su cargo le corresponda.
- w. Velar porque el Directorio cumpla con los criterios y normas definidos en este Código.
- x. Los demás que la ley y los estatutos determinen o que se relacionen con el funcionamiento y organización de la Financiera y que le correspondan.

Deberes del Presidente

En lo referente al Gobierno Corporativo, son deberes del Presidente de Financiera Desyfin S.A.:

- a. Cumplir y velar por el cumplimiento del presente Código.
- b. Velar por el estricto cumplimiento del principio de revelación de información sin perjuicio de que pueda delegar las actividades de ejecución y control necesarias.
- c. Actuar de manera equitativa frente a todos los accionistas.
- d. Resolver los casos de posible conflicto de interés presentados por el encargado correspondiente de aquellas áreas que dependen directamente de la Presidencia, así como la de los mismos funcionarios anteriormente descritos.
- e. Decidir con base en las recomendaciones que reciba de la Auditoría Interna las sanciones que correspondan a cada caso de incumplimiento del presente Código.
- f. Informar a la Junta Directiva las situaciones que puedan generar conflictos de interés, incluidas aquellas que se deriven de una vinculación legal, familiar, civil o personal con empleados, clientes, sociedades cotizadas en bolsa, en empresas de servicios financieros, proveedores o cualquier otro grupo de interés de la Financiera.

U. Secretario de la Junta Directiva

El Secretario de la Junta estará encargado de las actas de cada reunión, velando por la adecuada y completa redacción de las mismas así como su oportuna y precisa transcripción al libro de actas, en las cuales se deben identificar los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron para la toma de decisiones, así como las razones a favor y en contra que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas. Una vez aprobadas, dichas actas serán autorizadas con las firma del Presidente y el Secretario de la Junta Directiva.

La Junta Directiva podrá en cualquier momento crear el cargo de Secretario permanente de la entidad, determinar sus funciones y asignación, proveerlo y removerlo libremente. Además de las funciones especiales que le sean señaladas por la Junta, el Secretario será colaborador permanente del Gerente General, tendrá a su cargo la custodia de los libros de actas de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, comunicará las citaciones para las reuniones de la Junta Directiva, llevará el Libro de Registro de Acciones y refrendará los títulos de las acciones, efectuando todas las recomendaciones y alertas que estime pertinentes con el propósito de garantizar la legalidad de las actuaciones del Órgano Director.

V. Del fiscal de la Junta Directiva

La vigilancia de la Financiera estará a cargo de un fiscal que puede ser un socio de la entidad, el cual estará nombrado por cargo durante todo el plazo social conforme a lo estipulado en el acta constitutiva.

No podrán ser nombrados para el puesto de fiscal:

- a. Quienes conforme a la ley, estén inhabilitados para ejercer el comercio.
- b. Los que desempeñen otro cargo en la entidad; y
- c. Los cónyuges de los administradores y sus parientes consanguíneos y afines hasta el segundo grado.

Lo anterior de conformidad con el artículo 196 del Código de Comercio.

Obligaciones del Fiscal

Dentro de las obligaciones del fiscal dentro de la Junta Directiva se encuentran:

- a. Comprobar que en la entidad se hace un balance mensual de situación;
- b. Comprobar que se llevan actas de las reuniones de Junta Directiva y de las Asambleas de Accionistas.
- c. Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las Asambleas de Accionistas.
- d. Revisar el balance anual y examinar las cuentas y estados de resultados al cierre de cada ejercicio fiscal.
- e. Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas en caso de omisión de los administradores.
- f. Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones con relación a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus atribuciones, por lo menos dos veces al año. Será obligación del Directorio someter al conocimiento de la Asamblea General Ordinaria los respectivos informes.
- g. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con motivo de la presentación y discusión de sus informes, con voz pero sin voto.

- h. Asistir a las Asambleas de Accionistas, para informar verbalmente o por escrito de sus gestiones y actividades.
- i. Vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo, las operaciones de la Financiera, para lo cual tendrán libre acceso a libros y papeles emitidos por la entidad, así como a las existencias en caja.
- j. Recibir e investigar las quejas formuladas por cualquier Accionista e informar a la Junta sobre ellas; y
- k. Las demás que consigne la escritura social.

CAPITULO V. Comités de apoyo de la Junta Directiva

A. Composición

La Junta Directiva de Financiera Desyfin S.A., cuenta con los siguientes comités de apoyo para su gestión:

1. Comité de Riesgos
2. Comité de Crédito
3. Comité de Tecnología de Información
4. Comité de Ética
5. Comité de Responsabilidad Social Empresarial
6. Comité de Cumplimiento
7. Comité de Auditoría
8. Comité de Salud Ocupacional y Brigadas de Emergencia

Entre los aspectos mínimos que contiene cada uno de los reglamentos de los comités de apoyo se encuentran los siguientes:

- Funciones del Comité.
- Selección de los miembros del Comité.
- Esquema de Votación.
- Periodicidad de las reuniones.
- Informes que se remiten a la Junta Directiva.

B. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es un grupo integrado por miembros de la Junta Directiva, la Administración y la Unidad de Riesgos, el cual será específicamente responsable de todos los asuntos pertinentes a detección, medición y control de los diferentes riesgos y necesidades financieras a las que se ve expuesta la entidad.

La función principal del Comité de Riesgos es velar por que exista un proceso claro por medio del cual la Financiera identifique, monitoree y controle su exposición al riesgo, basado en una eficiente administración de este.

A su vez, dentro de la entidad este Comité es el órgano responsable de tomar las medidas correctivas necesarias, con el fin de asegurar el cumplimiento con las políticas internas, las leyes y regulaciones aplicables, y de establecer los métodos apropiados de la administración del riesgo para contrarrestarlo.

Los objetivos fundamentales asignados al Comité de Riesgos son los siguientes:

- a. Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva. Entre otros aspectos que considere pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- b. Reportar a la Junta Directiva los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad.
- c. Avalar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación.
- d. Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- e. Proponer planes de contingencia para la aprobación de la Junta Directiva.
- f. Aprobar los montos para invertir en los puestos de bolsa representantes.
- g. Determinar si existen excesos de fondos disponibles que no van a ser destinados a colocación de créditos en descuentos de facturas o préstamos, para que sean destinados en inversiones en títulos valores u otros instrumentos.
- h. Vigilar que las inversiones se realicen únicamente en títulos del sector público, de la misma empresa o unidades de desarrollo con el Banco Nacional de Costa Rica para minimizar el riesgo. Casos contrarios (inversiones en el sector privado) deben estar autorizados por dos miembros del Comité.
- i. Velar por que se tomen las mejores decisiones de inversión, tomando en cuenta la asesoría previa de los corredores de bolsa.
- j. Revisar las variaciones en el vector de precios, presentadas por la Gerencia General o la Gerencia Financiera.
- k. Revisar periódicamente del modelo de análisis de riesgo cambiario, determinando:
 - l. El monto de la devaluación que podría llevar a que las utilidades sean menores a la inflación.
 - m. El punto de devaluación que consumiría el total de utilidades.
 - n. A qué nivel de devaluación las pérdidas empezarían a consumir porcentajes del patrimonio.
 - o. Analizar reportes de prórrogas, readecuaciones y concentraciones de cartera.

- p. Revisar periódicamente los flujos mensuales de liquidez proyectados, que presenta la Gerencia Financiera.
- q. Verificar el cumplimiento de metas de colocación y captación a través de presentaciones de las jefaturas respectivas.
- r. Revisar periódicamente la concentración de pagadores y determinar políticas adecuadas según sea el caso.
- s. Analizar la posición de la Financiera en moneda extranjera.
- t. Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas para la evaluación del riesgo de liquidez, a través de la información presentada por la Gerencia Financiera.
- u. Revisar la concentración de captaciones por moneda.
- v. Valorar el riesgo de tasa de interés y riesgo cambiario.
- w. Seleccionar métodos de administración del riesgo, a partir de un análisis previo y conciso del riesgo identificado.
- x. Valorar situaciones de mercado y del entorno económico que puedan afectar de alguna forma la condición de la entidad, y proponer las medidas necesarias para mitigar tales circunstancias.
- y. Revisar las desviaciones más representativas del presupuesto en forma trimestral.
- z. Analizar la ficha CAMELS y determinar, si es necesario, medidas correctivas para situaciones específicas.
- aa. Estudiar metas financieras (proyecciones de estados financieros y estados de resultados).
- bb. Otros aspectos regulatorios u operativos.
- cc. Las funciones y requerimientos que le establezca la Junta Directiva.

C. Comité de Crédito

El Comité de Crédito tiene las funciones de evaluar para aprobar o denegar las solicitudes de préstamos en exceso de aquellas cantidades que los gerentes de sucursales están autorizados a conceder. Someten a la Junta de Directores las solicitudes evaluadas que excedan los límites máximos que el comité está autorizado a conceder de acuerdo a las normas establecidas.

El Comité de Crédito tendrá entre otras las siguientes funciones:

- a. Estudiar las solicitudes de crédito.
- b. Aprobar o negar las solicitudes de crédito presentadas de acuerdo con el reglamento de crédito vigente.
- c. Dejar constancia en actas elaboradas en medio magnético e impresos debidamente firmadas, de las reuniones realizadas. En las actas debe quedar constancia de los montos aprobados, de las garantías a establecer y de las solicitudes pendientes o no aprobadas. De estas últimas debe quedar las razones por las cuales fueron negadas o aplazadas.
- d. Opinar sobre la metodología para la estimación de pérdidas por incobrables.
- e. Proponer los lineamientos para la atención de los clientes.
- f. Autorizar, la aplicación de herramientas para el análisis y decisión de operaciones de crédito; los formatos de presentación de solicitudes y estudios de crédito; los formatos para la solicitud de crédito que deberán llenar los clientes.

- g. Aprobar los programas de crédito, los productos o tipos de crédito, así como las estrategias de atención para el desarrollo de nuevas líneas de crédito.
- h. Las demás normas y regulaciones que determine la Ley; mediante entes reguladores como SUGEF y el CONASSIF.

D. Comité de Tecnología de Información

El Comité de Tecnología de Información es un grupo integrado por miembros de la Junta Directiva y la Administración, que será específicamente responsable de todos los asuntos pertinentes al apoyo del Departamento de Informática de la Financiera.

Dicho comité responde a la Junta Directiva y le corresponde entre otras funciones, las siguientes:

- a. Asesorar en la formulación del plan estratégico de TI.
- b. Proponer las políticas generales sobre TI.
- c. Revisar periódicamente el marco para la gestión de TI.
- d. Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.
- e. Presentar al menos semestralmente o cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a TI.
- f. Monitorear que la alta gerencia tome medidas para gestionar el riesgo de TI en forma consistente con las estrategias y políticas y que cuenta con los recursos necesarios para esos efectos.
- g. Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- h. Proponer el Plan Correctivo-Preventivo derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI.
- i. Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan Correctivo-Preventivo.
- j. Evaluar, monitorear, controlar y dar seguimiento a los aspectos de la implementación de los procesos de COBIT y sus niveles de madurez, con base en lo establecido en el Acuerdo SUGEF 14-09 sobre la gestión de Tecnologías de Información.

E. Comité de Ética

El Comité de Ética vela por el cumplimiento del Código de Ética que tiene por finalidad establecer normas sobre la conducta que los Directores y funcionarios deben observar en el desempeño de sus cargos. Pretende preservar la imagen que la Financiera debe tener ante accionistas, inversionistas y público en general y asegurar la transparencia en la administración de sus operaciones de intermediación. Previene faltas contra la ética y establece los mecanismos de investigación y sanción a los funcionarios que contravengan la ética y se valgan de sus cargos para enriquecerse o cometer actos de corrupción.

El Comité de Ética tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- a. Divulgar y promover el Código de Ética, así como los principios éticos en él comprendidos, con el fin de concienciar a todos los Directores y empleados de la Financiera sobre la importancia de incorporarlos a su vida cotidiana. Para lograr este objetivo, se realizarán periódicamente actividades como seminarios, talleres, charlas, conferencias y cualquier recurso didáctico que le sea posible para el mejoramiento de la calidad de los valores en la Financiera.
- b. Asesorar a los Directores y empleados de Financiera Desyfin S. A., en lo relativo a la aplicación de este Código, atendiendo y resolviendo las consultas que los mismos manifiesten por escrito. Las consultas deberán resolverse dentro del mes siguiente a su presentación.
- c. Recibir, tramitar y rendir un informe al jerarca respectivo con recomendaciones de las medidas administrativas y laborales adecuadas, ante denuncias que formulen los Directores y/o empleados o terceras personas, por el incumplimiento de deberes y prohibiciones de este Código.
- d. El Comité debe reunirse al menos trimestralmente, en reuniones ordinarias para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de los funcionarios y empleados, sanciones por incumplimiento y mejoras al Código de Ética. Así como convocar a reuniones extraordinarias en caso de ser necesario.
- e. La comisión debe llevar un acta consecutiva, de todas las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias, detallando los temas y acuerdos establecidos en dichas sesiones.

F. Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Con base a lo establecido en la Política de Gestión Ambiental emitida por la Financiera, se procederá a conformar un Comité de Responsabilidad Social que será el encargado de la creación, implementación y seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental y Social de Desyfin.

Dentro de las funciones de este comité se encuentran:

- a. Reportar y asesorar a la Gerencia General en todos los temas relacionados con la Gestión Ambiental y Social de Desyfin.
- b. Colaborar con la Gerencia en el establecimiento de objetivos y metas ambientales, así como en la definición del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS).
- c. Revisar periódicamente el Manual de Gestión Ambiental con el fin de identificar mejoras, actualizar la información y aplicar modificaciones en caso de ser necesario.

- d. Definir el recurso humano necesario para la implementación del SGAS.
- e. Realizar las tareas necesarias para implementar, difundir, mantener, actualizar y por tanto velar por el buen funcionamiento del SGAS.
- f. Reunirse trimestralmente con el fin de monitorear el desarrollo del SGAS. Así mismo, llevar un control de los temas discutidos mediante el uso de minutas.
- g. Cooperar en la detección de las necesidades de formación ambiental y social del personal, así como de los miembros que conforman el Comité.
- h. Coordinar la comunicación del SGAS con los clientes de Desyfin y los posibles aportes que estos colaboren al proyecto.
- i. Aprobará los planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social que se llevan a cabo garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados.
- j. Será el responsable de la administración y control del presupuesto asignado por la Gerencia al área de Responsabilidad Social.

G. Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento de Financiera Desyfin, S.A. es aquel grupo que tiene la función de apoyar y vigilar al Oficial de Cumplimiento. Este comité le reporta directamente a la Junta Directiva.

Entre las responsabilidades de este comité se encuentran:

- a. Revisar los procedimientos, normas y controles implementados por Financiera Desyfin, S.A., para cumplir con los lineamientos de la Ley N° 8204 y la Normativa para el cumplimiento de la misma Ley.
- b. Realizar reuniones, al menos cada tres meses, con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos ya implementados y tomar las medidas correctivas necesarias.
- c. Colaborar con el Oficial de Cumplimiento en el análisis de aquellas operaciones inusuales (cuando así lo amerite).
- d. Revisar aquellos Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.
- e. Este comité es el encargado de elaborar las políticas y procedimientos para el desarrollo de sus funciones.

H. Comité de Salud Ocupacional y Brigadas de Emergencia

El Programa de salud ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

Dicho programa debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

El Comité de Salud Ocupacional es la primera línea en el programa relacionado con este aspecto, ya que es el ente que está en contacto directo con los empleados y es el contacto directo con la administración en materia de seguridad. Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- a. Asumir la dirección del Programa asesorando a la gerencia para la formulación de reglas, procedimientos administrativos, objetivos y en la solución de problemas en materia de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad.
- b. Informar a la gerencia sobre actividades y situaciones de Salud Ocupacional.
- c. Supervisar el cumplimiento de la política, por parte de todos los miembros de su responsabilidad en Salud Ocupacional.
- d. Analizar y difundir información sobre cada subprograma y experiencias adquiridas a través de lesiones, daños o pérdidas con el fin de que se tomen las medidas de prevención y control respectivas.
- e. Mantener un programa educativo y promocional de Salud Ocupacional para los trabajadores.
- f. Establecer mecanismos de evaluación para verificar el cumplimiento de las actividades de Salud Ocupacional.
- g. Interpretar leyes, directivas y ordenanzas de las entidades oficiales relacionadas con Salud Ocupacional.
- h. Establecer campañas de motivación y divulgación de normas y conocimientos técnicos tendientes a mantener un interés activo por la Salud Ocupacional en todo el personal.
- i. Participar activamente en las reuniones donde se traten temas de Salud Ocupacional.
- j. Investigar problemas especiales de Salud Ocupacional.
- k. Integrar las actividades de medicina preventiva, medicina de trabajo, higiene y seguridad el control definitivo de lesiones, daños o pérdidas.
- l. Mantener constante comunicación con entidades asesoras en el tema y tomar parte activa en las actividades programadas por dichas organizaciones.

I. Comité de Auditoría

De conformidad con lo señalado por la normativa vigente, tres (3) miembros de la Junta Directiva componen el Comité de Auditoría de la sociedad. Su funcionamiento está señalado en el reglamento interno del Comité. El Comité de Auditoría está reglamentado en la sección II del artículo 21 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF.

El Comité de Auditoría funciona como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan en la Financiera.

Está integrado por personas que cuentan con grados académicos de maestría y licenciatura en contabilidad y finanzas y una experiencia en el campo del área financiera de más de 15 años.

Los miembros integrantes del Comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva, entre ellas:

- a. Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los entes supervisores.
- b. Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c. Proponer a la Junta Directiva los candidatos para Auditor Interno.
- d. Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- e. Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma internacional de Auditores Independientes y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f. Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva.
- g. Revisar y enviar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h. En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes.
- i. Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el Auditor Externo, el Auditor Interno y los entes reguladores.
- j. Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados.
- k. Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l. Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con los auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- m. El Comité de Auditoría debe rendir un reporte trimestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.

J. Comité de Compensación

El Comité de Compensación revisará los salarios dos veces al año para establecer el porcentaje de aumento cuando así corresponda, tomando como base el aumento salarial que se dicta para el Sector Privado. Para la revisión de compensación en los puestos que conforman la Financiera, se tomará como apoyo la información que brinde Price Water House Cooper (PWC) correspondiente al estudio de mercado en el sector financiero.

Esta información es recibida por parte del Departamento de Recursos Humanos dos veces al año, en la revisión de escalas salariales que establece PWC en su encuesta SEIS. La misma contiene los resultados de los datos suministrados por las empresas participantes, con el objetivo de brindar información actualizada y veraz sobre los niveles de remuneración prevalecientes en las diferentes posiciones de la Financiera.

En virtud del propósito antes establecido, las responsabilidades y las obligaciones del Comité incluirán lo siguiente:

- a. Determinación de la compensación de los colaboradores que conforman la Financiera.
- b. El Comité revisará y aprobará la política general de compensación de la Empresa.
- c. Revisar los nuevos programas de compensación de ejecutivos y hará recomendaciones a la Junta Directiva al respecto.
- d. Revisar los planes de compensación e incentivos revisará los planes de beneficios,
- e. Establecer políticas para la administración de los programas de compensación y las revisará periódicamente.
- f. Revisar periódicamente los programas de compensación y beneficios que la organización otorga a los colaboradores.
- g. El Comité supervisará el perfil de riesgo de los programas de compensación de la Entidad, y periódicamente revisará los incentivos y cualquier riesgo significativo que surja de los programas de compensación o que esté relacionado con estos.
- h. El Comité revisará la compensación de los puestos gerenciales y estratégicos y hará recomendaciones a la Junta Directiva al respecto.
- i. Revisión de los salarios de todos los colaboradores, mínimo dos veces al año o cuando así se requiera.
- j. Definir los porcentajes de aumentos salariales cuando corresponda.

CAPÍTULO VI. La Administración

A. Responsabilidad y Niveles de Autoridad

La Administración de la Financiera es responsable de diseñar, difundir y monitorear las directrices operativas que derivan de la misión, visión, valores, principios y estrategia de negocios.

La Administración es liderada por el Gerente General y es apoyada en los niveles de negocios y de soporte que proveen liderazgo y establecen los parámetros necesarios para asegurar un ambiente de control adecuado y efectivo que apoye el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de negocio.

Los miembros de la Administración están comprometidos con los intereses de la Financiera. Ningún miembro de la Administración debe perseguir intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que haya conocido en razón de su cargo.

Los niveles de autoridad con que cuenta la Administración son aquellos delegados por la Junta Directiva.

B. Nombramiento de la Alta Administración

Las personas a quienes se ofrezca un alto cargo de representación deberán hacer una declaración jurada previa, veraz y completa, de sus circunstancias personales, familiares, profesionales o empresariales pertinentes, con especial indicación de:

- a. Las personas o entidades que tengan, respecto a él, la condición de personas vinculadas.
- b. Aquellas circunstancias que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los estatutos sociales y las previsiones del presente Código, o una situación de conflicto de intereses.
- c. Sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida al cargo.
- d. Las causas penales en que aparezca como acusado o procesado.
- e. Cualquier otro hecho o situación que le afecte y pueda resultar relevante para su actuación como Alto Cargo del Sistema.

La Alta Administración tiene la obligación de mantener permanentemente actualizado el contenido de su declaración jurada, por lo que deberá comunicar cualquier cambio relevante en su situación respecto a lo declarado en la misma, así como actualizarla periódicamente cuando sea requerido para ello por los órganos de Gobierno del Sistema.

C. Finalización de los cargos

Todos los funcionarios que poseen un grado de representación de la Financiera cesarán a la edad de 75 años. Los cargos de Directores cesarán por jubilación a los 75 años, o en la fecha anterior prevista en sus respectivos contratos.

Los Altos Cargos deberán poner a disposición de los órganos de Gobierno del Sistema todos sus cargos, y formalizar las correspondientes renunciaciones si dichos órganos lo consideren conveniente, en los siguientes casos:

- a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como miembro de dichos órganos de Gobierno.
- b. Cuando incurran en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- c. Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo, o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave muy grave instruido por las autoridades supervisoras.
- d. Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como Directores o Gerentes.
- e. Cuando resulten afectados por hechos o circunstancias por las que su permanencia en dichos órganos de gobierno pueda perjudicar al crédito y reputación de la Financiera, o poner en riesgo sus intereses.

D. Deberes de la Administración

Los deberes de la Administración, basados en los principios de buena fe, lealtad y diligencia son los siguientes:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo de la misión y visión.
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
- c. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Auditoría Interna.
- d. Guardar y proteger los activos de la Financiera.
- e. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- g. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros en actividades que impliquen competencia con la Financiera o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas.

E. Principales Funciones

Las principales funciones de la Gerencia General son:

- a. Representación legal.
- b. Conducción superior de la estrategia de la Compañía.
- c. Establecimiento o cambio de Políticas Corporativas Financiero-Contable, y de Control Interno.
- d. Vocero de la Financiera para los comunicados de prensa y divulgación de información al mercado, analistas financieros, bancos de inversión y similares.
- e. Difusión pública, previo acuerdo del Directorio, de asuntos críticos relacionados a la estrategia o futuro de la empresa.

CAPÍTULO VII. Políticas y Procedimientos

La Financiera cuenta con políticas y procedimientos debidamente documentados, implementados y accesibles para todos sus funcionarios. Dichos documentos son aprobados por la Gerencia General, Junta Directiva y refrendados por el Auditor Interno, los cuales deben ser claros, exhaustivos y auditables para el Gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales que se identifiquen por las actuaciones de la entidad, sus directores y empleados en las relaciones con los clientes, órganos reguladores, otras entidades vinculadas y otros sujetos con los que interactúa regularmente la entidad.

Dentro de las principales políticas que rigen el Gobierno Corporativo de la entidad, pero no limitadas a estas se encuentran las siguientes:

A. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación

El objetivo de estas políticas consiste en la alineación de los intereses a largo plazo de la Financiera con la selección y retribución de los miembros de la Junta Directiva, las gerencias, jefaturas, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás funcionarios de la Financiera.

Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.

Las políticas de Recursos Humanos se refieren a la forma en la que la Financiera desea trabajar con sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que cada uno logra sus objetivos individuales.

La plana gerencial se ha preocupado por la contratación de personas idóneas para el desempeño de las diferentes labores: ejecutivas, administrativas, operativas o técnicas.

La Gerencia de Recursos Humanos tiene a su cargo responsabilidades como actualización de manuales de recursos humanos, reclutamiento de personal, publicación de vacantes, coordinación de eventos internos, comunicación de sugerencias a la gerencia y el personal, evaluación del riesgo laboral, así mismo integra el Comité de Ética donde da retroalimentación a los problemas del personal y busca soluciones para ser presentadas a la Gerencia.

En el proceso de reclutamiento, se realiza por medio de una publicación de puestos vacantes en medios masivos como internet, periódicos, panfletos, etc. Es importante mencionar que siempre se realiza un sondeo interno primero dándoles preferencia a los trabajadores que llenen los requisitos del puesto. Además se integra la contratación de la empresa El empleo.com para facilitar dicho proceso de contratación.

Para las entrevistas, la Financiera cuenta con un cuestionario de entrevista, que incluye una serie de preguntas abiertas, las cuales funcionan como una guía para el desarrollo de la entrevista ya

que se cuenta una flexibilidad para la inclusión de nuevas preguntas y ampliación de comentarios. Una vez hecha la entrevista se le aplica un “test” psicométrico a cada candidato que se considere apto para el puesto vacante, dicho “test” consta de preguntas cerradas con objetivo de medir la personalidad y la capacidad de trabajo en equipo.

Además se cuenta con una matriz que reúne una serie de aptitudes personales, con el fin de poder ubicar a la persona idónea en cada puesto de trabajo. Asimismo, la Financiera contacta a las empresas en donde laboraron anteriormente las personas que están siendo consideradas para algún puesto de trabajo, con el fin de solicitar referencias personales y laborales que de un modo u otro, aseguren un alto nivel de integridad del personal y ayude a tomar la decisión de contratación. Además se realizan estudios en los Bureau de crédito, CIC y se solicita la hoja de delincuencia de la persona a contratar, para confirmar la integridad del personal de nuevo ingreso.

Es importante mencionar que existe un manual de descripción de puestos donde se establece los requerimientos establecidos y el perfil de las personas para cada puesto particular.

Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses

Conflicto de intereses

Los Directores y empleados de la Financiera deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse en favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

Prohibiciones ante conflicto de intereses

Los integrantes de la Administración no pueden exigir ni aceptar pagos u otras ventajas relacionadas con su actividad, distintos a su remuneración como ejecutivos, ya sea para sí mismos o para terceros, ni conceder ventajas injustificadas a estos últimos. Dichos funcionarios están comprometidos con los intereses de la Financiera.

Ningún miembro de la Administración debe perseguir intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que haya conocido en razón de su cargo.

Los miembros de Junta Directiva y sus relacionados no pueden exigir ni aceptar pagos u otras ventajas relacionadas con su actividad distintos a su remuneración como directores, ya sea para sí mismos o para terceros, ni conceder ventajas injustificadas a estos últimos.

Los miembros del Directorio están comprometidos con los intereses de la Financiera.

Ningún miembro del Directorio debe perseguir intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que haya conocido en razón de su cargo como Director de la Entidad.

Planes de sucesión

El objetivo de los planes de sucesión aplicados en la Financiera es el desarrollar a los funcionarios que den continuidad a los procesos de administración de calidad que permitan a la entidad mantener su crecimiento. Los planes de sucesión corresponden a un proceso que permite mapear los talentos y habilidades de los funcionarios para llevarlos a desarrollar roles futuros esperados para ellos.

Metodología utilizada en la Financiera

Análisis

Cada responsable de área dentro de la estructura organizacional debe de identificar sus fortalezas y debilidades así como los niveles de trabajo.

Evaluación

En esta etapa se debe evaluar el desempeño de los funcionarios de cada área.

Diseño estratégico del Plan

En esta etapa se identifican:

- a. Los puestos claves.
- b. Los reemplazantes inmediatos.
- c. Los sucesores potenciales.

Cuando se identifica que una persona tiene potencial de desarrollar funciones de mayor responsabilidad, es importante que tenga como requisito de promoción, la detección y formación de una persona para su reemplazo, en esto además de garantizar una continuidad con personas que ya conocen la organización y cuya carrera profesional hemos seguido de cerca, nos permite observar las capacidades del futuro mando como formador y persona capaz de generar equipo, competencias claves en cualquier directivo o mando, de lo contrario podemos darnos cuenta que hay veces que un excelente profesional, no tiene porque ser un buen jefe.

Para esto se deben realizar evaluaciones de:

- a. Perfil individual
- b. Perfil de cargos

c. Habilidades actuales requeridas para el cargo

Implementación del Plan

La formación y adiestramiento de los candidatos, es importante encontrar un equilibrio entre la formación teórica y el adiestramiento en las nuevas funciones.

Es importante destacar que en definitiva esta política garantiza la continuidad del negocio, pero sobre todo genera una cultura donde las personas son un recurso valioso, que interactúan de manera generosa, compartiendo su experiencia y conocimiento, enriqueciéndose mutuamente y velando por el futuro y crecimiento de su propia carrera profesional.

Ventajas de la aplicación del Plan de Sucesión:

Dentro de las ventajas que se cuentan en la implementación de los planes de sucesión dentro de la Financiera podemos mencionar los siguientes:

- a. Identificar y desarrollar el talento que sea capaz de afrontar los retos presentes y futuros exigidos por el negocio.
- b. Asegurar la continuidad del proceso de gestión que permita el mantener el crecimiento económico del negocio.
- c. Incrementar la satisfacción laboral como resultado del incremento en la moral de ejecutivos, administradores y profesionistas clave en la organización.
- d. Incrementar la motivación y productividad de los empleados.
- e. Reducir la deserción de empleados a su vez incrementar la lealtad y compromiso de los equipos de trabajo.
- f. Incrementar la habilidad para enfrentar los retos del futuro de la organización.
- g. Brindar un plan de sucesión como clave en la realización del potencial futuro del negocio.

Con respecto a los planes de sucesión de la Familia Lacayo, éstos estarán definidos en el Protocolo Familiar tanto por parte del Presidente de la Financiera, regulaciones de Trabajo de familiares y más específicamente a hijos de socios.

Inducción y capacitación

Proceso de Inducción

Cada seis meses y de acuerdo a la cantidad de personas que han ingresado a la empresa, se realiza una inducción, en la cual, la jefatura de cada área expone en forma general las funciones de su departamento, para que el nuevo personal tenga claro los procesos de su área y de las demás.

A medio año se realiza la actividad de integración, donde se realizan actividades y charlas que permiten la interacción entre los colaboradores de Financiera Desyfin.

De la misma forma, los funcionarios han podido participar de diferentes seminarios impartidos por empresas capacitadoras, instruyéndose y actualizándose sobre temas relacionados con el área de trabajo.

Planes de Capacitación

Cada año se establece un Programa Anual de Capacitación, acorde con las necesidades percibidas por los encargados de área y por los colaboradores en general, esta información es obtenida por medio de los cuestionarios de capacitación realizados a principios de cada año.

Dichos programas contribuyen con el desarrollo personal y profesional de cada uno de los funcionarios de la Financiera, brindando herramientas necesarias para facilitar la ejecución de la operativa diaria, manteniéndolos actualizados sobre el marco regulatorio, de servicio al cliente, así como contribuir al logro de los objetivos propuestos a inicios de cada año del ejercicio económico.

Para el logro de estos programas se realizan sesiones y talleres de capacitación interna y se brinda a los funcionarios la posibilidad de asistir a seminarios externos.

Para determinar las necesidades de capacitación en la organización durante cada año, se toma como base los resultados de las evaluaciones del desempeño para así determinar los requerimientos y las áreas necesarias a desarrollar contemplando las actualizaciones del sistema operativo de la Financiera así como diversos cambios en las políticas de los entes reguladores como SUGEF, SUGEVAL, BCCR y CONASSIF.

Además, aquellas personas que solicitan una capacitación, se analizará ésta tomando en cuenta el presupuesto aprobado por la Gerencia General, la necesidad real, el aporte como herramienta de trabajo y la aprobación de la gerencia o jefatura inmediata.

Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos

Remuneración de la Administración

Toda entidad debe poseer una estructura de remuneraciones de la Administración capaz de proveer incentivos correctos. Esta estructura debe estar estrechamente relacionada con la situación financiera actual de la entidad y debe estar en correspondencia con las remuneraciones de mercado.

Las remuneraciones, tanto en forma individual como en su conjunto, deben estar alineadas con los objetivos de largo plazo de la entidad teniendo en consideración, en todo momento, la maximización de valor de la Financiera promueve que los paquetes de remuneración de la

Administración estén compuestos en parte por una remuneración variable relacionada al rendimiento.

Los salarios de los diferentes cargos en la Financiera se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral.

La administración anual de los salarios se hace con base en directrices gubernamentales, estructura salarial y situación financiera de la empresa.

Financiera Desyfin posee un contrato de servicios con una empresa de consultoría externa sobre recursos humanos, la cual, se encarga de realizar un sondeo cada seis meses de salarios en el mercado financiero y con base en el registro de la encuesta que se hace a nivel nacional se establece un salario competitivo, rondando el percentil 50 del mercado financiero.

Lineamientos sobre componentes de remuneración

Tanto las Jefaturas como las Gerencias y la Presidencia, realizan una evaluación del desempeño anual a todo el personal, y se evalúan aspectos como: puntualidad, asistencia, presentación personal, compromiso con sus tareas diarias, actitud empresarial, colaboración y compañerismo, manejo de la responsabilidad, esfuerzo y superación profesional, trabajo en equipo, disposición de trabajo, aportes al clima organizacional, y la capacitación tanto interna como externa que haya participado el empleado, entre otros aspectos.

Asimismo, los evaluadores pueden realizar comentarios específicos para cada persona, en donde indican los aspectos que el funcionario necesita superar así como los aspectos positivos o que ha mejorado de un periodo a otro.

Los responsables de evaluar el desempeño deberán:

- a. Potenciar la comunicación y cooperación con la persona evaluada.
- b. Realizar una medición y una comparación objetivas de las funciones que ejecuta la persona evaluada, tomando como base las tareas y responsabilidades del puesto que ocupa o el cargo que desempeña.
- c. Dar a conocer a los trabajadores sus puntos fuertes y sus puntos débiles, así como las áreas donde debe mejorar.
- d. Dar información a los trabajadores sobre las prioridades y pautas de actuación en su trabajo.
- e. Reforzar la sensación de equidad con el reconocimiento al trabajo bien hecho.
- f. Fomentar las relaciones personales con sus trabajadores.

Los colaboradores evaluados deberán:

- a. Desarrollar la comunicación y el conocimiento con su responsable.
- b. Tener realimentación de cómo percibe su trabajo.
- c. Definir conjuntamente con su responsable los planes de desarrollo para mejorar las competencias profesionales.

Es importante destacar que las evaluaciones del desempeño se realizan en ambas direcciones, es decir, de arriba hacia abajo (jefaturas y gerencias a colaboradores directos) y de abajo hacia arriba (colaboradores directos a jefaturas y gerencias). De esta manera, se pretende lograr una realimentación para todos los funcionarios de la institución, buscando alcanzar el objetivo fundamental de la evaluación del desempeño, que es mejorar y ser cada vez más eficientes.

Estas evaluaciones se realizan una vez al año, y su resultado incide directamente en el monto de la bonificación anual otorgada por Financiera Desyfin, S.A.

Lineamientos para recibir remuneraciones

Prohibición del condicionamiento de transacciones

Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los Directores o empleados deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

Regalos e Invitaciones

Estará estrictamente prohibido que los Directores o empleados soliciten, reciban o acepten de clientes o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios con la Financiera, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero o en especie, mayor al monto de un máximo de un 25% del salario mínimo de un trabajador no calificado, según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal.

Regalos en dinero en efectivo

Ningún Director o empleado aceptará en calidad de regalo por parte de los clientes, proveedores actuales o potenciales de la Financiera, dinero en efectivo, artículos de valor o invitaciones para realizar actividades recreativas con un monto mayor al de máximo de un 25% salario mínimo de un trabajador no calificado, según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal de tal forma que puedan comprometer su criterio comercial.

Regalos a funcionarios públicos

Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor o regalo a funcionarios públicos, mayor al monto de máximo de un 25% de un salario mínimo de un trabajador no calificado, según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal, con el propósito de influir en dicha persona para que tome o deje de tomar alguna medida oficial o para inducirla a realizar transacciones de negocios con alguno de los integrantes de Financiera Desyfin.

Regalos a los familiares de los Directores o empleados

No se aceptará que algún familiar cercano a los Directores o empleados se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de préstamos, productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones comerciales con la Financiera.

Reporte de los regalos

Será obligación de todo el personal de Financiera Desyfin S. A., reportar a la Gerencia o Jefe superior los objetos que se reciban en calidad de regalo.

Invitaciones a los Directores o empleados

Los Directores y/o empleados podrán aceptar invitaciones a comidas para tratar asuntos de negocios de la Financiera, siempre y cuando la persona que invite esté presente. De manera ocasional, se podrá participar en actividades recreativas como son los eventos deportivos.

Invitaciones o eventos que realicen los Directores y empleados

Prohíbese que los Directores y/o empleados de la Financiera, ofrezcan comidas o actividades recreativas, otorguen cualquier tipo de facilidad para el transporte, hospedaje y en general, efectúen la entrega en forma directa o indirecta, de cualquier artículo de valor en calidad de regalo que pueda ser calificada de soborno en favor de funcionarios o autoridades para conseguir favores de índole oficial o de negocios.

Autorizaciones requeridas para realizar eventos y registro de costos a nombre de Financiera Desyfin S. A.

Gerencias y Jefaturas deberán analizar si es pertinente autorizar para que los funcionarios o empleados realicen invitaciones o actividades recreativas ocasionales y permitidas en este Código. El reembolso del gasto incurrido deberá llevar un visto bueno por parte de un Gerente o Jefe Superior.

En el caso de que se presenten dudas por parte de los Directores o empleados acerca del valor del regalo o sobre la decisión de aceptar el regalo o la invitación; deberán someter la situación a consideración del superior inmediato o deberán remitirse al departamento de Recursos Humanos.

Las normas éticas

Financiera Desyfin cuenta con un Código de Ética debidamente actualizado, el cual describe los principios y normas de conducta creadas en Financiera Desyfin S. A., sobre la base de los valores institucionales en materia de ética profesional que rigen las actividades financieras desarrolladas en Oficinas Centrales y Sucursales. Tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los Directores y empleados como parte integral de Financiera Desyfin S. A. Además consagra de manera explícita los valores en materia de ética profesional, los principios, normas y políticas que se considerarán de cumplimiento obligatorio para todos sus colaboradores y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Financiera Desyfin S. A. Así mismo, servirá de referencia a los ciudadanos en general, sobre el tipo de conducta corporativa que cabe esperar de los Directores y empleados de la Financiera.

El servicio prestado por los funcionarios de Financiera Desyfin, S.A., debe estar orientado hacia la excelencia, por lo tanto debe ajustar el desempeño de sus funciones a estrictos principios éticos, entre ellos: rectitud, confianza, cortesía, espíritu de servicio, lealtad, eficiencia, responsabilidad, confidencialidad, respeto, cooperación, imparcialidad, conocimiento de leyes y reglamentos, superación, creatividad y orientación al servicio ágil y oportuno.

Entre los deberes primordiales se encuentran:

- a. Guardar absoluta lealtad a la entidad.
- b. Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- c. Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable;
- d. Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses;
- e. Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- f. Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes, y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.
- g. Es su deber el conocer los términos del Código de Ética y comprometerse a cumplir sus principios.

B. Políticas sobre la relación con clientes

Las políticas implementadas por la Financiera de la relación con clientes y aquellos potenciales clientes tienen como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad, tanto para clientes vinculados como para clientes no vinculados a la entidad.

Entre los aspectos que se relacionan con el punto anterior se tiene:

Igualdad de trato a los clientes

Con base en lo establecido en el capítulo II del Código de Ética de la Financiera sus funcionarios, deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas nacionales o extranjeras que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la Financiera.

Trato Equitativo

Deberán asimismo, adoptar como principio fundamental que el negocio financiero es principalmente, un negocio de personas, para personas, y por lo tanto, estarán comprometidos para con los clientes, proveedores y competidores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia. Consecuentemente, se exigirá a los Directores y empleados que cumplan con los procedimientos internos establecidos, aplicando la misma agilidad, confidencialidad y prudencia que los clientes demandan.

Asesoramiento Profesional

La satisfacción plena de los clientes deberá ser la principal preocupación de todos los que integran la Financiera.

Ofrecerá a los clientes externos e internos cuando soliciten los productos y servicios, sin distinción, ni condición, el más alto grado de asesoramiento y servicio profesional para la realización de las inversiones, negocios financieros, fiduciarios o de seguros poniendo a su alcance todos sus conocimientos y aptitudes.

Prestará sus servicios de forma tal que inspire a los clientes confianza y credibilidad en la imagen de la entidad.

Por lo tanto, las relaciones con los clientes deben estar regidas por los siguientes principios:

- a. Se ofrecerán a los clientes servicios a partir de la construcción de relaciones duraderas de confianza.
- b. Se informarán de manera clara las condiciones de los productos que ofrezca la Financiera, de forma que los clientes conozcan las obligaciones recíprocas que se generan de toda relación comercial.
- c. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa.
- d. Los derechos de los clientes deben ser reconocidos sin demora alguna.

- e. Debe evitarse entablar cualquier relación comercial con un cliente determinado, cuando dicha relación implique un conflicto de interés.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, la Financiera cuenta con personal de atención al cliente, en la sección de Plataforma de Servicios de cualquiera de las sucursales.

Otro punto que cabe señalar es con respecto al acceso de la información tanto en lenguaje inglés como en español la cual se puede acceder en la página de internet www.desyfin.fi.cr ampliando la diversidad de clientes tanto nacionales como extranjeros.

Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente a la entidad

La Financiera ha adoptado como políticas aquellas regulaciones relacionadas con la publicidad de los productos financieros tales como el Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, específicamente en el artículo 1, que establece las disposiciones relativas a la divulgación de información y la publicidad sobre productos financieros que ofrecen los intermediarios financieros, supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

También se vela por el cumplimiento del artículo 11 de la Ley No. 5044” Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias” en donde la Financiera está obligada a informar a sus clientes sobre el costo financiero de los servicios que prestan, con indicación del monto total que deban pagar por concepto de intereses y otras cargas, en el término de la respectiva operación. Las cláusulas o condiciones en el caso de los créditos deberán ajustarse a la información suministrada al cliente, la cual deberá constar en el contrato de crédito respectivo.

Además se han adoptado y se tiene conciencia de las disposiciones establecidas en la Ley 7472 “*Ley de Promoción de la Competencia y Promoción Efectiva del Consumidor*” y su reglamento, en materia de publicidad de productos financieros. Para el cumplimiento de lo anterior existen varios tipos de funcionarios en la Financiera encargados de revelar las tarifas aplicables a un determinado producto o servicio entre ellos:

Ejecutivos de negocios

Estos funcionarios están dedicados a la comercialización de los productos financieros especialmente de crédito en donde se le brinda al cliente toda la información relacionada con:

- a. Servicios y productos financieros
- b. Condiciones y tasas de los diferentes productos que ofrece la Financiera
- c. Requisitos para personas físicas y jurídicas

Asesores de Inversión

La labor de estos asesores corresponde exclusivamente en la captación de recursos por medio de ventanilla en la cual se le ofrece al cliente una serie de tasas tanto en moneda nacional como extranjera dependiendo de los plazos que éste establezca de acuerdo a sus necesidades de liquidez y de inversión.

Lineamientos para la gestión por posible conflicto de interés con el cliente

Cuando se produzcan conflictos de intereses:

Los servicios de los clientes siempre tienen prioridad sobre los servicios por cuenta propia de la Financiera.

En caso que surgiera algún conflicto de interés entre clientes, se mantendrá neutralidad y, en ningún caso, se concederá a privilegiar a alguno en detrimento de otro. Se tratará por todos los medios de solucionar el conflicto.

El personal de la Financiera ha suscrito y se ha comprometido a cumplir con el Código de Ética que establece las normas de conducta profesional y comportamiento ético, prevaleciendo los intereses del cliente por encima de los intereses personales del propio personal de la Financiera.

La Financiera mantendrá neutralidad en caso de conflicto de interés entre clientes, y no concederá privilegio a ninguno de ellos por controversia en la proposición, ejecución y asignación de operaciones intermediadas por los representantes.

La Financiera no podrá realizar operaciones por cuenta propia o con recursos propios en detrimento de los intereses de sus clientes. Por consiguiente cuando se cree un conflicto entre el interés del cliente y el de la Financiera prevalecerá el de aquel.

La entidad mantendrá un estricto control sobre las operaciones realizadas, estableciendo cupos máximos, de acuerdo con las políticas de riesgo que sean determinadas y acorde con las evaluaciones de la capacidad de exposición, con el fin de brindar la seguridad necesaria y suficiente.

Las sociedades financieras están obligadas a informar a sus clientes sobre el costo financiero de los servicios que prestan, con indicación del monto total que deban pagar por concepto de intereses y otras cargas, en el término de la respectiva operación. Las cláusulas o condiciones del crédito deberán ajustarse a la información suministrada al cliente, la cual deberá constar en el contrato respectivo.

Suministro de información correcta y oportuna al cliente

En cumplimiento del inciso c) del artículo 32, capítulo V de la ley No. 7472 “Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor” la Financiera ha implementado controles internos tanto operativos como tecnológicos que velan para que el acceso a la información suministrada al cliente sea veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

Diligencia, eficacia, responsabilidad

Los Directores y empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de confiabilidad, agilidad, responsabilidad, diligencia, eficacia y calidad, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los clientes y el público en general.

Deberán demostrar su espíritu de servicio en la colaboración con todas las personas que laboran en la Financiera, sus jefes, subalternos y compañeros.

En sus relaciones con los clientes o compañeros de trabajo, los funcionarios de Financiera Desyfin S. A., deben actuar siempre de manera justa, leal, honesta, íntegra y eficiente.

Deber de rectitud

Los Directores y empleados de Financiera Desyfin S. A., deben actuar con rectitud y honestidad, tanto en el ejercicio de su cargo, como en el uso de los recursos de la institución que le son confiados, por la función que desempeña.

Deber de cortesía y respeto

Los Directores y empleados de Financiera Desyfin S. A., deben brindar un trato cortés y respetuoso a los usuarios, tanto internos como externos, de los servicios que presta la Entidad, y comprender el alto grado de responsabilidad que implica llevar la investidura de empleado de la Financiera; además debe conservar esta actitud dentro y fuera de la Financiera.

Confidencialidad de la información de los clientes

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 8 de la “Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias” la Financiera ha adoptado la política de no hacer del conocimiento público los detalles de las operaciones individuales realizadas con sus clientes, ni las informaciones de carácter reservado que reciban de éstos.

Sobre lo anterior existen algunas excepciones que se presentan a continuación:

- a. Los informes que requiera la SUGEF en ejercicio de sus funciones de fiscalización y vigilancia conforme la ley;

- b. Los datos estadísticos y financieros de carácter general que necesite el Banco Central de Costa Rica o que la Financiera considere necesario divulgar o publicar para la promoción de sus actividades;
- c. El intercambio de información por conductos privados que deban efectuar para fijar su política crediticia y el trámite normal de sus negocios; y
- d. La que soliciten las autoridades judiciales competentes o que sea requerida para el cumplimiento de las leyes vigentes.

Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas

La Financiera cuenta con un horario de atención al público de 8 a.m. y hasta las 5:30 p.m. en todas sus oficinas, ubicadas ya sea en Heredia, Rohrmoser, Guanacaste, Grecia, Guápiles, Santa Ana y las oficinas centrales en Sabanilla de Montes de Oca.

Con este horario de trabajo la Financiera puede atender personalmente a los clientes o potenciales clientes para efectos de cualquier consulta o reclamo ante cualquier tipo de servicio que se le haya realizado con anterioridad.

También existen otro tipo de mecanismos directos de recepción de quejas y reclamos o consultas tales como:

- a. La línea gratuita 800-DESYFIN.
- b. Vía escrita por medio de Apartado Postal.
- c. Vía escrita por medio de fax en cualquiera de los números de las sucursales.
- d. Vía telefónica directamente con cualquier sucursal en horarios de oficina.
- e. Vía internet en la dirección info@desyfin.fi.cr

Lineamientos para la atención de clientes

El Director y empleado de Financiera Desyfin S. A., es responsable de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de su función; por lo tanto, debe actuar con un claro concepto del deber para el cumplimiento del fin encomendado en el departamento al que sirve. Debe desempeñar sus funciones con sujeción a las normas internas de la empresa, por lo que está obligado a realizar las acciones necesarias que le permitan conocer los preceptos legales referentes a incompatibilidad, acumulación de cargos, prohibiciones y otras acciones relacionadas con sus funciones.

Existe un departamento de Mercadeo, Captación, Formalización, Contact Center así como un departamento de Crédito y Cobro los cuales velan por la atención directa del cliente en sus diferentes etapas de negociación y que ayudan con el cumplimiento de las disposiciones legales obtenidas en las diferentes normativas vigentes.

Con la nueva infraestructura el departamento de Formalización tendrá un rol más activo en la atención a clientes y prospectos que requieran de información sobre nuestros productos, es por ello, que deben de estar en la capacidad de brindar una atención adecuada y actualizada de todos los servicios que brindamos, e incluso de poder tramitar cualquiera de ellos.

Para cumplir este objetivo es primordial una adecuada capacitación e inducción de cada uno de los departamentos sobre los productos que se ofrecen y una adecuada comunicación sobre cambios en políticas y condiciones, además del apoyo de Recursos Humanos con capacitaciones en aspectos financieros (ejemplo matemática financiera), así como de actualización en temas de actualidad económica.

Se busca fomentar entre los colaboradores una cultura de servicio, mejorando la comunicación y retroalimentación, tanto a nivel interno, entre compañeros de área de trabajo y entre departamentos; así como a nivel externo a los clientes de la Financiera.

La cultura de servicio y las mejoras en la comunicación; así como el manejo de información para poder atender los requerimientos y cumplir oportunamente con las solicitudes se logrará en dos vías; la primera; realizando reuniones periódicas de departamento con el fin de obtener información y atender inquietudes e ideas que en el día a día no se pueden atender, para mejora de los servicios, y la segunda; mediante charlas relacionadas al tema de la comunicación y el servicio, inducciones, realizando programas en los cuáles los colaboradores tengan un conocimiento general del funcionamiento de otras áreas de la Financiera, así como un programa específico de su puesto de trabajo, ya que al tener un completo conocimiento de sus funciones podrá brindar mejor respuesta y servicio a otras áreas y clientes.

Se trabaja constantemente en la actualización de los Manuales de Procedimientos de todas las áreas de la Financiera, esto facilitará la correcta inducción a los diferentes puestos de los departamentos, así como la obtención del conocimiento de los servicios y productos que ofrecemos por parte del personal.

Condiciones Específicas sobre Clientes

La Financiera se reserva el derecho de suspender la prestación de sus servicios como intermediario, en cualquier momento y sin aviso previo al cliente:

- a. Que incumpla cualquiera de las estipulaciones contenidas en la normativa vigente sobre legitimación de capitales.
- b. Cuyas instrucciones permitan concluir, razonablemente, que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.
- c. Que haya sido informado por el Oficial de Cumplimiento a la SUGEF en cumplimiento de la normativa relacionada a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- d. Que haya actitud frente al servicio que se brinda, permita concluir que está disconforme con dicho servicio.

C. Políticas sobre la relación con proveedores

La Financiera ha establecido normas, políticas y procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos; que se enmarcan en la normatividad vigente así como en los principios establecidos en el presente Código de Gobierno Corporativo.

Las políticas y procedimientos sobre la relación con proveedores tienen como objetivo que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la Financiera, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado.

Los siguientes mecanismos son utilizados para seleccionar en forma transparente y objetiva a nuestros proveedores de bienes y servicios:

Procedimientos de compra de Bienes y Servicios

El objeto de estos procedimientos es establecer las normas que rigen el proceso de compra de bienes y servicios de la Financiera a personas físicas o jurídicas que se encuentren en capacidad de celebrar contratos de obra, consultoría, servicios y suministro de bienes.

Estos determinan los puntos a seguir para la contratación con terceros y los niveles de autorización para seleccionar proveedores de servicios y adjudicar contratos o pedidos.

Registro de Proveedores de Bienes y Servicios

Este registro contiene la inscripción de los interesados en celebrar contratos en su especialidad con la Financiera.

Principios Éticos en los Negocios y Conflicto de Intereses

Todos los contratos suscritos por la Financiera contienen una disposición referente a este título y que pretende, ante todo:

- a. Mantener controles internos adecuados.
- b. Contar con los registros e informes apropiados en todas las transacciones.
- c. Cumplir con todas las leyes pertinentes.

Entre los apartes de esta disposición cabe resaltar:

- a. De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de la Financiera, cualquier tipo de actos que puedan originar registros e informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente. Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los proveedores comunicarán a la Financiera, a la mayor brevedad posible,

cualquier información que pueda indicar desvío en la línea de conducta señalada por estos principios éticos.

- b. De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, la Financiera le impone a sus proveedores la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la entidad.
- c. Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del proveedor, en sus relaciones con los funcionarios de la Financiera, vendedores y terceros, en razón de los servicios contratados. Los esfuerzos del proveedor incluirán, además, el establecimiento de precauciones para impedir que sus agentes o empleados hagan, reciban, proporcionen u ofrezcan regalos, atenciones, pagos, préstamos u otros conceptos semejantes, excepto comidas o atenciones ocasionales.
- d. A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante la ejecución del mismo, los proveedores estarán obligados a notificar a la Financiera la identidad de cualquier representante o empleado de la Financiera, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los proveedores sepa que posee, en cualquier forma, interés considerable en sus actividades operativas.

Es prohibido para todo el personal de la Financiera mantener relaciones comerciales con empresas o personas de reconocida falta de honorabilidad o reputación negativa, o bien, que se sospeche de manera fundada que están en actividades de legitimación de capitales ilícitos u otras actuaciones ilícitas.

D. Políticas sobre las relaciones intragrupo

Al no formar parte Desyfin de un grupo o conglomerado financiero, las políticas de relaciones con empresas intragrupo no aplican en el presente Código de Gobierno Corporativo.

E. Política sobre el trato con los accionistas

Uno de los principios de la cultura organizacional de la Financiera es la creación de valor para sus accionistas, razón por la cual todos los Directivos, Gerentes, Jefaturas y demás funcionarios, deben actuar de manera diligente en sus labores, respetando la ley, los principios éticos, las reglas de conducta y todas las normas de funcionamiento de la Financiera.

Relaciones económicas entre la Financiera y sus accionistas.

Todas las transacciones de la entidad con sus accionistas, directores y principales ejecutivos, se celebran en condiciones de mercado.

Las operaciones de crédito que celebre la Financiera con sus accionistas, directores y principales ejecutivos, se sujetan en un todo a lo estipulado en la normativa vigente y por las condiciones previamente pactadas. Los principales ejecutivos, y en general todos los funcionarios, pueden acceder a líneas especiales de crédito.

Negociación de acciones por parte de los directores, administradores y funcionarios.

Los administradores de la Financiera no podrán por sí mismos, ni por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones de la misma sociedad mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva, otorgada por el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante, o de la Asamblea General, con el voto favorable de la mitad más una de las acciones representadas en la respectiva reunión, excluido el del solicitante.

Derechos de los accionistas

A todos los accionistas sin observancia de la participación accionaria que posean, les serán garantizados los siguientes derechos:

- a. Tienen derecho a participar en la Asamblea General de Accionistas, con voz y voto equivalente al número de acciones que posea cada accionista.
- b. Recibir en su domicilio social, la información relevante para la toma de decisiones de acuerdo con el orden del día propuesto, con al menos 15 días hábiles de anticipación a la reunión ordinaria de la Asamblea General.
- c. Examinar los libros de actas y registros contables conforme a lo establecido en la ley.
- d. Participar de los dividendos decretados por la Asamblea General, en la proporción correspondiente a la propiedad accionaria.
- e. Negociar sus acciones con sujeción al derecho de preferencia.
- f. Formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Fiscal.
- g. Las demás que señalen los estatutos o la ley.

F. Política de revelación y acceso a la información

Las siguientes políticas tienen como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los clientes de la Financiera, como para accionistas, entes reguladores y público en general.

Estas políticas permiten a los miembros de la Junta Directiva, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, y demás funcionarios, el suministro de la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

Entre las principales políticas relacionadas con la información se encuentran las siguientes:

Lineamientos sobre la información

Integridad, transparencia y fluidez de la información

El Código pretende asegurar que se presente la información, de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, el control interno, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo.

La Financiera pondrá a disposición de los accionistas y de las demás personas interesadas en su actividad, canales de divulgación de información adicionales a los legales, criterios, políticas y procedimientos aplicables a la transparencia de la información que debe ser suministrada a los accionistas, a los demás inversionistas, al mercado y al público en general.

La Financiera se compromete a suministrar información oportuna, completa y veraz sobre sus estados financieros y sobre su comportamiento empresarial y administrativo, lo cual incluye estados financieros y contables; las operaciones sobre acciones y otros valores propios; las oportunidades y los problemas que corresponden a la evolución de la actividad; lo relacionado con la organización y con el desarrollo de la misma; el entorno competitivo, y los proyectos empresariales. Asimismo, se presentarán los flujos de caja proyectados; las garantías constituidas a favor de la entidad o de terceros, su clase, estado, desempeño y el valor del mercado de las mismas; información relevante sobre el manejo de riesgos; las políticas de administración e inversiones; el estado de endeudamiento bancario, y los principales acreedores.

Para brindar esta información la Financiera dispone de los siguientes instrumentos:

Informe Anual a los Accionistas

De acuerdo con las disposiciones legales y los estatutos, anualmente la Presidencia y la Junta Directiva presentan un informe de gestión del ejercicio anterior a la Asamblea General de Accionistas, que incluye la información financiera, las principales actividades operativas y administrativas y el resultado de las inversiones en otras sociedades, así como los principales proyectos a desarrollarse en el año en curso.

Página Web de la Financiera

Con el fin de resaltar la transparencia de la Financiera, se debe publicar toda aquella información relevante a través de su sitio Web. Se puede incluir información esencial como la memoria anual,

comunicados de prensa, hechos esenciales, presentaciones corporativas, el Código de Ética, el Manual de Gobierno Corporativo, así como también toda aquella información que la administración estime conveniente. Esta información debe ser actualizada regularmente.

Se recomienda que la página de la entidad contenga los contactos de supervisores externos y de carácter financiero que informen de los distintos temas de interés para el inversionista.

En la referida página Web se encuentra publicado el presente Código de Gobierno Corporativo y los estados financieros trimestrales y auditados.

Financiera Desyfin S.A., pondrá a disposición pública a través de su página de Internet, información referente a:

- a. La información requerida para publicación en la página Web por los entes de control.
- b. La información no financiera relevante en cuanto a los mecanismos utilizados para evaluar la gestión de la entidad como los objetivos, misión, visión y el Código de Gobierno Corporativo.
- c. Información de interés, tanto para sus accionistas e inversionistas como para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analistas, comunidad, periodistas, proveedores, etc.).
- d. La información que requiere la normativa vigente.
- e. Todo lo demás que conforme a las políticas de la administración o a la ley se estipule.

Prospecto de Emisión y Colocación de Acciones Preferentes

Es el documento que contiene las características de las acciones que se van a emitir, las condiciones generales de la oferta y colocación de los mismos, información general y financiera de la entidad.

Información Mínima al Inversionista

Desde el punto de vista del inversionista existen un conjunto de requerimientos mínimos de información:

- a. Presentación y discusión, en forma trimestral, de los estados financieros.
- b. Comunicado de prensa trimestral, que podría ser publicado en la página Web de la Financiera.
- c. Memoria Anual.

- d. El Manual de Gobierno Corporativo, donde se publican los principios de Gobierno Corporativo de la Financiera.

El objetivo es mantener igualmente informados a todos los accionistas sobre las perspectivas de largo plazo de la Financiera.

Difusión de información financiera

La divulgación transparente, exacta y oportuna de la información es un proceso clave en la estrategia de gobernabilidad de la Financiera. Sin perjuicio de lo anterior, se vela por la protección de la información confidencial de propiedad de la entidad. Dicha información podrá ser divulgada solamente en conformidad con las políticas internas o en virtud de exigencias legales.

Los principales medios de información hacia nuestros públicos interesados son:

- a. Memoria anual y Estados Financieros Trimestrales y Anual Auditado de acuerdo a la normativa SUGEF.
- b. Sitio Web en Internet.
- c. Informes de prensa.
- d. Presentaciones a inversionistas.
- e. Información enviada a la SUGEVAL, SUGEF, Banco Central de Costa Rica, respecto a información relevante sobre la Compañía.
- f. La información que se entregue a nuestros públicos considera las dimensiones financiera, social y ambiental.

Hechos Relevantes

Es fundamental que la divulgación de la información sea completa, de manera que el mercado pueda entender e internalizar los efectos económicos de la información y éstos sean incorporados al precio de transacción de los valores.

Lineamientos para la administración de información confidencial

Información al público

En la medida de lo posible, siempre y cuando el marco legal lo permita, los empleados deberán cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información requerida. Tanto la información proporcionada como el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrán en forma clara y comprensible, y con visto bueno de una Gerencia o Jefatura.

Custodia e integridad de la información

La información, datos, registros y operaciones que realizan los clientes de la Financiera, deberán contener la mayor exactitud y precisión posibles, que permita reflejar con transparencia los negocios realizados con la entidad. En general, todos los empleados serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

Los negocios con los clientes deberán ser analizados tan detallados y minuciosos como sea posible, siguiendo las políticas fijadas por la Financiera.

Abuso de información privilegiada

Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los Directores y empleados se atendrán a las sanciones, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.

Confidencialidad

Financiera Desyfin S. A., exigirá a todos sus Directores y empleados, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones de toda contratación que haya llegado a su conocimiento; durante el ejercicio laboral e inclusive en las actas de finiquito, cuando se termine la relación de dependencia del funcionario o empleado con la entidad.

Deber de confidencialidad

El Director y empleado de Financiera Desyfin S. A., está obligado a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a los cuales tenga acceso y conocimiento, como consecuencia del ejercicio sus funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no por su superior como de índole confidencial, salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente, o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal o civil.

Confidencialidad de la información de los clientes

De conformidad con las normas de Sigilo Bancario, no se podrá revelar información de los clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los Directores o empleados estarán prohibidos de utilizar los datos de los clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas.

Confidencialidad de la información interna

Ningún colaborador integrante de la Financiera podrá divulgar información interna acerca de los Directores o empleados, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la institución.

Confidencialidad de información de colaboradores

Financiera Desyfin S. A., garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes laborales de un Director o empleado. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga el organismo administrativo o legislativo o el tribunal o la autoridad judicial competente. En cualquier circunstancia, sólo un representante legal de la Financiera podrá aprobar, en tales circunstancias, la divulgación legalmente requerida.

La obligación de cumplir con las normas de Sigilo Bancario, y el compromiso de confidencialidad se entenderán sin perjuicio del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

Generación de documentos y comunicaciones

Para la generación de documentos y comunicaciones a los clientes, se deberá considerar la asignación expresa de los límites y atribuciones establecidas por la entidad y su contenido deberá observar las normas de respeto y cordialidad.

CAPÍTULO VIII. Control Interno

Financiera Desyfin cuenta con una estructura de Control Interno para garantizar de manera razonable que:

- a. Los principales riesgos asociados a los procesos de negocio son gestionados de manera efectiva y oportuna.
- b. Las cifras de los estados financieros, son presentadas de acuerdo a criterios de integridad y transparencia según normas contables aceptadas local e internacionalmente.
- c. La entidad cumple las leyes y regulaciones que le son aplicables.

La Gerencia General, con el apoyo de los responsables de cada uno de los procesos tiene la responsabilidad primaria del diseño, desempeño y monitoreo del ambiente de control interno de la entidad.

El Departamento de Auditoría Interna es el encargado de validar en bases periódicas el estado de cumplimiento de la estructura de control interno e informar de los resultados de dichas evaluaciones a la Administración y al Comité de Auditoría respecto del estado de cumplimiento de los planes de acción tendientes de minimizar la ocurrencia de situaciones de exposición de riesgo detectadas.

CAPÍTULO IX. Gestión de Riesgo

Financiera Desyfin cuenta con un proceso formal de gestión de riesgos como apoyo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El proceso de gestión de riesgo es conducido a través de una metodología enfocada en una matriz de riesgos que provee enfoque común, estructurado y con base en la prevención, con el fin de respaldar y soportar a la Administración en su proceso de decisiones

La metodología de gestión de riesgos y su monitoreo es responsabilidad de la Junta Directiva, apoyado por el Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y la Unidad de Riesgos, en cumplimiento del manual de Administración de Riesgos debidamente aprobado y actualizado anualmente por esos Órganos Directores así como el cumplimiento de la Normativa SUGEF 2-10 relacionado con el “Reglamento de Administración Integral de Riesgos” emitido por el CONASSIF.

CAPÍTULO X. Responsabilidad Social

Para el año 2008 la Financiera inicia su Programa de Responsabilidad Social y Ambiental el cual denomina "Números Verdes" el cual consiste en una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, donde se busca incentivar el desarrollo sostenible, producción más limpia y formación positiva mediante principios y valores orientados no solo a los colaboradores o equipo de trabajo sino también a sus accionistas, clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la comunidad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Dentro de las medidas que se adoptaron para este programa se encuentran:

- a. Programa para manejo y reciclaje de residuos
- b. Programas de ahorro de energía
- c. Creación de un Comité de Salud Ocupacional
- d. Apoyo a escuelas y colegios de la comunidad y
- e. Dentro del análisis que se le aplica al cliente se incluyó un estudio para conocer su relación con la sociedad y el ambiente para buscar que estos apliquen mejores prácticas.

En la construcción de las nuevas oficinas centrales, la Financiera adoptó medidas ecológicas para trabajar en un ambiente en pro de la naturaleza, como un plan de acción para fomentar dicho

programa. Con estas acciones la Financiera suma a la sociedad y a la naturaleza en su lista de compromisos.

CAPÍTULO XI. Instancias del Control Externo

Auditoría Externa de Gestión y Resultados

Independientemente del control interno, todas las entidades financieras, como es el caso de Desyfin, deberán someterse a una auditoría externa anual la cual deberá ser realizada por auditores inscritos en el Registro de Auditores Elegibles que se constituirá de conformidad con este Reglamento y con arreglo a las normas de auditoría en él establecidas, los cuales deben cumplir con los requisitos de idoneidad, independencia y experiencia profesional que establece el “Reglamento de Auditores Externos aplicables a los sujetos fiscalizados por la SUGEF SUGEVAL, SUPEN Y SUGESE.”

La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la SUGEF las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y, en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa.

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

Con base en lo establecido en el artículo 119 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica la Superintendencia General de Entidades Financieras ejercerá sus actividades de supervisión y fiscalización en la Financiera como entidad financiera no bancaria de intermediación financiera, con el objetivo de velar por la estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias, aprobadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero velando porque cumplan con los preceptos que les sean aplicables.

La SUGEF estará facultada para dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de sanas prácticas bancarias, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

Para efectos de dictar y aplicar las normas de su competencia, la SUGEF podrá establecer categorías de intermediarios financieros, en función del tipo, temario y grado de riesgo de esos intermediarios.

Las normas generales y directrices dictadas por la Superintendencia serán de observancia obligatoria para la Financiera.

Banco Central de Costa Rica

El Banco Central de Costa Rica tendrá como principales objetivos, promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo, al que está sujeto Financiera Desyfin S.A., así como la promoción de condiciones favorables al robustecimiento, la liquidez, la solvencia y el buen funcionamiento del Sistema Financiero Nacional, la determinación de políticas generales de crédito y la vigilancia y coordinación del Sistema Financiero Nacional, la custodia de los encajes legales de los intermediarios financieros, el establecimiento, la operación y la vigilancia de sistemas de compensación y el establecimiento de las regulaciones para la creación, el funcionamiento y el control de las entidades financieras, entre otras.

Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)

La SUGEVAL velará por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de los precios en ellos, la protección de los inversionistas y la difusión de la información necesaria para asegurar la consecución de estos fines.

La SUGEVAL regulará, supervisará y fiscalizará los mercados de valores, la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervengan directa o indirectamente en ellos y los actos o contratos relacionados con ellos, según lo dispuesto en esta ley.

Regirá sus actividades por lo dispuesto en la ley Reguladora del Mercado de Valores, sus reglamentos y las demás leyes aplicables, a los que está sujeto la Financiera por estar inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios para la emisión de certificados de inversión colones y dólares así como la emisión estandarizada seriada.

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), es el órgano colegiado de dirección superior de las cuatro Superintendencias del Sistema Financiero Nacional. En tal sentido, le corresponde al CONASSIF dictar los lineamientos y políticas relativas al marco regulatorio. Uno de los objetivos primordiales de este órgano es fortalecer de manera coordinada e integral la labor de las superintendencias en la regulación y supervisión de las entidades que operan en el sistema financiero costarricense.

Dirección General de Tributación (DGT)

Con base en lo establecido en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios en su artículo 99 la Dirección General de Tributaria es el órgano administrativo encargado de percibir y fiscalizar los tributos, se trate del Fisco o de otros entes públicos que sean sujetos activos. Dicho órgano puede dictar normas generales para los efectos de la aplicación correcta de las leyes tributarias, dentro de los límites fijados por las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

CAPÍTULO XII. Cumplimiento del Código

Las normas contenidas en el presente Código serán de aplicación a todos los funcionarios de la Financiera. En consecuencia, a su entrada en vigor:

- a. Todos los funcionarios deben tener adaptados a las recomendaciones de este Código sus estatutos, y la composición y funcionamiento de sus órganos sociales.
- b. Deben tener constituidos los Comités que se prevén en este Código.
- c. Toda la Alta Administración y Directores deben asumir expresamente las normas contenidas en este Código.
- d. Las normas de este Código se aplicarán en todo caso en los términos que sean compatibles con la legislación costarricense.
- e. Corresponde a la Junta Directiva adoptar las iniciativas y medidas necesarias para la consecución de lo previsto en los apartados anteriores.

A. Revisión y actualización del Código

Como parte del proceso de revisión y actualización del presente manual, corresponde a la Junta Directiva:

- a. Velar por el cumplimiento y aplicación efectiva de las normas contenidas en este Código en toda la Financiera.
- b. Mantenerlo permanentemente actualizado, y adoptar las medidas precisas para la difusión de sus sucesivas versiones entre las personas que deban asegurar su cumplimiento. La Junta efectuará las revisiones del texto del presente Código que resulten convenientes de acuerdo con los resultados obtenidos con su aplicación, o para su adaptación a las nuevas normas o disposiciones legales, teniendo en cuenta cuando proceda los informes y propuestas que formulen los comités de apoyo.
- c. Llevar registro de los intereses potencialmente conflictivos de miembros de los comités de apoyo y directores, y de las transacciones que los mismos realicen con valores cotizados emitidos por la Financiera.

Corresponde además, a los comités de apoyo velar por la aplicación efectiva de las normas de este Código en sus respectivos ámbitos de actuación. Dichos comités deberán informar anualmente a la Junta Directiva respecto a la efectiva aplicación de los principios y normas

contenidas en este Código, y de las posibles excepciones justificadas que hayan podido producirse.

B. Reclamos ante el incumplimiento del Código

Toda la Administración, directores, funcionarios en general así como los involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la Financiera, tienen la obligación de presentar reclamaciones, cuando consideren que ha habido incumplimiento del presente Código de Gobierno Corporativo, ante el Comité de Ética.

Para estos efectos, el Comité de Ética estará a cargo de la coordinación del cumplimiento de este Código, así como recepción de todas las reclamaciones y del trámite para su resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que dicho órgano pueda apoyarse en otros directores y funcionarios con responsabilidades de dirección de personal.

Una vez recibida la reclamación por parte del comité, éste se encargará de realizar una investigación y evaluación de la situación para darle el trámite que corresponda, y presentar una recomendación de resolución frente al caso a la Presidencia.

C. Sanciones de incumplimiento

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Manual, en el Código de Ética, y todas las disposiciones incluidas en los estatutos de la entidad, acarrearán, para el administrador, director o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, principalmente las establecidas en el Código de Ética.

D. Vigencia del Código

El presente Manual de Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de su aprobación en Junta Directiva. Cualquier enmienda, cambio o modificación que se haga al presente Manual, previa aprobación de la Junta Directiva, será publicada en la página Web de la Financiera, en donde la versión actualizada de este Manual, estará permanentemente disponible para la consulta pública.

E. Reporte anual del cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Corresponde a una revisión específica y un reporte con base en el formato establecido en el anexo No. 1 del “Reglamento del Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF” con corte al 31 de diciembre de cada año, por parte de la Financiera sobre el cumplimiento o no de los elementos del Código de Gobierno Corporativo que fueron adoptados. En el caso de los elementos que no han sido adoptados, se requiere que los involucrados se refieran brevemente a la razón por la cual no adopta dicho elemento. El hecho de que no se cumpla con algunas de las prácticas adoptadas por la Financiera, no implica automáticamente un hecho negativo o un incumplimiento, pues se reconoce que pueden presentarse circunstancias particulares que justifiquen esta situación.

En los casos donde hay incumplimiento, la Financiera deberá explicar en el reporte de cumplimiento los motivos que originaron la situación. El informe, con base en lo establecido en el artículo 19 del “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el CONASSIF deberá ser publicado como máximo el último día hábil del mes de marzo de cada año.

Este informe anual deberá entregarse a los accionistas a más tardar para la fecha de la Asamblea Anual. Cuando la Financiera prepare una Memoria Anual, este informe podrá formar parte de ésta mediante una sección separada, siempre y cuando dicho documento, sea entregado a los socios antes o durante la Asamblea Anual.

CAPITULO XIII. Conclusiones

Como parte de las conclusiones más importantes durante la emisión de este Código cabe destacar los siguientes aspectos:

- a. El balance que ha realizado Financiera Desyfin S.A., en materia de la aplicación de sanas prácticas de Gobierno Corporativo ha sido positivo.
- b. Sin embargo, este proceso de implementación de sanas prácticas de Gobierno Corporativo y estándares internacionales que promueve el Comité de Basilea, no está exento de desafíos que deben ser abordados.
- c. Sanas prácticas en los Gobiernos Corporativos son un pilar fundamental en la estabilidad y buen funcionamiento del sistema financiero.
- d. Para lograr este objetivo, es evidente que se requiere una buena gestión en la industria financiera, la que depende de cuatro factores fundamentales e igualmente importantes,

como una buena estructura regulatoria, una supervisión efectiva, disciplina de mercado y un sólido Gobierno Corporativo.

- e. Estos puntos han constituido un esquema de gestión ampliamente aceptado por los especialistas, y de creciente aplicación en la mayoría de los países del mundo.
- f. Cada uno de los componentes mencionados, son necesarios, complementarios e interdependientes entre si, para el logro de una sólida y eficiente gestión financiera, y representan a los principales grupos con intereses legítimos, en la buena gestión de la entidad financiera.
- g. Este modelo presupone un enfoque de supervisión asociativa, con todos aquellos agentes calificados e interesados en un objetivo común, “La Estabilidad y Solvencia del Sistema Financiero”.
- h. La disciplina de mercado contribuye a una eficiente asignación de los recursos en la economía, y en particular en el sistema financiero.
- i. Un sólido Gobierno Corporativo promueve las competencias, habilidades y prudencia de los Directores y las Gerencias, en la administración de la Financiera.

-----Última Línea-----