

Código de Gobierno Corporativo

GRUPO DESYFIN S. A. y sus subsidiarias




	Identificador	AGR-COD-001
	Páginas	1 a la 49
	Fecha de Emisión	Reforma 2024
	Fecha de última revisión	N/A
Código de Gobierno Corporativo	Clasificación	Uso Público
	Realizado por	Control Normativo
	Aprobada por:	Junta Directiva Grupo DESYFIN.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
ARTÍCULO 1. OBJETIVO.....	5
ARTÍCULO 2. ALCANCE.....	5
ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO II. MARCO DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	8
ARTÍCULO 4. CONFORMACIÓN DEL GRUPO DESYFIN.....	8
ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	9
CAPÍTULO III. JUNTA DIRECTIVA.....	11
SECCIÓN I. RESPONSABILIDADES GENERALES.....	11
ARTÍCULO 6 . JUNTA DIRECTIVA GRUPO FINANCIERO DESYFIN.....	11
ARTÍCULO 7 . JUNTAS DIRECTIVAS SUBSIDIARIA.....	12
ARTÍCULO 8 . ATRIBUCIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS.....	12
ARTÍCULO 9 . FUNCIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS.....	13
SECCIÓN II. CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS.....	16
ARTÍCULO 10 . DESARROLLO DE UNA CULTURA CORPORATIVA SÓLIDA.....	16
ARTÍCULO 11 . CÓDIGO DE CONDUCTA.....	17
SECCIÓN III. APETITO DE RIESGO.....	17
ARTÍCULO 12. ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE RIESGO.....	17
ARTÍCULO 13. APETITO DE RIESGO Y DECLARACIÓN DEL APETITO DE RIESGO.....	17
ARTÍCULO 14. GESTIÓN Y CONTROL DEL RIESGO.....	18
SECCIÓN IV. SUPERVISIÓN A LA ALTA GERENCIA.....	18
ARTÍCULO 15. SUPERVISIÓN.....	18
SECCIÓN V. COMPOSICIÓN Y PERFIL DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	19
ARTÍCULO 16. COMPOSICIÓN Y PERFIL.....	19

ARTÍCULO 17. EVALUACIONES DE IDONEIDAD.....	20
SECCIÓN VI. ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	20
ARTÍCULO 18. CONFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO.....	20
ARTÍCULO 19. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	21
ARTÍCULO 20. EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO.....	21
SECCIÓN VII. ROL DEL PRESIDENTE.....	21
ARTÍCULO 21. DEL PRESIDENTE.....	21
SECCIÓN VIII. CONFLICTO DE INTERESES.....	22
ARTÍCULO 22. POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES.....	22
CAPÍTULO IV. COMITÉS TÉCNICOS.....	22
ARTÍCULO 23 . COMITÉS.....	22
CAPÍTULO V. ALTA GERENCIA.....	23
ARTÍCULO 24 . RESPONSABILIDAD GENERAL.....	23
ARTÍCULO 25. PROCESO DE SELECCIÓN.....	23
ARTÍCULO 26. EVALUACIONES DE IDONEIDAD.....	24
ARTÍCULO 27. RESPONSABILIDADES DE LA ALTA GERENCIA.....	24
CAPÍTULO VI. GESTION DEL RIESGO, CUMPLIMIENTO Y CONTROL.....	25
ARTÍCULO 28 . ESTRUCTURA PARA GESTIÓN DEL RIESGO.....	25
ARTÍCULO 29. UNIDAD INTEGRAL DE RIESGOS.....	25
ARTÍCULO 30. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO, MEDICIÓN Y COMUNICACIÓN.....	25
ARTÍCULO 31. CUMPLIMIENTO.....	25
ARTÍCULO 32. UNIDAD DE CONTROL NORMATIVO.....	26
ARTÍCULO 33. AUDITORÍA INTERNA.....	26
ARTÍCULO 34. CONTROL INTERNO.....	27
ARTÍCULO 35. AUDITORÍA EXTERNA.....	27
CAPÍTULO VII. RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS.....	27
ARTÍCULO 36 . RETRIBUCIONES E INCENTIVOS.....	27
ARTÍCULO 37 . TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	28
CAPÍTULO VIII. POLÍTICAS.....	28
ARTÍCULO 38 . POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES.....	28
ARTÍCULO 39 . POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN PROVEEDORES.....	34
ARTÍCULO 40 . POLÍTICAS SOBRE RELACIONES INTRAGRUPO.....	36
ARTÍCULO 41. POLÍTICA DE ACCIONISTAS, ASOCIADOS, ALIADOS O SIMILAR.....	36
ARTÍCULO 42. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS.....	37
CAPÍTULO IX. ACCIONISTAS.....	42
ARTÍCULO 43. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.....	42
ARTÍCULO 44 . DERECHOS DE LOS PROPIETARIOS.....	46
ARTÍCULO 45. TOMA DE DECISIONES.....	46
ARTÍCULO 46. DIETAS.....	47
CAPÍTULO IX. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	47
ARTÍCULO 47. GOBERNABILIDAD DE TI.....	47

CAPÍTULO X. DISPOSICIONES FINALES.....	47
ARTÍCULO 48. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO.....	47
ARTÍCULO 49. VIGENCIA.....	48
CAPITULO XI. ANEXOS.....	48

Copia no controlada

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

El presente Código tiene como objeto regular y establecer el funcionamiento de cada elemento que conforma la estructura del gobierno corporativo en cumplimiento con la normativa vigente y estatutaria aplicable, bajo lineamientos de sanas prácticas del gobierno corporativo y ética.

Artículo 2. Alcance

Lo establecido en el presente Código es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, directores, propietarios y otras partes interesadas del Grupo DESYFIN.

Artículo 3. Definiciones

Alta Gerencia: Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la entidad, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

En Grupo DESYFIN la Alta Gerencia está definida por; la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidente Financiero, Vicepresidente Operativo, Gerencia Corredora de Seguros, Gerencia Arrendadora, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Crédito y Gerencia de Negocios.

Apetito de Riesgo: Nivel y tipos de riesgos que Grupo DESYFIN está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por la Junta Directiva con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

Clientes: Usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrece el Grupo DESYFIN. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: deudores, inversionistas, tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.

Código de Conducta: Conjunto de normas que rigen el comportamiento de todos los funcionarios, directores, propietarios y otras partes interesadas del Grupo DESYFIN; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la

declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los clientes.

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

Deber de Cuidado: Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que un "profesional responsable" abordaría sus propios asuntos.

Deber de Lealtad: Deber de actuar en el interés de los clientes, de la entidad y de sus propietarios.

Declaración de Apetito de Riesgo: La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo Grupo Financiera Desyfin acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.

Gobierno Corporativo: Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

En Grupo DESYIFN corresponde a las relaciones existentes entre la Junta Directiva del Grupo y sus Subsidiarias con la Alta Gerencia, sus Comités y partes interesadas.

Líneas de Defensa: Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de Grupo DESYFIN. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":

La primera línea de defensa es la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y las políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades de Grupo DESYFIN.

La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Incluye a la Unidad de Riesgos y la Unidad de Control Normativo.

La tercera línea es la Auditoría Interna la cual es independiente y efectiva, proporciona a la Junta Directiva información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de Grupo DESYFIN.

Marco de Gobierno de Riesgo: Componente del marco de gobierno corporativo a través del cual la Junta Directiva y la Gerencia de Grupo DESYFIN establecen y toman decisiones sobre la estrategia y la metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.

Órgano de Control: Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición de la Junta Directiva, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: la Auditoría Interna, la Unidad Integral de Riesgos, la Unidad de Control Normativo y la Oficialía de Cumplimiento

Órgano de Dirección: Máximo órgano colegiado de Grupo DESYFIN y de cada Subsidiaria responsable de la organización.

En el caso del Grupo DESYFIN corresponde a la Junta Directiva Corporativa y a las juntas directivas de las subsidiarias. Entendiéndose como:

Junta Directiva Corporativa: es el órgano colegiado a la cual se le atribuye la dirección inmediata del funcionamiento del Grupo DESYFIN.

Juntas Directivas Subsidiarias: Constituida en asamblea de socios conforme lo establecido en el pacto social de cada empresa.

Parte Interesada: Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades del Grupo DESYFIN, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene entre las partes.

Parte Vinculada: Persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad. Se aplica lo indicado en el Acuerdo SUGEF 4-04.

Participación significativa o relevante: Se entiende como la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital social de la entidad

Perfil de Riesgo: Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.

Puestos Claves: Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.

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

CAPÍTULO II. MARCO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 4. Conformación del Grupo DESYFIN

El Grupo DESYFIN está conformado por las siguientes empresas:

- Grupo DESYFIN S.A
- Financiera Desyfin S.A
- Arrendadora Desyfin S.A
- Corredora de Seguros Desyfin S.A

Grupo DESYFIN diseña, implementa y evalúa el marco de Gobierno Corporativo de conformidad con su operativa, para ello se consideran las leyes que resultan aplicables, el tamaño, la estructura de propiedad y naturaleza jurídica, así como el alcance y la complejidad de nuestras operaciones, la estrategia corporativa, el Perfil de Riesgo y el potencial impacto de nuestras operaciones sobre terceros.

El marco para el gobierno corporativo promueve la transparencia y eficacia, el ser coherente con las regulaciones externas e internas, y establecer de forma clara las responsabilidades de cada elemento de la estructura que conforma el gobierno corporativo.

Reconoce los derechos de las partes interesadas establecidos, fomenta la cooperación activa y facilita la sostenibilidad de las empresas que conforman el Grupo DESYFIN.

Garantiza la revelación oportuna y precisa de la información que se establece mediante normas, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno corporativo del Grupo, entre otros.

Establece la orientación estratégica y el control efectivo de la administración; así como, la responsabilidad de la Junta Directiva ante el Grupo DESYFIN y las partes interesadas.

La Junta Directiva Corporativa ha aprobado una serie de políticas, manuales, reglamentos, procedimientos entre otros documentos, los cuales se encuentran publicados en el Sistema de Gestión Integral en la intranet de Desyfin, los cuales son de uso obligatorio para todo el personal: funcionarios, alta gerencia y miembros de comités y junta directiva.

Las principales políticas según nuestro apetito de apetito y perfil de riesgo se identifican en el ANEXO 1.

Artículo 5. Principios de Gobierno Corporativo

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 Grupo DESYFIN S. 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.
- En el suministro de información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento de Grupo DESYFIN S. A., en el sector financiero; de los estados financieros, preparados de acuerdo con 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.
- 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 Grupo DESYFIN S. A.
- Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que están bajo la administración de Grupo DESYFIN S. A.

a) Estructura del Gobierno Corporativo

El Grupo DESYFIN establece la implementación de una estructura de gobierno corporativo que se apoya en el liderazgo, la sostenibilidad y la pertenencia. Por lo cual, esta estructura está aprobada y conformada por: la Junta Directiva Corporativa, Junta Directiva de cada subsidiaria, comités de apoyo corporativos, alta gerencia y demás dependencias. Consecuentemente, están definidas las líneas de responsabilidad de cada participante.

Cada participante del gobierno corporativo tiene sus límites de acción, responsabilidades y toma de decisiones establecidos a través de una estructura de procesos, normativa interna y externa vigente.

b) Normativa Interna y Externa

- ✓ Código de Comercio
- ✓ Estatutos de Grupo DESYFIN
- ✓ Ley No. 5044" Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias"
- ✓ Ley No. 7472 "Ley de Promoción de la Competencia y Promoción Efectiva del Consumidor" y su reglamento
- ✓ Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica
- ✓ Ley Reguladora del Mercado de Valores
- ✓ Acuerdo SUGEF 10-07 "Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros"
- ✓ Reglamento de Gobierno Corporativo CONASSIF 4-16
- ✓ Acuerdo CONASSIF 15-22 "Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades y Empresas Supervisadas
- ✓ Acuerdo CONASSIF 24-22 "Reglamento para calificar a las entidades supervisadas"
- ✓ Ley No. 7786 y la Normativa CONSASSIF 12-21 para el cumplimiento de la misma Ley.
- ✓ Código de Normas y Procedimientos Tributarios
- ✓ Código de Conducta de Grupo DESYFIN
- ✓ Políticas y Procedimientos internos de Grupo DESYFIN
- ✓ Reglamento de los Comités de:
 - Riesgos
 - Crédito
 - Tecnologías de Información
 - Activos y Pasivos
 - Conducta
 - Oficialía de Cumplimiento
 - Auditoria
 - Nominaciones y Remuneraciones
 - Control Normativo

c) Efectividad del gobierno.

La efectividad del gobierno corporativo se mide a través de las autoevaluaciones anuales definidos y delimitados en los documentos GRH-MAN-007 Manual Corporativo de Recursos Humanos y AGR-POL-006 Política y Metodología para la Evaluación de Idoneidad y Desempeño del Gobierno Corporativo y mediante el modelo de efectividad establecido para los comités y las juntas directivas, basado en las funciones, pilares, métricas y cambios en el entorno. Los resultados permiten mejorar los procesos internos ya que establecen planes de acción ante las debilidades identificadas.

d) Sistemas de control

Este sistema se sustenta en la evaluación, supervisión y control que ejercen los órganos de control en el modelo de las tres líneas de defensa definidas a continuación:

- La primera línea de defensa es la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles.
- La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Incluye a la unidad de riesgos y la Unidad de Control Normativo.
- La tercera línea consiste en la unidad de Auditoría Interna la cual es independiente y proporciona al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de Grupo DESYFIN.

e) Criterios de Responsabilidad.

Los miembros de las juntas directivas deben actuar con disponibilidad de la información, que esté completa, de buena fe, con la diligencia y atención debidas y en el más alto interés del Grupo DESYFIN.

Los directores tienen responsabilidad con respecto al sano manejo del Grupo y sus subsidiarias y un deber de vigilancia que en la práctica se ha dividido en dos deberes principales: la lealtad y la diligencia.

Los miembros de las juntas directivas son personalmente responsables de su gestión en la dirección general del Grupo DESYFIN y sobre ellos pesa cualquier responsabilidad que conforme a las leyes se les atribuya por dolo, culpa o negligencia.

CAPÍTULO III. JUNTA DIRECTIVA

SECCIÓN I. RESPONSABILIDADES GENERALES

Artículo 6 . Junta Directiva Grupo Financiero Desyfin

La Junta Directiva Corporativa es el órgano principal de administración de Grupo 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.

La Junta Directiva es la responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de Grupo DESYFIN y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto implica, entre otros puntos:

- Revisar que el tamaño y composición de la estructura organizacional este acorde con las necesidades de la entidad y garantiza que el poder no se concentra de manera indebida.
- Definir los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para cada uno de los Puestos Claves que conforman la estructura organizacional. Además, establece mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de estos requisitos en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de servicio, de manera que la entidad se asegure que sus colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.
- Aprueba los roles y responsabilidades, la rendición de cuentas y la cadena de delegación (líneas de mando). Además, se asegura que la Alta Gerencia comunique estos aspectos para que sean conocidos y entendidos por todos los miembros de Grupo DESYFIN.
- Constituye y establece la conformación de los comités técnicos, unidades y cualquier otra instancia que la Junta Directiva considere pertinente para la buena gestión de la entidad; para ello, los dota de los recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su operación.

Artículo 7 . Juntas Directivas subsidiaria

Las juntas directivas de subsidiarias son los órganos superiores deliberativos y de dirección de cada empresa subsidiaria. Al igual que la Junta Directiva Corporativa tiene la misión de proteger y valorizar el patrimonio, maximizando el rendimiento de las inversiones, alineado con la visión y valores, sus principios empresariales y sus objetivos estratégicos.

En acompañamiento de la Junta Directiva Corporativa aprueban la estructura organizacional y funcional de cada subsidiaria para proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Artículo 8 . Atribuciones de las Juntas Directivas

La Junta Directiva Corporativa y las juntas directivas de las subsidiarias tienen las atribuciones señaladas en el ordenamiento jurídico vigente, las establecidas en sus estatutos de creación; así como, las que se determinan en las políticas, reglamentos o acuerdos emitidos por estos órganos colegiados y a lo interno del Grupo DESYFIN.

Son los responsables de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo del Grupo DESYFIN. Delega la administración de las tareas operativas pero no la responsabilidad y

debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités

Artículo 9 . Funciones de las Juntas Directivas

La Junta Directiva Corporativa y las juntas directivas de las subsidiarias tienen la obligación de cumplir con el marco regulatorio establecido en el Artículo 2. Inciso b de este Código.

Así mismo, en línea con lo anterior, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, normas emitidas por los entes reguladores, directrices presidenciales y otras normas relacionadas, deben cumplir con las siguientes funciones:

a) Junta Directiva Corporativa

- Establecer la visión, misión, plan estratégico, los valores y la gestión de riesgos del Grupo DESYFIN y comunicarlas a las entidades que lo conforman.
- Establecer la estructura del Grupo DESYFIN; así como, un gobierno con funciones y responsabilidades definidas tanto a nivel de la controladora, como de las entidades individuales que lo conforman.
- Definir una estructura de gobierno para las subsidiarias, apropiada para contribuir a la supervisión efectiva de estas, teniendo en cuenta los diferentes riesgos a los que están expuestos, tanto el Grupo DESYFIN como cada una de las empresas.
- Considerar, en el proceso de toma de decisiones, tanto el mejor interés del Grupo DESYFIN como cada una de las empresas.
- Evaluar si el gobierno incluye políticas adecuadas, procesos, controles y la gestión de los riesgos por medio de la estructura jurídica y estructura empresarial del Grupo DESYFIN.
- Vigilar que el gobierno del Grupo DESYFIN incluya los procesos y controles para identificar y gestionar los potenciales conflictos de interés.
- Aprobar políticas y estrategias claras para el establecimiento de nuevas entidades individuales o cambios en la estructura del Grupo DESYFIN y asegurar que estas sean coherentes con las políticas y los intereses del grupo.
- Evaluar si existen sistemas eficaces para facilitar el intercambio de información entre las distintas entidades, para gestionar los riesgos de las entidades individuales; así como, los riesgos del Grupo DESYFIN en su conjunto y para garantizar un control eficaz del grupo.
- Garantizar que las actividades y la estructura de sus subsidiarias o entidades individuales estén sujetas a revisiones de auditoría interna o equivalente y externa en forma regular.
- Asegurarse de que la política de retribuciones e incentivos sea coherente en todo el grupo DESYFIN, considerando diferencias razonables basadas en la naturaleza de las entidades.

- Conocer y vigilar las soluciones individuales de sus subsidiarias relacionadas con el cumplimiento legal, en el entendido que cada una es individualmente responsable, cuando se demuestre que la alternativa que se presenta es más ágil, eficiente y oportuna que las soluciones conjuntas con otras subsidiarias.

b) Funciones generales Junta Directiva Corporativa y de subsidiarias

- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la Entidad.
- Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- Supervisar a la Administración y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- 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.
- Designar a los auditores internos y responsables de los órganos de control, 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.
- Conocer el plan anual de trabajo de la Auditoría Interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren pertinentes.
- Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los Órganos de Control, promoviendo esta cultura en toda la Organización.
- Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- 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.

- Dar seguimiento a los informes de la Auditoría Interna y órganos de control relacionados con la atención, por parte de la Administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
- Aprobar el Apetito de Riesgo de Grupo DESYFIN.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de Grupo DESYFIN.
- Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
 - ✓ La relación con Clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas.
 - ✓ La relación con proveedores o terceros contratados.
 - ✓ Las relaciones intragrupo.
- 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.
- Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de la SUGEF.
- Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- 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.
- Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo.
- Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
- Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.
- Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo.
- Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, así como sus modificaciones y actualizaciones.
- Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a los órganos supervisores.
- Otras funciones según el estatuto interno establecido por la Asamblea de Accionistas.

- El Órgano de Dirección tiene responsabilidad sobre los recursos de terceros que administra y actúa tomando en cuenta los intereses legítimos de los clientes, los propietarios y otras Partes Interesadas.
- Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el ente supervisor, los auditores internos y externos.

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.

SECCIÓN II. CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS

Artículo 10 . Desarrollo de una cultura corporativa sólida

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

La Junta Directiva debe asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida, para ello:

- Establece y cumple los valores corporativos que aplican para sí mismo, la Alta Gerencia, demás funcionarios del Grupo DESYFIN y partes interesadas que, por sus funciones o cargos, conformen el Gobierno Corporativo del Grupo; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética.
- Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo las expectativas de la Junta Directiva y la importancia de que el Grupo DESYFIN opere conforme al Apetito de Riesgo declarado.
- Aprueba y supervisa la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen la entidad.
- Establece las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos del Grupo DESYFIN.

Artículo 11 . Código de Conducta

Grupo DESYFIN cuenta con el documento AGR-COD-002 Código Corporativo de Conducta debidamente actualizado y publicado, el cual describe los principios y normas de conducta

creadas en Grupo DESYFIN, 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 Grupo DESYFIN. 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 Grupo DESYFIN. 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 Grupo DESYFIN.

Los Directores y funcionarios de Grupo DESYFIN 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.

SECCIÓN III. APETITO DE RIESGO

Artículo 12. Estrategia de gestión de riesgo

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

Artículo 13. Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo

La Junta Directiva es la encargada de aprobar y dar seguimiento al Apetito de Riesgo, así como asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad.

De acuerdo con las políticas emanadas por la Junta Directiva, el Apetito de Riesgo se comunica por medio de una Declaración de Apetito de Riesgo que es comprendida por las Partes Interesadas pertinentes, entre ellas:

- Junta Directiva,
- La Alta Gerencia,
- Los Órganos de Control y
- Los funcionarios del Grupo.

La Declaración de Apetito de Riesgo de la entidad incluye, entre otros aspectos:

- i. Consideraciones cuantitativas y cualitativas.
- ii. El nivel y tipos de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir con el fin de desarrollar sus actividades o negocios dentro de su Capacidad de Riesgo individual y agregada.
- iii. Límites y consideraciones comerciales u operacionales, de conformidad con la estrategia de negocio o actividades sustantivas.

El Apetito de Riesgo se comunica a todo el Grupo DESYFIN para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

Artículo 14. Gestión y control del riesgo

La Junta Directiva define y comunica las responsabilidades en torno a la gestión y control de los riesgos, sin detrimento del resto de la regulación específica sobre la materia.

Esta responsabilidad implica la identificación de las Líneas de Defensa, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados a la Declaración de Apetito de Riesgo.

SECCIÓN IV. SUPERVISIÓN A LA ALTA GERENCIA

Artículo 15. Supervisión

La Junta Directiva debe supervisar la labor de la Alta Gerencia. Debe tomar las acciones pertinentes cuando los actos o las consecuencias de estos no estén alineados con las expectativas de desempeño del Órgano de Dirección. Esto incluye la adhesión a los valores de la entidad, el Apetito de Riesgo y Cultura de Riesgo, al hacerlo, el Órgano de Dirección debe, entre otros:

- Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y otras disposiciones aprobadas por el Órgano de Dirección, incluyendo la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Reunirse regularmente con la Alta Gerencia para dar seguimiento a la gestión de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- Revisar críticamente las explicaciones y la información proporcionadas por la Alta Gerencia.
- Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la Alta Gerencia, en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la

entidad o de la gestión de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.

- Asegurar que los conocimientos y pericia de la Alta Gerencia sean adecuados dada la naturaleza del negocio o actividad y el Perfil de Riesgo de la entidad.
- Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la Alta Gerencia.

SECCIÓN V. COMPOSICIÓN Y PERFIL DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 16. Composición y perfil

La Junta Directiva mantiene una estructura apropiada en número y composición de sus integrantes, que le permite asumir y cumplir con las responsabilidades que se le asignan bajo una visión independiente y en cumplimiento de la regulación cuenta con dos Directores Independientes

El proceso de selección y nombramiento de los miembros de la Junta Directiva Corporativa y de las subsidiarias, junto con los requisitos para el nombramiento de los directores y directores independientes, se regula mediante el documento GRH-REG-001 Reglamento de Nominaciones y Remuneraciones.

Así mismo, en este documento se establecen las Políticas de Remuneración y Rotación de los miembros de Junta Directiva, incluyendo aspectos de Incompatibilidades e incapacidades, causales de cesación del cargo.

a) Criterios de disponibilidad de tiempo.

Los miembros de Junta Directiva deben contar con tiempo suficiente para el desempeño de sus funciones y responsabilidades, incluida la de comprender el negocio, sus principales riesgos y las implicaciones del modelo de negocio y de la estrategia de riesgos.

Cada miembro de la Junta Directiva debe completar el formulario de *“Declaración de tiempo y puestos ocupados”* con el fin de contar con la estimación de tiempo necesaria para la realización de sus funciones, y la respectiva declaración de que puede dedicar el tiempo presupuestado para el desarrollo de sus funciones.

La persona nombrada no debe ocupar más de cinco puestos o cargos simultáneamente.

Para el cálculo de la estimación de tiempo no se computan los cargos en:

- Organizaciones en donde participen para representar al Grupo DESYFIN.
- Organizaciones sin fines de lucro no relacionadas con la actividad financiera.
- Empresas tenedoras de activos familiares, siempre que no requieran gestión diaria por parte del miembro de la Junta Directiva.

En el caso del Grupo DESYFIN se computan como un solo, los puestos ejercidos simultáneamente en Juntas Directivas del mismo grupo.

La dedicación de tiempo requerida para el miembro de Junta Directiva no debe superar una dedicación mayor de diez horas diarias aun tratándose de las compañías del mismo Grupo DESYFIN.

El miembro nombrado que supere la cantidad de cinco cargos o puestos podrá justificar ampliamente la gestión que le permiten cumplir de las responsabilidades requeridas por el cargo en la Junta Directiva.

b) Prohibiciones.

Los lineamientos de prohibiciones para los miembros de Junta Directiva se determinan mediante el documento AGR-COD-002 Código Corporativo de Conducta.

Artículo 17. Evaluaciones de idoneidad

Los requisitos y criterios de calificación para la evaluación de la idoneidad están definidos y publicados mediante el documento AGR-POL-006 Política y Metodología para la Evaluación de Idoneidad y Desempeño del Gobierno Corporativo.

SECCIÓN VI. ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 18. Conformación y asesoramiento

La Junta Directiva se conforma en términos de liderazgo, tamaño y uso de comités, para afrontar de forma efectiva su rol de supervisión, dirección y demás responsabilidades. Cuenta con suficiente tiempo e información para analizar y discutir ampliamente y a profundidad los aspectos bajo su responsabilidad.

Artículo 19. Normas de funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación

La Junta Directiva emite y actualiza constantemente las normas sobre su funcionamiento operativo, apoyándose en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada con su organización, derechos, responsabilidades y actividades sustantivas. Esta regulación establece, entre otros aspectos, la frecuencia de las reuniones con su justificación, si serán remuneradas o no y la interacción con los comités y con otros órganos de Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva mantiene las actas y demás registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones. Estos deben ser puestos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.

Así mismo se establece el documento AGR-REG-002 Reglamento de Junta Directiva que establece los lineamientos que debe seguir la Junta Directiva para una óptima función y en concordancia con la normativa vigente.

Artículo 20. Evaluaciones del desempeño

La Junta Directiva establece los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros; así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros.

Para cumplir con esta evaluación Grupo DESYFIN aprueba y publica el documento AGR-POL-006 Política y Metodología para la Evaluación de Idoneidad y Desempeño del Gobierno Corporativo.

SECCIÓN VII. ROL DEL PRESIDENTE

Artículo 21. Del Presidente

La Administración de Grupo DESYFIN estará a cargo del Presidente, de libre nombramiento y remoción por parte de la Junta Directiva. Será designado por un período de tres (3) años y puede ser reelegido indefinidamente o removido en cualquier tiempo.

El Presidente desempeña un rol fundamental en el funcionamiento de la Junta Directiva, aportando su liderazgo y su responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de esa instancia. Entre otros aspectos debe:

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

SECCIÓN VIII. CONFLICTO DE INTERESES

Artículo 22. Política sobre conflictos de intereses

En todas las sesiones de Junta Directiva del Grupo y Subsidiarias el Grupo DESYFIN ejerce sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad, dentro de las normas establecidas por las leyes, los reglamentos aplicables y los principios.

La Junta Directiva aprueba una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses, la cual se encuentra publicada mediante el documento AGR-COD-002 Código Corporativo de Conducta.

Así mismo se cuenta con el formulario “*Validación de Miembro Independiente y Determinación de Conflicto de Intereses*” que permite gestionar cualquier situación de independencia y conflicto de intereses.

CAPÍTULO IV. COMITÉS TÉCNICOS

Artículo 23 . Comités

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, la Junta Directiva establece los comités técnicos, en concordancia con la responsabilidad relativa a los comités establecida en el artículo 6, numeral 6.4 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo Acuerdo CONASSIF 4-16. Estos comités contentan con un reglamento, que regula su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, incluyendo la forma en que se informará a la Junta Directiva. Los comités emiten actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.

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

A nivel Corporativo:

1. Comité de Riesgos
2. Comité de Tecnología de Información
3. Comité de Conducta
4. Comité de Oficialía Cumplimiento
5. Comité de Auditoría
6. Comité de Compensación y Remuneraciones
7. Comité de Crédito
8. Comité de Control Normativo

9. Comité de Activos y Pasivos

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

Todos los reglamentos se encuentran aprobados y publicados.

CAPÍTULO V. ALTA GERENCIA

Artículo 24 . Responsabilidad General

La Alta Gerencia gestiona las actividades de Grupo DESYFIN de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva. Asimismo, supervisa las áreas operativas del Grupo para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Artículo 25. Proceso de Selección

El proceso de selección y nombramiento de la Alta Gerencia se regula mediante el documento GRH-REG-001 Reglamento de Nominaciones y Remuneraciones.

Artículo 26. Evaluaciones de idoneidad

Los requisitos y criterios de calificación para la evaluación de la idoneidad están definidos y publicados mediante el documento AGR-POL-006 Política y Metodología para la Evaluación de Idoneidad y Desempeño del Gobierno Corporativo.

Artículo 27. Responsabilidades de la Alta Gerencia

Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia

- Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.

- Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.
- Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del supervisor.
- Proporcionar, a la Junta Directiva, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
 - (i) Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
 - (ii) Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
 - (iii) Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de Grupo DESYFIN.
 - (iv) Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a Grupo DESYFIN.
 - (v) Fallas del sistema de control interno.
 - (vi) Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
 - (vii) Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o de la Junta Directiva sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
- Implementar las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
- Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.

CAPÍTULO VI. GESTION DEL RIESGO, CUMPLIMIENTO Y CONTROL

Artículo 28 . Estructura para gestión del riesgo

El Grupo DESYFIN cuenta con la Unidad Integral de Riesgos, la cual es eficaz e independiente de las líneas de negocio o actividades sustantivas.

La Unidad Integral de Riesgos cuenta, con:

- El personal suficiente, con la experiencia y competencias necesarias, incluyendo el conocimiento de los productos y del mercado, lo que permite emitir criterios

fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesto el Grupo DESYFIN.

- Acceso a todas las líneas de negocio o actividades sustantivas con potencial de generar un riesgo material del Grupo.

Artículo 29. Unidad Integral de Riesgos

El perfil correspondiente al personal de la Unidad Integral de Riesgos así como las responsabilidades se establecen mediante el documento GRH-MAN-008 Manual Corporativo de Puestos.

La función de la Unidad Integral de Riesgos se regula por medio del documento GGE-UIR-MAN-002 Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos.

Artículo 30. Identificación del riesgo, medición y comunicación

La Junta Directiva aprueba el marco de gestión de riesgos, lo que incluye, políticas, procedimientos y metodologías para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes que podrían afectar la consecución de los objetivos del Grupo DESYFIN recibidos en administración, con el fin de mitigar su impacto.

El marco de gestión de riesgos es claro y de aplicación por el personal, define las responsabilidades de cada dependencia del Grupo dentro de la gestión del riesgo.

Artículo 31. Cumplimiento

La Junta Directiva asegura que Grupo DESYFIN cumple con la legislación y regulación aplicable, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobadas. Así como con los planes de acción presentados a la superintendencia y a los Órganos de Control. Para ello, entre otros:

- Verifica que los Órganos de Control supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.
- Establece la periodicidad con la que la Alta Gerencia y los Órganos de Control deben presentarle informes sobre el cumplimiento de la regulación, de los planes de acción, políticas y de los códigos aplicables.
- Establece las acciones a aplicar a la Alta Gerencia, miembros de comités y demás funcionarios, derivados del incumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados, de las políticas y de los códigos aplicables.

La Junta Directiva, establece las consecuencias aplicables a ellos, por el incumplimiento de la regulación, los planes de acción presentados a las superintendencias y a los Órganos de Control, las políticas y códigos aprobados.

Artículo 32. Unidad de Control Normativo.

La Junta Directiva establece la Unidad de Control Normativo, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

La Unidad de Control Normativo tiene autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente a la Junta Directiva.

El perfil correspondiente al personal de la Unidad Integral de Riesgos así como las responsabilidades se establecen mediante el documento GRH-MAN-008 Manual Corporativo de Puestos.

La función de la Unidad de Control Normativo se regula por medio del documento AGR-UCN-MAN-001 Manual Corporativo de Control Normativo.

Artículo 33. Auditoría Interna.

La auditoría interna proporciona un criterio independiente a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia de la calidad y la eficacia del control interno de la organización, la gestión del riesgo y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.

El perfil correspondiente al personal de la Unidad Integral de Riesgos así como las responsabilidades se establecen mediante el documento GRH-MAN-008 Manual Corporativo de Puestos.

La Auditoría Interna se regula por medio del documento AGR-AUI-MAN-001 Manual de Auditoría Interna.

Artículo 34. Control Interno.

Grupo DESYFIN cuenta con una estructura de Control Interno para garantizar de manera razonable que:

- Los principales riesgos asociados a los procesos de negocio son gestionados de manera efectiva y oportuna.
- Las cifras de los estados financieros son presentadas de acuerdo con criterios de integridad y transparencia según normas contables aceptadas local e internacionalmente.
- 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.

Artículo 35. Auditoría Externa.

La Junta Directiva asegura que la función de auditoría externa aporta una visión independiente del Grupo DESYFIN y que cumple con la regulación específica del supervisor.

Para ello debe verificar que se cuente con el equipo adecuado, en cantidad y calidad, asuma un compromiso de aplicar la debida diligencia profesional en la realización de su trabajo y reporta los hallazgos a la Junta Directiva.

CAPÍTULO VII. RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS

Artículo 36 . Retribuciones e incentivos

La Junta Directiva establece y verifica que el sistema de retribución e incentivos promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura del Grupo DESYFIN.

La Política de Retribuciones e incentivos del Grupo DESYFIN se regula por medio del documento GRH-REG-001 Reglamento de Nominaciones y Remuneraciones.

Artículo 37 . Transparencia y rendición de cuentas

El marco para el gobierno corporativo debe garantizar la revelación oportuna y precisa de la información que se establece mediante normas, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno del Grupo DESYFIN, entre otros.

Para garantizar la transparencia a las partes interesadas el GRUPO DESYIN publica en su sitio web oficial, la información correspondiente para canalizar las relaciones de las entidades del Grupo con la normativa externa.

Así mismo, 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.

CAPÍTULO VIII. POLÍTICAS

Artículo 38 . Políticas sobre la relación con clientes

Las políticas implementadas por Grupo DESYFIN 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:

a) Igualdad de trato a los clientes

Con base en lo establecido en el capítulo II del Código de Ética de Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN.

b) 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.

c) Asesoramiento Profesional

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

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:

- Se ofrecerán a los clientes servicios a partir de la construcción de relaciones duraderas de confianza.
- Se informarán de manera clara las condiciones de los productos que ofrezca Grupo DESYFIN, de forma que los clientes conozcan las obligaciones recíprocas que se generan de toda relación comercial.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa.
- Los derechos de los clientes deben ser reconocidos sin demora alguna.
- 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, Grupo DESYFIN cuenta con personal de atención al cliente, en la sección de Plataforma de Servicios de cualquiera de las sucursales.

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

Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN encargados de revelar las tarifas aplicables a un determinado producto o servicio entre ellos:

e) 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:

- Servicios y productos financieros
- Condiciones y tasas de los diferentes productos que ofrece Grupo DESYFIN
- Requisitos para personas físicas y jurídicas

f) 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

g) Cuando se produzcan conflictos de intereses:

Los servicios de los clientes siempre tienen prioridad sobre los servicios por cuenta propia de Grupo DESYFIN.

En caso de 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 Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN.

Grupo DESYFIN 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.

Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN 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.

h) 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” Grupo DESYFIN 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.

i) 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” Grupo DESYFIN 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:

- Los informes que requiera la SUGEF en ejercicio de sus funciones de fiscalización y vigilancia conforme la ley;
- Los datos estadísticos y financieros de carácter general que necesite el Banco Central de Costa Rica o que Grupo DESYFIN considere necesario divulgar o publicar para la promoción de sus actividades;
- El intercambio de información por conductos privados que deban efectuar para fijar su política crediticia y el trámite normal de sus negocios; y
- La que soliciten las autoridades judiciales competentes o que sea requerida para el cumplimiento de las leyes vigentes.

j) Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas

Grupo DESYFIN 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, Santa Ana, Sabanilla de Montes de Oca y las oficinas centrales, ubicadas 2 kilómetros al oeste del peaje de Escazú, Calle Mango, Edificio Centro 27, 5to piso.

Con este horario de trabajo Grupo DESYFIN 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:

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

Lineamientos para la atención de clientes

El Director y empleado de Grupo 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 Banca Electrónica, 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, 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 Grupo DESYFIN.

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 Grupo DESYFIN , 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 Grupo DESYFIN, 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.

k) Condiciones Específicas sobre Clientes

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

- Que incumpla cualquiera de las estipulaciones contenidas en la normativa vigente sobre legitimación de capitales.
- Cuyas instrucciones permitan concluir, razonablemente, que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.
- 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.
- Que haya actitud frente al servicio que se brinda, permita concluir que está disconforme con dicho servicio.

Artículo 39 . Políticas sobre la relación proveedores

Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN, 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:

a) 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 Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN.

Principios Éticos en los Negocios y Conflicto de Intereses

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

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

b) Lineamientos:

- De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de Grupo DESYFIN, 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 Grupo DESYFIN, a

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

- De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, Grupo DESYFIN 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.
- Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del proveedor, en sus relaciones con los funcionarios de Grupo DESYFIN, vendedores y terceros, debido a 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.
- A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante la ejecución de este, los proveedores estarán obligados a notificar a Grupo DESYFIN la identidad de cualquier representante o empleado de Grupo DESYFIN, 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 Grupo DESYFIN 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.

Artículo 40 . Políticas sobre relaciones Intragrupo

Las transacciones intragrupo se llevan a cabo con pleno respeto de los principios que rigen el mercado, de manera que exista una adecuada y libre formación de precios, transparencia y tutela efectiva de los derechos de nuestros clientes.

a) Lineamientos:

- Los servicios administrativos que se pacten entre las entidades integrantes del Grupo DESYFIN deben ser documentados mediante contratos que establezcan los precios a pagar, los cuales no implican ningún tipo de subsidio o favorecimiento, y deben responder a criterios objetivos, por lo que se deben documentar a efecto de verificar su razonabilidad y proporcionalidad.

- Las transacciones intragrupo que obedezcan a servicios propios de la actividad comercial que presta cada empresa integrante del Grupo DESYFIN, se deben regir por los precios que determine el mercado, según el servicio de que se trate.
- La confidencialidad de las transacciones intragrupo se rige bajo los mismos esquemas que se aplican para todos los clientes.
- En ninguna transacción se deben anteponer los intereses de las empresas integrantes del Grupo DESYFIN frente a los intereses de los clientes.

Artículo 41. Política de accionistas, asociados, aliados o similar

La conformación de la asamblea de accionistas se rige según se establece en el presente Código. Capítulo IX.

La Junta Directiva Corporativa, en su condición de asamblea de accionistas, tiene pleno derecho de establecer en las asambleas ordinarias o extraordinarias que celebren, o en los estatutos sociales, todo lo concerniente al régimen de rendición de cuentas y los derechos que como accionista considere necesarios.

La información general acerca Grupo DESYFIN debe estar disponible de manera amplia y transparente, según las disposiciones legales aplicables a las entidades financieras no bancarias.

Los estados financieros deben ser publicados y actualizados conforme lo establecen los entes reguladores respectivos, en los medios y forma que corresponda.

La administración de los conflictos de intereses en la aprobación de transacciones que afecten al Grupo DESYFIN, se debe resolver conforme lo establecido en el Código de Conducta y según lo establecido en el documento GRH-MAN-009 Manual de Obligaciones del Colaborador.

Artículo 42. Política de comunicación a las Partes Interesadas

El Grupo DESYFIN garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y una comunicación oportuna a las partes interesadas internas y externas, por los canales que se tienen definidos en la organización. Asimismo, mantiene el compromiso de atender y resolver conflictos en caso de desacuerdos con los clientes y demás partes interesadas.

El Grupo DESYFIN y sus Subsidiarias son las responsables de informar a la superintendencia que corresponda, sobre hechos o situaciones de riesgo a la seguridad y solvencia del Grupo, o respecto a hechos o situaciones no habituales que por su

importancia afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los clientes.

Además, mantiene una posición de colaboración con los órganos de control, así como con el regulador, los auditores y otras autoridades externas, en relación con la información que estos soliciten con propósitos de supervisión o evaluación.

El Grupo DESYFIN promueve que las partes interesadas, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos manifiesten libremente a las distintas instancias, sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales o no éticas, sin que sus derechos se vean comprometidos por ejecutar ese tipo de manifestaciones. El mismo derecho tienen los miembros de la Junta Directiva de presentar sus preocupaciones a las instancias que correspondan.

Revelación y acceso a la información

Permite a los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, funcionarios, miembros de comité, y demás funcionarios, el suministro de la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

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.

Para brindar esta información Grupo DESYFIN dispone de los siguientes instrumentos:

a) 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.

b) Página Web de Grupo DESYFIN.

Con el fin de resaltar la transparencia de Grupo DESYFIN, 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 Código 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 intermedios, anuales internos y auditados.

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

- La información requerida para publicación en la página Web por los entes de control.
- 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.
- Información de interés, tanto para sus accionistas e inversionistas como para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analistas, comunidad, periodistas, proveedores, etc.).
- La información que requiere la normativa vigente.
- Todo lo demás que conforme a las políticas de la administración o a la ley se estipule.

c) 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.

d) Información Mínima al Inversionista

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

- Presentación y discusión, en forma trimestral, de los estados financieros.
- Comunicado de prensa trimestral, que podría ser publicado en la página Web de Grupo DESYFIN.
- Informes o Memoria Anual.
- El Código de Gobierno Corporativo, donde se publican los principios de Gobierno Corporativo de Grupo DESYFIN.

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

e) Difusión de información financiera

La divulgación transparente, exacta y oportuna de la información es un proceso clave en la estrategia de gobernabilidad de Grupo DESYFIN. 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:

- Estados Financieros Trimestrales, anual internos y auditado de acuerdo a la normativa SUGEF.
- Sitio Web en Internet.
- Informes de prensa.
- Presentaciones a inversionistas.
- Información enviada a la SUGEVAL, SUGEF, Banco Central de Costa Rica, respecto a información relevante sobre la Compañía.
- La información que se entregue a nuestro público considera las dimensiones financiera, social y ambiental.

f) 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

g) 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.

h) Custodia e integridad de la información

La información, datos, registros y operaciones que realizan los clientes de Grupo DESYFIN, 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 Grupo DESYFIN.

i) Abuso de información privilegiada

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

j) Confidencialidad

Grupo Desyfin S. A., exigirá a todos sus Directores y funcionarios, 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.

k) Deber de confidencialidad

El Director y funcionario de Grupo 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.

l) 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.

m) Confidencialidad de la información interna

Ningún colaborador integrante de Grupo DESYFIN 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.

n) Confidencialidad de información de funcionarios

Grupo 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 Grupo DESYFIN 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.

o) 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 IX. ACCIONISTAS

Artículo 43. Asamblea de Accionistas

Podrán ser accionistas e inversionistas de Grupo DESYFIN, 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 de acuerdo con el tipo de acción que posea, en todos los temas que se traten en ellas, en las condiciones fijadas por la Asamblea General de Accionistas.

Grupo DESYFIN 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.

a) Reuniones

La Asamblea de Accionistas es el máximo órgano de decisión de Grupo DESYFIN, instancia en la cual se reúnen periódicamente los accionistas, con el fin de tomar conocimiento de la gestión de Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN; 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:

- 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;
- Acordar en su caso la distribución de las utilidades conforme lo disponga la escritura social;
- En su caso, nombrar o revocar el nombramiento de administradores y de los funcionarios que ejerzan vigilancia; y
- 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 Grupo DESYFIN, 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:

- Modificar el pacto social;
- Autorizar acciones y títulos de clases no previstos en la escritura social; y

- 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 con 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.

b) De la convocatoria a Asamblea de Accionistas

Con base en lo establecido en la cláusula 12 del Pacto Social de Grupo DESYFIN 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 con 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 comunes 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.

c) 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 estas.

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

- 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.
- Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de asamblea en los cuales no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.
- Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas para participar en asambleas, sin el lleno de los requisitos establecidos por ley.
- Sugerir o determinar a los accionistas los nombres de quienes actuarán como apoderados en las asambleas.
- Recomendar a los accionistas la lista por la que deben votar en las asambleas.
- Sugerir, coordinar, convenir con cualquier accionista o sus representantes, la presentación de propuestas que hayan de someterse a consideración de la asamblea.
- 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 Grupo DESYFIN, se considera una violación grave a las prescripciones de orden.

d) 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 Grupo DESYFIN, 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, Grupo DESYFIN 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 Grupo DESYFIN de forma adecuada, los accionistas deben tener en cuenta las siguientes responsabilidades:

- Deben garantizar que el derecho de obtener información acerca de la entidad no afecte la habilidad de Grupo DESYFIN para competir en el mercado.
- Deben garantizar que el derecho a influir en las decisiones de Grupo DESYFIN no se traducirá en un obstáculo para las operaciones de ésta.
- 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 Grupo DESYFIN.
- 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.

Artículo 44 . Derechos de los propietarios

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

- Tienen derecho a participar en la Asamblea General de Accionistas, con voz y voto equivalente al número de acciones que posea cada accionista.
- 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.
- Examinar los libros de actas y registros contables conforme a lo establecido en la ley.

- Participar de los dividendos decretados por la Asamblea General, en la proporción correspondiente a la propiedad accionaria.
- Negociar sus acciones con sujeción al derecho de preferencia.
- Formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Fiscal.
- Las demás que señalen los estatutos o la ley.

Artículo 45. Toma de decisiones

La gestión de toma de decisiones se basa en un proceso corporativo integrado por los siguientes principios.

- Los accionistas tienen el derecho de intervenir en la toma de decisiones esenciales de Grupo DESYFIN.
- El Apetito de Riesgo se comunica a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.
- Debe existir Independencia de juicio en la toma de decisiones, por lo cual en caso de conflicto de interés por parte de algún miembro, este debe abstener su opinión o decisión o voto.
- Facilitar la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.
- Comunicación previa sobre temas de interés que deben ser debatidos.
- Cualquier otro principio que a juicio de la Junta Directiva o Alta Gerencia sea necesaria para la toma de decisiones.

Artículo 46. Dietas

El régimen de las dietas se regula mediante el documento GRH-REG-001 Reglamento de Nominaciones y Remuneraciones.

CAPÍTULO IX. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Artículo 47. Gobernabilidad de TI

El gobierno de las tecnologías de información es un componente del gobierno corporativo del Grupo DESYFIN, por lo que su tipo de gestión es corporativa. La Junta Directiva Corporativa, el Comité Corporativo de Tecnología, las gerencias generales y jefaturas de tecnología de las subsidiarias, son los dueños de los procesos del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información, los órganos de control y las demás partes interesadas, deben vigilar el cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de Información.

CAPÍTULO X. DISPOSICIONES FINALES**Artículo 48. Aprobación y Modificación del Código**

La Junta Directiva tiene la potestad de aprobar y modificar el Código de Gobierno Corporativo, siempre dentro del marco legal definido. Para efectuar cualquier cambio, modificación o derogatoria del presente Código se requerirá de los mismos procedimientos que para su aprobación. No obstante, cualquier disposición legal o normativa de algún ente regulador que se promulgara y que implicara una modificación de las condiciones establecidas en el presente documento, quedarán incorporadas al mismo a partir de la fecha de entrada en vigor.

Artículo 49. Vigencia

El Código de Gobierno Corporativo entra en vigor a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

CAPITULO XI. Anexos

ANEXO 1

Identificador	Título
AGR-COD-002	Código de Conducta Corporativo
AGR-COD-001	Código de Gobierno Corporativo Grupo Desyfin
GRH-MAN-001	Manual Corporativo de Beneficios y Convenios
AGR-UCN-MAN-001	Manual Corporativo de Control Normativo
GGE-OFC-MAN-001	Manual Corporativo de Cumplimiento
AGR-MAN-003	Manual Corporativo de Normas y Procedimientos Documentarios
GRH-MAN-009	Manual Corporativo de Obligaciones del Colaborador
GRH-MAN-004	Manual Corporativo de Organización
GFI-CON-MAN-001	Manual Corporativo de Políticas y Procedimientos Contables
GFI-TES-MAN-003	Manual Corporativo de Políticas y Procedimientos de Liquidez
GRH-MAN-008	Manual Corporativo de Puestos
GRH-MAN-005	Manual Corporativo de Responsabilidad Social Empresarial
GRH-MAN-007	Manual Corporativo Recursos Humanos
AGR-AUI-MAN-001	Manual de Auditoría Interna Corporativo
GFI-TES-MAN-009	Manual de Capital Base y Activos Ponderados por el Riesgo para el Cálculo de la Suficiencia Patrimonial
GGE-UIR-MAN-008	Manual de Plan Contingente de Liquidez
GGE-UIR-MAN-001	Manual de Planes Contingentes ante Situaciones de Riesgo de Grupo

	Desyfin
GGE-CRC-POL-001	Manual de Políticas Corporativas de Crédito
GFI-TES-MAN-001	Manual de Tesorería
GGE-UIR-MAN-010	Manual del Marco de Administración Integral de los Riesgos de Tecnología
GGE-UIR-MAN-011	Marco de Gestión del Riesgo Digital
GRH-REG-001	Reglamento Nominaciones y Remuneraciones
AGR-REG-002	Reglamento de Junta Directiva
GGE-UIR-MAN-009	Metodología para la Elaboración de la Declaración del Apetito al Riesgo (DAR)
AGR-POL-005	Política Corporativa de Capitalización y Distribución de Dividendos
GFI-TES-POL-007	Política Corporativa de Inversiones
AGR-POL-006	Política y Metodología para la Evaluación de Idoneidad y Desempeño del Gobierno Corporativo
AGR-PRO-002	Procedimiento Corporativo del Sistema de Información Gerencial
AGR-PRO-001	Procedimiento para la Elaboración y Seguimiento Plan Estratégico, Plan Anual, Presupuestos y Proyectos
GFI-TES-REG-001	Reglamento Comité de Activos y Pasivos
AGR-AUI-REG-001	Reglamento Comité de Auditoría Corporativo
GGE-UIR-REG-001	Reglamento Comité de Riesgos Corporativo
GRH-REG-003	Reglamento de Comité de Nominaciones y Remuneraciones Corporativo
AGR-REG-003	Reglamento de Comité de Conducta
AGR-UCN-REG-001	Reglamento del Comité Corporativo de Control Normativo
GGE-OFC-REG-001	Reglamento del Comité de Oficialía de Cumplimiento Corporativo
GGE-CRC-REG-001	Reglamento del Pre Comité, Sub Comité y Comité de Crédito
GOP-INF-REG-001	Reglamento Comité de Tecnologías de Información

-----Última Línea-----