Banco General

Código de Gobierno Corporativo

Aprobado por la Junta Directiva del 8 de abril de 2026

Banco General (Costa Rica), S.A.

Contenido

1. Principios de Gobierno Corporativo 4
2. Estructura Legal 5
3. Modelo de Gobierno Corporativo 5
4. Junta Directiva 6
a) Responsabilidades 6
b) Miembros: 11
c) Remuneración y beneficios: 11
d) Perfil de candidatos para miembros de la Junta Directiva 12
e) Criterios para seleccionar candidatos a ser miembros de la Juntas Directiva 12
f) Capacitación a miembros de la Junta Directiva 13
g) Plan de Retiro de Directores de la Junta Directiva 14
h) Evaluación de Junta Directiva, Comités de Junta Directiva, Directores de Junta Directiva y Miembros de Comités 14
i) Atribuciones del Presidente de la Junta Directiva 15
j) Frecuencia, convocatoria y lugar de las reuniones 15
k) Quórum y esquema de votación 16
l) Agenda y actas 16
m) Conflicto de interés 16
n) Aprobación de créditos a partes relacionadas 16
o) Contravenciones a las disposiciones 17
5. Comités de Gobierno Corporativo 17
a) Comités de Junta Directiva 17
I. Comité de Auditoría 19
II. Comité de Crédito 24
III. Comité de Remuneraciones 25
IV. Comité de Riesgos 27
V. Comité de Cumplimiento 29
VI. Comité de Nominaciones 32
b) Comités Ejecutivos 33
I. Comité Ejecutivo: 35
II. Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito 36
III. Comité de Crédito Ejecutivo 37
IV. Comité de Crédito Local 39
V. Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y Consumo 40

VI. Comité de Activos y Pasivos (ALCO) 42
VII. Comité de Tecnología de la Información 44
6. Código de Ética y Conducta de Banco General y Subsidiarias 45
7. Responsabilidad Social Empresarial 46
8. Gerente General 48
9. Auditoría Interna 51
10. Función de cumplimiento 52
11. Estructura Organizacional 52
12. Organigrama 54
13. Nuestro Capital Humano 55
a) Reclutamiento y selección 55
b) Compensación 55
c) Formación y Desarrollo 56
d) Evaluación del desempeño 56
e) Voluntariado Corporativo – Vecinos en Acción 56
14. Administración del Riesgo 57
15. Nuestros Clientes 59
16. Políticas 59
a) Principios Generales 59
b) Política sobre la relación con los accionistas 60
c) Políticas de relación con los colaboradores 60
d) Políticas sobre la relación con los clientes 62
e) Políticas sobre la relación con los proveedores 63
f) Política sobre la relación con la comunidad 63
g) Relación con autoridades gubernamentales 64
h) Política general de comunicación con partes interesadas 64
i) Política de manejo de conflicto de interés 65
j) Política de manejo de la información confidencial 67
k) Política de divulgación de valores corporativos, estándares profesionales y código de conducta. 68
l) Política sancionatoria 68

1. Principios de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el sistema por el cual una empresa toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos; en otras palabras, es el sistema por medio del cual la compañía es dirigida y controlada. Puede incluir mecanismos formales basados en estructuras y procesos definidos, así como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la empresa, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización.

El Gobierno Corporativo es una función fundamental de la empresa, dado que constituye el marco para la toma de decisiones. Es a su vez el factor más importante para hacer posible que la empresa se responsabilice de sus decisiones y actividades.

Un Gobierno Corporativo eficaz deberá basarse en los principios fundamentales de:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al Principio de Legalidad
- Respeto a las normas internacionales que se ocupan de estándares requeridos de ética y conducta corporativa
- Respeto a los derechos humanos

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), organización internacional que agrupa a las economías más avanzadas del mundo, establece como principios fundamentales para garantizar sistemas financieros sanos:

- **Garantizar la base de un marco eficaz para el Gobierno Corporativo**: este marco deberá promover la transparencia y eficacia de los mercados, ser coherente con el régimen legal y articular de forma clara la asignación de responsabilidades entre las distintas autoridades supervisoras, reguladoras y ejecutoras.
- **Los derechos de los accionistas y funciones claves en el ámbito de la propiedad**: el marco para el Gobierno Corporativo deberá amparar y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas.
- **Tratamiento equitativo de los accionistas:** el marco para el Gobierno Corporativo deberá garantizar un trato equitativo a todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Además, los accionistas deben tener la oportunidad de contar con algún recurso en caso de violación de sus derechos.
- **El papel de las partes interesadas en el ámbito del Gobierno Corporativo**: se deben reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o a través de acuerdos mutuos, y fomentar la cooperación activa entre sociedades y las partes interesadas con vistas a la creación de riqueza, empleo y a facilitar la sostenibilidad de empresas sanas desde el punto de vista financiero.
- **Divulgación de datos y transparencia**: se debe garantizar la revelación oportuna y precisa de las cuestiones relacionadas con la sociedad, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la empresa.
- **Las responsabilidades de los Consejos o Comités**: se debe garantizar la orientación estratégica de la empresa, el control efectivo de la dirección ejecutiva por parte del Consejo o

Comité respectivo, y la responsabilidad de este frente a la empresa y los accionistas.

La Asamblea General de Accionistas de Banco General (Costa Rica), S.A., delega en la Junta Directiva toda la autoridad, funciones y responsabilidades asignadas en los acuerdos regulatorios emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), los cuales dictan las disposiciones de Gobierno Corporativo.

El Código de Gobierno Corporativo, documento público, que establece las políticas que dirigen y controlan a la compañía; es también un compendio de las políticas, manuales y documentos bases de la gestión integral de Gobierno Corporativo. A medida que estos documentos son modificados (cumpliendo con las formalidades de aprobación que se requieren para la modificación de cada uno de ellos), el Código de Gobierno Corporativo también se actualiza. Una vez al año se presenta a nivel de Junta Directiva un resumen de los cambios documentados del Código de Gobierno Corporativo para su revisión y aprobación.

Bajo estos principios, el Gobierno Corporativo se convierte en un elemento clave para aumentar la eficacia económica, potenciar el crecimiento y fomentar la confianza de los inversionistas.

2. Estructura Legal

Banco General (Costa Rica), S.A. es una empresa subsidiaria 100% de Banco General, S.A., único accionista y compañía controladora del Banco, la cual es 100% propiedad de Grupo Financiero BG, S.A., que se encuentra listada en la Bolsa de Valores de Panamá, S.A.

3. Modelo de Gobierno Corporativo

Banco General (Costa Rica), S.A., establece estructuras que permitan a la Junta Directiva y al resto de la organización una gestión transparente y con controles empresariales orientados a la creación de valor a largo plazo.

El Gobierno Corporativo es el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente las relaciones y el comportamiento entre:

- Junta Directiva
- Accionistas
- Clientes
- Otros grupos de interés

Este conjunto de reglas permite establecer los objetivos estratégicos, analizar la correcta administración de los medios, los recursos y los procesos para alcanzar los objetivos estratégicos y establecer los sistemas de verificación, seguimiento de las responsabilidades y controles correspondientes a cada nivel de la organización.

El modelo de Gobierno Corporativo se basa en:

- Cooperación
- Comunicación
- Transparencia

Cooperación: la estructura está diseñada sobre la base de la estrecha colaboración entre sus miembros. El desarrollo de sus planes de acción es llevado a cabo por un grupo de personas, entre las cuales se promueven los valores de respeto y trato justo y equitativo, para lograr los objetivos estratégicos del Banco.

Comunicación: el marco del Gobierno Corporativo garantiza la comunicación oportuna, precisa y con regularidad de los temas relacionados con su situación financiera, resultados y su aporte a la sociedad.

Además, establece de forma clara sus roles y responsabilidades en el funcionamiento de su estructura empresarial.

Por su parte, los miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia[1] se esfuerzan para asegurar que los colaboradores estén claros con los procedimientos, estándares y sus expectativas, y a su vez tengan la información cuando la necesiten.

Transparencia: el Banco tiene un compromiso real con sus accionistas, clientes y partes relacionadas, fundamentado en la transparencia y el acceso a la información, lo que ha generado e incrementado la confianza de sus grupos de interés desde su fundación en 2007.

4. Junta Directiva

La Junta Directiva del Banco es el órgano a cargo de administrar y dirigir los negocios de la sociedad, salvo los que la ley y el Pacto Social o los Estatutos reserven a la Asamblea de Accionistas. En consecuencia, la Junta Directiva podrá comprar, vender, permutar, ceder y aceptar, dar y tomar en arrendamiento, gravar o hipotecar toda clase de valores y bienes muebles e inmuebles, girar, aceptar, endosar, avalar, garantizar, descontar, cancelar, protestar, cobrar y percibir letras de cambio, cheques y demás efectos de comercio, emitir, comprar y vender títulos valores, contraer y renovar obligaciones, celebrar o modificar contratos, transigir en asuntos o juicios que tenga interés la sociedad, abrir cuentas corrientes con el Banco Central y otras instituciones bancarias nacionales o extranjeras: otorgar o contraer préstamos a corto plazo e hipotecar los bienes sociales, así como recibir la propiedad fiduciaria, todo sujeto a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

a) Responsabilidades

Generales

- Dirigir la política financiera y económica del Banco.
- Dar seguimiento a la gestión de los negocios y bienes de la empresa.
- Promover la seguridad y solidez de la Entidad.
- Promover en conjunto con la Alta Gerencia, elevados estándares éticos y de integridad.
- Convocar a reuniones de la Asamblea General de Accionistas.
- Aprobar y presentar anualmente a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria, las cuentas, el balance y los resultados financieros de la empresa y el destino de las utilidades de acuerdo con la Ley.
- Fijar la fecha y forma de pago de dividendos que se tomarán del fondo disponible que para tal efecto determine la Junta Directiva con aprobación de la Asamblea General.
- Aumentar el capital social del Banco, por una o varias veces sea común o preferente, creando de ser necesario acciones comunes o preferentes, según sea el caso, hasta completar la suma de cincuenta millones de dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, o

[1] Alta Gerencia: Ver definición en Sección 11; Estructura Organizacional.

su equivalente en colones al momento de efectuarse el aumento respectivo, así como determinar las características de las acciones correspondientes.

- Aprobar los estados financieros auditados, antes de su presentación a la SUGEF.
- Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y comparar las cifras reales y las proyectadas.
- Disponer sobre la inversión de los fondos de la sociedad.
- Autorizar la compra, venta, permuta, arrendamiento, hipoteca, prenda o cesión de bienes inmuebles, así como la adquisición o traspaso de derechos, la celebración de contratos y la constitución de obligaciones, cuando estas operaciones no correspondan al giro ordinario de los negocios de la sociedad o no hayan sido otorgado poderes a la administración para la gestión de estas.
- Acordar y revocar el establecimiento de sucursales, designar corresponsales dentro y fuera del país y aceptar la corresponsalía de bancos.
- Acordar el presupuesto anual del Banco y los presupuestos extraordinarios que fueren necesarios, crear las plazas y servicios indispensables para el debido funcionamiento del Banco y fijar las respectivas remuneraciones.
- Documentarse debidamente y procurar tener acceso a toda la información necesaria sobre las condiciones y políticas administrativas para tomar decisiones en el ejercicio de sus funciones ejecutivas y de vigilancia.
- Establecer una estructura de Gobierno Corporativo efectiva, incluyendo un sistema de control interno, que contribuya con una eficaz supervisión interna del Banco.
- Evaluar y aprobar sus planes de negocio con la debida consideración de los riesgos asociados.
- Resolver las consultas que le someta el Gerente General.
- Colaborar con las demás Juntas Directivas de las instituciones integrantes del Sistema Bancario Nacional, en la ejecución de la política económica y financiera del país, y en el desarrollo del Sistema.

Sobre Gestión de Riesgo y Control Interno

- Definir y aprobar el apetito y perfil de riesgo aceptable al Banco, a través de la aprobación del Manual de Administración Integral de Riesgo y sus Manuales Anexos, que incluya: estrategias, objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de riesgo, niveles de tolerancia cuando corresponda, responsabilidades de cada dependencia de la organización, metodologías para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar, para cada uno de los riesgos relevantes, que podrían afectar la consecución de los objetivos de la entidad, con el fin de mitigar su impacto.
- Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la Administración Integral de Riesgos a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiado.
- Evaluar y aprobar sus planes de negocio con la debida consideración de los riesgos asociados.
- Asegurar que el Banco mantenga un nivel de suficiencia patrimonial congruente con su perfil de riesgo.
- Aprobar anualmente el nivel de estimaciones para cubrir los riesgos de crédito.
- En conjunto con la Gerencia Ejecutiva de Finanzas y Subgerencia General, atribuir al Gerente

Ejecutivo de Riesgos, y a cualquier otro que este designe, la suficiente autoridad, jerarquía e independencia respecto a los demás empleados del Banco.

- Designar a los miembros del Comité de Riesgo de Junta Directiva con funciones de recomendar a la Junta Directiva y monitorear y/o aprobar los objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de riesgo para la Administración Integral de Riesgos, enmarcadas en el apetito y perfil de riesgo definidos por la Junta Directiva.
- 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.
- Aprobar los planes de contingencia de liquidez y sus modificaciones, los cuales deben contemplar realizar simulaciones y revisar al menos anualmente, la efectividad de éstos.
- Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno, así como los planes o acciones de control y mitigación de los riesgos.
- Conocer informes sobre el desempeño general del banco, así como sobre el nivel y evolución de la exposición a los riesgos relevantes que enfrenta el Banco y contrastarlos con los niveles aceptados de tolerancia al riesgo, identificar las excepciones a dichos niveles de tolerancia y valorar la eventual afectación de todos los riesgos relevantes sobre la estabilidad y solvencia del banco.
- Aprobar los mecanismos de alerta para la implementación de acciones correctivas en caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo asumido y los límites fijados, así como para cuando se presenten cambios relevantes en el entorno del negocio o del mercado.
- Aprobar el Código de Ética y Conducta que le propone el Comité de Cumplimiento.
- Aprobar las políticas para: la relación con clientes, socios, proveedores y otras partes interesadas, las relaciones intra-grupo, conflictos de interés, divulgación de los valores y objetivos de la entidad.
- Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y apetito de riesgo de la entidad.

Sobre Entes Reguladores

- Entender el ambiente regulatorio y velar que la Entidad mantenga una relación efectiva con sus reguladores.
- Asegurar que existan los sistemas que faciliten el cumplimiento de los acuerdos que dicten los entes reguladores en materia de transparencia de la información de los productos y servicios del Banco.
- Vigilar que se cumpla con lo establecido en los acuerdos que dicte los entes reguladores sobre la veracidad, confiabilidad e integridad de la información contenida en los estados financieros.
- Cumplir y hacer cumplir las facultades y deberes asignados al banco, así como las disposiciones legales, estatutarias, legales y reglamentarias que rigen su funcionamiento.
- 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 las normas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- Mantener informados a entes reguladores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente al Banco y las acciones concretas para enfrentar y/o subsanar las deficiencias identificadas.
- 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. Finalmente, aprobar los préstamos a partes vinculadas y obtener la aprobación expresa del Superintendente.

Sobre la Administración

- Aprobar la selección y remoción, cuando fuere el caso, y evaluar al Gerente General, la Alta Gerencia y a los responsables de los Órganos de Control (Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna, Gerente Ejecutivo de Riesgo y Gerente de Cumplimiento).
- Aprobar la remuneración de la Alta Gerencia y responsables de los Órganos de Control, así como supervisar el desarrollo y el funcionamiento de las políticas de incentivos, sistemas y procesos de control de dichas políticas.
- Establecer las acciones a aplicar a la Alta Gerencia, miembros de Comités y demás empleados o funcionarios, derivados del incumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados, de las políticas y de los códigos aplicables.
- Aprobar la estructura organizacional y asegurarse que la Alta Gerencia verifique su efectividad.
- 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 organización.
- Participar, aprobar y dar seguimiento al plan estratégico de la empresa a mediano y largo plazo, presentado por el Gerente General.
- Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocios y otras políticas trascendentes del Banco.
- Llevar libros de actas para asentar las disposiciones de la Junta Directiva, las de Asamblea General, un libro de registro de accionistas y cualquier otro libro o registro que exija la Ley, así como mantener registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y

decisiones y mantenerlos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.

- Establecer comités de Junta Directiva y nombrar o ratificar a los miembros según los requisitos establecidos por las entidades reguladoras o la propia entidad.
- Establecer 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.
- 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.
- Aprobar los programas de trabajo de los comités y según la periodicidad establecida en los reglamentos, conocer el informe de los comités en el que se detalle el desempeño de sus labores.
- Aprobar los programas de auditoría interna y externa, y revisar los estados financieros no auditados del Banco por lo menos una (1) vez cada tres meses.
- Nombrar comisiones, con carácter temporal o permanente, para el desempeño de labores especiales, designar a los empleados que estarán facultados para autorizar determinadas operaciones, y regular los límites y condiciones a que deberán sujetarse en sus funciones.
- Designar los funcionarios y empleados del Banco que firmarán comprobantes, recibos, cheques, letras, correspondencia, contratos y demás, así como fijar los límites y condiciones dentro de los cuales actuarán.
- Conferir poderes especiales, judiciales, generales y generalísimos y revocarlos.
- Acordar, reformar e interpretar para su aplicación los reglamentos del Banco, regular los servicios, organización y administración del Banco, y dirigir su funcionamiento.
- Designar la firma de auditoría externa y aprobar el contrato de servicios, para la realización de las siguientes auditorías: Financiero - Contable, Administración Integral de Riesgo, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Tecnología de la Información.

Incompatibilidades de la Junta Directiva

- Exigir o aceptar pagos u otros beneficios, para sí o para terceros, por sus decisiones.
- Perseguir la consecución de intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que correspondan al Banco.
- Participar en la consideración de temas, o votar en los mismos, en circunstancias en que pueda tener potenciales conflictos de interés. En estos casos deberá informar su impedimento previamente a los demás miembros de la Junta Directiva; de no hacerlo, la directiva deberá intimarlo a que se abstenga.
- Formar parte de la Junta Directiva o de la administración de otro banco costarricense.
- Formar parte de las discusiones en las que el miembro de Junta Directiva, sus socios o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o afinidad, tengan un interés personal. En esos casos deberá retirarse de la respectiva sesión, mientras se discute y se resuelve el asunto.
- Gestionar o de alguna forma promover trato preferencial a familiares, amistades y a las empresas de estos.

b) Miembros:

La Junta Directiva está integrada por el Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario y tres Directores. Dos de los miembros deberán ser Directores independientes, todos elegidos por la Asamblea General de Accionistas por un período de cinco años. Este nombramiento debe ser informado a la Superintendencia General de Entidades Financieras, remitiéndole copia del acta respectiva, reducida a escritura pública.

Los miembros actuales fueron electos hasta el 25 de enero del 2027 y son los siguientes:

Presidente:	Raúl Alemán Zubieta
Vicepresidente:	Jaime Rolando Rivera Schwarz
Secretario:	Juan Raúl Humbert Arias
Tesorero:	Francisco Ernesto Sierra Fábrega
Director 1:	Guillermo Octavio Chapman Arias
Director 2:	Tatiana Fábrega de Varela
Director 3:	Ana Lucrecia Tovar de Zarak

Directores Independientes: Tatiana Fábrega de Varela y Ana Lucrecia Tovar de Zarak

Representante: El Presidente y en su ausencia el Vicepresidente o por falta de estos cualquier otro que la Junta Directiva asigne.

La Asamblea General de Accionistas nombrará un fiscal de conformidad con lo que establece el Código de Comercio, que estará en su cargo por todo el plazo social hasta el 28 de marzo del 2037. La Sra. Makelin Raquel Arias Boyd ejerce como Fiscal de Banco General (Costa Rica) S.A. a partir del 25 de enero del 2022.

c) Remuneración y beneficios:

La remuneración que reciben los miembros de la Junta Directiva, que no son miembros de la Administración de Banco General (Costa Rica), S.A. o de Banco General, S.A. (Panamá), es una dieta por participación en las reuniones de Junta Directiva y en los Comités.

Junta Directiva: US$1.140 por reunión

Comité: US$ 580 por reunión

Director Independiente: US$1.140 mensuales, en adición a las dietas correspondientes a las diferentes reuniones de Junta Directiva y/o Comités de Junta Directiva.

Director miembro de la Administración de Banco General S.A: No recibe dieta por participación en reuniones de Junta Directiva ni en Comités de Junta Directiva.

En vista de que los Directores de Banco General (Costa Rica), S.A., ya son Directores o funcionarios de Banco General, S.A., aplican los beneficios que les otorgan en Banco General, S.A. y son los siguientes:

- Seguro de Hospital: el Banco le cubre al Director una póliza de salud individual con una cobertura de US$2.5 MM renovable con un deducible de US$5.000 hasta una prima máxima de $1,000 mensuales, con el proveedor de seguros definido por la organización.
    - A los Directores activos al 31 de diciembre de 2018 se les permite el deducible

contratado a dicha fecha.

- Al momento del retiro del Director el Banco continuará pagando la póliza de salud individual del Director Jubilado, hasta un máximo de $750 mensuales. El diferencial, de existir, será asumido por el Director.

Intereses Hipotecarios: el Director es elegible a una tasa de interés hipotecaria preferencial en Banco General, S.A., para su vivienda principal, equivalente a .50 puntos porcentuales por arriba de la estipulada para el colaborador de Banco General, S.A.

d) Perfil de candidatos para miembros de la Junta Directiva

Los candidatos a Director de Banco General (Costa Rica) S.A., deberán ser capaces de trabajar de una manera colegiada y con personas de diferentes conocimientos, experiencias, culturas y habilidades que complementan los atributos de los Directores existentes.

Los candidatos deben representar diversidad de puntos de vista y experiencias. Entre otras, deberán tener fortalezas y capacidad analítica y financiera, criterio flexible, visión estratégica, creatividad, juicio independiente, compromiso, capacidad de retar ideas y habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

Los candidatos deben demostrar méritos y logros notables o significativos y ocupar o haber ocupado posiciones gerenciales o directivas en empresas de cualquier tipo, o experiencia regulatoria que beneficie a la compañía.

Los candidatos deben tener los más altos valores éticos y morales, contar con un legado de solidaridad y compromiso con la visión y cultura de valores que representa el pilar más importante de la organización.

Los candidatos deben estar libres de conflictos de interés con la empresa, que pudieran interferir con su habilidad de llevar a cabo sus funciones como Directores, o que pudieran violar cualquier legislación o regulación existente.

Los candidatos deben tener el tiempo suficiente y necesario para llevar a cabo sus obligaciones como Director con profesionalidad tomando en consideración todas las obligaciones que tuvieran en otras empresas o Directorios.

Los candidatos deben tener la aspiración de representar en la Junta Directiva los intereses de los accionistas.

e) Criterios para seleccionar candidatos a ser miembros de la Juntas Directiva

La selección de miembros de la Junta Directiva se realizará bajo los siguientes lineamientos:

Los miembros de Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas en su reunión anual ordinaria y durarán en sus funciones cinco años, continuando en el desempeño de estas hasta que sus sucesores puedan ejercer legalmente los cargos, pudiendo ser reelectos, pero la Asamblea General de Accionistas tendrá la facultad de sustituirlos por otros en cualquier tiempo.

La elección de los miembros de Junta Directiva debe realizarse forzosamente mediante votación, siendo prohibido hacerlo por aclamación. Los candidatos pueden ser accionistas o no, pero no pueden ser empleados del Banco.

El Comité de Nominaciones, presentará uno o varios candidatos a la Junta Directiva, previa evaluación de los criterios para la selección a Director de Junta Directiva, para posterior consideración de la Asamblea de Accionistas.

Los criterios de selección serán personas de reconocida solvencia moral, integridad y honestidad, cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta, contar con una adecuada formación académica y experiencia en campos relacionados al área financiera, de manera que pueda cumplir su rol acorde con el Código de Gobierno Corporativo y las regulaciones vigentes.

Adicionalmente se debe cumplir con lo dispuesto en el Acuerdo CONASSIF 15-22 Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de Entidades y Empresas Supervisadas.

La Asamblea de Accionistas puede sustituir Directores en cualquier momento. Las vacantes que se produjeren deberán ser llenadas a la mayor brevedad posible, en la misma forma y con los mismos requisitos que las elecciones anuales.

En caso de retiro por edad, el Comité de Nominaciones tomará acciones con antelación con el fin de la que sustitución coincida con el tiempo de salida del Director.

En caso fortuito de renuncia o muerte de alguno de los directores, el Comité de Nominaciones realizará la búsqueda de candidatos a la mayor brevedad posible.

Para la selección de Directores Independientes se deberá cumplir con todos los lineamientos establecidos por el regulador con base a las reglamentaciones y políticas vigentes.

Se seleccionarán los candidatos mejor calificados para el cargo de Director, con fundamento en un análisis comparativo de capacidades y experiencias. Se procurará dar prioridad al candidato del género menos representado si tiene iguales calificaciones que el género más representando, en base a los estándares antes señalados.

f) Capacitación a miembros de la Junta Directiva

Todos los Directores de Banco General (Costa Rica) S.A. deben recibir una capacitación continua sobre la gestión integral de la empresa que está enfocada en ayudar a asegurar que todos sus integrantes trabajan bajo la misma pauta y entendimiento de los temas que les son presentados y proporciona una oportunidad para que sus integrantes continúen su educación profesional.

Directores de la Junta Directiva: el plan de capacitación de los Directores forma parte de la agenda anual que se prepara para las sesiones ordinarias de la Junta Directiva, las cuales incluyen entre otros puntos:

- Presentación de los cambios regulatorios y nuevos acuerdos que emite la SUGEF y el BCCR.
- Presentaciones trimestrales de las distintas áreas de Negocio, Finanzas, Operaciones, Riesgo, Auditoría y Cumplimiento de la organización.
- Presentaciones de coyuntura macroeconómica, participación de mercado y tendencias de la industria.
- Revisión integral anual de todos los manuales regulatorios.

Seguimiento semestral del Plan Estratégico del Banco.

- Capacitación anual sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM

Director Nuevo: para todo Director recién nombrado, el Banco cuenta con plan de inducción general de la organización en adición a la capacitación periódica que recibe como parte de las reuniones de Junta Directiva.

- **Documentos del Banco:** todo Director nuevo deberá recibir los siguientes documentos:
  - Código de Gobierno Corporativo
  - Código de Ética y Conducta
  - Memoria Social de Banco General, S.A.(Panamá)
  - Memoria Financiera de Banco General, S.A. y Subsidiarias

- Listado de los principales ejecutivos de Banco General (Costa Rica) S.A.
- Informes de Junta Directiva del año en curso

- **Agenda de Reuniones:** a todo Director nuevo se le coordinará reuniones con diferentes ejecutivos del Banco para presentarle el modelo de negocio y cultura de la organización, y se le invita a participar como oyente en dos Comités de Junta Directiva.

  Reunión con Presidente de la Junta Directiva
  Reunión con Gerente General
  Reunión con los ejecutivos del Banco para presentación del Plan Estratégico del Banco
  Reunión con los ejecutivos de Operaciones y Tecnología para presentación del área de TI
  Comité de Crédito de Junta Directiva
  Comité de Riesgo de Junta Directiva

- **Presidentes de los Comités de Junta Directiva:** como parte de las reuniones de los Comités de Junta Directiva, a todos los miembros se les mantiene actualizados en todos los temas operativos y regulatorios pertinentes a su Comité. En caso de que el Comité considerase necesario ampliar su conocimiento en algún tema específico al Presidente del Comité, se le puede invitar a que participe en algún programa de educación formal o congresos locales o internacionales.

- **Educación Continua:** la empresa fomenta la educación continua de los directores, haciéndolos miembros del NACD (National Association of Corporate Directors) que tiene disponibles programas de educación continua relevantes para sus deberes como directores de la compañía.

g) Plan de Retiro de Directores de la Junta Directiva

Aplican las disposiciones tomadas por la Junta Directiva de Banco General, S.A. que establecen lo siguiente:

El 1 de mayo del 2011 se aprobó un Acuerdo de Directores que tiene como propósito establecer un plan de retiro ordenado para Directores de Grupo Financiero BG, S.A. y Banco General, S.A. y Subsidiarias, tanto presente como futuro.

El acuerdo estipula que:

Con excepción de los Directores existentes al momento de la aprobación del acuerdo, los miembros de la Junta Directiva se retirarán a más tardar el 31 de diciembre del año en que cumplan los 72 años de edad.

Los Directores existentes al momento de la aprobación del acuerdo se retirarán el 31 de diciembre del año calendario en que cumplan 74 años, en el entendimiento que en ningún año calendario se retirará más de un Director.

El 21 de agosto del 2024 se acordó en Junta Directiva la aprobación de la ampliación de la edad de retiro a 74 años para todos los directores, dejando sin efecto la edad de retiro de 72 años.

Las vacantes que se vayan produciendo serán llenadas por decisión de la Junta Directa con la participación del Director saliente.

h) Evaluación de Junta Directiva, Comités de Junta Directiva, Directores de Junta Directiva y Miembros de Comités

Evaluaciones de Desempeño: Los directores de Junta Directiva y miembros de comités evaluarán anualmente la gestión de la Junta Directiva y de cada comité, se autoevaluarán en el desempeño de sus funciones en la Junta Directiva y en los Comités de Junta Directiva.

Los formularios de evaluación se circularán entre los directores y miembros de comités que hayan participado en las sesiones durante el año calendario anterior.

Los resultados de estas evaluaciones serán presentados en la Junta Directiva durante el primer cuatrimestre de cada año.

i) Atribuciones del Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva tendrá las siguientes atribuciones:

Ejercer la representación judicial y extrajudicial del Banco, con las facultades que para los apoderados generalísimos determina el artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil, pudiendo otorgar todo tipo de poderes, sustituir su poder en todo o en parte, revocar poderes o sustituciones, sin perder por ello sus facultades.

Velar por el cumplimiento de los deberes y objetivos del Banco e informarse de la marcha general de la Institución, ejecutar o vigilar la ejecución de las resoluciones de Junta Directiva.

Someter a la consideración de la Junta los asuntos cuyo conocimiento le corresponde, dirigir los debates, tomar las votaciones y resolver los casos de empate.

Autorizar con su firma, conjuntamente con el Gerente General, los valores mobiliarios que emita el Banco, así como los demás documentos que determinen las leyes, reglamentos de la Institución y acuerdos de la junta.

Presidir las sesiones tanto de la Asamblea General como de la Junta Directiva y suscribir las actas de sesiones de ambos cuerpos.

Suscribir con el Gerente General las acciones representativas de capital social.

Firmar las comunicaciones que emanen de la Asamblea General o del Consejo de Administración reunidos en sesión, sin perjuicio de la facultad de la Junta Directiva de autorizar al Gerente para tal fin.

Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, de conformidad con la ley, los reglamentos del Banco y demás disposiciones pertinentes.

En caso de ausencia o impedimento transitorio, el Presidente será reemplazado por el Vicepresidente, quien en tal caso tendrá todas sus atribuciones, facultades y deberes, bastando para demostrar la ausencia, la simple actuación de este. Cuando en alguna sesión estuvieren ambos ausentes, la Junta nombrará a uno de sus miembros como presidente ad hoc.

j) Frecuencia, convocatoria y lugar de las reuniones

Se llevará a cabo una sesión de Junta Directiva al menos cada trimestre. Adicionalmente se celebrarán las sesiones adicionales que sean convocadas por el presidente o por el secretario.

Si se cumpliera un trimestre y no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.

Las sesiones de Junta Directiva podrán realizarse en cualquier país de Norte, Centro y Suramérica.

Los miembros de Junta Directiva e invitados pueden participar en las sesiones en forma física, mediante video conferencia, conferencia telefónica o cualquier otro medio electrónico considerado apropiado por la Junta Directiva. Los miembros que participan por este medio deben confirmar su voto mediante fax o correo electrónico, el cual debe adjuntarse al acta.

El Presidente será el responsable de convocar a las sesiones de Junta Directiva. Las sesiones ordinarias deberán convocarse con al menos una semana de anticipación.

Las sesiones se convocarán mediante fax o correo electrónico, a la dirección de cada miembro según conste en los registros del Banco, con al menos siete días de anticipación. Para estos efectos no se contará la fecha

del envío de la convocatoria ni la fecha de la reunión. Con el acuerdo de todos los Directores se podrán establecer menores plazos de convocatoria; en estos casos debe existir una nota de cada Director consintiendo prescindir del plazo establecido como mínimo para la convocatoria.

k) Quórum y esquema de votación

Para que se pueda celebrar una sesión de Junta Directiva deben participar al menos tres de sus miembros.

Los acuerdos se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes. En caso de empate el Presidente en funciones tendrá doble voto y decidirá.

l) Agenda y actas

El Secretario será el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria.

La agenda de cada sesión ordinaria incluirá al menos los siguientes puntos:

Estados financieros real versus plan
Razones financieras
Morosidad de cartera de crédito
Indicadores de la Declaración de Apetito y Tolerancia de Riesgo
Informe de la Función de Cumplimiento Legal y Regulatorio
Exposición Crediticia con Partes Vinculadas
Detalle créditos aprobados (Consumo y Empresarial)
Resultado de Instrumentos Derivados
Resumen de las actas de la última sesión de cada comité de apoyo.

Se deben elaborar las actas de cada sesión, obtener las firmas de los miembros y mantenerlas archivadas, así como la documentación soporte presentada en cada sesión. La responsabilidad de la coordinación de elaboración y la custodia de los libros de actas y documentación soporte será del Gerente General.

m) Conflicto de interés

Cuando alguno de los asistentes a las sesiones de Junta Directiva tuviere interés personal en el trámite de una operación o lo tuvieren sus socios o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o afinidad, deberá retirarse de la respectiva sesión, mientras se discute y se resuelve el asunto.

n) Aprobación de créditos a partes relacionadas

En línea con lo que establece el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, el Banco no podrá efectuar operaciones de crédito, directa o indirectamente a:

Los miembros de su propia Junta Directiva y sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por afinidad o consanguinidad hasta el segundo grado inclusive.

Las sociedades mercantiles y cooperativas, de las cuales los miembros de la Junta Directiva o funcionarios administrativos del propio Banco, así como sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, sean representantes legales o posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al quince por ciento del que estuviere acordado. A esta participación deberá agregarse la de sus ascendientes, descendientes cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive.

Esta prohibición no se extenderá a los préstamos realizados antes del nombramiento respectivo de la persona que se trate.

Para conceder los préstamos, se requerirá el respectivo acuerdo específico de la Junta Directiva y la aprobación expresa por escrito del Superintendente General de Entidades Financieras.

o) Contravenciones a las disposiciones

Los actos, resoluciones u omisiones de la Junta Directiva que contravengan las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias o que signifiquen el empleo del dinero del Banco en actividades diferentes de las inherentes a sus funciones, harán incurrir a todos los presentes en la sesión respectiva en responsabilidad penal y solidaria para con el Banco, el Estado y terceros afectados por los daños y perjuicios que con ello se produjeren. De tal responsabilidad quedarán exentos únicamente los asistentes que hubieren hecho constar su voto disidente o su objeción en el acta de la sesión correspondiente.

5. Comités de Gobierno Corporativo

Como parte de la estructura de Gobierno Corporativo y con el fin de alcanzar los objetivos y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por los socios, las leyes y regulaciones vigentes, la Junta Directiva se apoya en Comités de Junta Directiva especializados que le reportan directamente. Adicionalmente, se establecen Comités Ejecutivos que apoyan a la Gerencia General, los cuales tienen funciones técnicas específicas, que facilitan el logro de los objetivos de la entidad, la administración de los riesgos y el cumplimiento de normas y políticas regulatorias e internas, cuyos informes son elevados a la Junta Directiva en forma condensada.

Todos los Comités de Junta Directiva tienen a un ejecutivo de la administración como coordinador/secretario responsable de preparar el contenido de la agenda de las reuniones, llevar las Actas, coordinar las citaciones, dar seguimiento a los temas tratados y ejecutar lo dispuesto por el Comité.

a) Comités de Junta Directiva

En la estructura de Gobierno Corporativo, la gestión de la Junta Directiva está apoyada por seis comités mayores. Todos los comités y sus miembros serán evaluados anualmente.

Comité de Auditoría
Comité de Crédito
Comité de Remuneraciones
Comité de Riesgo
Comité de Cumplimiento
Comité de Nominaciones

Para los Comités de Junta Directiva, las funciones y generalidades estipuladas son:

Responsable: Esta función la ejerce el Presidente del Comité quien es designado por la Junta Directiva, y las responsabilidades son las siguientes:

- Gestionar y desarrollar las funciones del Comité y del cumplimiento de los objetivos de este tal y cual son definidos en los estatutos y manuales de la organización.
- Abrir, presidir, suspender y levantar las sesiones.
- Dirigir las discusiones de los asuntos sometidos a conocimiento del Comité.
- Velar por el orden de las sesiones y someter a votación los asuntos.
- Conceder licencia a sus miembros para retirarse de las sesiones, salvo acuerdo contrario del Comité.
- Conceder la palabra en el orden solicitado, excepto si se trata de una moción de orden, en ese caso, se le concederá al solicitante, inmediatamente después de que haya terminado en el uso de la palabra el que la tiene en ese momento.
- Aprobar la agenda para cada sesión.

- Convocar a sesiones extraordinarias cuando lo considere necesario.
- Velar porque el Comité cumpla con las leyes y reglamentos relativos a su función.
- Fijar directrices generales e impartir instrucciones, en cuanto a los aspectos de forma y fondo de las labores del Comité.

Responsable coordinador:

- Coordinar con el Presidente las convocatorias y agenda del Comité con al menos una semana de anticipación.
- Revisar y preparar la información que se presenta en el Comité y coordinar las reuniones de acuerdo con la periodicidad establecida para cada Comité.
- Velar por que los estatutos del Comité se revisen anualmente.
- Elaborar y documentar las actas, mantener al día los archivos del Comité y velar por que la información que está publicada en el Código de Gobierno Corporativo sobre su Comité, se encuentre actualizada y sea la misma que está documentada en los Estatutos del Comité y en los Manuales que se usen como referencia.
- Llevar una lista actualizada de tareas pendientes del Comité y de adjuntarla a la agenda de cada sesión ordinaria. Cada tarea pendiente tendrá un responsable y una fecha para su cumplimiento.
- Ejecutar lo dispuesto por el Comité.

Miembros o Miembros Directores:

- Los miembros son nombrados por la Junta Directiva, o por quienes ostenten los cargos definidos para cada Comité, considerando lo estipulado en las leyes y los reglamentos pertinentes.
- Participar en las reuniones, estar actualizados sobre los objetivos del Comité, participar activamente en el desarrollo de las discusiones y ser parte integral de las decisiones tomadas.
- Tienen voz y voto según establece el reglamento de cada comité, y su participación cuenta para definir el quórum de la reunión.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

Participantes o miembros de la administración:

- Participar en la reunión, presentar información cuando sea necesario, comentar y opinar durante el desarrollo del Comité, no tienen voto y su participación no cuenta para definir el quórum de la reunión.

Idoneidad de los miembros

- Los miembros de los Comités deben contar con los conocimientos y experiencia necesaria para el desempeño de sus funciones.
- La selección y contratación de los puestos de la organización que forman parte de los Comités, deben ser seleccionados tomando en consideración su condición de miembros de esos Comités.

Selección de los miembros

- El presidente del Comité será designado por la Junta Directiva.
- La designación de los miembros que ocupan el cargo de Director de Junta Directiva la hará la Junta Directiva.
- Las demás posiciones del Comité corresponderán a quienes ostenten los cargos.

Responsabilidad de los miembros de los Comités

- Es responsabilidad de los miembros del Comité emitir su voto en los asuntos que se sometan a su conocimiento.
- Cumplir con las funciones establecidas en el Comité respectivo.
- Establecer y supervisar las investigaciones especiales que resulten necesarias a juicio del Comité, ó que sean solicitadas por la Junta Directiva.
- Mantenerse informados sobre las tareas y funciones asignadas por la Junta Directiva, las mejores prácticas relativas desarrolladas a nivel internacional y evaluar su aplicabilidad al Banco.
- Revisar los estatus periódicamente, evaluar la vigencia de los mismos, y proponer a la Junta Directiva los cambios que estime convenientes.
- Evaluar anualmente el desempeño del Comité y sus miembros.

Lugar de las reuniones de los Comités

- Las sesiones de los Comités podrán realizarse en Costa Rica o en cualquier otro país.
- Los miembros de los Comités, participantes e invitados pueden estar presentes en las sesiones en forma física, mediante video conferencia, conferencia telefónica o cualquier otro mecanismo electrónico considerado apropiado por el Comité.

Actas de las reuniones del Comité

- El Coordinador o un Secretario es el responsable de elaborar y documentar las actas, obtener las firmas requeridas, mantener al día los archivos del Comité y a disposición del ente regulador.

I. Comité de Auditoría

- **Presidente**: Ana Lucrecia Tovar de Zarak
- **Responsable coordinador:** Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna
- **Miembros:** Cinco Directores de Junta Directiva uno de ellos deberá ser un Director Independiente quien presidirá el Comité (Ana Lucrecia Tovar de Zarak, Raúl Alemán Zubieta, Jaime Rivera Schwarz, Juan Raúl Humbert Arias, Francisco Sierra Fábrega) y el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A. (Federico Albert Garazaibal).
- Las reuniones de este Comité de Junta Directiva serán presididas por el Presidente, o en su ausencia por uno de los Directores Miembros del Comité.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- **Participantes:** Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna, Vicepresidente de Auditoría Interna Corporativa de Banco General, S.A., así como los invitados de la Administración que el Comité considere necesarios. El Auditor Externo participará cuando el Comité así lo requiera. El Comité podrá contar con el apoyo de consejeros externos para el desarrollo de su trabajo que no posean funciones directivas o ejecutivas, como participantes permanentes de considerarse necesario.
- **Objetivos del Comité**

Los objetivos del Comité de Auditoría consisten en apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a la gestión de la información financiera y contable del Banco. A este fin, el Comité deberá asegurarse de la efectividad de los sistemas, controles y procedimientos que permitan al Banco:

- Asegurar la transparencia, veracidad y puntualidad de su información financiera, incluyendo la contenida en los estados financieros auditados, la información proporcionada a los reguladores y los informes de gestión.
- Evaluar y darle seguimiento permanente al sistema de control interno.
- Validar la efectividad de las políticas, sistemas y procedimientos que aseguren la identificación y adecuada gestión de los riesgos que enfrenta la organización, así como la gestión del capital necesario para enfrentarlos.
- Evaluar el fiel cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones que apliquen a las actividades de la organización en todas las jurisdicciones en las que se desempeñe.

- **Autoridad**

  El Comité de Auditoría está facultado para:

  - Recomendar a la Junta Directiva la contratación y el presupuesto de los servicios de auditoría interna y externa, consultoría y otros servicios externos que a su juicio sean necesarios para asesorar o asistir al Comité en la conducción de su trabajo.
  - Resolver cualquier tipo de desacuerdos entre la Administración y los Auditores Internos y/o Externos con respecto a la información financiera.
  - Reunirse con colaboradores de la organización, auditores y/o consultores externos, para dirimir los asuntos internos que a su juicio sean significativos.
  - Obtener la información que requiera de los colaboradores de la organización, los cuales deberán ser instruidos para que cooperen con el Comité.
  - Reunirse regularmente, en privado y/o en forma separada para comentar cualquier asunto que el Comité considere conveniente aclarar con la Administración, los auditores internos y/o auditores externos.
  - Proponer al Auditor Interno a la Junta Directiva, realizar la aprobación final de su remuneración y evaluar tanto su desempeño como el del departamento de Auditoría Interna de acuerdo con las políticas aprobadas.
  - Solicitar informes verbales y/o por escritos que el Comité considere necesario de parte de los funcionarios, auditores externos o consultores.

- **Responsabilidades**

  El Comité de Auditoría debe cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas en los Acuerdos y Regulaciones emitidas por la regulación local y extranjera, según le aplique al Banco; así como con las establecidas por la Junta Directiva, según se detalla:

  Acuerdo CONASSIF4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo:

  - El proceso de reporte financiero y de Informar a la Junta Directiva sobre la confiabilidad de los procesos contables y financieros, incluidos el sistema de información gerencial.
  - La supervisión e interacción con auditores internos y externos.
  - Proponer o recomendar a la Junta Directiva las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del

Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.

- Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna y el alcance y frecuencia de la auditoría externa, de acuerdo con la normativa vigente.
- Vigilar que la Alta Gerencia toma las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el incumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y el supervisor.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables.
- Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.
- Proponer a la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de auditor interno.
- Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna.
- Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- Revisar y trasladar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa o interna.

Designadas por la Junta Directiva de Banco General:

Estados Financieros

- Revisar los Estados Financieros anuales auditados y asegurarse de que estos sean consistentes con la información conocida por el Comité, y de que estos cumplan tanto con las normas internacionales de contabilidad financiera como con los requerimientos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Revisar los asuntos contables y de información financiera significativos, incluyendo transacciones inusuales o complejas.
- Revisar el impacto sobre los Estados Financieros del Banco de los pronunciamientos regulatorios y cambios en las NIIF, así como de las estructuras fuera de balance.
- Revisar los informes financieros de fechas intermedias junto con la administración antes de presentarlos a los entes reguladores y asegurarse de que su contenido sea veraz y consistente con la información proporcionada al Comité durante el período correspondiente.
- Revisar los informes contables y financieros de naturaleza pública que emita la organización relacionados con las responsabilidades del Comité.
- Presentar y someter a aprobación de la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa o interna.

Auditores Externos

- Recomendar a la respectiva Junta Directiva la selección, contratación y/o destitución de

los auditores externos.

- Velar porque los auditores externos cuenten con la independencia y autonomía necesaria para actuar con objetividad y eficacia, así como con el nivel de calidad requerido para cumplir cabalmente con su función.
- Dar seguimiento a las responsabilidades mínimas de los auditores externos establecidas en las Regulaciones.
- Asegurar que el plan de auditoría externa incluya los requisitos mínimos exigidos en las Regulaciones.
- Revisar y aprobar el plan de auditoría externa antes del inicio del trabajo de campo.
- Velar por el fiel cumplimiento de las recomendaciones de los auditores externos y subsanar aquellos hallazgos que no hayan sido atendidos.
- Revisar la naturaleza y extensión de otros servicios adicionales que presente los auditores externos, a fin de determinar si los mismos afectan la objetividad del trabajo correspondiente a la auditoría externa.
- Verificar el cumplimiento de los programas de auditoría externa, incluyendo la rotación de estos.

Controles Internos y Sistemas Gerenciales para el Manejo de Riesgo

- Dentro de la evaluación anual de riesgo requerida por los entes reguladores, el Banco incluirá los aspectos relacionados a los controles internos, los procesos de aprobación de créditos, el manejo de la información contable y los controles para la gestión de riesgos asociados a posibles fraudes.
- Revisar la efectividad de los controles internos del Banco sobre el control de datos, la tecnología informática y las normas de cumplimiento.
- Recomendar las medidas correctivas que correspondan ante las deficiencias del sistema de control interno que fuesen identificadas y reportadas por el Banco.

Auditoría Interna

- Revisar y aprobar anualmente el Estatuto de Auditoría Interna Corporativa y los planes, presupuesto, actividades y estructura organizacional de la actividad.
- Revisar y aprobar la designación, reemplazo o remoción del Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna.
- Asegurar que no existan restricciones o limitaciones injustificadas a la función de auditoría interna.
- Asegurar la independencia y objetividad de las funciones de Auditoría Interna.
- Verificar anualmente la eficacia de la actividad de auditoría interna, incluyendo el cumplimiento de la Normas Globales de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos.
- Revisar los reportes, hallazgos y recomendaciones de Auditoría Interna, así como las respuestas de la administración para validar que se hayan atendido sus sugerencias y recomendaciones.

- Verificar el cumplimiento de los programas de Auditoría Interna.

- Evaluaciones y Autoevaluaciones
  - Realizar la evaluación del Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna de acuerdo con las políticas y procedimientos aprobados, y presentar los resultados a la Junta Directiva para su revisión y aprobación.
  - Evaluar, anualmente, el desempeño de la función de auditoría interna.
  - Autoevaluar, anualmente, el desempeño del Comité y sus miembros, y presentar los resultados a la Junta Directiva para su revisión.
  - Autoevaluar, en el momento del nombramiento de cada Miembro del Comité, su grado de independencia y, a partir de entonces, una vez al año notificarán cualquier cambio que pueda afectar a su independencia.

- Comunicaciones y reportes del Comité
  - Informar trimestralmente a la Junta Directiva las actividades, asuntos, conclusiones y recomendaciones relevantes del Comité que guarden relación con las materias de su competencia.
  - Promover una vía de comunicación abierta entre auditoría interna, los auditores externos, la Administración y la Junta Directiva.
  - Reportar a la Junta Directiva, el plan de auditoría interna y externa antes del inicio del trabajo de campo.
  - Preparar un informe anual para la Junta Directiva, indicando la composición del Comité, la forma en que el mismo cumple con sus responsabilidades y cualquier otra información requerida por ley.
  - Confirmar, anualmente, el cumplimiento por parte del Comité de sus responsabilidades establecidas en este Estatuto.
  - Informar, semestralmente, a la Junta Directiva el correcto funcionamiento del sistema de control interno, y del cumplimiento de los programas de auditoría interna y externa.
  - Remitir un informe, semestralmente, a la Junta Directiva sobre los hallazgos encontrados en materia de auditoría y las medidas tomadas para subsanar dichos hallazgos.

- Otras Responsabilidades
  - Cumplir con las tareas relacionadas con este Reglamento que sean solicitadas por la Junta Directiva.
  - Establecer y supervisar las investigaciones especiales que resulten necesarias a juicio del Comité o del Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna.
  - Mantenerse informados sobre las tareas y funciones asignadas por la Junta Directiva, las mejores prácticas relativas al manejo de comités de auditoría desarrolladas a nivel internacional y evaluar su aplicabilidad al Banco.
  - Revisar y evaluar anualmente la suficiencia del Reglamento del Comité, solicitando la aprobación de los cambios propuestos por parte de la Junta Directiva.
  - Registrar en actas, los temas revisados y las decisiones tomadas por los Comités de Auditoría.

- **Frecuencia y convocatoria de las reuniones**
  - El Comité de Auditoría tendrá reuniones ordinarias por lo menos cada tres (3) meses o con mayor frecuencia, si las circunstancias lo ameritan. Las sesiones ordinarias se fijarán al inicio de cada año, cumpliendo con la periodicidad definida y se establecerán con el propósito de cumplir con las funciones en materia de su competencia.

- Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario para revisar cualquier punto de agenda regular de forma específica o para ampliar sobre temas especiales a presentar a la Junta Directiva.
- Ante eventos fuera de su control que impidan efectuar una sesión ordinaria según lo programado, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión del Comité de Auditoría deben estar presentes la mayoría absoluta de los miembros del Comité, de los cuales dos deben ser Directores.
  - Los acuerdos se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes y deberán constar en las actas correspondientes. Los miembros del Comité se abstendrán en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que tengan conflicto de interés, directo o indirecto.
  - El Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna será el responsable de elaborar las actas de cada sesión; las cuales deben ser firmadas por dos (2) de los miembros presentes, siendo el Presidente del Comité y otro director. En caso de ausencia del Presidente, será firmada por dos (2) de los directores presentes.

- **Agenda**
  - El Gerente Ejecutivo de Auditoría será el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla al Presidente del Comité de Auditoría.
  - Las agendas de las reuniones ordinarias se fijarán al inicio de cada año y se establecerán con el propósito de cumplir con las funciones y responsabilidades estatutarias y regulatorias en materia de su competencia. Las agendas aprobadas y cualquier modificación que se sugiera quedarán documentadas en las actas y documentación de apoyo del Comité de Auditoría.
  - La agenda de cada sesión ordinaria deberá incluir al menos los siguientes puntos:
    - Resumen Ejecutivo
    - Asuntos Pendientes
    - Hallazgos Relevante de los Informes Emitidos
    - Seguimiento a Hallazgos en Informes Anteriores
    - Avance del Plan de Trabajo de Auditoría Interna
    - Foro de Directores
    - Secciones

- **Informes que se remiten**
  - Informar trimestralmente a la Junta Directiva las actividades, asuntos, conclusiones y recomendaciones relevantes del Comité.

II. <u>Comité de Crédito</u>

Responsable coordinador: Gerente General

- **Miembros:** los siguientes Directores de Junta Directiva: (Raúl Alemán Zubieta, Juan Raúl Humbert Arias, Francisco Sierra Fábrega) y el señor Juan Ramón Brenes Stanziola.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

Participantes: de Banco General, S.A.: Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional, Vicepresidente y Vicepresidente Asistente de Riesgo. De Banco General (Costa Rica) S.A: Gerente General, Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial.

- **Objetivo del Comité**

  Aprobar las propuestas de crédito e inversiones que le correspondan según el nivel de atribuciones de aprobación otorgadas por la Junta Directiva y dentro de los términos, condiciones y límites de riesgo establecidos por las regulaciones pertinentes y las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva.

- **Responsabilidades**

  - Aprobar o rechazar los créditos empresariales y corporativos que exceden las facultades del Comité de Crédito Ejecutivo.
  - Formular a la Junta Directiva propuestas de mejoramiento de las políticas, procesos y procedimientos para la aprobación de créditos e inversiones.

- **Frecuencia de las reuniones**

  El Comité deberá reunirse de acuerdo con las necesidades de su modelo de negocios y como mínimo una (1) vez al mes, siempre que haya casos para aprobación. Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario.

- **Quórum y esquema de votación**

  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité de Crédito de Junta Directiva deben estar presentes como mínimo tres miembros.
  - Los créditos deben ser presentados y sustentados por un ejecutivo del área de negocios.
  - Las decisiones se toman por consenso entre los miembros presentes.

- **Agenda**

  Banca Empresarial es la responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros dos días antes de la respectiva sesión.

- **Informes que remite a la Junta Directiva**

  Se presenta un informe trimestral a la Junta Directiva de los créditos aprobados por el Comité.

III. Comité de Remuneraciones

Presidente: Juan Raúl Humbert Arias

Responsable coordinador: Vicepresidente Ejecutivo de Capital Humano y Servicios Corporativos de Banco General, S.A./Gerente Ejecutivo de Capital Humano de Banco General (Costa Rica) S.A.

- **Miembros:** Raúl Alemán Zubieta, Juan Raúl Humbert Arias, Tatiana Fábrega (Director independiente), Makelin Arias (fiscal).
- Las reuniones de este Comité de Junta Directiva serán presididas por el Presidente, o en su ausencia por uno de los Directores Miembros del Comité.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- **Participantes:** de Banco General, S.A.: Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional y Vicepresidente Ejecutivo de Capital Humano y Servicios Corporativos. De Banco General (Costa

Rica) S.A.: Gerente General y Gerente Ejecutivo de Capital Humano. Invitados miembros de la organización o externos cuando el Comité lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**

  Órgano de apoyo a la Junta Directiva que supervisa el diseño y el funcionamiento del sistema de remuneraciones e incentivos para que promuevan el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables, sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del apetito de riesgo y la estrategia.

- **Facultades del Comité**
  - Presentar a Junta Directiva los resultados y recomendaciones de la revisión de la Escala de Salario, considerando la situación del mercado, los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la organización.
  - Reunirse regularmente, en privado y/o en forma separada para comentar cualquier asunto que el Comité considere conveniente aclarar con la Administración.
  - Solicitar informes verbales y/o por escrito que el Comité considere necesario de parte de los Gerentes Ejecutivos y Gerente General.
- **Responsabilidades**
  - Establecer y controlar las políticas de la organización referentes al sistema de remuneraciones e incentivos para todos los colaboradores.
  - Recomendar a la Junta Directiva la aprobación de los planes de remuneración e incentivos para todos los colaboradores, incluyendo a la Alta Gerencia y responsables de los Órganos de Control.
  - Recomendar a la Junta Directiva las normas de desempeño y remuneraciones adecuadas para la Alta Gerencia y los responsables de los Órganos de Control en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la entidad.
  - Dar seguimiento a la dirección estratégica de la organización en cuanto al desarrollo del Capital Humano.
  - Dar seguimiento a que se mantenga una cultura de justicia, transparencia y equidad en la relación con los colaboradores.
- **Frecuencia de las sesiones**
  - El Comité tendrá reuniones ordinarias mínima una vez al año. Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario.
  - Si no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable.
- **Quórum y esquema de votación**
  - El quórum del Comité debe ser de al menos dos miembros.
  - Las decisiones se tomarán por consenso.
- **Agenda y Convocatoria**

- El Coordinador / Secretario será el responsable de convocar a las sesiones del Comité y elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria y la documentación requerida.
- Las sesiones ordinarias deberán convocarse con al menos dos semanas de anticipación.
- Las sesiones extraordinarias deberán convocarse por lo menos con tres días de anticipación, pudiendo reducirse este plazo con la anuencia escrita de todos los miembros.

- **Informes que se remiten a Junta Directiva**
  - Se debe presentar un informe sobre los temas relevantes analizados en cada Comité en la siguiente Junta Directiva.

IV. <u>Comité de Riesgos</u>

Presidente: Tatiana Fábrega de Varela

- **Responsable coordinador:** Gerente Ejecutivo de Riesgo
- **Miembros:** Directores de Junta Directiva: Raúl Alemán Zubieta, Jaime Rolando Rivera Schwarz, Juan Raúl Humbert Arias, Francisco Ernesto Sierra Fábrega, Tatiana Fábrega de Varela y Ana Lucrecia Tovar de Zarak; el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A., el Vicepresidente de Riesgo de Banco General S.A.; el Vicepresidente Asistente de Riesgo – Gestión Integral de Riesgos de Banco General S.A. (como Miembro Externo); Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General y el Gerente Ejecutivo de Riesgo, los últimos tres de Banco General (Costa Rica) S.A.
- Las reuniones de este Comité de Junta Directiva serán presididas por el Presidente, o en su ausencia por uno de los Directores Miembros del Comité.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- **Participantes:** de Banco General (Costa Rica): Gerentes Ejecutivos de, Banca Empresarial, Operaciones y Banca de Consumo. De Banco General, S.A.: Vicepresidente Asistente de Tecnología y Gerente de Tecnología.
- **Objetivos del Comité**
  - Apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de su responsabilidad de asegurar el desarrollo formal, consistente, oportuno y efectivo de una gestión integral de los riesgos que son relevantes para el Banco, que conlleve a: (i) desarrollar los negocios y operaciones dentro del perfil y tolerancia de riesgo establecidos por la Junta Directiva (ii) identificar, evaluar, mitigar, controlar e informar todos los riesgos materiales, (iii) evaluar la suficiencia de capital en relación con el perfil de riesgo asumido, y (iv) fortalecer continuamente la cultura institucional sobre la relevancia de gestionar adecuadamente los riesgos.
  - Vigilar que la Administración Integral de Riesgos: (i) esté basada en objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites debidamente analizados, documentados y aprobados, (ii) sea desarrollada por personal con los conocimientos, competencias y experiencia necesarios, (iii) tenga a disposición la autoridad, jerarquía y los recursos necesarios para la ejecución apropiada del procesos, (iv) se enmarque en el cumplimiento de las leyes, regulaciones, mejores prácticas de la industria, y altos estándares de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial.
  - Asesorar a la Junta Directiva en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el Apetito de Riesgo de la entidad. Asimismo, de supervisar la ejecución de la

Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia, la presentación de informes sobre el estado de la cultura del riesgo de la entidad y la interacción y supervisión con el Gerente Ejecutivo de Riesgos.

- **Responsabilidades**

  El Comité de Riesgos debe cumplir en forma colegiada con las funciones y responsabilidades establecidas en los acuerdos y regulaciones emitidas, así como las establecidas por la Junta Directiva en el Manual de Administración Integral de Riesgos, entre ellas:

  - Monitorear las exposiciones a riesgo y contrastar dichas exposiciones frente a las políticas y los límites aprobados por la Junta Directiva
  - Informar a la Junta Directiva los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad, y referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia del Banco, con la frecuencia definida en el Manual de Administración Integral de Riesgos.
  - Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites o excepciones a las políticas y proponerlos a aprobación de la Junta Directiva.
  - Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
  - Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva.
  - Proponer a la Junta Directiva la firma auditora o el profesional independiente para la auditoria del proceso de Administración Integral de Riesgos.
  - Conocer los informes sobre la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos y asegurarse de adoptar acciones enfocadas a corregir las debilidades señaladas y elevarlo a la Junta Directiva.
  - Proponer para la aprobación de la Junta Directiva, los sistemas y metodologías de medición del nivel de exposición al riesgo de crédito, incluyendo una metodología de análisis de estrés de sus deudores, actuales y potenciales.
  - Supervisión de las estrategias y la gestión de los riesgos para asegurarse de que son coherentes con el Apetito de Riesgo declarado.
  - Revisar informes periódicos y oportunos del Gerente Ejecutivo de Riesgo, así como de las otras áreas o funciones relevantes, sobre el perfil de riesgo actual de la entidad, de los límites y métricas establecidas, las desviaciones y los planes de mitigación.
  - Intercambiar periódicamente con la Auditoría Interna y otros Comités relevantes, la información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos y los ajustes necesarios en el Gobierno Corporativo de la entidad a la luz de sus planes de negocio o actividades y el entorno.
  - Las funciones y requerimientos que le establezca la Junta Directiva.

- **Frecuencia y convocatoria de las sesiones**

  - El Comité de Riesgos tendrá reuniones ordinarias por lo menos cada tres meses. Las sesiones ordinarias deberán convocarse con al menos una semana de anticipación.
  - El Presidente o cualquier Director miembro podrá convocar a las sesiones de Comité.

- Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario, deberán convocarse con un día de anticipación.
- Si se cumpliera un trimestre calendario y no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.
- No podrá exceder los 60 días calendarios posteriores a la fecha de cierre del último trimestre. No obstante, el Presidente del Comité de Riesgos podrá extender este plazo según lo estime conveniente.

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión del Comité de Riesgos, deben estar presentes al menos cuatro miembros. (Dos Directores de la Junta Directiva, **Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y** Subgerente General de Banco General (Costa Rica) S.A. o Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A. y al menos uno entre: el Gerente Ejecutivo de Riesgo de Banco General (Costa Rica) S.A. o el Vicepresidente de Riesgo de Banco General S.A o el Vicepresidente Asistente de Riesgo – Gestión Integral de Riesgos de Banco General S.A. (como Miembro Externo). En caso de ausencia del Subgerente General o Gerente Ejecutivo de Riesgo, serán miembros del Comité sus suplentes designados aprobados por la Junta Directiva).
  - Los acuerdos se tomarán por mayoría simple y en ningún caso con la aprobación de menos de tres de sus miembros.
- **Agenda**
  - El Gerente Ejecutivo de Riesgo de Banco General (Costa Rica) actuará como responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria. Cada miembro del Comité recibirá el material previo a cada sesión.
  - La agenda contendrá entre otros los siguientes temas:
    - Revisión del acta anterior del Comité de Riesgos.
    - Refrendo del Manual de Administración Integral de Riesgos y sus Anexos y modificaciones cuando corresponda.
    - Conocer cambios en las leyes y normativa.
    - Conocer las propuestas de cambios a las Políticas y Límites de Riesgo del Banco y refrendo de estas.
    - Revisión de la presentación ejecutiva sobre la Administración Integral de Riesgos.
- **Informes que se remiten a Junta Directiva**
  - Se presentarán informes trimestrales sobre los riesgos y temas relevantes del Banco analizados en cada Comité.

V. Comité de Cumplimiento

- **Presidente:** Guillermo Chapman Arias III – Director.
- **Responsable coordinador: Luis Sánchez Robles.** Gerente de Cumplimiento
- **Miembros:** Directores de Junta Directiva: Raúl Alemán Zubieta, Jaime Rolando Rivera Schwarz, Juan Raúl Humbert Arias, Francisco Ernesto Sierra Fábrega y Guillermo Chapman Arias III y Ana Lucrecia Tovar de Zarak. El Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad Corporativa de Banco

General, S.A., el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A. Por parte de Banco General (Costa Rica), el Gerente General o Subgerente General y Gerente Ejecutivo el Gerente Ejecutivo de Riesgo, y el Gerente de Cumplimiento

- Las reuniones de este Comité de Junta Directiva serán presididas por el Presidente, o en su ausencia por uno de los Directores Miembros del Comité.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- El Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General y el Gerente de Cumplimiento serán miembros permanentes.
- El Gerente de Cumplimiento y el Gerente Ejecutivo de Riesgo solamente tendrán derecho a voz.
- **Participantes:** Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna, Gerente Ejecutivo de Operaciones, el Oficial de Cumplimiento Adjunto y el VPA de Cumplimiento de Banco General S.A.
- **Objetivo del Comité**

  Órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento para la adecuada implementación de normas internas que garanticen el cumplimiento normativo vigente en materia de prevención de lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- **Funciones**
  - Revisar las políticas, procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con el marco normativo vigente en materia de LC/FT/FPADM.
  - Analizar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de las políticas y procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
  - Proponer a la Junta Directiva, las políticas de confidencialidad en el manejo de la información propia respecto a empleados y directivos y socios y aquella a la que tienen acceso, en el tratamiento de los temas relacionados con LC/FT/FPADM.
  - Conocer y aprobar el Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento y lo elevar a la Junta Directiva para su aprobación. Asimismo, vigila el cumplimiento de este plan.
  - Proponer a la Junta Directiva el apartado sobre las políticas para la prevención de LC/FT/FPADM que se deben incluir en el Código de Ética y Conducta. Este apartado debe incluir al menos: las responsabilidades, consecuencias legales y medidas o sanciones disciplinarias relacionadas con este tema.
  - Presentar informes a la Junta Directiva sobre la exposición al riesgo de LC/FT/FPADM semestralmente. Asimismo, en forma semestral debe informar sobre el seguimiento de los planes correctivos definidos por la Administración, para subsanar las debilidades y oportunidades de mejora identificadas por la auditoría interna y externa, informes de SUGEF; de la evaluación de riesgos de LC/FT/FPADM del Banco.
  - Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal y presentarlas a la Junta Directiva.
  - Conocer y el proceso de evaluación anual del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de la Entidad y someterlas a aprobación de la Junta Directiva
  - Conocer y la Metodología de Clasificación de riesgo de los clientes y sus modificaciones, y someterla a aprobación de la Junta Directiva

- Conocer el Manual de Cumplimiento y sus modificaciones y someterla a aprobación de la Junta Directiva
- Conocer las políticas y procedimientos relacionados con la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y someterla a aprobación de la Junta Directiva.
- Conocer las solicitudes de aceptación y modificación de las relaciones de corresponsalía.

- **Frecuencia y convocatoria de las sesiones**
  - El Gerente de Cumplimiento será el responsable de convocar a las sesiones de Comité de Cumplimiento.
  - El Comité de Cumplimiento tendrá reuniones ordinarias en forma trimestral. Las sesiones ordinarias deberán convocarse con al menos dos semanas de anticipación.
  - Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario. Sesiones extraordinarias deberán convocarse con por lo menos tres días de anticipación, pudiendo reducirse este plazo con la anuencia escrita de todos los miembros.
  - Si se cumpliera un trimestre y no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.
- **Quórum y esquema de votación**
  - El quórum mínimo del Comité de Cumplimiento debe ser de al menos cinco miembros, debiendo estar presente dos miembros de Junta Directiva; el Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General o el VP de Cumplimiento y Seguridad Corporativa; el Oficial de Cumplimiento Titular o el Oficial de Cumplimiento Adjunto y al menos uno de los siguientes miembros, el VPE de Banca Internacional o la Gerente Ejecutiva Senior de Negocio.
  - Las decisiones se tomarán por mayoría entre los miembros presentes. En caso de empate el presidente tendrá doble voto y decidirá. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, con excepción del Gerente Ejecutivo de Riesgos y El Gerente de Cumplimiento que solamente tendrán voz.
- **Agenda del Comité**
  - El Gerente de Cumplimiento será el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros juntamente con la convocatoria.
  - La agenda de cada sesión deberá incluir al menos los siguientes temas:
    - Seguimiento a los acuerdos del comité anterior
    - Resultados del monitoreo de transacciones de clientes
    - Reporte de operaciones inusuales y sospechosas
    - Reporte de clientes con variaciones en su clasificación de riesgo.
- **Informes que se remiten a Junta Directiva**
  - Se presentarán informes trimestrales sobre los temas relevantes del Banco analizados en cada Comité.

- **Rotación de los miembros**
    - La Junta Directiva debe establecer una rotación de algunos de sus miembros al menos cada cinco años contados a partir de la primera sesión del año 2022; excepto el Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General y Gerente de Cumplimiento.

VI. Comité de Nominaciones

Presidente: Francisco Ernesto Sierra Fábrega

- **Responsable coordinador:** Federico Albert Garaizabal
- **Miembros:** Todos los Directores de la Junta Directiva integrarán el Comité de Nominaciones.
- Las reuniones de este Comité de Junta Directiva serán presididas por el Presidente, o en su ausencia por uno de los Directores Miembros del Comité.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- **Participantes:** invitados miembros de la organización o externos cuando el Comité lo considere necesario.
- **Objetivo del Comité**

  Órgano de apoyo a la Junta Directiva que identifica y propone a la Asamblea de Accionistas los candidatos a Director de la Junta Directiva, considerando el perfil definido para el cumplimiento de las responsabilidades.

- **Responsabilidades**

  El Comité debe cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

    - Es el responsable de identificar y postular a los candidatos a Directores de la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas.
    - Asegurar que los miembros propuestos para formar parte de la Junta Directiva cuenten con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, entre ellos:
        - Sean personas de reconocida honorabilidad.
        - Comprenden su papel en el Gobierno Corporativo.
        - Sean capaces de ejercer un juicio sólido y objetivo sobre los asuntos relacionados con la entidad.
        - Tienen, la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo y las funciones de los Comités.
        - Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
        - Buscar un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir a la entidad.
        - Tengan un abanico de conocimientos y experiencia en las áreas relevantes para promover la diversidad de opinión.
        - Faciliten la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.
        - Son capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.

- No tengan conflictos de interés que les impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente, o bien que, en caso de tenerlos, aplicar los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta.

- El Comité de Nominaciones realizará la búsqueda de candidatos según los siguientes criterios:
  - Para el caso de retiro por edad de cualquiera de los Directores, con la antelación que sea requerida, con el fin de que la sustitución de los miembros coincida con el tiempo de salida del Director.
  - Para el caso fortuito de renuncia o muerte de alguno de los Directores, el Comité de Nominaciones la realizará a la mayor brevedad posible.
- Velar por la sucesión de los Directores en relación con sus integrantes y transmitir los deberes y responsabilidades a los nuevos integrantes de la Junta Directiva.

- **Frecuencia y convocatoria de las sesiones**
  - El Comité tendrá reuniones cuando sea necesario nombrar un nuevo miembro de la Junta Directiva. El Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional será el responsable de convocar a las sesiones del Comité.
  - Las sesiones deberán convocarse con al menos dos semanas de anticipación.
- **Quórum y esquema de votación**
  - El quórum mínimo del Comité es de tres miembros, uno de ellos deberá ser un Director Independiente.
  - Las decisiones se tomarán por consenso.

- **Agenda**

  El Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A. será el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria y la documentación requerida.

- **Informes que se remiten a Junta Directiva**

  Se debe presentar un informe sobre los temas relevantes analizados en cada Comité.

b) Comités Ejecutivos

La Subgerencia General a su vez está apoyada por siete Comités funcionales; cada Comité tiene un coordinador quien es el responsable de documentar las actas de cada reunión, igualmente cuentan con estatutos que estipulan los lineamientos de su funcionamiento, miembros y participantes, que forman parte del Código de Gobierno Corporativo. Los Comités activos son:

- Comité Ejecutivo
- Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito
- Comités Ejecutivos de Crédito
- Comité de Crédito Ejecutivo
- Comité de Crédito Local

- Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y de Consumo
- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Tecnología de Información

Para los Comités Ejecutivos las funciones y generalidades estipuladas son:

Responsable:

Gestionar y desarrollar las funciones del Comité y del cumplimiento de los objetivos de este, tal como son definidos en los estatutos y manuales de la organización.

Coordinador:

Revisar y preparar la información que se presenta en el Comité.

Coordinar y convocar las reuniones de acuerdo con la periodicidad establecida para cada Comité.

Llevar una lista actualizada de tareas pendientes del Comité y de adjuntarla a la agenda de cada sesión ordinaria. Cada tarea pendiente tendrá un responsable y una fecha para su cumplimiento.

Documentar las actas, revisarla con el responsable del Comité y distribuirla a los miembros. Mantener al día los archivos del Comité y velar por que la información que está publicada en el Código de Gobierno Corporativo sobre su Comité sea la misma que está documentada en los Estatutos del Comité y en los Manuales que se usen como referencia.

Ejecutar lo dispuesto por el Comité.

Miembros del Comité

Asistir a las reuniones, estar actualizado sobre los objetivos del Comité, participar activamente en el desarrollo de las discusiones y ser parte integral de las decisiones tomadas.

El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

Invitados:

Participar en la reunión, estar actualizado sobre los temas de relevancia del Comité, presentar información cuando sea necesario, comentar y opinar durante el desarrollo del Comité, no tienen voto y su participación no cuenta para definir el quórum de la reunión.

Idoneidad de los Miembros

Los miembros de los Comités deben contar con los conocimientos y experiencia necesaria para el desempeño de sus funciones.

La selección y contratación de los puestos de la organización que forman parte de los Comités, deben ser seleccionados tomando en consideración su condición de miembros de esos Comités.

Selección de los Miembros

La designación de los miembros de los Comités, corresponderán a quienes ostenten los cargos de acuerdo con el organigrama del Banco.

Responsabilidad de los miembros de los Comités

Es responsabilidad de los miembros del Comité emitir su voto (si está facultado) en los asuntos que se sometan a su conocimiento.

Lugar de las reuniones

Las sesiones de los Comités podrán realizarse en Costa Rica o en cualquier otro país.

Los miembros de los Comités, participantes e invitados pueden estar presentes en las sesiones en forma física, mediante video conferencia, conferencia telefónica o cualquier otro mecanismo electrónico considerado apropiado por el Comité.

Reglamento:

Establece los lineamientos de integración, organización, funcionamiento y responsabilidades del Comité, acorde con las necesidades de la institución y con los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

Se detallan los objetivos, responsabilidades, convocatoria, lugar y frecuencia de las reuniones que se deben llevar a cabo periódicamente, quórum y esquema de votaciones, agenda, actas, tareas pendientes, informes que remite a la Junta Directiva, mecanismos y medios de control y evaluación.

Debe ser revisado periódicamente por el Comité y aprobado por la Junta Directiva para su incorporación en el Código de Gobierno Corporativo.

I. Comité Ejecutivo:

Responsables: Gerente General

Coordinador: Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General.

- **Miembros del Comité con voz y voto:** Gerente General, Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Operaciones, Gerente Ejecutivo de Banca de Consumo, Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial y Gerente Ejecutivo de Capital Humano.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.
- **Miembros del Comité con voz, sin voto:** Gerente Ejecutivo de Riesgos y Cumplimiento Legal y Regulatorio, Gerente Ejecutivo de Auditoría, Gerente de Cumplimiento
- Otros ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., podrán ser participantes del Comité por invitación del Gerente General

Objetivo del Comité

- El Comité Ejecutivo es creado por la administración como órgano consultivo y de apoyo en el alineamiento de los diferentes departamentos con los objetivos la organización.
- Es una herramienta de la administración para dar seguimiento a la gestión de negocios, al control de riesgos, al cumplimiento del presupuesto, al cumplimiento del plan estratégico y a la planificación y coordinación de actividades.

Responsabilidades

- El Comité Ejecutivo debe cumplir en forma colegiada con las siguientes funciones:

- Comparte información de interés general en forma vertical y horizontal.
- Da seguimiento a la información financiera del Banco y al cumplimiento del presupuesto y plan de negocios.
- Da seguimiento a la gestión de negocios.
- Identifica oportunidades de mejora y desarrolla los planes de acción correspondientes para su implementación.
- Planifica y coordina actividades organizacionales.
- Apoyar al Gerente General aportándole elementos para la toma de mejores decisiones.
- Coordinar la elaboración del presupuesto anual.

- **Frecuencia:** Mensual

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité Ejecutivo deben estar presentes como mínimo tres de sus miembros con voz y voto
  - Los miembros emitirán su criterio sobre los puntos discutidos y harán sugerencias y recomendaciones al Gerente General.
  - Las resoluciones serán facultad exclusiva del Gerente General.

- **Agenda**
  - El Gerente General serán el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros juntamente con la convocatoria.
  - La agenda de cada sesión ordinaria deberá incluir al menos los siguientes puntos:
    - Aprobación del acta de la sesión anterior.
    - Seguimiento de los Objetivos Estratégicos de Banca de Consumo y Banca de Empresas
    - Resumen Financiero (Balance de Situación y Estado de Resultados comparativo contra Plan, Margen Neto de Interés, Razones Financieras y Morosidad.
    - Capital Humano
    - Cumplimiento de Envío de las Clases de Datos.

II. Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito

Responsable: Gerente Ejecutivo de Riesgo

Coordinador: Gerente Ejecutivo de Riesgo

Miembros del Comité: De Banco General (Costa Rica): Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Operaciones, Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial, Gerente Ejecutivo de Riesgo. De Banco General S.A.; Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional, Vicepresidente de Riesgos, Vicepresidentes Asistentes de Riesgo.

Otros funcionarios de la organización podrán ser participantes del Comité por invitación del Gerente General del Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General o del Gerente Ejecutivo de Riesgo.

El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

Objetivo del Comité

El Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito se centra en el conocimiento del riesgo de crédito del banco, sus exposiciones con relación a los límites y perfil establecidos en los Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito Empresarial y para Banca de Consumo

Responsabilidades

El Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito debe cumplir en forma colegiada con las siguientes funciones:

- Realiza la planificación de Riesgo de Crédito Empresarial y de Consumo y monitorea su cumplimiento.
- Recomienda diseño del portafolio objetivo (límites).
- Recomienda políticas y procedimientos de Banca empresarial y Banca de Consumo.
- Recomienda política de atribuciones.
- Recomienda políticas de aprovisionamientos y castigos.
- Revisa reportes de gestión del área de riesgo.
- Recomienda políticas y parámetros de clasificación de créditos.
- Revisa y aprueba planes de acción para las señales de alerta de alta severidad y el levantamiento de dichas señales.

- **Frecuencia:**

  Trimestral, de preferencia antes del Comité de Riesgo de Junta Directiva.

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito deben estar presentes como mínimo el **Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General**, el Gerente Ejecutivo de Riesgo y dos miembros adicionales.
  - Los miembros emitirán su criterio sobre los puntos discutidos y harán sugerencias y recomendaciones.
  - Las resoluciones se toman por consenso.

- **Agenda**

  El Gerente Ejecutivo de Riesgo será el responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria.

III. Comité de Crédito Ejecutivo

Responsable: Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A.

Coordinador: Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial.

Secretario: Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial

- **Miembros**
  - **Grupo A:** Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General de Banco General S.A., Vicepresidente Ejecutivo y Subgerente General de Banco General S.A., Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A.

- **Grupo B**: Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial, todos de Banco General (Costa Rica), S.A.
- **Grupo C**: Vicepresidente de Riesgo de Banco General S.A (Panamá) y Vicepresidentes Asistentes de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá)
- El Gerente Ejecutivo de Riesgo de Banco General (Costa Rica) S.A., será invitado al Comité de Crédito Ejecutivo con voz, pero sin voto.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**

  Tomar decisión en las propuestas de crédito que le correspondan según el nivel de atribuciones de aprobación otorgadas por la Junta Directiva y dentro de los términos, condiciones y límites de riesgo establecidos por las regulaciones pertinentes y las políticas y límites aprobados por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y/o Junta Directiva.

- **Responsabilidades**
  - Aprobar o rechazar los créditos empresariales y corporativos que se encuentren dentro de sus facultades de aprobación.
  - Las solicitudes de crédito correspondientes a grupos económicos con los que se mantenga una exposición que supera las facultades del Comité de Crédito Ejecutivo serán aprobadas en primera instancia por este Comité y remitidas al Comité de Crédito de Junta Directiva para continuar con su trámite de aprobación.

- **Frecuencia:**

  El Comité de Crédito Ejecutivo tendrá reuniones ordinarias en forma semanal, siempre y cuando existan casos sobre los cuales tomar decisión. Se harán sesiones extraordinarias según se considere necesario, siempre que se logre el quórum requerido.

- **Quórum y Esquema de Votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité de Crédito Ejecutivo deben estar presentes como mínimo un miembro del grupo A y un miembro del Grupo C.
  - Los créditos deben ser presentados y sustentados por un miembro del Grupo B.
  - Las aprobaciones requieren la anuencia de los miembros del Grupo A presentes y la validación del Grupo C, en el sentido que la propuesta cumple con el apetito y perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva, que se traduce en políticas, procedimientos y límites de riesgo.
  - El Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), un Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), el Vicepresidente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá) - en su ausencia un Vicepresidente Asistente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá)-, el, Subgerente General de Banco General (Costa Rica), o Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial de Banco General (Costa Rica) podrán a su discreción y de forma individual, requerir que una propuesta presentada en Comité de Crédito Ejecutivo, sea llevada al Comité de Crédito de la Junta Directiva para su aprobación.

- **Agenda del Comité**

  El Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial será responsable de elaborar la agenda de cada

sesión y distribuirla a los miembros dos días antes de la respectiva sesión.

- **Informes que se remiten a Comité de Crédito de Junta Directiva**

  Al cierre de cada mes el Comité de Crédito Ejecutivo debe presentar sus actas al Comité de Crédito de Junta Directiva.

IV. Comité de Crédito Local

Responsable: Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General

Coordinador: Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial

Secretario: Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial

- **Miembros**

  - **Grupo A:** Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General de Banco General (Costa Rica) S.A., Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial de Banco General (Costa Rica), S.A., Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A., Vicepresidente de Banca Internacional de Banco General, S.A., Vicepresidente Asistente de Banca Internacional de Banco General, S.A.

  - **Grupo B**: Vicepresidente de Riesgo de Banco General, S.A o Vicepresidente Asistente de Riesgo de Banco General, S.A. designado por el Vicepresidente de Riesgo de Banco General S.A.

  - El Gerente Ejecutivo de Riesgo de Banco General (Costa Rica) S.A., será invitado al Comité de Crédito Local con voz, pero sin voto

  - El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**

  Tomar decisión en las propuestas de crédito que le correspondan según el nivel de atribuciones de aprobación otorgadas por la Junta Directiva y dentro de los términos, condiciones y límites de riesgo establecidos por las regulaciones pertinentes y las políticas y límites aprobados por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y/o Junta Directiva.

- **Responsabilidades**

  - Aprobar o rechazar los créditos empresariales y corporativos que se encuentren dentro de sus facultades de aprobación, o que exceden las facultades individuales de los Ejecutivos de Banco General (Costa Rica) S.A.

  - Las solicitudes de crédito correspondientes a grupos económicos con los que se mantenga una exposición que supera las facultades del Comité de Crédito Local serán aprobadas en primera instancia por este Comité y remitidas al Comité de Crédito Ejecutivo para continuar con su trámite de aprobación. Cuando el 60% o más de la exposición en evaluación deba ser

participada a Banco General S.A. porque excede el límite de exposición crediticia de Banco General (Costa Rica), la propuesta de crédito puede ser presentada directamente en el Comité de Crédito Ejecutivo y así constará en el acta del Comité de Crédito.

- **Frecuencia:**

  El Comité de Crédito Local tendrá reuniones ordinarias en forma semanal, siempre y cuando existan casos sobre los cuales tomar decisión. Se harán sesiones extraordinarias según se considere necesario, siempre que se logre el quórum requerido.

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité de Crédito Local deben estar presentes como mínimo dos miembros del grupo A y un miembro del Grupo B.
  - Los créditos deben ser presentados y sustentados por un Ejecutivo de Negocios de Banco General (Costa Rica) S.A.
  - Las aprobaciones requieren la anuencia de los miembros del Grupo A presentes y la validación del Grupo B, en el sentido que la propuesta cumple con el apetito y perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva, que se traduce en políticas, procedimientos y límites de riesgo.
  - La Unidad de Riesgo emitirá un informe con el análisis independiente y objetivo de las cifras financieras, indicando si la propuesta cumple con el perfil y apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva, Si no fuera así, se indicarán las desviaciones que se presentan para que el Comité de Crédito Local tome una decisión.
  - El Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), un Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), el Vicepresidente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá) - en su ausencia un Vicepresidente Asistente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá)-, Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General de Banco General (Costa Rica) S.A., o Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial, podrán a su discreción y de forma individual, requerir que una propuesta presentada en Comité de Crédito Local, sea llevada al Comité de Crédito Ejecutivo para su aprobación.

- **Agenda del Comité**

  El Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial será responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros dos días antes de la respectiva sesión.

- **Informes que se remiten a Comité de Crédito Ejecutivo**

  Al cierre de cada mes, el Comité de Crédito Local debe presentar sus actas al Comité de Crédito Ejecutivo.

V. Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y Consumo

Responsable: Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General

Coordinador: Gerente de Canales Tradicionales.

Secretario: Gerente de Canales Tradicionales.

- **Miembros**

- **Grupo A:** Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional de Banco General, S.A., Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General de Banco General (Costa Rica), S.A..
- **Grupo B**: Vicepresidente de Riesgo o Vicepresidentes Asistentes de Riesgo de Banco General (designados los señores Florentino Wong y Raúl Preciado)
- El Gerente Ejecutivo de Riesgo de Banco General (Costa Rica), será invitado al Comité de Crédito con voz, pero sin voto.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**
  - Tomar decisión en las propuestas de crédito que le correspondan según el nivel de atribuciones de aprobación otorgadas por la Junta Directiva y dentro de los términos, condiciones y límites de riesgo establecidos por las regulaciones pertinentes y las políticas y límites aprobados por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y/o Junta Directiva.

- **Responsabilidades**
  - Aprobar o rechazar los créditos que se encuentren dentro de sus facultades de aprobación, o que exceden las facultades individuales de los Ejecutivos de Banco General (Costa Rica) S.A.
  - Las solicitudes de crédito correspondientes a personas que superan las facultades del Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y Consumo serán aprobadas en primera instancia por este Comité y remitidas al Comité de Crédito Ejecutivo para continuar con su trámite de aprobación.
- **Frecuencia**

  El Comité de Crédito tendrá reuniones ordinarias en forma diaria, siempre y cuando existan casos sobre los cuales tomar decisión. Se harán sesiones extraordinarias según se considere necesario, siempre que se logre el quórum requerido.

- **Quórum y Esquema de Votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité de Crédito deben estar presentes como mínimo un miembro del grupo A y un miembro del Grupo B.
  - Los créditos deben ser presentados y sustentados por un Ejecutivo de Negocios de Banco General (Costa Rica) S.A.
  - Las aprobaciones requieren la anuencia de los miembros del Grupo A presentes y la validación del Grupo B, en el sentido que la propuesta cumple con el apetito y perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva, que se traduce en políticas, procedimientos y límites de riesgo.
  - La Unidad de Riesgo emitirá un informe con el análisis independiente y objetivo de las cifras financieras, indicando si la propuesta cumple con el perfil y apetito de riesgo aprobado por la

Junta Directiva, Si no fuera así, se indicarán las desviaciones que se presentan para que el Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y Consumo tome una decisión.

- El Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), un Vicepresidente Ejecutivo de Banco General, S.A. (Panamá), el Vicepresidente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá) - en su ausencia un Vicepresidente Asistente de Riesgo de Banco General, S.A. (Panamá)-,el Gerente General o el Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General de Banco General (Costa Rica), S.A., podrán a su discreción y de forma individual, requerir que una propuesta presentada en Comité de Crédito de Hipotecas Residenciales y Consumo, sea llevada al Comité de Crédito Ejecutivo para su aprobación.

- **Agenda del Comité**

  La Gerente Ejecutiva de Banca de Consumo será responsable de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a sus miembros.

- **Informes que se remiten**

  En cada sesión de Junta Directiva, se presentará un inventario de los créditos aprobados por el Comité.

VI. Comité de Activos y Pasivos (ALCO)

Responsable y coordinador: Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General de Banco General (Costa Rica), S.A.

- **Miembros**

De Banco General, S.A.: Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional, Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas y Operaciones, Vicepresidente de Tesorería e Inversiones, Vicepresidente de Riesgo Corporativo o su suplente, un Vicepresidente Asistente de Riesgo designado por el Vicepresidente de Riesgo Corporativo. Vicepresidente Ejecutivo de Tesorería, Gestión Patrimonial y Banca de Inversión. De Banco General (Costa Rica) S.A.: Vicepresidente y Gerente General o Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Finanzas y Gerente Ejecutivo de Riesgos y Cumplimiento Legal y Regulatorio.

- El Comité podrá invitar a miembros de la organización y externos cuando lo considere necesario.
- El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**

- Propone las políticas y procedimientos bajo los cuales el Banco controla el riesgo cambiario, riesgo de liquidez, riesgo de tasa de interés y riesgo de mercado. Controla el cumplimiento de las políticas establecidas en estos campos y vigila los aspectos financieros.

- **Responsabilidades**

  El Comité de Activos y Pasivos debe cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- Desarrollar y proponer a la Junta Directiva, las políticas, estrategias y metodologías, para el manejo integral de los activos y pasivos financieros del banco. Esto incluirá políticas, estrategias y metodologías para el manejo de los riesgos de liquidez, tasa de interés, cambio

de divisas, mercado y crédito (nivel de riesgo del portafolio y prima de interés con base al nivel de riesgo para las carteras de crédito e inversiones).

- Dar seguimiento a las distintas variables de los estados financieros del Banco, contemplando: (i) La situación económica local e internacional y sus perspectivas, (ii) el plan de negocios establecido por el Banco, y (iii) Los límites y políticas establecidos para el manejo de los activos y pasivos.
- Desarrollar e implementar estrategias que permitan mantener el NIM del Banco estable dentro de los rangos que sean establecidos para cada periodo.
- Mantener un nivel de capitalización acorde con todos los riesgos a los que el Banco está expuesto para mantener sus calificaciones de riesgo. En todo momento se debe cumplir con los mínimos establecidos en la normativa al respecto.
- Mantiene una relación adecuada entre riesgo y retorno, mediante el desarrollo de un mecanismo de transferencia de costo/ingreso de fondos entre unidades que colocan recursos y aquellas que captan recursos.
- Maximizar el retorno de los accionistas del Banco dentro de parámetros de riesgo establecidos.
- Mantener informada en todo momento a la Junta Directiva y velar porque sus directrices sean comprendidas y ejecutadas por las distintas áreas de la institución.
- Revisar los límites de riego anualmente y proponer su modificación a la Junta Directiva.
- Cumplir con todo lo dispuesto por la SUGEF y el Banco Central de Costa Rica.

- **Frecuencia de las sesiones**
  - El Comité de Activos y Pasivos tendrá reuniones ordinarias en forma trimestral. Se realizarán sesiones extraordinarias según se considere necesario.
  - Las sesiones ordinarias deberán convocarse con al menos una semana de anticipación.
  - Las sesiones extraordinarias deberán convocarse con un día de anticipación.
  - Si se cumpliera un trimestre y no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.
- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión del Comité de Activos y Pasivos deben estar presentes como mínimo 4 miembros, en donde al menos uno sea un Ejecutivo de Banco General, S.A. y adicionalmente el Vicepresidente de Riesgo de Banco General, S.A. ó el Vicepresidente Asistente de Riesgo Banco General, S.A.
  - Los acuerdos se tomarán por al menos cuatro miembros, incluyendo al menos un Ejecutivo de Banco General, S.A.
  - Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, con excepción del Gerente Ejecutivo de Riesgos y Cumplimiento Legal y Regulatorio que solamente tendrá voz.
- **Agenda**
  - La agenda de cada sesión ordinaria deberá incluir al menos los siguientes puntos:
    - Situación Financiera del Banco

- Informe del Subgerente General
    - Presentación de Estados Financieros Comparativos
    - Informe del NIM
    - Posición de capital
    - Información legal y económica
    - Informe de la situación económica – financiera del Banco
    - Reporte de productos pasivos
    - Movimiento de saldos de la cartera de préstamos y de las tasas de interés
    - Informe de tasas de interés del mercado local e internacional
    - Informe de Riesgo Cambiario
    - Cumplimiento Regulatorio en el control de riesgos.
    - Cumplimiento límites establecidos en el Manual de Activos y Pasivos
    - Informe de Riesgo de Tasa
    - Informe de Riesgo de Liquidez
    - Informe de Riesgo de Mercado
    - Líneas de crédito para el establecimiento de DPF, confirmación de cartas de crédito y garantías bancarias.
    - Propuesta para cambiar el Manual de Inversiones
- Cada miembro del Comité recibirá el material previo a cada sesión.

- **Informes que se remiten a Junta Directiva**
    - Se presentarán informes trimestrales sobre los temas relevantes del Banco analizados en cada Comité.

VII. Comité de Tecnología de la Información

Responsable: Gerente Ejecutivo de Operaciones

Coordinador: Gerente Ejecutivo de Operaciones.

- **Miembros**
    - Directores de la Junta Directiva: Raúl Alemán Zubieta y Juan Raúl Humbert Arias.
    - Por Banco General S.A.: Vicepresidente de Tecnología de la Información y Vicepresidente Asistente de Tecnología de la Información.
    - Por Banco General (Costa Rica) S.A.: Gerente General o Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Operaciones y Gerente Ejecutivo de Riesgo.
    - Los suplentes de los Ejecutivos del Banco miembros del Comité, deberán pertenecer al nivel jerárquico inmediato inferior. Los suplentes actuarán con las mismas facultades y responsabilidades que los miembros titulares.
    - El Comité podrá invitar ejecutivos de Banco General (Costa Rica), S.A. y Banco General, S.A., e invitados externos cuando lo considere necesario.

- **Objetivo del Comité**

  El Comité de Tecnología de la Información es un órgano consultivo y de gestión que tiene como objeto coordinar acciones en materia de planificación, desarrollo, uso y operación de las tecnologías de información.

- **Responsabilidades**

  El Comité de Tecnología de la Información debe cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- Asesorar en la formulación del plan estratégico de TI.
- Proponer las políticas generales sobre TI.
- Revisar periódicamente el marco para la gestión de TI.
- Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.
- Presentar al menos semestralmente o cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a TI.
- Monitorear que la Alta Gerencia tome medidas para gestionar el riesgo de TI en forma consistente con las estrategias y políticas y que cuenta con los recursos necesarios para esos efectos.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- Proponer el Plan Correctivo-Preventivo derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan Correctivo-Preventivo.
- Revisar y evaluar anualmente la suficiencia del Reglamento del Comité, solicitando la aprobación de los cambios propuestos, por parte de la Junta Directiva.
- Validar y aprobar las políticas relativas a la seguridad informática.

- **Frecuencia de las sesiones**
  - El Comité de Tecnología de la Información tendrá reuniones ordinarias en forma trimestral. Las sesiones ordinarias deberán convocarse por escrito (fax o correo electrónico) con al menos dos semanas de anticipación.
  - Las sesiones extraordinarias deberán convocarse por escrito (fax o correo electrónico) con tres días de anticipación, pudiendo reducirse este plazo con la anuencia escrita de todos los miembros.
  - Si se cumpliera un trimestre y no se ha podido efectuar una sesión ordinaria, se deberá documentar las causas que impidieron la misma y proceder a una rápida reprogramación de la reunión en un término razonable, de manera que la reunión pendiente se pueda realizar antes de la fecha de la siguiente reunión ordinaria.

- **Quórum y esquema de votación**
  - Para que se pueda celebrar una sesión de Comité de Tecnología de la Información deben estar presentes como mínimo la mitad más uno de sus miembros.
  - Las decisiones se tomarán por mayoría de los miembros presentes. En caso de empate el Presidente tendrá doble voto y decidirá.
  - Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, con excepción del Gerente Ejecutivo de Riesgos que solamente tendrá voz.

- **Agenda del Comité**

  El responsable de Tecnología de la Información será el encargado de elaborar la agenda de cada sesión y distribuirla a los miembros conjuntamente con la convocatoria.

- **Informes que se remiten a Junta Directiva**

  El Comité de Tecnología de la Información debe presentar a la Junta Directiva un informe semestral en el que detalle el desempeño de las labores encomendadas.

6. Código de Ética y Conducta de Banco General y Subsidiarias

Banco General resume en su Código de Ética y Conducta los principios y valores que rigen su operación,

basados en la integridad y la transparencia. El ámbito y alcance del Código de Ética y Conducta abarca a Banco General, S.A. (Panamá) y Banco General (Costa Rica) S.A.

Este documento es la guía para la actuación diaria de cada uno de los miembros de la organización y su cumplimiento es obligatorio para los directivos, ejecutivos y colaboradores del Banco.

Para su elaboración se tomaron como referencia las mejores prácticas corporativas y las normas establecidas por los organismos internacionales.

También se respetaron los acuerdos firmados por Banco General, S.A., como el Pacto Global y el Pacto Ético Empresarial de Panamá. Banco General fue la primera empresa en Panamá en firmar el Pacto Global en 2001 y en comprometerse a apoyar y llevar a la práctica valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Al suscribir el Pacto Ético Empresarial de Panamá en 2003, Banco General, S.A. se comprometió a promover principios y valores éticos en las relaciones comerciales.

De esta forma quedan establecidos en este código altos estándares de conducta ética y profesional que preservan la integridad del grupo y del sistema financiero y fortalecen una imagen corporativa que ha sido ejemplar desde su fundación.

Para conocer el texto completo del Código de Ética y Conducta, puede visitar nuestro sitio web: www.bg*en*eral.fi.cr

7. Responsabilidad Social Empresarial

Para Banco General y Subsidiarias (entre ellas, Banco General (Costa Rica) S.A.) la Responsabilidad Social Empresarial es mucho más que un proyecto o iniciativa; es una visión de negocios particular que nos ha caracterizado siempre. La ética, la transparencia en las operaciones, los valores morales, el compromiso con la comunidad y el desarrollo sostenible son las guías de las decisiones de negocio de esta institución financiera, fundada en 1955.

Basamos nuestra visión de RSE en la responsabilidad que tenemos con cada uno de nuestros grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente y entidades reguladoras, quienes son influenciados por nuestro negocio y viceversa.

En 2001, Banco General, S.A. fue la primera empresa panameña firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestras políticas con respecto a cada grupo de interés están plasmadas en el Código de Ética y Conducta, el cual sirve de guía para cada colaborador del Banco.

El Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial de Banco General, S.A., conformado por Directores y personal gerencial de áreas clave de la empresa en Panamá y liderado por el Presidente del Banco General, S.A., dirige los esfuerzos de RSE. Buscamos ser un agente de cambio efectivo y modelo a seguir en la industria financiera, por medio de acciones de alto impacto en las comunidades en que operamos, para lograr el compromiso y apoyo de todos nuestros grupos de interés.

Con nuestros programas buscamos mantener una relación cercana con la comunidad y apoyamos diferentes iniciativas que ayudan a romper el círculo de la pobreza. El mayor aporte a la comunidad lo hacemos a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, que apoya a más de 170 organizaciones sin fines de lucro (OSFL) que trabajan dentro de siete ejes: educación, salud, lucha contra la desnutrición, inclusión, adultos mayores, vivienda y auto gestión. Es una fundación de fundaciones cuyo norte es apoyar programas que tengan un impacto a largo plazo.

En el Banco contamos con un Programa de Voluntariado Corporativo, “Vecinos en Acción”, que está conformado por los colaboradores de Banco General que donan su tiempo y esfuerzo fuera de sus horas de trabajo para ayudar a los más necesitados a través de doce OSFL panameñas y costarricenses.

Además, Banco General procura que sus operaciones y servicios financieros mitiguen los impactos negativos al medio ambiente. Para ello, se apoya en el sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social,

desarrollado por Banco General, S.A., que consiste en agregar una gestión sistemática y análisis de riesgos ambientales y sociales a nuestros procesos de decisiones crediticias. De la misma manera, promovemos el consumo responsable dentro de la empresa al fomentar el ahorro energético, la reducción del uso del papel y el reciclaje de diversos materiales.

La responsabilidad social ha sido y siempre será un postulado de la más alta prioridad en Banco General. Banco General, S.A., cuenta con un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial que contempla un continuo crecimiento de programas para cumplir con la visión de ser líderes reconocidos en Responsabilidad Social Empresarial. Este Plan Estratégico se revisa cada tres años y el cumplimiento de este se le da seguimiento en el Comité de RSE de Banco General, S.A. (Panamá), al cual debe estar alineado el Banco General (Costa Rica) S.A. como subsidiaria.

8. Gerente General

Gerente General Objetivo de la posición

- La Gerencia General reporta directamente a la Junta Directiva y es la responsable ante la Junta Directiva del correcto y eficiente funcionamiento administrativo del Banco.
- Esta es la máxima posición ejecutiva del Banco y le corresponde la jefatura superior de todas las dependencias, excepto la de las áreas de Auditoría Interna, Departamento de Cumplimiento y Unidad de Riesgo.
- Desarrolla sus funciones acordes con los lineamientos del presente Código de Gobierno Corporativo y establece e implementa los controles internos y toma las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en este Código.
- Esta posición denominada Gerente General, en caso de estar vacante, será ocupada en por el Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General.

Idoneidad y selección

- El Gerente General es un ejecutivo de alto nivel que, a criterio de la Junta Directiva cuenta con una combinación de nivel académico y experiencia bancaria suficiente para ocupar el puesto.
- El Gerente General no podrá ser miembro de la Junta Directiva, ni Director, gerente, personero o empleado de cualquier otra institución bancaria nacional.
- El Gerente General será nombrado por la Junta Directiva con el voto favorable de no menos de cuatro de sus miembros. Su elección o reposición deberá realizarse necesariamente por votación, siendo prohibido hacerlo por simple aclamación
- Durará en sus funciones por plazo indefinido, a menos que renuncie a su nombramiento o que la Junta Directiva decida en virtud de sus facultades sustituirlo.

Responsabilidades principales

El Gerente General tendrá las siguientes atribuciones:

- Ejercer las funciones inherentes a su condición de Administrador General y Jefe Superior del Banco, vigilando la organización y funcionamiento de todas sus dependencias, el cumplimiento de las resoluciones de la Junta Directiva, la observancia de las leyes y reglamentos.
- Suministrar a la Junta Directiva la información regular, exacta y completa que sea necesaria para asegurar el buen gobierno y dirección superior del Banco.
- Presentar a la Junta Directiva, para su aprobación, el proyecto de presupuesto anual consolidado del Banco y los presupuestos extraordinarios que fueren necesarios y vigilar su correcta aplicación.
- Proponer a la Junta Directiva la creación de plazas y servicios indispensables para las áreas

de soporte del Banco.

- Nombrar y remover a los empleados del Banco de conformidad con los reglamentos aplicables al personal de la Institución y en apego a la normativa laboral vigente. Para el nombramiento y remoción de los empleados de la Auditoría necesitará la aceptación previa del Comité de Auditoría.

- Autorizar con su firma, conjuntamente con el presidente de la Junta los valores mobiliarios que emita el Banco, así como los demás documentos que determinen las leyes, reglamentos de la Institución y acuerdos de la Junta Directiva.
- Resolver, en último término, los asuntos que no estuvieren reservados a la decisión de la Junta Directiva. Juntamente con el Auditor del Banco, decidir, en casos de suma urgencia, cualquier asunto de competencia de la Junta o suspender las resoluciones acordadas por ésta, en cuyo caso la convocará inmediatamente para sesionar extraordinariamente, a fin de darle cuenta de su actuación y exponerle las razones habidas para apartarse del procedimiento normal.
- Delegar sus atribuciones en otros funcionarios del Banco, salvo cuando su intervención personal fuere legalmente obligatoria.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, de conformidad con la ley, los reglamentos del Banco y demás disposiciones pertinentes.
- Establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.
- Rendir la declaración jurada solicitada por el regulador, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, utilizando como guía el formato proporcionado por el Regulador para estos efectos.
- Dicha declaración se presentará juntamente con los estados financieros auditados a la SUGEF.

- Mantener la representación judicial y extrajudicial del Banco, con las facultades que para los apoderados generalísimos determina el artículo 1253 del Código Civil.

- Gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el apetito de riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva. Asimismo, debe supervisar las áreas operativas de la entidad para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

- 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 administración 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:
- Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad.
- Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control.
- Fallas del sistema de control interno.
- Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
- Cualquier otra que a juicio de la Gerencia o de la Junta Directiva sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
- Implementar las políticas aprobadas por la Junta Directiva 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.

Informes que debe presentar a la Junta Directiva

- En forma adicional a lo que se indica en sus funciones, el Gerente General debe presentar estados financieros interinos a la Junta Directiva cada vez que se lleve a cabo una sesión y estados financieros auditados en forma anual.

Contravención a las disposiciones

- Todo acto, resolución u omisión efectuada por el Gerente General en contravención a las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, o que signifique empleo de los recursos del Banco en actividades distintas a las inherentes a sus funciones, lo hará incurrir en responsabilidad personal y solidaria si fuera del caso para con la institución, el estado y terceros afectados por los daños y perjuicios que con ello se produjeren.

Conflicto de interés

- Cuando el Gerente General tuviera interés personal en el trámite de una operación o lo tuvieren sus socios o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, deberán abstenerse de aprobarla, informando así a la Junta Directiva.
- a

9. Auditoría Interna

Objetivo de la posición

El Auditor Interno es el encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la institución. Tiene a su cargo la vigilancia y fiscalización constante de todas las secciones y dependencias del Banco, incluyendo sucursales. El Auditor Interno reporta directamente a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría.

- **Idoneidad y selección**

  Ejecutivo de alto nivel que a criterio de la Junta Directiva cuente con una combinación de nivel académico y experiencia bancaria suficiente para ocupar el puesto. El Auditor Interno es seleccionado por la Junta Directiva con el voto favorable de no menos de cuatro de sus miembros.

  El Auditor Interno es inamovible, salvo que a juicio de la Junta Directiva y previa información se demuestre que no cumple con las funciones que le han sido asignadas, o que llegare a declararse contra él alguna responsabilidad legal. Su remoción solo podrá acordarse con el mismo número de votos necesarios para su nombramiento.

- **Responsabilidades principales**

  La Auditoría Interna desarrollará, entre otros, las siguientes funciones:

  - Desarrollar un plan anual de auditoría interna flexible, utilizando una metodología basada en riesgos y de acuerdo con los últimos lineamientos de COSO.
  - Implementar el plan anual de auditoría aprobado y realizar las revisiones especiales solicitadas por la Alta Gerencia, Comité de Auditoría y/o Junta Directiva.
  - Asegurarse del cumplimiento del plan de auditoría en todos sus aspectos y de la emisión oportuna de las Cartas de Gerencia y Estados Financieros.
  - Constituir el equipo de Auditoría Interna con base a profesionales con los conocimientos, aptitud, experiencia y certificaciones que sean necesarias para cumplir con los requerimientos del área.
  - Prestar los servicios de consultoría interna que sean necesarios para apoyar a la organización en el logro de sus objetivos, al contribuir con sugerencias y recomendaciones sin comprometer la independencia, ni la objetividad de la función de aseguramiento.

  - Delimitar los servicios de consultoría a las siguientes tareas:
    a) Acompañamiento y recomendaciones durante el desarrollo de iniciativas organizacionales o tecnológicas.
    b) Participación en Comités Ejecutivos con voz y no voto.
    c) Colaboración a la Administración en investigaciones de fraude u otras irregularidades cuando fuese solicitada.
    d) Acompañamiento y recomendaciones durante la ejecución de actividades especiales y contingencias.

- Identificar y describir exposiciones a riesgos que surjan como producto de debilidades en el cumplimiento de políticas, normas o procedimientos. Los hallazgos identificados deben ser presentados al área responsable y al Comité de Auditoría, evaluando la magnitud del riesgo involucrado y sugiriendo soluciones para resolver y/o mitigar las deficiencias.
- Dar seguimiento a los planes de acción propuestos por las Áreas auditadas sobre los hallazgos reportados en las Cartas de Gerencia y en los reportes de los Reguladores.
- Mantener, a disposición de los entes reguladores, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todas las auditorías realizadas.
- Asegurar la existencia de un modelo de Gestión Integral de Riesgo maduro y efectivo.
- Reportar las desviaciones a las políticas o los límites de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva.

10. Función de cumplimiento

Objetivo

Promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

- **Responsabilidades principales**
  - La función de cumplimiento desarrollará las siguientes tareas:
  - Mantener informada a la Junta Directiva y Alta Gerencia a través de un resumen ejecutivo trimestral que contenga las principales modificaciones y disposiciones de nuevas leyes, reglamentos, normativas, acuerdos y resoluciones aprobadas en el último trimestre calendario.
  - Asegurar que cada una de las modificaciones y disposiciones de nuevas leyes, reglamentos, normativas, acuerdos, circulares, resoluciones aprobadas, así como de los hallazgos que sean informados producto de los Informes de Supervisión Basada en Riesgos de SUGEF o mediante la Carta a la Gerencia de los Auditores Externos, se definan los planes de acción necesarios
  - Mantener un control integrado para monitorear el debido cumplimiento de leyes, normativas, informes de supervisión de auditores y políticas internas
  - Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.
- **Informes que debe presentar a la Junta Directiva**
  - Presentar informes sobre la función de cumplimiento realizada periódicamente.

11. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Banco General (Costa Rica) S.A., ordenará el conjunto de niveles jerárquicos y funcionales de la institución de manera que permita actuar a los colaboradores bajo criterios de responsabilidad definidos, con un adecuado control de sus tareas, con claros elementos para la efectiva toma de decisiones y visibilidad de los parámetros regulatorios y controles vigentes para el negocio.

Administrativamente se definen los siguientes grupos:

Alta Gerencia: cargos responsables del planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por la Junta Directiva. Intervienen o tienen la

posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importante dentro de la entidad. Conformados por el Gerente General, Gerente Ejecutivo de Finanzas y Subgerente General, Gerente Ejecutivo de Banca Empresarial, Gerente Ejecutivo de Banca de Consumo, Gerente Ejecutivo de Operaciones y Gerente Ejecutivo de Capital Humano.

Responsable de Órganos de Control: Encargados de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de competencia. Conformados por la Gerente Ejecutiva de Auditoria, Gerente de Cumplimiento y Gerente Ejecutivo de Riesgo.

La estructura organizacional se encuentra alineada a los principios de Gobierno Corporativo y al modelo de Líneas de Defensa que contribuyen a la gestión y control de los riesgos del Banco.

Modelo de Líneas de Defensa

La gestión diaria de los riesgos relevantes del Banco, considerando el Apetito de Riesgo aprobado por la Junta Directiva, se apoyará en el modelo de riesgo basado en tres “líneas de defensa”, donde estas son:

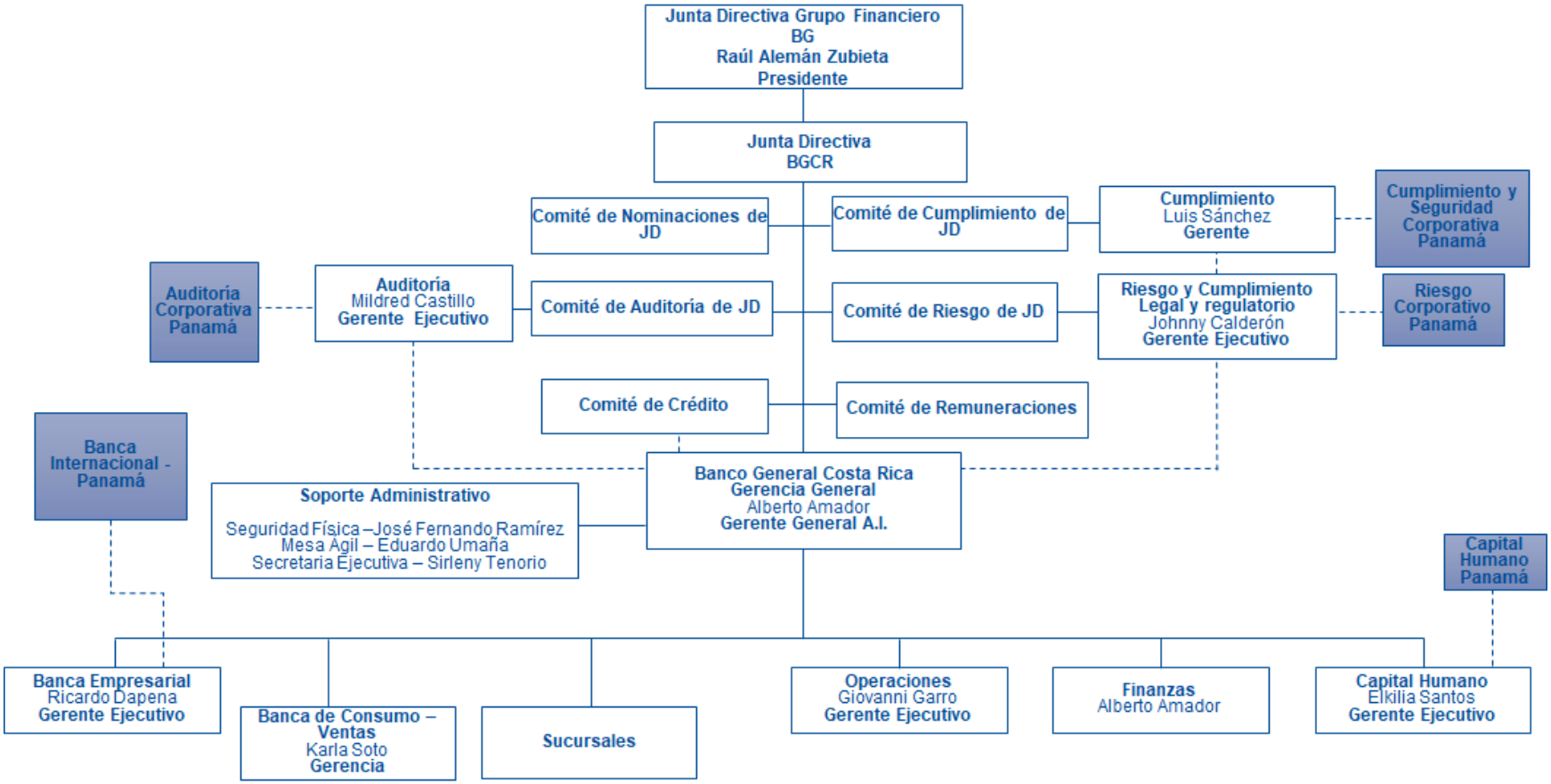
i. Primera línea de defensa; la responsabilidad recae en todos los colaboradores de la Institución, en especial las áreas de negocio, áreas operativas y áreas de apoyo del Banco, quienes gestionan las atenciones y transacciones diarias de la Institución. Estos equipos deben identificar, evaluar y comunicar inmediatamente dentro de sus estructuras organizativas la existencia de algún aspecto o caso que pudiera degenerar en un riesgo crítico para el Banco, definiendo planes de acción donde aplique, y gestionándolos adecuadamente.

ii. Segunda línea de defensa: la responsabilidad recae en los Departamentos de Riesgo y de Cumplimiento y Seguridad, que definen las políticas y normativas correspondientes, y monitorean su cumplimiento. Deben apoyar en la detección y comunicación de los eventos que pudieran degenerar en un riesgo crítico para el Banco, comunicándolos dentro de la estructura de Gobierno Corporativo del Banco.

iii. Tercera línea de defensa: la responsabilidad recae en el Departamento de Auditoría, quienes son los responsables de revisar y auditar que tanto los colaboradores de la Institución, como las áreas de negocio, áreas operativas, áreas de apoyo del Banco y los Departamentos de Riesgo y Cumplimiento y Seguridad, ejecuten las tareas y procedimientos tal y como lo indican los distintos manuales de gestión.

En su conjunto, este modelo describe la responsabilidad amplia y compartida de toda la Institución en la prevención de los diferentes riesgos a que se encuentra expuesto el Banco.

12. Organigrama



13. Nuestro Capital Humano

Banco General busca ofrecerle a su personal oportunidades de crecimiento y calidad de vida, en un ambiente de trabajo seguro, profesional y saludable, con el objetivo de enfocar su desempeño en brindarles un servicio de excelencia a todos los clientes. El equipo está formado por 125 colaboradores que se desenvuelven en una cultura corporativa basada en valores y principios éticos que les permite no solo ser excelentes profesionales sino también miembros activos de la comunidad. La contratación, desarrollo y administración de nuestro talento humano está basada en estrictos principios de equidad en todo su espectro.

La cultura organizacional de Banco General incorpora los principios de equidad e igualdad de género y la no tolerancia a cualquier tipo de discriminación y la eliminación del acoso sexual y laboral como parte de sus valores. Promovemos la conciliación vida/trabajo con corresponsabilidad facilitando el equilibrio mediante el respeto de horarios laborales, programas de salud y de desarrollo personal.

a) Reclutamiento y selección

Banco General, en su estrategia de atracción de talento, valora el conocimiento, la diversidad de intereses, la innovación y la incorporación de profesionales con diferentes niveles de experiencias. Los procesos de reclutamiento y selección están enmarcados en la reciprocidad de lo que ofrece el candidato y la necesidad del Banco, los cuales están libres de todo sesgo de discriminación y apoyados en la equidad de género.

El Banco cuenta con una política de Reclutamiento, Selección y Contratación, la cual es aprobada por la Junta Directiva y es aplicable a todos los candidatos que son evaluados para ocupar una posición dentro del Banco, incluyendo los puestos de Alta Gerencia, y los responsables de los Órganos de Control.

Banco General utiliza como fuentes de reclutamiento, referidos, hojas de vida que llegan directamente a Capital Humano, bases de datos externas y empresas especializadas en este tema.

En el caso de los puestos de Alta Gerencia y los responsables de los Órganos de Control, el Departamento de Capital Humano, es responsable de presentar los candidatos preseleccionados a la Junta Directiva, los cuales deben haber cumplido con lo que establece nuestra política interna. La Junta Directiva escogerá el candidato que considere mejor se ajuste al perfil requerido.

Capital Humano deberá presentar a aprobación de la Junta Directiva los perfiles de puestos de la Alta Gerencia y los responsables de los Órganos de Control, en los cuales se establecen los requisitos personales, académicos técnicos y de experiencia necesarios para estos Puestos Claves de la organización. Cualquier excepción solo puede ser aprobada por la Junta Directiva.

b) Compensación

Banco General mantiene una política de administración salarial que permite organizar objetiva y equitativamente el sistema de compensación del personal, el cual está orientado a atraer y retener los talentos que la organización necesita, motivar al personal a tener un buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptable y contar con niveles de remuneración acordes con las responsabilidades de cada puesto.

El Comité de Remuneraciones apoyará la gestión de Capital Humano supervisando el establecimiento de sistemas de incentivos y remuneraciones, alineados con la cultura y apetito de riesgo de la entidad.

La remuneración de la Alta Gerencia está basada en la escala salarial aprobada por la Junta Directiva y el nivel de cargos definido para ello, tal como lo establece la Política General de Remuneración.

El Departamento de Capital Humano, realizará revisiones salariales anuales al equipo de la Alta Gerencia, de acuerdo con lo establecido en la Política General de Remuneración y presentará las recomendaciones del caso para revisión del Comité de Remuneraciones, para su posterior aprobación de la Junta Directiva.

La Junta Directiva es quien aprueba las remuneraciones e incentivos de los puestos de la Alta Gerencia y los responsables de los Órganos de Control.

c) Formación y Desarrollo

Banco General, como una empresa con perspectiva y visión estratégica, invierte en la formación y desarrollo de su capital humano, como principal motor que nueve la organización, a través de la Universidad Corporativa Banco General (UCBG), y de programas locales que buscan brindar a nuestro personal la oportunidad de expandir sus conocimientos y crecer como profesionales.

Los programas académicos abarcan diversas áreas de formación profesional y personal y el Programa Básico de Inducción a la Organización en el cual deben participar todos los colaboradores de nuevo ingreso.

La participación de los colaboradores en los programas que ofrece la UCBG se convierte en un proceso de educación continua sostenible que fortalece el objetivo y visión de pertenencia y lealtad a la empresa.

d) Evaluación del desempeño

Banco General cuenta con un instrumento de evaluación desarrollado por Capital Humano y Servicios Corporativos de Banco General, S.A. (Panamá), los cuales se utilizarán para los diferentes cargos de la organización, procurando que los mismos se alineen con la estrategia, la cultura de riesgo, planes y valores definidos por la institución.

La evaluación a cada colaborador es realizada por el jefe inmediato. Los comentarios o acuerdos con el colaborador evaluado deberán quedar documentados en el formulario de evaluación para su posterior seguimiento y gestión.

Los instrumentos de evaluación de desempeño aplicarán para los puestos de Alta Gerencia y los responsables de los Órganos de Control.

La evaluación de los miembros de la Alta Gerencia será realizada por el Gerente General del Banco. Los responsables de Órganos de Control serán evaluados por los presidentes de sus comités de Junta Directiva respectivos. La Junta Directiva aprobará la evaluación de la Alta Gerencia y los responsables de Órganos de Control y evaluará al Gerente General.

e) Voluntariado Corporativo – Vecinos en Acción

Son un equipo de colaboradores organizados y motivados que de forma voluntaria y sin remuneración alguna, invierten su tiempo, habilidades y recursos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de otras personas, que enfrentan retos económicos y sociales.

El voluntariado es administrado por Capital Humano en el Banco, y trabaja en coordinación con la Fundación Sus Buenos Vecinos.

14. Administración del Riesgo

Banco General ha implementado un proceso que le permite identificar, medir, dar seguimiento, controlar, mitigar e informar todos los riesgos aplicables y relevantes y fortalecer la cultura institucional, conscientes de la relevancia de gestionar los riesgos en todos los niveles de la organización. Este proceso constituye la Administración Integral de Riesgos del Banco.

La Administración Integral de Riesgos del Banco se basa en el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de gestión integral de riesgos, documentación apropiada de las mismas y registros generados en el proceso, personal con la competencia y experiencia necesaria para cumplir los roles de responsabilidad, infraestructura necesaria para la ejecución apropiada del proceso, y herramientas y tecnologías de información acordes con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.

La Administración Integral de Riesgos de Banco General es:

Formal: forma parte de la estrategia institucional del Banco y contará con la aprobación y respaldo sólido e incondicional de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia del Banco.

Integral: considera la totalidad de los riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto el Banco.

Proactiva y participativa: está plenamente incorporada en todas las instancias donde se tomen decisiones que conlleven la toma de riesgos aplicables y relevantes. Se mantiene permanentemente actualizada, en respuesta a los cambios en el entorno y perfil de riesgo del Banco y cuenta con un sistema continuo de comunicación donde se dan a conocer a todas las instancias del Banco, sus alcances y resultados.

Independiente: cuenta con una clara separación entre las áreas de negocios, operativas y soporte y la Unidad de Riesgos.

La Administración Integral de Riesgos se define como el proceso por medio del cual el Banco identifica, mide, da seguimiento, controla, mitiga e informa a las áreas operativas, los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto de acuerdo al tamaño y complejidad de sus operaciones, productos y servicios.

De acuerdo con las normas del Gobierno Corporativo, los principales componentes de la Administración Integral de Riesgos son sus objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de riesgo, y estructuras de control interno diseñados para identificar potenciales eventos que puedan afectarlo, todos los cuales son congruentes con el perfil de riesgo del negocio del Banco, considerando la complejidad y el volumen de sus operaciones.

Para documentar y normar estas estructuras contamos con una serie de Manuales los cuales son revisados y aprobados a nivel de Junta Directiva y/o Comités de Junta Directiva de la organización y son la base de nuestra Administración Integral de Riesgo.

Inventario de Manuales emitidos para la Administración de los Riesgos

Anexo	Descripción
	Manual de Administración Integral de Riesgo
1	Manual de Crédito de Banca Empresarial
2	Manual de Crédito de Banca de Consumo e Hipotecas
3	Manual de Riesgo Operativo
4	Manual de Riesgo Ambiental y Social
5	Manual de Administración de Activos y Pasivos
6	Manual de Inversiones
7	PCN Continuidad de Negocios
8	Manual de Riesgos de Tecnología de la Información
9	Manual de Seguridad
10	Manual de Cumplimiento
11	Manual para manejo de Fraudes en tarjeta crédito y débito
12	Plan de Manejo de Crisis
13	Política de Gestión Programa Continuidad Negocio
14	Plan de Recuperación de Desastres Continuidad Tecnológica
15	Manual de Metodología al Proceso de Evaluación del Riesgo Propio (LC/FT/FPADM)
16	Manual FATCA-CRS
17	Manual de Metodologías para la Administración de Riesgos
18	Manual de Administración de Riesgo de Reputación

15. Nuestros Clientes

Banco General ofrece una amplia gama de productos y servicios a través de la red de sucursales a nivel nacional (8 sucursales), red de cajeros automáticos, banca informativa (https://www.bgeneral.com/) y transaccional por internet (Banca en Línea y Banca Móvil) y un centro de atención a clientes.

Nos regimos por las disposiciones legales establecidas en las Leyes Bancarias y las normas de la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, especialmente en los temas de transparencia de la información y la oportuna publicación de las condiciones y costos de cada producto y servicios en el sitio web del Banco, así como de la confidencialidad.

Banco General formaliza a través de políticas, la recepción, registro y solución de solicitudes y reclamos presentados por los clientes.

Para fomentar y fortalecer una cultura de servicio sobresaliente, hemos desarrollado e implementado Estándares de Servicio de Excelencia, con sus respectivas normas las cuales son reforzadas con actividades y comunicaciones periódicas a través de publicaciones en Mi Red Estrella, la intranet del Banco. El justo y buen servicio a los clientes, usuarios y potenciales clientes es el norte de los colaboradores de Banco General en sus funciones diarias.

Utilizamos diversos medios y canales de comunicación para comunicar sobre los productos del Banco, cambio de condiciones o costos, y promoción de estos, de acuerdo al mercado objetivo y orientación del negocio. Entre estos están: prensa, radio, televisión, sitio web, Banca en Línea, el app redes sociales, correos electrónicos, publicidad exterior, monitores en sucursales y centros de atención, material impreso, y cualquier otro medio que se considere apropiado.

16. Políticas

Banco General (Costa Rica) S.A., dispone de las siguientes Políticas relacionadas a los grupos de interés o partes relacionadas, las cuales fomentan la transparencia y rendición de cuentas, acorde con la regulación vigente de Gobierno Corporativo y al Código de Ética del Banco.

Asimismo, las Políticas y Procedimientos que rigen al Banco se actualizan periódicamente, son publicados y comunicadas al personal por medio de la Intranet.

a) Principios Generales

Los colaboradores del Banco tendrán en cuenta los siguientes principios en sus relaciones con los grupos de interés:

- Llevar a cabo las operaciones en consonancia con el espíritu e intención de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Solamente se realizarán transacciones con personas naturales o jurídicas, que no impliquen complicidad en la violación de las leyes vigentes.
- El Banco no se involucrará en conductas colusorias, predatorias y de posiciones de abuso de poder con competidores.
- Se atenderán las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se seleccionará a los proveedores del Banco, según su capacidad, experiencia, probidad y

reputación, de conformidad con las normas pertinentes y los reglamentos internos.

- Se buscará establecer, con los proveedores, calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- Las relaciones del Banco con el gobierno, con las entidades gubernamentales y demás entidades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.
- Se mantendrán relaciones transparentes, sin sobornos o influencias indebidas con funcionarios del gobierno, representantes políticos o de cualquier otro grupo.
- El Banco cumple y actúa de acuerdo a las normas y leyes establecidas en materia de Prevención de Legitimación de Capitales y contra el Financiamiento del Terrorismo.
- El Banco respeta los derechos de participación personal de cada colaborador en diálogos sociales, profesionales y políticos en redes sociales, confiando en que esta comunicación se dará de manera responsable y con buen juicio.
- Ningún colaborador puede proveer información relacionada al Banco en medios de comunicación masiva y redes sociales sin la debida autorización del área de Mercadeo o del Vicepresidente y Gerente General.

b) Política sobre la relación con los accionistas

La política de relación con accionistas tiene como objetivo mantener un trato justo y comunicativo con todos los accionistas independientemente del porcentaje de participación de estos con el fin de proteger a los accionistas minoritarios. Banco General (Costa Rica) S.A. es propiedad en un 100% de Banco General SA., por lo que no existe conflicto en la relación con grupos minoritarios de accionistas, sin embargo, en los estatutos de la entidad se establece las reglas sobre las atribuciones de la Asamblea General y las reglas para celebrarlas: en forma ordinaria al menos una vez al año entre los meses de enero a marzo y extraordinariamente por acuerdo de la Junta Directiva, o por acuerdo de la totalidad de los accionistas.

c) Políticas de relación con los colaboradores

El Banco busca que las relaciones derivadas del trabajo estimulen la colaboración y la participación en equipo y los esfuerzos necesarios para librar con éxito los retos y desafíos que se presentan.

La contratación de colaboradores se hace con igualdad de oportunidades y se enmarca en rigurosos estándares de calidad académica, profesional y moral.

El Banco busca propiciar un ambiente de trabajo agradable y productivo, que canalice el potencial y la creatividad de sus colaboradores; además, fomenta el apoyo al trabajo en equipo y a los valores éticos y morales. En esta misma dirección, se preocupa por:

- Establecer programas de capacitación continua para mantener la excelencia y el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Brindar a sus colaboradores compensaciones y beneficios competitivos, otorgar reconocimientos, propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la realimentación en cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales.
- Brindar a los colaboradores un ambiente de trabajo agradable e instalaciones físicas adecuadas; proteger la salud ocupacional del trabajador y el medioambiente.

- Procurar el cumplimiento de metas propuestas, mediante la práctica de valores y el cumplimiento del Código de Ética. El Banco tiene canales abiertos de comunicación de los colaboradores con Capital Humano, Auditoría Interna, la Alta Gerencia y la Junta Directiva si llegare a percibir prácticas no éticas o ilegales, sin que sus derechos se vean perjudicados.
- Respetar la jerarquía a todos sus niveles.
- Promover los valores familiares como base de la sociedad; por ello las relaciones entre colaboradores que arriesguen o quebranten este principio, no serán aceptadas o aprobadas por el grupo.
- Promover la prevención del consumo de sustancias tóxicas y prohibidas por lo que ningún colaborador podrá presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas prohibidas por la ley.
- Apoyar los procesos de retroalimentación, siempre que se realicen a través de los canales adecuados, como una demostración de lealtad al Banco y al resto de los colaboradores.
- Comunicar a los colaboradores, en forma oportuna, los resultados de la evaluación de su desempeño.
- Garantizar que la información personal, médica o de beneficios propias de la relación laboral con el colaborador, sea custodiada por el Banco y manejada por personas idóneas. Garantizar, igualmente, el libre acceso a ella por parte del colaborador con la debida confidencialidad.
- Promover entre los colaboradores la preservación del patrimonio del Banco: equipos, materiales, informaciones tecnológicas y estratégicas e instalaciones operacionales.
- Promover el uso de los medios y tecnologías de comunicación para asuntos pertinentes a su trabajo, teniendo en cuenta la seguridad de la información y la no propagación de mensajes ilegales, pornográficos, racistas o de carácter político o religioso.
- Promover la participación voluntaria de los colaboradores en actividades o eventos que contribuyan al desarrollo de la comunidad.
- Incluir dentro de su fuerza laboral a personas con discapacidad, con el fin de promover la igualdad en las condiciones laborales y calidad de vida.
- Incentivar a sus colaboradores a cuidar su salud, promoviendo un estilo de vida saludable y educando sobre la prevención y detección temprana de enfermedades crónicas.

De la misma manera, el Banco tiene como compromiso:

- No tolerar ningún tipo de discriminación, incluyendo preconceptos de origen, raza, sexo, color, edad, religión, orientación sexual, afiliación política, discapacidad, enfermedad o cualquier otra forma de discriminación.
- No tolerar el trabajo infantil dentro de sus operaciones o en cualquier parte de su cadena de valor.
- No tolerar la práctica de abuso físico, verbal, sexual y cualquier tipo de intimidación, amenazas o acosos de cualquier tipo entre colaboradores del Banco.
- No permitir la contratación de familiares dentro del primero y segundo grado de consanguinidad y primer grado de afinidad. Casos de excepción deberán ser aprobados por la Gerencia General y la Vicepresidencia de Capital Humano y Servicios Corporativos de Banco General, S.A.

Adicionalmente y en línea con estos principios el Banco emite políticas y procedimientos internos detallados para los procesos relacionados al reclutamiento, selección compensación, evaluación y capacitación y desarrollo de los colaboradores, los cuales se encuentran publicados en la Intranet, son debidamente actualizados periódicamente y comunicados a los colaboradores.

d) Políticas sobre la relación con los clientes

Los colaboradores del Banco tienen la responsabilidad de actuar de forma transparente, proactiva e innovadora para satisfacer las expectativas de nuestros clientes; satisfacer sus necesidades financieras, asegurar una relación de mutuo beneficio a largo plazo, y bajo los siguientes principios:

- Conocer al cliente de acuerdo a las leyes vigentes y las normas internas del Banco.
- Servir con excelencia al cliente satisfaciendo todas sus necesidades financieras.
- Tratar a nuestros clientes de forma justa, respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Aplicar rigurosamente las normas establecidas para el otorgamiento de créditos y de toda clase de operaciones financieras.
- Mantener una rigurosa política de total rechazo y de autoprotección contra actuaciones ligadas al blanqueo de capitales, al financiamiento del terrorismo o a prácticas similares. Buscar a toda costa el cumplimiento de las normas legales vigentes como de los reglamentos, normas y procedimientos internos.
- Se acatarán, según los principios de sana competencia, todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas.
- Promover la disponibilidad, términos, calidad de los productos, facilidades y servicios ofrecidos, con argumentos de ventas que se ajusten a la verdad y, por ende, no tergiversen los hechos o induzcan a error, engaño o confusión.
- Se ofrecerá a los clientes servicios financieros integrales, a partir de la construcción de relaciones de confianza a largo plazo, los cuales maximicen la generación de valor.
- Se informará a los clientes, con claridad, los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados a través de los mecanismos de comunicación que dispone el Banco.
- Atención al cliente de sus solicitudes, reclamos y consultas de manera oportuna y precisa y de conformidad con las disposiciones reglamentarias vigentes. El cliente tiene la potestad de elevar sus quejas a la Alta Gerencia, la Junta Directiva, la Oficina del Consumidor Financiero, la Asociación Bancaria Costarricense y la Superintendencia General de Entidades Financieras
- Mantener la confidencialidad de la información de los clientes, con excepción de las requeridas por disposiciones legales, de autoridades judiciales o regulatorias.
- Aplicar los estándares de Servicio al Cliente de Banco General en cuanto a calidad, cuidado del cliente, compromiso y profesionalismo.
- El cliente podrá conocer los servicios e información del Banco a través de las Sucursales, Centro de Atención de Servicio, página WEB y la información pública que se realiza a través de la SUGEF.

Adicionalmente y en línea con estos principios el Banco emite procedimientos internos detallados para los procesos relacionados a la atención y servicio a los clientes, los cuales se encuentran publicados en la Intranet, son debidamente actualizados periódicamente y comunicados a los colaboradores.

e) Políticas sobre la relación con los proveedores

Nuestra actividad nos obliga a mantener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia. En función de ello:

- Fomentamos la práctica de principios éticos con nuestros proveedores. El Banco tiene canales abiertos de comunicación con Auditoría Interna, la Alta Gerencia y la Junta Directiva si llegare a percibir prácticas no éticas o ilegales, sin que sus derechos se vean perjudicados.
- Celebramos procesos de contratación y compras en forma transparente. Estos procesos son regidos por principios de buena fe, economía, responsabilidad y calidad de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por el Banco.
- Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia, servicio y reciprocidad con el Banco.
- Siempre que sea posible, se contratarán proveedores locales.
- Fomentamos las relaciones a largo plazo, basadas en negociaciones justas, transparentes y equitativas.
- Los proveedores contratados por el Banco deben cumplir con las leyes vigentes.
- Promovemos el desarrollo sostenible en toda la cadena de suministro.
- Respetamos los derechos de propiedad intelectual e industrial, por lo que no se pueden establecer relaciones comerciales con proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos o servicios.
- No se procederá a contrataciones donde el colaborador que participe en la misma, tenga relaciones de afinidad o consanguinidad hasta tercer grado.
- Los contratos de relación Banco – Proveedor deberán ser validados antes de su firma por abogados del Banco.

Adicionalmente y en línea con estos principios el Banco emite procedimientos internos detallados para los procesos de selección y relación con proveedores, los cuales se encuentran publicados en la Intranet, son debidamente actualizados periódicamente y comunicados a los colaboradores.

f) Política sobre la relación con la comunidad

El Banco se ha comprometido con la comunidad y con el desarrollo integral del país, sin que ello suponga crear dependencias. En función de ello:

- Apoyamos el desarrollo de iniciativas sociales, atendiendo áreas prioritarias como salud, alimentación, educación, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados, vivienda digna y autogestión.
- Nuestra comunicación masiva, anuncios publicitarios, informes y demás comunicaciones públicas, deben estar construidos sobre la base de transparencia, que garantice a la

comunidad la confiabilidad en la información y solvencia moral que siempre nos ha caracterizado.

- El tono, imágenes y mensajes de nuestra comunicación masiva y publicidad, estarán orientados en todo momento hacia el respeto a las buenas costumbres y la actitud positiva.

  Nuestra estrategia en el área social nos lleva a establecer relaciones perdurables con las organizaciones sin fines de lucro. Las donaciones y el apoyo que se brinden, deben realizarse a través de los canales definidos para este fin.

g) Relación con autoridades gubernamentales

Reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios estables, tanto en los ámbitos económicos como en los políticos y sociales; por ello, nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio dentro de la legislación vigente y a respetar las leyes, normas y principios establecidos.

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los colaboradores autorizados por la Gerencia General. Deberán estar guiadas por un espíritu de cooperación, de cordialidad y de respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario. Las relaciones con representantes de instituciones y autoridades estatales deben reflejar siempre la posición oficial del Grupo a través de colaboradores autorizados.

El colaborador deberá informar previamente a su jefe inmediato, cuando haya sido llamado a prestar declaración, como testigo o aportar otro tipo de pruebas, en los procesos judiciales relacionados con el Grupo que así lo requieran.

h) Política general de comunicación con partes interesadas

A través de nuestro sitio WEB, las partes interesadas tendrán conocimiento del Banco, de los productos y servicios que ofrece, beneficios y promociones, el marco de Gobierno Corporativo, los riesgos administrados y la gestión de sus riesgos, la información financiera en apego a las normas contables y de revelaciones vigentes, los objetivos del Banco, los miembros que conforman la Junta Directiva y la Alta Gerencia, procurando que la misma sea suficiente, oportuna y veraz, de manera que todas las partes interesadas tengan acceso igualitario a la información actualizada en forma permanente.

Como corresponde, el Banco procederá a informar a la Superintendencia, cualquier hecho o situaciones no habituales que pudieran afectar el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los Clientes o afecten el precio o condiciones de los valores emitidos en el mercado de valores.

En el caso de información confidencial o de uso restringido, solamente se suministrará a las entidades autorizadas de acuerdo a lo establecido en las Leyes.

El Banco a través de sus Políticas y Procedimiento internos, define los niveles y facultados para la revelación de datos y las comunicaciones con las partes interesadas.

El cliente además de su sitio WEB puede acudir a las Sucursales y al Centro de Servicio al Cliente para ampliar sus necesidades de información.

i) Política de manejo de conflicto de interés

En el pacto constitutivo del Banco se establecen lineamientos sobre el Conflicto de interés, que se detallan a continuación:

- "Cuando alguno de los asistentes a las sesiones de la Junta Directiva tuviere interés personal en el trámite de una operación o lo tuvieren sus socios o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, deberá retirarse de la respectiva sesión, mientras se discute y se resuelve el asunto en que está interesado. i) El Banco no podrá efectuar operaciones de crédito, directa o indirectamente, con: A.- Los miembros de su propia Junta Directiva y sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive. B.- Las sociedades mercantiles y cooperativas, de las cuales los miembros de la Junta Directiva o funcionarios administrativos del propio Banco, así como sus ascendientes, descendientes, cónyuges, y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, sean representantes legales o posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al quince por ciento del que estuviere acordado. A esta participación deberá agregarse la de sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive. Cuando se utilice esta excepción de la regla, el Director o funcionario administrativo deberá certificar el porcentaje sobre la posesión de acciones, cuotas o participaciones de capital de la sociedad o cooperativa donde tenga interés directo o indirecto. Esta prohibición no se extenderá a los préstamos realizados antes del nombramiento respectivo de la persona que se trate. En casos especiales, podrán realizarse préstamos previo acuerdo específico de la Junta Directiva y de la aprobación expresa por escrito del Superintendente General de Entidades Financieras."
- Cuando a algún miembro de la Alta Gerencia o Responsable de Órgano de Control tuviere interés personal en el trámite de una operación o lo tuvieren sus socios o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, deberán abstenerse de involucrarse en el proceso de aprobación. En el caso de existir algún conflicto de interés que se deba gestionar, la Administración debe informar a la Junta Directiva

El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece lineamientos sobre posibles conflictos de interés:

- Los Ejecutivos, Directores, y cualquier otro ejecutivo involucrado en el proceso de aprobación, deben abstenerse de participar en la presentación, discusión y aprobación de créditos en los cuales estén involucrados como una parte relacionada al mismo, o con la cual pudiera existir un conflicto de interés.
- En los casos que los Directores consideren que existe conflicto de intereses debido a relaciones indirectas o cualquier otra razón con un solicitante de crédito deberá de igual forma excusarse de participar en la discusión y aprobación del crédito.
- Las facilidades crediticias a partes relacionadas le aplican las políticas de crédito aprobadas por la Junta Directiva según corresponda al producto solicitado.

  Los colaboradores que participen en los procesos de recomendación y aprobación para castigo ó la depuración de operaciones castigadas, no deberán participar cuando exista conflicto de intereses, de acuerdo a la definición contenida en el Código de Ética y Conducta de Banco General.

- **Conflicto de Interés General**

  El personal ejecutivo y demás colaboradores del Banco tienen la obligación de actuar con honestidad y ética, buscando siempre la protección de los intereses del Banco. No son permitidas situaciones que signifiquen o puedan significar un conflicto de interés personal y del Banco, tales como:

  Cualquier situación en la cual los colaboradores tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad del desempeño de sus funciones, o que puedan afectar los intereses o la reputación del Banco.

  La aprobación de condiciones especiales para relaciones bancarias que los colaboradores mantengan con el Banco. Se exceptúan los beneficios e incentivos que el Banco ofrece a los colaboradores.

  La participación de un colaborador en el manejo directo de la relación bancaria o en decisiones de crédito u otras decisiones, que puedan afectar económica o moralmente a un cliente del Banco que sea competidor en algún negocio en que el colaborador o sus familiares, hasta un tercer grado de consanguinidad y afinidad, mantengan intereses económicos.

  En caso de presentarse un conflicto de interés de carácter profesional o personal en las relaciones entre colaboradores del Banco, se espera que los colaboradores resuelvan la situación de manera ética y evitar así decisiones parcializadas.

  Ningún colaborador podrá laborar en el Banco y a su vez prestar servicios en otras instituciones financieras o afines, clientes o proveedores del Banco. Se exceptúan las actividades de docencia y aquellas debidamente aprobadas por la Gerencia General.

  Ningún colaborador del Banco debe dar ni recibir trato especial con respecto a las condiciones de empleo, sobre la base de relaciones familiares, sentimentales o personales que los vincule con personas dotadas de autoridad interna o externa.

  Los colaboradores tienen la libertad de comprar y vender acciones, bonos y hacer otras inversiones, siempre y cuando en ellas se observe riguroso cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos pertinentes. Deben abstenerse de utilizar o aprovechar información disponible en razón de su cargo, para satisfacer intereses particulares o personales.

  Los colaboradores deben evitar su participación en actividades externas, que si bien en sí mismas pueden no representar un conflicto de interés, sí podrían afectar desfavorablemente el desempeño laboral al exigirles demasiado tiempo, en detrimento del cabal cumplimiento de las funciones inherentes a su cargo dentro del Banco.

- **Conflicto de Interés en el Manejo de Relaciones**

  Ningún colaborador podrá autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes y proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad y afinidad.

- **Conflicto de Interés en Actividades Comerciales de los Colaboradores**

  Los colaboradores deben evitar participar, directa o indirectamente, en actividades comerciales o profesionales que generen conflicto de interés, real o potencial con el Banco. Todo el personal ejecutivo estará obligado a remitir anualmente al Gerente del área con copia al Departamento de Capital Humano, una lista de aquellas empresas, asociaciones,

gremios, fideicomisos, organizaciones no gubernamentales, fundaciones o negocios que pudiesen generar para ellos, un conflicto de interés real o potencial y en los cuales el colaborador podría ser:

Director o dignatario.

Propietario, socio o accionista de más del 20% de las acciones emitidas y en circulación.

Persona que ejerza influencia significativa en la administración.

Persona que reciba beneficios económicos o materiales.

El Banco reconoce que es imposible citar o describir todos los posibles conflictos de interese reales o potenciales, por lo que confía en el compromiso y en el buen criterio de sus colaboradores. Confía, además, en que ellos procurarán asesoramiento cuando lo consideren necesario, y en que se guiarán por los más altos principios de ética al evaluar sus asuntos profesionales y personales. Cuando alguno de los asistentes a las sesiones de Junta Directiva tuviere interés personal en el trámite de una operación o lo tuvieren sus socios o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o afinidad, deberá retirarse de la respectiva sesión, mientras se discute y se resuelve el asunto.

j) Política de manejo de la información confidencial

En el Código de Ética, se norma la administración de la información confidencial y privilegiada, estableciendo lo siguiente:

“En nuestro Grupo consideramos que la obtención y buen uso de la información es un requisito indispensable, por lo que su administración y manejo debe darse en forma confidencial, responsable, segura y objetiva. Se considera como información confidencial y privilegiada a toda aquella relacionada con el Grupo, los clientes y sus proveedores. Esto incluye información relacionada a colaboradores, plan de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que no sean públicas o cuya divulgación no autorizada pueda perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras del Grupo, clientes o proveedores.

Entendemos por obtener información confidencial y privilegiada, conocer actos, hechos o documentos que por ningún motivo deben llegar al conocimiento público, o que puedan representar un beneficio personal a quien haga uso indebido de los mismos. El Grupo y sus colaboradores se comprometen a salvaguardar y a hacer buen uso de toda la información de carácter confidencial y privilegiada que posean, aún después de separarse del Grupo. El personal ejecutivo debe tomar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de lo establecido en las normas y políticas, relacionadas con manejo o seguridad de la información y en el Manual de Cumplimiento.

Cuando la información confidencial y privilegiada es requerida por una autoridad competente, la solicitud debe ser atendida, previa verificación de los requisitos exigidos por ley, por el jefe inmediato del área de Asesoría Legal o por cualquier otra parte involucrada debidamente facultada. El Grupo y sus colaboradores respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial de otras compañías y se requiere que sus colaboradores respeten dichos derechos.

Todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia. La información, datos, registros y operaciones realizadas con los clientes deberán ser exactas y precisas, de forma que reflejen con transparencia los negocios realizados con el Grupo. En la medida de lo posible, siempre que el marco legal lo permita, los colaboradores deberán cerciorarse de que los clientes han recibido a satisfacción la información requerida. La información proporcionada o el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se

expondrá en forma clara y comprensible.

k) Política de divulgación de valores corporativos, estándares profesionales y código de conducta.

Todos los colaboradores en los primeros días de ingreso al Banco deben recibir un programa de inducción que transmita los valores corporativos, los estándares profesionales y de servicio al cliente, las diferentes regulaciones que deben de seguir, así como el Código de Conducta que rigen nuestras actuaciones, haciendo énfasis en el tema de conflicto de interés.

El Banco cuenta con una intranet, en la cual se publican todas las normas, políticas y procedimientos de las áreas y se actualizan periódicamente. Cada vez que se modifican el colaborar recibe un aviso para que proceda con su lectura y actualización.

El Banco realiza capacitaciones en línea sobre algunos de los temas relevantes con el fin de divulgar y mantener actualizado al personal, entre ellos el Código de Conducta, conflicto de interés, temas de riesgo y regulaciones.

Periódicamente se realizan comunicaciones para promover el Código de Ética, conflicto de interés y ejemplificar los estándares y valores del Banco.

l) Política sancionatoria

El Código de Ética y Conducta, establece que será sancionado disciplinaria o legalmente de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Código de Trabajo y la legislación bancaria, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes vigentes, si se detecta un incumplimiento de las políticas, la jefatura inmediata de quien cometió el error deberá de proceder acorde con la gravedad de dicho incumplimiento, previa coordinación con el Departamento de Capital Humano.

Los representantes legales, Directores y colaboradores que incumplan las políticas, procedimientos y controles serán sometidos a la aplicación del régimen sancionatorio interno del Banco General (Costa Rica) S.A.; sin perjuicio de las otras sanciones señaladas en el ordenamiento jurídico y respetando los principios del debido proceso y la potestad del patrono de aplicar sanciones correspondientes.

Para el caso de los colaboradores, se establecen las siguientes sanciones, dependiendo de la gravedad de la actuación según sea apreciado en cada caso concreto:

- Amonestación escrita.
- Suspensión de trabajo sin goce de salario, que se aplicará hasta por tres días.
- Despido Inmediato sin responsabilidad patronal.

Estas medidas quedarán a criterio de la Gerencia Ejecutiva de Capital Humano, luego de haber realizado el análisis del caso en conjunto con el Gerente inmediato del funcionario.

Las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia serán establecidas por la Junta Directiva.

En el caso de Directores y representantes legales quedará a criterio de la Junta Directiva el tipo de sanción a aplicar. No aplican sanciones para los accionistas dado que Banco General (Costa Rica) S.A., pertenece en su totalidad a Banco General, S.A.