

## Código de Gobierno Corporativo

Responsable:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo	Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos	Órgano de Dirección
Jefatura de Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo	Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos	Órgano de Dirección
Tatiana Rodriguez Solis	Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos	Órgano de Dirección
06-11-2024	12-12-2024	09/01/2025

**PROXIMA REVISIÓN:** 09 de enero del 2026

TABLA DE CONTENIDO	
<b>CAPITULO I</b>	<b>7</b>
<b>DESCRIPCIONES GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>ARTICULO 1. PROPOSITO</b>	<b>7</b>
<b>ARTICULO 2. ALCANCE</b>	<b>7</b>
<b>ARTICULO 3. DEFINICIONES</b>	<b>7</b>
<b>ARTICULO 4. MARCO REGULATORIO</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II</b>	<b>12</b>
<b>PRINCIPIOS RECTORES DE COOCIQUE R.L Y SUBSIDIARIAS</b>	<b>12</b>
<b>ARTICULO 5. OBJETIVOS PRINCIPALES</b>	<b>12</b>
<b>ARTICULO 6. CULTURA</b>	<b>12</b>
<b>ARTICULO 7. MISION, VISION Y VALORES</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO III</b>	<b>13</b>
<b>ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>13</b>
<b>ARTICULO 8. ESTRUCTURA</b>	<b>13</b>
<b>Apartado I</b>	<b>14</b>
<b>Asamblea Anual de Delegados</b>	<b>14</b>
<b>ARTICULO 9. ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS</b>	<b>14</b>
<b>ARTICULO 10. NOMBRAMIENTO DE DELEGADOS</b>	<b>15</b>
<b>Apartado II</b>	<b>15</b>
<b>Órgano de Dirección</b>	<b>15</b>
<b>ARTICULO 11. ORGANO DE DIRECCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>ARTICULO 12. NOMBRAMIENTO E INTEGRACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>ARTICULO 13. SUCESIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>ARTICULO 14. RESPONSABILIDADES GENERALES DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>ARTICULO 15. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>18</b>
<b>Apartado III</b>	<b>19</b>
<b>Órganos Sociales</b>	<b>19</b>
<b>ARTICULO 16. ÓRGANOS SOCIALES</b>	<b>19</b>
<b>ARTICULO 17. SUCESIÓN DE LOS ÓRGANOS SOCIALES</b>	<b>19</b>
<b>ARTICULO 18. IDONEIDAD Y PERFIL DE LOS DIRECTORES</b>	<b>19</b>
<b>ARTICULO 19. REQUISITOS DE LOS ORGANOS SOCIALES</b>	<b>20</b>

<b>ARTICULO 20. SELECCIÓN DE ÓRGANOS SOCIALES</b>	20
<b>ARTICULO 21. DIETAS DE LOS ORGANOS SOCIALES</b>	21
<b>Apartado IV</b>	21
<b>Comités Técnicos y Comisiones de Apoyo a la Gerencia</b>	21
<b>ARTICULO 22. COMITES TÉCNICOS</b>	21
<b>ARTICULO 23. COMISIONES DE APOYO A LA GERENCIA</b>	22
<b>Alta Gerencia</b>	23
<b>ARTICULO 24. ALTA GERENCIA</b>	23
<b>ARTICULO 25. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA ALTA GERENCIA</b>	23
<b>ARTICULO 26. IDONEIDAD DE LA ALTA GERENCIA</b>	24
<b>ARTICULO 27. PLANES DE SUCESIÓN PARA MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA</b>	25
<b>ARTICULO 28. SUPERVISIÓN A LA ALTA GERENCIA</b>	25
<b>ARTICULO 29. REQUISITOS PARA LA ALTA GERENCIA</b>	25
<b>Apartado VI</b>	26
<b>Auditoría Interna Corporativa</b>	26
<b>ARTICULO 30. SOBRE LA UNIDAD O FUNCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA</b>	26
<b>ARTICULO 31. COMITÉ DE AUDITORIA Y SUS FUNCIONES</b>	27
<b>Apartado VII</b>	27
<b>Auditoría Externa</b>	27
<b>ARTICULO 32. AUDITORIA EXTERNA</b>	27
<b>Apartado VIII</b>	27
<b>Órgano de Control</b>	27
<b>ARTICULO 33. ORGANOS DE CONTROL</b>	28
<b>CAPITULO IV</b>	28
<b>MODELO DE TOMA DE DECISIONES</b>	28
<b>ARTICULO 34. MODELO TOMA DE DECISIONES</b>	28
<b>ARTICULO 35. LINEAMIENTOS EN EL MODELO DE TOMA DE DECISIONES</b>	29
<b>CAPITULO V</b>	30
<b>TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS</b>	30
<b>ARTICULO 36. TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS</b>	30
<b>ARTICULO 37. ACCESO A LA INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	31
<b>ARTICULO 38. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	31

<b>ARTICULO 39. REVELACIONES MINIMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	32
<b>ARTICULO 40. OTRAS RESPONSABILIDADES</b>	33
<b>CAPITULO VI</b>	33
<b>FONDOS DE ORIGEN PÚBLICO</b>	33
<b>ARTICULO 41. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN</b>	33
<b>ARTICULO 42. SISTEMA BANCA PARA EL DESARROLLO (SBD)</b>	34
<b>ARTICULO 43. SISTEMA FINANCIERO NACIONAL PARA LA VIVIENDA (SFNV)</b>	34
<b>CAPITULO VII</b>	35
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	35
<b>ARTICULO 44. GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD</b>	35
<b>CAPITULO VIII</b>	37
<b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	37
<b>ARTICULO 45. MARCO DE GOBIERNO DE TI</b>	37
<b>CAPITULO IX</b>	38
<b>RETRIBUCIONES</b>	38
<b>ARTICULO 46. RETRIBUCIONES E INCENTIVOS</b>	38
<b>ARTICULO 47. REMUNERACIONES, DÁDIVAS Y CUALQUIER TIPO DE COMPENSACIÓN.</b>	39
<b>CAPITULO X</b>	40
<b>CAPACITACIÓN</b>	40
<b>ARTICULO 48. CAPACITACIÓN A DELEGADOS</b>	40
<b>ARTICULO 49. INDUCCION Y CAPACITACION</b>	40
<b>CAPITULO XI</b>	40
<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	40
<b>ARTICULO 50. CÓGIDO DE CONDUCTA</b>	40
<b>CAPITULO XII</b>	41
<b>RIESGOS</b>	41
<b>ARTICULO 51. ESTRUCTURA PARA GESTIÓN DE RIESGOS</b>	41
<b>ARTICULO 52. GESTIÓN CORPORATIVA DE RIESGOS</b>	41
<b>ARTICULO 54. IDENTIFICACION DEL RIESGO, MEDICION Y COMUNICACION</b>	42
<b>ARTICULO 55. APETITO DE RIESGO Y DECLARACION DEL APETITO DE RIESGO</b>	42
<b>CAPITULO XIII</b>	43

<b>LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA</b>	<b>43</b>
<b>ARTICULO 56. GESTION DE RIESGOS DE LC/FT/FPADM</b>	<b>43</b>
<b>ARTICULO 57. RESPONSABILIDADES SOBRE LA GESTION DE RIESGOS LC/FT/FPADM</b>	<b>44</b>
<b>ARTICULO 58. RESPONSABILIDAD DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN</b>	<b>44</b>
<b>ARTICULO 58. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA GERENCIA</b>	<b>46</b>
<b>CAPITULO XIV</b>	<b>47</b>
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>47</b>
<b>ARTICULO 59. CUMPLIMIENTO NORMATIVO CORPORATIVO</b>	<b>47</b>
<b>ARTICULO 60. RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO CORPORATIVO</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO XV</b>	<b>48</b>
<b>POLITICA SOBRE LA RELACIÓN CON ASOCIADOS Y CLIENTES</b>	<b>48</b>
<b>ARTICULO 61. POLITICA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>48</b>
<b>ARTICULO 62. ATENCION AL CLIENTE EN CUANTO A RECLAMOS Y CONSULTAS</b>	<b>49</b>
<b>ARTICULO 63. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION</b>	<b>49</b>
<b>ARTICULO 64. CONFIDENCIALIDAD CON TERCEROS</b>	<b>50</b>
<b>ARTICULO 65. CONFIDENCIALIDAD EN PROCESOS RELACIONADOS AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7786 Y SUS REFORMAS</b>	<b>50</b>
<b>ARTICULO 66. SECRETO BANCARIO</b>	<b>51</b>
<b>ARTICULO 67. IGUALDAD DE TRATO</b>	<b>52</b>
<b>CAPITULO XVI</b>	<b>52</b>
<b>POLITICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERES</b>	<b>52</b>
<b>ARTICULO 68. CONFLICTOS DE INTERES</b>	<b>52</b>
<b>ARTICULO 69. GESTION DE CONFLICTOS DE INTERES CON EL ASOCIADO Y CLIENTE</b>	<b>53</b>
<b>CAPITULO XVII</b>	<b>54</b>
<b>POLITICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPPO Y GRUPOS DE INTERES</b>	<b>54</b>
<b>ARTICULO 70. RESPONSABILIDAD DEL ORGANO DE DIRECCIÓN</b>	<b>54</b>
<b>ARTICULO 71. FUNCIONES DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN DE LA CONTROLADORA</b>	<b>55</b>
<b>CAPITULO VXIII</b>	<b>56</b>
<b>POLITICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES</b>	<b>56</b>

<b>ARTICULO 72. RELACIÓN CON PROVEEDORES</b>	56
<b>CAPITULO XIX</b>	56
<b>POLITICA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	56
<b>ARTICULO 73. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	56
<b>ARTICULO 70. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	57
<b>ARTICULO 71. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ALTA GERENCIA</b>	57
<b>CAPITULO XX</b>	58
<b>PROHIBICIONES</b>	58
<b>ARTICULO 72. INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES DEL PUESTO</b>	58
<b>HISTORIAL DE MODIFICACIONES</b>	59

## CAPITULO I

### DESCRIPCIONES GENERALES

#### ARTICULO 1. PROPOSITO

Este documento tiene por objeto dar a conocer los órganos de gobierno que tiene Coocique R.L y Subsidiarias: *Fiduciaria FICQ S.A, Inmobiliaria Coocique S.A y Agencia de Seguros Coocique S.A.*, así como las políticas que permitan asegurar la adopción de buenas prácticas en concordancia con lo establecido en el acuerdo *CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo* y 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.*

El sistema de Gobernanza Corporativa de Coocique R.L y Subsidiarias descansa fundamentalmente en la distribución de funciones entre Órgano de Dirección, Alta Gerencia, y Comités Técnicos o Comisiones de Apoyo.

#### ARTICULO 2. ALCANCE

Coocique R.L. es una entidad que funciona como controladora de un grupo o conglomerado financiero costarricense y el Código de Gobierno Corporativo es de acatamiento obligatorio para las entidades miembros de dicho grupo o conglomerado que sean reguladas por todas las superintendencias vigentes.

Lo establecido en este documento es aplicable, y de acatamiento obligatorio, a todos los miembros de Órganos Sociales, Alta Gerencia, trabajadores y cualquier otra parte interesada que tenga relación con la cooperativa y subsidiarias.

### ARTICULO 3. DEFINICIONES

- a) **Asamblea:** Órgano Colegiado conformado por delegados en pleno goce de sus derechos. Autoridad máxima y Gobierno de la Cooperativa.
- b) **Auditoría Interna:** Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- c) **Alta Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad, corresponde al Gerente General, y Subgerente.
- d) **Código de Conducta:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus trabajadores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, LC/FT/FPADM, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.
- e) **Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.



- f) **Director:** Cualquier persona física integrante de una junta directiva o de un consejo de administración o de cualquier otro órgano directivo equivalente en sus funciones a los dos primeros.
- g) **Director independiente:** Miembro del Órgano de Dirección que no tenga ni haya tenido ninguna responsabilidad de gestión o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir, limitar, obstaculizar o condicionar el ejercicio de su juicio objetivo.
- h) **Comité de Educación y Bienestar Social:** Órgano colegiado responsable de la programación y coordinación de los planes de educación, capacitación y divulgación cooperativa que se proyecten dentro de la organización a nivel central y en todas las localidades donde funcionen agencias o periféricas.
- i) **Comité de Vigilancia:** Órgano colegiado, que funciona como representante de los delegados, cuya función es fiscalizar las operaciones, actividades y transacciones realizadas por la cooperativa, este comité es electo por la asamblea. También debe informar a la asamblea lo que corresponda.
- j) **Comités Técnicos:** Comisiones de trabajo de carácter obligatorio con funciones y requerimientos especializados. Según los acuerdos *CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo* y *CONASSIF 5-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*, *CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva*, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786. estos son: Comité de Auditoría Corporativa, Comité de Riesgos Corporativo, Comité de Remuneraciones Corporativo, Comité de Nominaciones o su equivalente y Comité de Tecnología y Seguridad de la Información y Comité de Cumplimiento Corporativo.
- k) **Gerente General:** Representante legal de la Cooperativa, ejecutivo responsable ante el Órgano de Dirección del cumplimiento de los acuerdos de este Consejo, de la adecuada gestión financiera y administrativa de la entidad, ya sea por ejecución personal o por medio de subalternos. Representa la máxima autoridad administrativa en una persona jurídica.
- l) **Gobierno Corporativo:** Sistema compuesto por un conjunto de normas, organismos internos, prácticas, conductas, éticas, valores, principios, políticas que constituyen la cultura de Coocique R.L y Subsidiarias, permitiendo la existencia de



relaciones armónicas, justas, equitativas, solidarias y transparentes entre los diferentes públicos interesados en la vida institucional.

- m) **Idoneidad:** El grado en que se considera que una persona posee honorabilidad y tiene, los conocimientos, las competencias, las habilidades y la experiencia adecuados para desempeñar sus funciones. La idoneidad también incluye la honestidad, la integridad y la independencia de ideas de cada persona y su capacidad para dedicar el tiempo suficiente al desempeño de sus funciones.
- n) **LC/FT/FADM:** Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- o) **Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa": La primera se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad. La segunda incluye la unidad de riesgos la unidad o función de cumplimiento normativo, la unidad de cumplimiento corporativo y la unidad de gobernanza corporativo. La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente.
- p) **Modelo de toma de decisiones:** Marco regulatorio que delimita las responsabilidades generales del órgano de dirección y la forma en la que desarrollan aspectos sobre desempeño, estrategia, gobernanza, talento e integridad.
- q) **Órgano de Dirección:** Se refiere al máximo órgano de control de Coocique R.L y Subsidiarias órgano que es delegatario de la autoridad superior por parte de la Asamblea de Delegados y que responde al nombre de Consejo de Administración o Junta Directiva.
- r) **Órganos Sociales:** También definidos como órganos cooperativos. Son aquellos cuerpos colegiados originados en la Ley de Asociaciones Cooperativas cuya estructura, composición y responsabilidades generales son definidas por la Asamblea de Delegados. Corresponde al Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, asimismo se considera el Tribunal Electoral y de Nominaciones, y los Comités Auxiliares de Apoyo a Agencias.
- s) **Órganos de control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del Órgano de Dirección, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada



de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: la auditoría interna o equivalente, la unidad o función de cumplimiento normativo y la unidad de cumplimiento corporativo, la unidad de riesgos y la unidad de gobernanza corporativa.

- t) **Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- u) **Parte Interesada:** Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la entidad, en su grupo o conglomerado financiero, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- v) **Puestos Claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
- w) **Sistema de Información Gerencial:** Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.
- x) **Trabajador:** Persona física contratada por Coocique R.L y Subsidiarias, ya sea por tiempo definido o indefinido.
- y) **Tribunal Electoral y de Nominaciones:** Órgano colegiado, nombrado por la Asamblea General, encargado de organizar, controlar, dirigir y velar por que los procesos electorarios de la cooperativa se lleven a cabo de forma transparente y ordenada.
- z) **Vehículo de Administración de Recursos de Terceros:** Fideicomiso, fondo de inversión, fondo de pensión, fondo de capitalización laboral o recursos de terceros administrados por una entidad regulada por alguna de las superintendencias del Sistema Financiero Nacional.

#### ARTICULO 4. MARCO REGULATORIO

- a) *CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.*
- b) *CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.*
- c) *CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.*



- d) *SUGEF 24-22 Reglamento para calificar las entidades financieras*
- e) *N° 4179 Ley de Asociaciones Cooperativas.*
- f) *D-RD-DH-01 Organigrama Coocique.*
- g) *R-RD-AD- 01, Reglamento del Órgano de Dirección.*
- h) *R-RD-GB-01 Reglamento de director Independiente.*
- i) *R-RD-AD-12 Código de Conducta.*
- j) *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*
- k) *R-RD-AD-08 Reglamento del Tribunal Electoral*
- l) *R-RD-GG-01 Reglamento de Comités y Comisiones.*
- m) *M-UC-DH-04 Manual de Inducción y Plan de Sucesión.*
- n) *N° 8634 Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.*
- o) *N° 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.*
- p) *L-RD-AD-01 Política de Conflictos de Interés.*
- q) *R-RD-AD-11 Reglamento de inducción y capacitación de directores.*
- r) *SUGEF 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos y en el documento.*
- s) *L-RD-UR-01 Políticas de Administración Integral de Riesgos.*
- t) *R-RD-AD-13, Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social.*
- u) *L-RD-AD-02, Política de Idoneidad Coocique R.L y Subsidiarias*
- v) *L-UC-GB-01 Marco Evaluación de Desempeño Órgano de Dirección y Comités Técnicos.*

## CAPITULO II

### PRINCIPIOS RECTORES DE COOCIQUE R.L Y SUBSIDIARIAS

#### ARTICULO 5. OBJETIVOS PRINCIPALES

Los objetivos principales de Coocique R.L y Subsidiarias se detallan en el E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.

## ARTICULO 6. CULTURA

El Órgano de Dirección debe asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida, para ello debe:

- a) Establecer y cumplir los valores corporativos definidos en el plan estratégico, que aplican para sí mismo, la Alta Gerencia, demás empleados de la entidad y partes interesadas que, por sus funciones o cargos, participen en el Gobierno Corporativo de la entidad; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética, los valores se encuentran definidos en el *R-RD-AD-12 Código de Conducta*.
- b) Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo a la organización las expectativas del Órgano de Dirección y la importancia de que la entidad opere conforme al Apetito de Riesgo declarado.
- c) Aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen la entidad.
- d) Establecer las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás trabajadores ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad.

## ARTICULO 7. MISION, VISION Y VALORES

- a) **Misión:** Impulsamos el bienestar integral de nuestras personas asociadas, mediante soluciones confiables y sostenibles.
- b) **Visión:** Cooperativa líder en servicios financieros de alta tecnología.
- c) **Valores Institucionales:** confianza, adaptabilidad, creatividad y sentido humano.

## CAPITULO III

### ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

## ARTICULO 8. ESTRUCTURA

El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad, así como de proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al respecto.

El Órgano de Dirección y la Alta Gerencia son responsables de revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno, de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros bajo su responsabilidad.

La entidad, al ser una organización cooperativa, posee una composición particular definida legamente por la *N° 4179 Ley de Asociaciones Cooperativas*; que impacta el tamaño, la estructura de propiedad, la naturaleza jurídica, la complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el perfil de riesgo y el potencial impacto de sus operaciones sobre terceros. Por tal razón, el marco de Gobierno Corporativo se diseña, implementa y evalúa de forma proporcional y diferenciada, siempre teniendo como referencia el acuerdo *CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, el acuerdo *CONASSIF 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia*, *SUGEF 24-22 Reglamento para calificar las entidades financieras* de entidades y empresas supervisadas y las buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo.

La estructura de Gobierno Corporativo de Coocique R.L y Subsidiarias está compuesta por:

- a) Asamblea General de Delegados.
- b) Órgano de Dirección (nombrado por asamblea).
- c) Comité de Vigilancia (nombrado por asamblea).
- d) Comité de Educación y Bienestar Social (nombrado por asamblea).
- e) Tribunal Electoral y de Nominaciones (nombrado por asamblea).
- f) Comités Técnicos nombrados por el Órgano de Dirección.
- g) Comisiones de Apoyo a la Gerencia.
- h) Alta Gerencia.
- i) Auditoría Interna.
- j) Auditoría Externa.
- k) Órganos de Control.

La estructura de Organizacional de Coocique R.L y Subsidiarias se presenta en el documento vigente *D-RD-DH-01 Organigrama Estructural de Coocique R.L y Subsidiarias*.

## Apartado I

### Asamblea Anual de Delegados

#### ARTICULO 9. ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

La Asamblea General de delegados es la autoridad máxima de Coocique R.L y Subsidiarias, y expresa su voluntad colectiva. Sus acuerdos son obligatorios para los presentes, ausentes, conformes o disconformes, siempre que se hubieran tomado de conformidad con lo definido *Ley de Asociaciones Cooperativas*, leyes de intermediación financiera, *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, entre otras.

La Asamblea General está conformada por (244) doscientos cuarenta y cuatro delegados nombrados en propiedad y 60 (sesenta) suplentes, en las asambleas regionales.

La Asamblea anual ordinaria de delegados se efectúa en el mes de marzo de cada año.

Las facultades de la asamblea Ordinaria de Delegados está establecida en *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*

#### ARTICULO 10. NOMBRAMIENTO DE DELEGADOS

El nombramiento de delegados de Coocique R.L y Subsidiarias tiene vigencia por cuatro asambleas anuales ordinarias de Delegados y las extraordinarias que se efectúen durante ese período, los mismos pueden ser reelectos y solo los asociados en pleno goce de sus derechos pueden fungir como delegados.

La elección de delegados se efectúa cada dos años en un 50% del total de delegados.

## Apartado II

### Órgano de Dirección

#### ARTICULO 11. ORGANO DE DIRECCIÓN

El Órgano de Dirección es el primer depositario de la autoridad de la Asamblea de Delegados, es el órgano colegiado a cuyo cargo esta la Dirección superior de la entidad, será el responsable de la estrategia, la gestión de riesgos, la solidez financiera de la organización interna y estructura del Gobierno Corporativo.

Delega la administración de las tareas operativas, pero no la responsabilidad y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités.

El Órgano de Dirección se integra por siete directores propietarios electos por asamblea, por un periodo de tres años, y dos directores independientes electos por el órgano, tal a como lo defina la normativa relacionada.

Debe mantener una estructura apropiada en número y composición de sus integrantes, que le permita asumir y cumplir con las responsabilidades que se le asignan bajo una visión independiente.

## **ARTICULO 12. NOMBRAMIENTO E INTEGRACIÓN**

El Órgano de Dirección es nombrado por Asamblea de Delegados, se elige acorde con lo dispuesto en la *N° 4179 Ley de Asociaciones Cooperativas*, el *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, y en cumplimiento de lo indicado en el documento *L-RD-AD-02 Política de Idoneidad de Coocique y Subsidiarias*.

Los miembros propietarios que resultaren electos en la Asamblea General de Delegados son convocados por el Gerente, para que, dentro de los quince días siguientes, proceda a integrarse, eligiendo de su seno un presidente, un vicepresidente, un secretario y cuatro vocales. La sesión de integración es presidida por el Gerente General de Coocique R.L y Subsidiarias.

Los miembros del Órgano de Dirección deben reunirse en sesiones ordinarias, y extraordinarias según corresponda, asimismo deben de participar en las sesiones de trabajo convocadas por los diferentes comités en los que formen parte. Las sesiones se realizan de manera presencial, electrónica o por videoconferencia y pueden ser convocadas por el Presidente, cuatro de sus miembros propietarios, el Gerente General o por acuerdo del Comité de Vigilancia.

La definición de las sesiones de trabajo del Órgano de Dirección se establece mediante un acuerdo tomado en la sesión extraordinaria de integración que se celebra en el mes de

marzo, donde se establece las semanas, el día específico y la hora de cada mes, en que debe sesionar ordinariamente; y en sesión extraordinaria cuando se requiera, previa convocatoria. Para las sesiones de subsidiarias se establece de la misma manera y también lo hace el Órgano de Dirección cuando amerite algún tema pendiente.

Los miembros del Órgano de Dirección no pueden desempeñar cargos de Alta Gerencia o como trabajadores de Coocique R.L y Subsidiarias.

Otras disposiciones generales, deberes, responsabilidades, funciones, atribuciones, asistencia, quorum, detalle de sesiones, representaciones, tratamiento de actas, etc., están establecidos en el *R-RD-AD- 01, Reglamento del Órgano de Dirección*, *R-RD-GB-01 Reglamento de director Independiente*.

### **ARTICULO 13. SUCESIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN**

La sucesión de miembros del Órgano de Dirección se ampara en lo establecido en la N°4179 *Ley de Asociaciones Cooperativas* y a nuestro *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, donde la Asamblea elige también por un período de tres años a dos suplentes, los cuales sustituyen a los propietarios en sus ausencias temporales, ocasionales o definitivas, de acuerdo con lo establecido en el *R-RD-AD- 01, Reglamento del Órgano de Dirección*.

### **ARTICULO 14. RESPONSABILIDADES GENERALES DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN**

El Órgano de Dirección posee las siguientes responsabilidades generales:

- a) 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.
- b) Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- c) Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- d) Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- e) Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- f) Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.

- g) Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- h) Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
  - i. La relación con clientes, socios, asociados y otras partes Interesadas.
  - ii. La relación con proveedores o terceros contratados.
  - iii. Las relaciones intragrupo.
- i) Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- j) Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- k) Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- l) Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- m) Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.
- n) Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los Órganos de Control, promoviendo esta cultura en toda la organización.
- o) 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.
- p) Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.

Otras funciones o responsabilidades se encuentran establecidas en los documentos *R-RD-AD- 01 Reglamento del Órgano de Dirección* y *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*

## ARTICULO 15. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

El Órgano de Dirección debe emitir y actualizar de forma periódica las normas sobre su funcionamiento operativo, apoyándose en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada con su organización, derechos, responsabilidades y actividades sustantivas.

Además de mantener actas y demás registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones. Estos deben ser puestos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.

### Apartado III

### Órganos Sociales

## ARTICULO 16. ÓRGANOS SOCIALES

El Órgano de Dirección, el Comité de Vigilancia, el Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal Electoral y de Nominaciones son nombrados por asamblea de delegados, asimismo como órganos de apoyo a los cuerpos de dirección, vigilancia, y administración la asamblea de delegados nombra al Tribunal Electoral y de Nominaciones y otros órganos, comités que puedan establecerse con base a la ley vigente y a criterio de la asamblea. El nombramiento, funciones, atribuciones y deberes se basan en lo indicado en el E-RP-AD-01, *Estatuto Social de Coocique R.L.*, *R-RD-AD-13, Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social* y en el *R-RD-AD-08 Reglamento del Tribunal Electoral y de Nominaciones*.

## ARTICULO 17. SUCESIÓN DE LOS ÓRGANOS SOCIALES

La sucesión de miembros de Órganos Sociales se ampara en lo establecido en la N°4179 *Ley de Asociaciones Cooperativas* y a nuestro *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, donde la Asamblea elige también por un período de tres años a los suplentes establecidos en la normativa.

## ARTICULO 18. IDONEIDAD Y PERFIL DE LOS DIRECTORES

El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar políticas o normativa interna para regular y determinar la idoneidad de las personas que ocupan o vayan a ocupar un puesto

en dicho órgano, con el fin de que su conformación asegure un balance de habilidades, competencias y conocimientos y que, de forma conjunta, posean las aptitudes necesarias para dirigir la entidad. Los criterios de idoneidad aplicables a cada uno de los Órganos Sociales se indican en la *L-RD-AD-02, Política de Idoneidad Coocique R.L y Subsidiarias*.

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*, establece regulación específica con criterios mínimos sobre honorabilidad, integridad, experiencia, formación académica, conocimientos, dedicación de tiempo y adecuada gestión de los conflictos de interés reales, potenciales o aparentes, que permita que las personas que desempeñen o sean nominadas para ocupar puestos Órganos Sociales y la alta gerencia de las entidades, sean idóneas para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones prudenciales y legales.

#### **ARTICULO 19. REQUISITOS DE LOS ORGANOS SOCIALES**

Los miembros de los Órganos Sociales deben contar con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, entre otros, se debe considerar que:

- a) Sean personas de reconocida honorabilidad.
- b) Comprenden su papel en el Gobierno Corporativo.
- c) Sean capaces de ejercer un juicio sólido y objetivo sobre los asuntos relacionados con la entidad.
- d) Tienen, la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
- e) Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
- f) Los miembros del Órgano de Dirección que participan en comités técnicos deben contar con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.
- g) Los Órganos Sociales debe estar conformado por personas con un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir a la entidad.
- h) Cumplir con los criterios establecidos en la *L-RD-AD-02, Política de Idoneidad Coocique R.L y Subsidiarias*.

## ARTICULO 20. SELECCIÓN DE ÓRGANOS SOCIALES

Coocique R.L y Subsidiarias promueve la participación de sus miembros, mediante capacitaciones y actividades de desarrollo gerencial, a nivel de asociados, delegados y comités de apoyo.

La elección de miembros de Órganos Sociales es un proceso participativo regulado por el Tribunal Electoral y de Nominaciones, órgano que a la vez es elegido por la Asamblea, se debe de cumplir con lo indicado *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, y *L-RD-AD-02 Política de Idoneidad Coocique y Subsidiarias*.

Dentro de los objetivos principales, definidos en el Estatuto Social, se encuentra:

- a) Promover la participación de los asociados y delegados en el proceso democrático de elección de directores y dirigentes, dentro de los principios universales del Cooperativismo.

El Tribunal Electoral y de Nominaciones debe:

- b) Garantizar que los candidatos estén calificados para servir como miembros de dicho órgano.
- c) Garantizar que no tengan conflictos de intereses que les impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente, o bien, que, en caso de tenerlos, existen políticas para su correcta gestión.
- d) Garantizar que deben ser capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.
- e) Contar con un proceso claro, formal y riguroso para identificar, evaluar y seleccionar a los candidatos del Órgano de Dirección.
- f) Velar por la existencia de un plan de sucesión en relación con sus integrantes y transmitir los deberes y responsabilidades a los nuevos integrantes del Órgano de Dirección.

## ARTICULO 21. DIETAS DE LOS ORGANOS SOCIALES

La forma de retribución de los miembros de Órganos Sociales se establece en *R-RD-AD-06, Reglamento de pago de dietas de Órganos Sociales y miembros de Comités Auxiliares*, documento que es de aprobación de la asamblea de delegados.

## Apartado IV

### Comités Técnicos y Comisiones de Apoyo a la Gerencia

#### ARTICULO 22. COMITES TÉCNICOS

El Órgano de Dirección nombra comités técnicos, con funciones y requerimientos especializados que contribuyan y apoyen su gestión. Su conformación requiere de al menos dos de sus miembros, los cuales deben de poseer los conocimientos y experiencia necesaria según sea la naturaleza del Comité.

Se detallan a continuación:

- a) Comité de Auditoría Corporativo.
- b) Comité de Cumplimiento Corporativo.
- c) Comité de Riesgos Corporativo.
- d) Comité de Tecnología y Seguridad de la Información.
- e) Comité de Remuneraciones Corporativo.
- f) Comité de Nominaciones o su equivalente.

Los comités de trabajo del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia son corporativos, por lo que la discusión de temas y disposición de acuerdos para las subsidiarias ocurrían en los distintos comités vigentes.

Los comités cuentan con normativa que regula su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informa al Órgano de Dirección. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones están regulados en *R-RD-GG-01 Reglamento de Comités y Comisiones*.

El Órgano de Dirección debe considerar la rotación periódica de los miembros de los comités, para evitar la concentración excesiva del poder y promover nuevas perspectivas. Esta rotación debe tomar en cuenta las competencias y experiencia de los miembros nominados.

Los comités técnicos son presididos por un miembro del Órgano de Dirección; además, el presidente de un comité no debe ser presidente de otro comité.

El Comité de nominaciones (equivalente al Tribunal Electoral y de Nominaciones) es elegido por la Asamblea.

### **ARTICULO 23. COMISIONES DE APOYO A LA GERENCIA**

Son comisiones de trabajo con funciones y requerimientos especializados para apoyar el trabajo de la Gerencia.

- a) Comisión de Normativa Administrativa y Asuntos Jurídicos.
- b) Comisión Gerencial
- c) Comisión de Arquitectura Empresarial.
- d) Comisión de Modernización.
- e) Comisión de comunicación en caso de Crisis.
- f) Comisión de Aprobaciones

Las funciones, periodicidad, libro de actas, y otros lineamientos para la función de estas comisiones se encuentran establecidos en el documento *R-RD-GG-01, Reglamento de Comités y Comisiones*.

### **Alta Gerencia**

### **ARTICULO 24. ALTA GERENCIA**

Bajo la supervisión del Órgano de Dirección, la Alta Gerencia debe gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por dicho Órgano. Asimismo, debe supervisar las áreas operativas de la entidad para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

La Alta Gerencia de Coocique R.L y Subsidiarias es representada por el Gerente General y Subgerente General y de Operaciones.

**ARTICULO 25. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA ALTA GERENCIA**

Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia:

- a. Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- b. Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- c. Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Proporcionar, al Órgano de Dirección, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
  - i. Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
  - ii. Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
  - iii. Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
  - iv. Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros administrados y a la entidad.
  - v. Fallas del sistema de control interno.
  - vi. Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
  - vii. Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o del Órgano de Dirección sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
- g. Implementar las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.

- h. Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- i. Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.

#### **ARTICULO 26. IDONEIDAD DE LA ALTA GERENCIA**

Los miembros de la Alta Gerencia deben contar con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad. Deben ser seleccionados por medio de un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en cuestión indicadas en la *L-RD-AD-02, Política de Idoneidad Coocique R.L y Subsidiarias y el M-UC-DH-01, Manual Descriptivo Clases de Puestos.*

#### **ARTICULO 27. PLANES DE SUCESIÓN PARA MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA**

Para la sucesión de los miembros de Alta Gerencia se utilizan los lineamientos definidos en el documento *L-UC-DO-04 Política para Planes de Sucesión.*

#### **ARTICULO 28. SUPERVISIÓN A LA ALTA GERENCIA**

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

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



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

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

## ARTICULO 29. REQUISITOS PARA LA ALTA GERENCIA

Los requisitos se encuentran estipulados en los siguientes reglamentos: *L-UC-DH-02 Políticas de Reclutamiento y Selección* y *M-UC-DH-01 Manual Descriptivo de Clases de Puestos*, *L-RD-AD-02 Política de Idoneidad Coocique y Subsidiarias*

### Apartado VI

#### Auditoría Interna Corporativa

## ARTICULO 30. SOBRE LA UNIDAD O FUNCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

La función de auditoría interna proporciona criterio independiente al Órgano de Dirección y apoya a éste y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de la entidad o administrador del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.

La función de auditoría interna tiene un mandato claro, reporta al Órgano de Dirección, es independiente de las actividades auditadas y tiene suficiente estatus, habilidades, recursos y autoridad dentro de la organización.

El Órgano de Dirección y la Alta Gerencia o administrador de Vehículos de Administración de Recursos de Terceros reconoce y acepta que una función de auditoría interna independiente y calificada es vital para un proceso de Gobierno Corporativo.

La función de auditoría interna proporciona un criterio independiente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia de la calidad y la eficacia del control interno de la organización, la gestión del riesgo y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo, ayudando así a proteger a la entidad, a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros y a su reputación.

El Órgano de Dirección y la Alta Gerencia contribuyen a la eficacia de la función de auditoría interna, así como respetan y promueven su independencia, por medio de las siguientes acciones:

- a. La evaluación de forma independiente de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
- b. La verificación de que el personal de auditoría tenga la experiencia, competencias, cualidades personales y recursos acordes con las actividades y riesgos de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Tercero.
- c. Asegurarse que los informes de auditoría interna se proporcionen al Órgano de Dirección directamente y que los auditores internos tengan acceso directo al Órgano de Dirección.
- d. La exigencia de la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados en su revisión.
- e. La exigencia de una evaluación periódica del Marco de gobierno de riesgo.

Las demás funciones se encuentran detalladas en el *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L* y en *R-RD-AI-01, Reglamento de auditoría interna*.

## **ARTICULO 31. COMITÉ DE AUDITORIA Y SUS FUNCIONES**

La entidad cuenta con un Comité de Auditoría Corporativa, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos, su integración, funciones y responsabilidades se encuentran implícitas en el *R-RD-GG-01, Reglamento de Comités y Comisiones*.

Los miembros que integran este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por el Órgano de Dirección.

### **Apartado VII**

#### **Auditoría Externa**

## **ARTICULO 32. AUDITORIA EXTERNA**

El Órgano de Dirección debe asegurar que la función de auditoría externa aporta una visión independiente de la entidad y del grupo o conglomerado financiero o del Vehículo

de Administración de Recursos de Terceros y que cumple con la regulación específica del supervisor.

Para ello debe verificar que la función cuenta con el equipo adecuado, en cantidad y calidad, asuma un compromiso de aplicar la debida diligencia profesional en la realización de su trabajo y reporta los hallazgos al Órgano de Dirección.

## Apartado VIII

### Órgano de Control

#### ARTICULO 33. ORGANOS DE CONTROL

El Órgano de Dirección designa órganos de control para que le brinden apoyo técnico, objetivo e independiente sobre el ámbito de su competencia. Para ello cuenta con las siguientes unidades:

- a) Auditoría Interna Corporativa.
- b) Gestión de Riesgos Corporativos
- c) Cumplimiento Corporativo.
- d) Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo.

Los Órganos de Control son dependencia del Órgano de Dirección.

## CAPITULO IV

### MODELO DE TOMA DE DECISIONES

#### ARTICULO 34. MODELO TOMA DE DECISIONES

El Órgano de Dirección aprueba de forma periódica las normas sobre su funcionamiento operativo, apoyándose en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada con su organización, derechos, responsabilidades y actividades sustantivas.

Además de mantener actas y demás registros verificables y seguros sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones. Estos deben ser puestos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.

Para la entidad, el modelo de toma de decisiones general involucra los siguientes lineamientos:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas.
- b) Leyes para la regulación de intermediación Financiera. Ley 7391 Reguladora de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas
- c) Normativa CONASSIF, SUGESE y SUGEF.
- d) Estatuto Social de Coocique R.L.
- e) Reglamentos, y políticas internas.

### ARTICULO 35. LINEAMIENTOS EN EL MODELO DE TOMA DE DECISIONES

Para la organización, el modelo de toma de decisiones general involucra los siguientes lineamientos:

Código	Nombre	Descripción
E-RP-AD-01	Estatuto Social de Coocique R.L.	Norma que regula el funcionamiento de la Cooperativa con respecto a los derechos y obligaciones de diferentes miembros que la integran y las relaciones entre estos.
R-RD-AD-01	Reglamento del Órgano de Dirección	Define las principales responsabilidades del Órgano de Dirección, así como disposiciones sobre su funcionamiento y estructura.
R-RD-AD-06	Reglamento del pago de dietas a directores y miembros de los Comités Auxiliares de Apoyo a Agencias	Incluye generalidades sobre la modalidad de pago de dietas de los miembros de Órganos Sociales y comités Auxiliares de Apoyo a Sucursales.
R-RD-AD-07	Código de Gobierno Corporativo	Describe la estructura y el marco de gobernanza establecido para la gestión del negocio o actividad, las principales políticas según su Apetito y Perfil de Riesgo, el perfil de los miembros del Órgano de Dirección y los mecanismos y medios de control dispuestos para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno
R-RD-GB-01	Reglamento de Director Independiente	Establece los criterios de idoneidad y desempeño que deben ser aplicado a directores independientes.
R-RD-AD-08	Reglamento del Tribunal Electoral y de Nominaciones	Define las principales responsabilidades del Tribunal Electoral y de Nominaciones, así como disposiciones sobre su funcionamiento y estructura.
L-RD-AD-02	Política de Idoneidad	Establece los criterios de idoneidad aplicados a los miembros de los Órganos Sociales y de la Alta Gerencia del grupo financiero.

Código	Nombre	Descripción
	Coocique y Subsidiarias	Adicionalmente, se incluye los requerimientos mínimos del expediente personal de los integrantes.
R-RD-AD-11	Reglamento de inducción y capacitación para directores	Formaliza la estructura y los contenidos del proceso de inducción y capacitación que deben recibir los directores, de manera que cuenten con la información y el soporte suficiente para poder desempeñar su papel en la dirección de Coocique R.L y Subsidiarias.
D-RD-DH-01	Organigrama Estructural Coocique R.L y Subsidiarias	Refleja la estructura administrativa de la organización.
R-RD-GG-01	Reglamento de Comités y Comisiones	Expone aspecto de estructura, responsabilidades, composición, idoneidad y funcionamiento de todos los comités técnicos y comisiones de apoyo del Órgano de Dirección y la Alta Gerencia.
R-RD-AD-12	Código de conducta	Compendio de lineamientos sobre principios éticos y de buen comportamiento aceptados para la organización tanto para la plana de trabajadores, Alta Gerencia y Órganos Sociales
L-RD-AD-01	Política sobre Conflictos de Interés	Define el marco normativo que permita prevenir y gestionar los conflictos de interés mediante el establecimiento de procedimientos de actuación ante eventualidades.
L-UC-GB-01	Marco Evaluación de Desempeño Órgano de Dirección y Comités Técnicos	Define el marco general para el desarrollo de las evaluaciones de desempeño que se aplican al Órgano de Dirección y a los comités técnicos.
R-RD-AD-13	Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social	Establece los lineamientos a seguir por el Comité de Educación y Bienestar de Coocique R.L acorde a la normativa y regulación vigente

## CAPITULO V

### TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS

#### ARTICULO 36. TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS

El Órgano de Dirección y la Gerencia General son responsables de establecer mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas.

De manera anual se presenta a la Asamblea de Delegados para conocimiento como mínimo los siguientes informes:

- a) Informe Reporte Anual de Sostenibilidad
  - o Informe de Gestión
  - o Informe Financiero
  - o Informe de Riesgos
  - o Informe de Auditoría Interna
- b) Informe de Auditoría externa
- c) Informe del Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal Electoral y de Nominaciones.

Con la finalidad de que nuestros asociados, y demás partes interesadas conozcan, la situación, económica y financiera de Coocique R.L y Subsidiarias se hace de conocimiento público los estados financieros auditados, el Informe Reporte Anual de Sostenibilidad, el Informe de Gobierno Corporativo, el Código de Gobierno Corporativo, el informe de Riesgos, a través de su sitio web (<https://coocique.fi.cr/>), y mediante la página web de la Superintendencia General de Entidades Financieras, o por medio de cualquier otro medio o mecanismo que se establezca y que se de fácil acceso a las partes interesadas.

### **ARTICULO 37. ACCESO A LA INFORMACION Y COMUNICACIONES**

Mediante el procedimiento de control documental la cual es accesible a todos los trabajadores a fin de asegurar que la divulgación de la información se realice de forma oportuna para el adecuado desempeño de sus funciones.

La difusión de información sobre las características de los productos y servicios que la entidad ofrezca se realiza de acuerdo con lo establecido en el *Acuerdo Sugef 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros*.

En la página web de Coocique R.L., accesible a todas las partes interesadas, se encuentra información general sobre productos y servicios, reseña histórica, estatuto social, informes anuales, información financiera, proceso electoral, carteles de licitación, reglamento de promociones, entre otros.

**ARTICULO 38. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

El Órgano de Dirección aprueba, remite y publica, por los medios que disponga la SUGEF, el informe anual de gobierno corporativo con corte al 31 de diciembre de cada año. Dicho informe es de carácter público y debe enviarse a la Superintendencia General de Entidades Financieras como máximo el último día hábil de marzo de cada año.

**ARTICULO 39. REVELACIONES MINIMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Coocique R.L y Subsidiarias revela en su sitio web (<https://coocique.fi.cr/>), la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación se realiza anualmente y cuando ocurran cambios relevantes.

Corresponde a la entidad contar con mecanismos que le permitan mantener información actualizada y permanente, de manera que no existan rezagos relevantes entre el sistema de Gobierno Corporativo que se aplica o la información financiera generada por la entidad, con respecto al sistema e información que se revela al público.

La información se refiere al menos a:

- a. El Código de Gobierno Corporativo.
- b. Los Estados financieros auditados e intermedios de la entidad, según el marco normativo específico que le aplique.
- c. Los objetivos de la entidad.
- d. La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- e. Información relativa al Órgano de Dirección que, entre otros, incluya la conformación, tamaño, miembros, proceso de selección, criterio de independencia.
- f. Información relativa a los miembros del Órgano de Dirección incluidos sus atestados y experiencia, los cargos directivos desempeñados en otras empresas e intereses particulares en transacciones o asuntos que afecten a la entidad y si son o no considerados como independientes, sin entrar a revelar información protegida por la ley.
- g. Información relativa a la Alta Gerencia que incluya, entre otros, responsabilidades, líneas de reporte, atestados y experiencia.
- h. Operaciones con partes vinculadas que se hayan realizado durante el último año.
- i. Principales situaciones que se han materializado o pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio o de la actividad.



- j. Información relativa a los comités, que considere entre otros: objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
- k. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de Gobierno Corporativo en la medida que resulten relevantes para la comprensión de su sistema de Gobierno Corporativo.

#### ARTICULO 40. OTRAS RESPONSABILIDADES

Otras responsabilidades del Órgano de Dirección sobre la transparencia y rendición de cuentas son:

- a. Informa a la superintendencia sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, o respecto a hechos o situaciones no habituales que por su importancia afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los Clientes o afecten el precio o condiciones de los valores que han emitido en el mercado de valores.
- b. Mantiene una posición de colaboración con el supervisor, los auditores y otras autoridades nacionales, en relación con la información que éstos solicitan con propósitos de supervisión o evaluación y promueve que todos los trabajadores de la entidad sigan el mismo principio.
- c. Promueve que las Partes Interesadas, incluidos los trabajadores y sus órganos representativos manifiesten libremente al Órgano de Dirección sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales o no éticas y sus derechos no se ven comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones. El mismo derecho tienen los miembros del Órgano de Dirección de presentar sus preocupaciones a la Asamblea de Asociados, según corresponda.
- d. Aprueba y ejecuta una política de divulgación efectiva de los valores y objetivos de la entidad.

### CAPITULO VI

#### FONDOS DE ORIGEN PÚBLICO

**ARTICULO 41. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN**

La entidad, como parte de su modelo de negocio, realiza transacciones y gestiones donde se utilizan fondos provenientes de origen público relacionados con el financiamiento e impulso de proyectos productivos además de proveer y canalizar recursos al menor costo posible para proyectos de vivienda de interés social.

**ARTICULO 42. SISTEMA BANCA PARA EL DESARROLLO (SBD)**

El Órgano de Dirección como máximo representante de la entidad, en conjunto con la Alta Gerencia, deben incorporar el control y el seguimiento de los resultados de los programas acreditados ante el Consejo Rector del Sistema Banca para el Desarrollo.

Asimismo, deben garantizar que se integre en los planes de trabajo de las auditorías internas y externas de sus entidades, la fiscalización de los programas, las carteras asociadas con recursos del SBD y el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos; con el fin de informar al Consejo Rector sobre los resultados de esos estudios.

Además, facilitan el acceso a la información necesaria para las auditorías externas contratadas por el Consejo Rector, en la verificación del cumplimiento de los planes y los objetivos establecidos en el marco de los alcances de la *Ley N° 8634 Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y sus reformas*.

**ARTICULO 43. SISTEMA FINANCIERO NACIONAL PARA LA VIVIENDA (SFNV)**

El Órgano de Dirección como máximo representante de la entidad, en conjunto con la Alta Gerencia, deben garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la *N° 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda* para mantenerse como una entidad autorizada ante el Banco Hipotecario de Vivienda.

La entidad tiene prohibido:

- a. Realizar directamente proyectos o construcciones individuales de vivienda. Se exceptúan las reparaciones, mejoras u obras adicionales que se deban efectuar en inmuebles adjudicados como pago de obligaciones.
- b. Financiar total o parcialmente, con cargo a los recursos del FOSUVI (Fondo de Subsidios para la Vivienda), proyectos o construcciones individuales de vivienda para ser ejecutados por una empresa desarrolladora o constructora, en los que



alguno de sus miembros de junta directiva, el gerente general o subgerentes, sus ascendientes y descendientes hasta el tercer grado, tengan acciones, sean socios o empleados.

## CAPITULO VII

### SOSTENIBILIDAD

#### ARTICULO 44. GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD

En la entidad, la sostenibilidad se basa en tres ejes de trabajo o componentes: eje ambiental, eje social y eje económico. Estos permiten enfocar los esfuerzos para alcanzar la misión propuesta con la definición de temas materiales, que reflejen el impacto de los componentes que influyen en la evaluación y decisión de los grupos de interés.

Temas materiales: los aspectos estratégicos que son suficientemente importantes para ser gestionados y reportados son los siguientes:

##### a) Eje ambiental:

- ✓ Gestión y cultura ambiental: Gestión responsable de los aspectos ambientales de la cooperativa y educación a sus partes interesadas.
- ✓ Reducción impacto ambiental: Garantizar que las actividades directas e indirectas de la cooperativa, tomen las previsiones necesarias para impactar lo menos posible al medio ambiente (tanto a nivel organizacional como de su cartera).
- ✓ Evaluación, promoción y seguimiento ambiental de buenas prácticas en operaciones de créditos e inversión: Gestión responsable de los servicios financieros de la cooperativa en materia ambiental a sus partes interesadas, garantizando que los recursos sean utilizados, respetando los criterios ambientales y dando seguimiento y acompañamiento en el proceso.

##### b) Eje Social:



- ✓ Servicio al cliente: Garantizar un servicio de calidad a sus partes interesadas en cada tramite o servicio con la entidad.
- ✓ Cultura y bienestar organizacional: Evaluación y desarrollo de programas que promuevan el bienestar y satisfacción laboral del público interno, así como el mejoramiento del clima organizacional de la cooperativa.
- ✓ Compromiso con el bienestar de asociados(as): Desarrollo de acciones que impacten de manera positiva a los(as) asociados(as) de la cooperativa, reiterando el compromiso por el bienestar de su parte interesada más importante y aportando en su desarrollo individual y colectivo.
- ✓ Doctrina y comunidad cooperativa: Proceso de educación a partes interesadas en doctrina cooperativa para conocimiento del Movimiento Cooperativo y creación de una comunidad social para beneficio de todos(as).
- ✓ Compromiso con la comunidad: Fortalecimiento y trabajo en conjunto con la sociedad para contribuir al desarrollo en todos sus ámbitos.
- ✓ Alfabetización digital: Garantizar competencias y habilidades en sus partes interesadas para localizar, analizar, organizar, entender y evaluar información utilizando tecnología digital.

**c) Eje económico:**

- ✓ Educación y bienestar financiero para evitar sobreendeudamiento: Promocionar la educación financiera en partes interesadas, con el fin de contar con finanzas sanas y evitar el sobreendeudamiento.
- ✓ Innovación, investigación y desarrollo de productos y servicios: Contar con lineamientos y planes de calidad que permitan garantizar la información, investigación y análisis para el desarrollo de nuevos productos o actualización de los existentes, garantizando innovación en los productos y servicios ofrecidos a sus partes interesadas.



- ✓ Alianzas financieras estratégicas: Promoción y desarrollo de alianzas con entidades públicas y privadas nacionales e internacionales que contribuyan a la gestión ganar-ganar por todas las partes en materia financiera.
- ✓ Gestión financiera eficiente y competitiva: Desarrollo de la correcta gestión presupuestaria por parte de la Alta Dirección y los departamentos para el logro de objetivos.
- ✓ Tecnología financiera: Actualización de trámites y procesos de la entidad con apoyo de la tecnología, como parte de la innovación de sus productos y servicios a plataformas virtuales y tecnológicas.
- ✓ Banca ética: Garantizar productos y servicios financieros responsables a asociados y clientes.
- ✓ Gestión de riesgos financieros: Gestionar de manera preventiva, los riesgos financieros asociados a la actividad de la cooperativa.

## CAPITULO VIII

### TECNOLOGIAS DE INFORMACION

#### ARTICULO 45. MARCO DE GOBIERNO DE TI

Coocique R.L y Subsidiarias comprende que el Gobierno de TI forma parte del gobierno corporativo, y que este dirige esfuerzos en materia de tecnología para el logro de la estrategia de la entidad y la generación de valor.

Además, pone en marcha y mantiene efectivas las estructuras, procesos y prácticas facilitadoras, con claridad de las responsabilidades y la autoridad para alcanzar la misión, las metas y objetivos de la entidad, reflejado así en el marco regulatorio vigente de todos los procesos del marco de gobierno de TI.

Alineado a lo indicado en el Acuerdo *CONASSIF 5-24 Reglamento General de la Gestión de la Tecnología de Información*, el proceso para asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno se basa en todas las disposiciones

definidas en este Código, de esta forma, se garantiza que la entidad analiza y articula los requerimientos para el gobierno de TI.

El Comité de Tecnología y Seguridad de Información es el órgano de apoyo al Órgano de Dirección que le colabora en proceso de gobernanza y toma de decisiones, por lo que este debe tener comunicación continua, directa y transparente hacia el órgano de dirección, considerando a la alta gerencia para el apoyo sobre la ejecución de la estrategia.

Asimismo, se establecen funciones y responsabilidades para el Órgano de Dirección sobre la gestión de las Tecnologías de la Información como lo son:

- a) Aprobar el Marco de Gestión de TI.
- b) Direccionar a sus miembros, Alta Gerencia, líder del área de informática y el líder de la administración de riesgos, o cualquier otro miembro que se considere pertinente para que se involucren en las instancias que les permitan gestionar las tecnologías de información.
- c) Establecer un Comité de TI, cuando así lo requiera de acuerdo con su ordenamiento organizacional y la naturaleza de sus operaciones.
- d) Designar la firma de auditores externos o profesional independiente de TI, de conformidad con la propuesta que para esos efectos le presenten las instancias correspondientes.
- e) Establecer, aprobar y supervisar la aplicación de las políticas de gestión de TI.
- f) Aprobar las estrategias y la designación de los recursos necesarios para la implementación del Marco de Gestión de TI.
- g) Analizar y aprobar los informes de la Auditoría Externa de TI que se remitan a las respectivas superintendencias.
- h) Orientar la implementación de las actividades que son responsabilidad del Comité de TI, en caso de que no establezca ese comité en su estructura organizacional.

## CAPITULO IX

### RETRIBUCIONES

#### ARTICULO 46. RETRIBUCIONES E INCENTIVOS

El Órgano de Dirección debe establecer y verificar que el sistema de retribución e incentivos

promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de la entidad. Además de controlar periódicamente su aplicación y conveniencia por

medio de su revisión, para asegurar que se aplica correctamente.

El Órgano de Dirección debe aprobar la remuneración de la Alta Gerencia, Jefatura de Gestión de Riesgos Corporativo y Auditor Interno Corporativo, Jefatura de Cumplimiento Corporativo, Jefatura de Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo y debe supervisar el desarrollo y el funcionamiento de las políticas de incentivos, sistemas y procesos de control de dichas políticas.

La estructura de incentivos debe estar en línea con la estrategia y horizonte de negocio o de la actividad y nivel de riesgos, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la entidad e incorporar medidas para prevenir los conflictos de intereses.

Para los trabajadores de las unidades o funciones de Gestión de Riesgos Corporativos, Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo, Auditoría Interna Corporativa, y Cumplimiento Corporativo, los incentivos deben determinarse de manera independiente de cualquier línea de negocio o actividad sustantiva y las medidas de desempeño, deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos, para no poner en peligro su independencia.

Los programas de incentivos deben ser congruentes con la Declaración de Apetito de Riesgo, promover conductas de riesgo apropiadas y alentar a los empleados a actuar en interés de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros,

considerando los intereses de los Clientes y otras Partes Interesadas cuando corresponda.

El Órgano de Dirección debe asegurarse que la retribución variable toma en cuenta los actuales y potenciales riesgos que toma un empleado, así como los riesgos incurridos, incluidas infracciones de los procedimientos internos o los requisitos legales y normativos.

#### **ARTICULO 47. REMUNERACIONES, DÁDIVAS Y CUALQUIER TIPO DE COMPENSACIÓN.**

Los aspectos relacionados a la remuneración fija están estipulados en el documento *L-UC-CH-01 Políticas Salariales*. Los componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de la persona o de la entidad también están estipulados en el documento.

Los lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor debido al trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad se definen en *R-RD-AD-12 Código de Conducta*.

Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente, están en *R-RD-AD-12, Código de Conducta*.

### **CAPITULO X**

#### **CAPACITACIÓN**

#### **ARTICULO 48. CAPACITACIÓN A DELEGADOS**

La inducción y capacitación de los delegados miembros de comités y Órganos Sociales es un asunto estratégico de mucha importancia para la organización y deben ser coordinadas y presupuestadas por Comité de Educación y Bienestar Social.

Es necesario que los asociados delegados se les instruyan en los siguientes temas:

- a) Estados financieros de una institución cooperativa de ahorro y crédito.

- b) Informes de Auditoría (interna y externa)
- c) Morosidad y Estimación para incobrabilidad.
- d) Capital Social.
- e) Educación Cooperativa y Finanzas Personales.
- f) Principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- g) Entre otros temas

#### **ARTICULO 49. INDUCCION Y CAPACITACION**

Los aspectos de la estructura y los contenidos del proceso de inducción y capacitación que deben recibir los miembros del Órgano de Dirección se definen en el documento *R-RD-AD-11 Reglamento de inducción y capacitación de directores*.

### **CAPITULO XI**

#### **CÓDIGO DE CONDUCTA**

#### **ARTICULO 50. CÓDIGO DE CONDUCTA**

Los lineamientos se encuentran regulados mediante el *R-RD-AD-12 Código de Conducta*. Este constituye un medio concreto en el que se reúnen los principios éticos generales y los enunciados específicos de conducta a que deben someterse los miembros de los Órganos Sociales Comités Técnicos, asesores y los asociados, así como la Gerencia General, los ejecutivos y todos los trabajadores de Coocique R.L y Subsidiarias. El Órgano de Dirección y Alta Gerencia deben velar por su cumplimiento.

### **CAPITULO XII**

#### **RIESGOS**

#### **ARTICULO 51. ESTRUCTURA PARA GESTIÓN DE RIESGOS**

La entidad cuenta con una unidad de gestión de riesgos eficaz e independiente de las líneas de negocio o actividades sustantivas, bajo la conducción de un director de riesgos o equivalente.

La unidad o función de gestión de riesgos debe contar, entre otros, con:

- a) Personal suficiente, que posea la experiencia y competencias necesarias, incluyendo el conocimiento de los productos y del mercado, que le permitan emitir criterios fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesta la entidad.
- b) Acceso a todas las líneas de negocio o actividades sustantivas con potencial de generar un riesgo material a la entidad.

## **ARTICULO 52. GESTIÓN CORPORATIVA DE RIESGOS**

La jefatura de Gestión Corporativa de Riesgos o equivalente es el encargado de la unidad o función de riesgos, quien reporta directamente al Órgano de Dirección y debe tener el nivel jerárquico, independencia, autoridad, además de las competencias necesarias para supervisar las actividades de gestión de riesgos de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros. Debe contar con acceso a toda la información necesaria para realizar sus funciones y no debe tener responsabilidades en las líneas de negocio o las actividades sustantivas de la entidad.

La designación, el cese, las medidas disciplinarias y otros cambios en la posición del director de riesgos o equivalente deben ser aprobados por el Órgano de Dirección, consultando previamente al Comité de Riesgos Corporativo; e informar de la designación y el cese a las Partes Interesadas y al supervisor, a quien adicionalmente debe informar las razones del cambio.

## **ARTICULO 53. RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN CORPORATIVA DE RIESGOS**

La unidad o función de Gestión Corporativa de Riesgos es la responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento sobre los riesgos de la entidad o vehículo de administración de recursos de terceros, las demás responsabilidades se establecen en el acuerdo *SUGEF 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos y en el documento L-RD-UR-01 Políticas de Administración Integral de Riesgos*.

## **ARTICULO 54. IDENTIFICACION DEL RIESGO, MEDICION Y COMUNICACION**

El Órgano de Dirección debe aprobar el marco de gestión de riesgos, esto incluye, políticas, procedimientos y metodologías para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes que pueden afectar la consecución de los objetivos de

la entidad o los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros recibidos en administración, con el fin de mitigar su impacto.

Además, debe aprobar y dar seguimiento al Apetito de Riesgo, así como asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad de acuerdo con las políticas emanadas por el Órgano de Dirección.

También, debe definir y comunicar las responsabilidades en torno a la gestión y control de los riesgos, sin detrimento del resto de la regulación específica sobre la materia. Esta responsabilidad implica la identificación de las Líneas de Defensa, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados a la Declaración de Apetito de Riesgo.

#### **ARTICULO 55. APETITO DE RIESGO Y DECLARACION DEL APETITO DE RIESGO**

De acuerdo con las políticas emanadas por el Órgano de Dirección, el Apetito de Riesgo debe ser comunicado por medio de una Declaración de Apetito de Riesgo que es comprendida por las Partes Interesadas pertinentes, entre otros: el propio Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, los Órganos de Control y los trabajadores de la entidad. Dicha Declaración de Apetito de Riesgo debe de estar disponible para el supervisor.

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

- a) El Apetito de Riesgo debe comunicarse a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias. Consideraciones cuantitativas y cualitativas.
- b) El nivel y tipos de riesgo que la entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros está dispuesta a asumir con el fin de desarrollar sus actividades o negocios dentro de su Capacidad de Riesgo individual y agregada.
- c) Límites y consideraciones comerciales u operacionales, de conformidad con la estrategia de negocio o actividades sustantivas.
- d) El Apetito de Riesgo debe comunicarse a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

**CAPITULO XIII****LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA****ARTICULO 56. GESTION DE RIESGOS DE LC/FT/FPADM**

Es responsabilidad del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia proteger la integridad de la entidad ante los riesgos de LC/FT/FPADM, en interés propio y del sistema financiero; y dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y normas en esta materia.

En particular, el Órgano de Dirección debe aprobar políticas con base en riesgo, que deben ser aplicadas por la alta gerencia, que le permitan al sujeto obligado vigilar porque quienes tengan participación en su capital y de las personas beneficiarios finales, demuestren:

- a) el origen legítimo de sus fondos para adquirir acciones o participaciones patrimoniales.
- b) el origen de los fondos que transen o mantengan en productos y servicios con el sujeto obligado.
- c) que no haya sido condenado en sentencia firme por su participación en actividades relacionadas con LC/FT/FPADM.
- d) que no se encuentren designados por temas de LC/FT/FPADM en las publicaciones de organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América (OFAC por sus siglas en inglés), y organismos internacionales o intergubernamentales reconocidos en materia de LC/FT/FPADM.

Las sanciones ante incumplimientos de las obligaciones relacionadas con la gestión de riesgos LC / FT / FPADM son dispuestas en el Código de Conducta.

**ARTICULO 57. RESPONSABILIDADES SOBRE LA GESTION DE RIESGOS LC/FT/FPADM**

Considerando las particularidades del acuerdo *CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de LC / FT / FPADM*, aplicable a los sujetos obligados por el artículo

14 de la ley 7786; existen responsabilidades concretas para integrantes del gobierno corporativo de la entidad.

#### **ARTICULO 58. RESPONSABILIDAD DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN**

El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar las políticas que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Ley 7786, sus reformas y normativa conexas y dar seguimiento a la efectividad y eficacia de los procesos relacionados con la prevención de LC/FT/FPADM. Estas políticas pueden desarrollarse en forma corporativa, pero deben ser ratificadas por el Órgano de Dirección de cada sujeto obligado y las responsabilidades sobre su seguimiento se mantienen en el órgano de dirección de cada una de las entidades que conforman el grupo o conglomerado financiero.

Sin perjuicio de otras responsabilidades establecidas en el marco legal y reglamentario vigente, las responsabilidades del órgano de dirección son, al menos, las siguientes:

- a) Asegura que se asignan de manera específica e identificable los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios y acordes con la naturaleza, tamaño y magnitud de las operaciones que realiza la entidad, para la implementación eficiente y eficaz del sistema preventivo de LC/FT/FPADM.
- b) Aprueba las políticas que deben ser aplicadas por la Alta Gerencia en relación con la diligencia debida en el conocimiento del cliente y el conocimiento de sus empleados, directivos, socios y beneficiarios finales.
- c) Nombra al Comité de Cumplimiento y le requiere informes, al menos semestralmente, sobre la exposición al riesgo de LC/FT/FPADM y sobre el seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas definidas para subsanar las debilidades y oportunidades de mejora identificadas en los estudios de las auditorías interna y externa; informes de la superintendencia respectiva; en la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM del sujeto obligado, la Oficialía de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento. Además, aprueba la normativa para el funcionamiento del comité de cumplimiento.
- d) Nombra y evalúa el desempeño del Oficial de Cumplimiento Titular Corporativo y del Oficial de Cumplimiento Adjunto.
- e) Aprueba el plan de trabajo de la unidad de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, así como su liquidación anual. Estos documentos serán aprobados



una vez que hayan sido presentados y revisados por el órgano de dirección de cada una de las entidades que conforman el grupo o conglomerado financiero.

- f) Asegura que el Código de Conducta incluya las responsabilidades, consecuencias legales y medidas o sanciones disciplinarias relacionadas con el incumplimiento de las políticas para la prevención de LC/FT/FPADM.
- g) Asegura que las políticas de confidencialidad en el manejo de la información propia respecto a empleados, directivos y socios y aquella a la que tienen acceso, incluyan el tratamiento de los temas relacionados con LC/FT/FPADM.
- h) Requiere, conoce, discute, brinda seguimiento y toma decisiones sobre los temas relacionados con la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, lo cual debe quedar consignado en actas.
- i) Conoce, discute, valora y aprueba el informe anual y las comunicaciones del auditor externo, tales como la carta de gerencia; asimismo vela porque estos informes contribuyan al fortalecimiento de la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM.
- j) Vela porque la función de auditoría interna, y la auditoría externa aporten una evaluación independiente sobre la eficacia y efectividad de las políticas y procedimientos sobre la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, y del cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y normativa conexas. Además, exige que los informes emitidos por la función de auditoría interna y la auditoría externa abarquen suficientemente los aspectos establecidos en las regulaciones vigentes para que sus resultados permitan al órgano de dirección tomar decisiones con respecto a este riesgo.
- k) Aprueba políticas que permitan verificar que la función de auditoría interna y de la auditoría externa relacionada con estudios del riesgo LC/FT/FPADM se realiza por personal que posea competencias, conocimientos y experiencia demostrables en este riesgo.
- l) Aprueba: i) el manual de cumplimiento y su actualización, que debe realizarse al menos anualmente, ii) la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM del sujeto obligado y iii) la metodología de clasificación de riesgo de los clientes y sus modificaciones.
- m) Aprueba el plan de acción correctivo derivado de los resultados de la evaluación de riesgo de LC/FT/FPADM del sujeto obligado.

El órgano de dirección debe contar con políticas para la atención de lo requerido en este artículo y los resultados de su aplicación debe constar en actas.

#### **ARTICULO 58. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA GERENCIA**

Bajo la supervisión del Órgano de Dirección, la Alta Gerencia es la responsable de implementar las actividades del sujeto obligado en torno a la gestión para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM.

Sin perjuicio de otras responsabilidades establecidas en el marco legal y reglamentario vigente, las responsabilidades de la alta gerencia son al menos las siguientes:

- a. Vela porque se asignen los recursos humanos, financieros y tecnológicos aprobados por el Órgano de Dirección para Cumplimiento y Prevención de LC/FT/FPADM.
- b. Supervisa las áreas operativas para garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles en materia de LC/FT/FPADM.
- c. Asigna las responsabilidades con respecto a la aplicación de las medidas preventivas del riesgo de LC/FT/FPADM, en relación con la diligencia debida en el conocimiento del cliente por parte de las áreas de negocio y el conocimiento de los empleados, directivos, socios y beneficiarios finales por parte de la función de gestión de recursos humanos de la cooperativa y sus subsidiarias.
- d. Asegura que el Código de Conducta sea conocido y aplicado por todo el personal del sujeto obligado.

### **CAPITULO XIV**

#### **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

#### **ARTICULO 59. CUMPLIMIENTO NORMATIVO CORPORATIVO**

El Órgano de Dirección debe asegurar que la organización cumple con la legislación y regulación aplicable a la entidad o los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobadas., con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobadas. Así como con los planes de



acción presentados a la superintendencia y a los Órganos de Control. Para ello, entre otros:

- a) Verifica que los Órganos de Control supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.
- b) Establece las acciones a aplicar a la Alta Gerencia o administrador de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, 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.
- c) Establece 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.
- d) Salvo disposición contraria en la legislación, la Asamblea General establece las consecuencias aplicables a ellos por el incumplimiento de la regulación, los planes de acción presentados a las superintendencias y a los Órganos de Control, las políticas y códigos aprobados.

#### **ARTICULO 60. RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO CORPORATIVO**

El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

El encargado de Cumplimiento Normativo Corporativo debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección. Además:

- a) Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- b) Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.

- c) Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
- d) Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.
- e) Establecer y verificar el cumplimiento al plan operativo anual.
- f) Informar al Órgano de Dirección sobre los posibles conflictos de interés en Coocique R.L y Subsidiarias.
- g) Promover una cultura de Cumplimiento Normativo y formación en el ámbito.

La jefatura de Gobierno y Cumplimiento Normativo Corporativo de Coocique R.L y Subsidiarias es el encargado de cumplir con las funciones establecidas.

## CAPITULO XV

### POLITICA SOBRE LA RELACIÓN CON ASOCIADOS Y CLIENTES

#### ARTICULO 61. POLITICA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

El Órgano de Dirección establece políticas para el servicio al cliente que incluyen atención de inquietudes, quejas y denuncias de los clientes y demás partes interesadas. Estas políticas contienen como mínimo, lo siguiente:

- a) La definición de los mecanismos que garanticen el derecho de los Clientes a expresar sus inquietudes, quejas y denuncias y que sean atendidas de manera efectiva y oportuna.
- b) La obligación de atender y resolver los conflictos en caso de desacuerdos con los Clientes y demás Partes Interesadas.
- c) El deber de mantener un registro y elaborar estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para su análisis en la toma de decisiones.

Coocique R.L y Subsidiarias se relaciona principalmente con personas que a la vez reúnen la condición de asociados, en tal sentido se aplica lo establecido en el *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L*, relacionado con sus deberes y derechos.

## ARTICULO 62. ATENCION AL CLIENTE EN CUANTO A RECLAMOS Y CONSULTAS

En el *M-RP-SE-01, Manual de Servicio al asociado y cliente*, se establece la forma en que se debe brindar el servicio al asociado, así como la responsabilidad de las jefaturas de hacer cumplir esos lineamientos.

Así como otros documentos que rigen la normativa interna:

- a) *L-PS-CA-01, Políticas de Captación.*
- b) *R-PS-CA-01, Reglamento de productos de Captación.*
- c) *R-PS-CA-02, Reglamento de atención personalizada.*
- d) *M-RD-OC-01, Manual de Cumplimiento Ley 7786.*
- e) *L-RD-OC-01, Política conozca a su cliente*
- f) *L-PS-CO-01, Políticas para crédito de Consumo, Vivienda y Ahorros.*
- g) *L-PS-CO-02, Políticas para crédito a Mipymes.*
- h) *R-PS-CO-02, Reglamento de Crédito*
- i) *L-PS-TA-01, Políticas de Tarjetas.*
- j) *L-SN-IS-01, Política contra el Fraude y la Corrupción.*

## ARTICULO 63. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

A nivel interno, el Estatuto prohíbe claramente la divulgación de información confidencial a todos aquellos miembros que esté involucrado en el proceso de toma de decisiones, de forma directa o indirecta, así como aquella información sensible de carácter comercial, financiero y operativo de la entidad.

El Código de Conducta sobre la confidencialidad e integridad de la información, expone la obligación de los Órganos Sociales y trabajadores de mantener completa reserva y privacidad sobre la información de Coocique R.L y Subsidiarias y de sus clientes.

En el mismo documento, se dispone la prohibición directa de revelar de discusiones o acuerdos tomados en reuniones con Órganos Sociales. Esto aplicable a todos los miembros de Coocique R.L y Subsidiarias que forman parte del proceso de toma de decisiones de forma directa o indirecta.

Al iniciar el periodo de nombramiento y ejercicio de funciones como miembro de un Órgano Social, principalmente como miembro del Órgano de Dirección o Comité de Vigilancia, se firma un contrato que regula el manejo de información sensible de divulgar,

exponiendo explícitamente el objeto, las obligaciones, la vigencia y las sanciones ante faltas de confidencialidad.

Este documento, permite garantizar el compromiso de cumplir y respetar el deber de secreto y sigilo profesional respecto de cualquier información confidencial que pueda conocer con motivo de su ejercicio por parte del director.

Además, se acepta la posibilidad de abrir procesos disciplinarios administrativos, incluso penales, ante incumplimientos en este acuerdo y el código de conducta.

Las Políticas de Sistema de Gestión de la Seguridad de Información buscan apoyar los intereses y los objetivos de la organización, salvaguardando todos los activos de información, asegurando la continuidad de la entrega de los servicios y manteniendo los incidentes de seguridad dentro de los niveles de apetito de riesgo definidos.

#### **ARTICULO 64. CONFIDENCIALIDAD CON TERCEROS**

La confidencialidad de la información de la entidad se incluye en los contratos con proveedores de Tecnología de información, profesionales externos, auditores externos y cualquier otro servicio que lo amerite.

Además, por disposición legal, los profesionales se encuentran regulados por el código de ética de cada colegio los cuales establecen la obligación de guardar el secreto profesional y la confidencialidad de la información que sus clientes le brindan en calidad de los servicios contratados.

#### **ARTICULO 65. CONFIDENCIALIDAD EN PROCESOS RELACIONADOS AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7786 Y SUS REFORMAS**

Se debe mantener los máximos niveles de privacidad en todo lo relacionado a la gestión de riesgos implicados en el cumplimiento de la Ley 7786 y todas sus reformas. Nunca se debe divulgar información sobre los integrantes del Comité de Cumplimiento Corporativo, Oficial de Cumplimiento adjunto o titular, integrantes de la Unidad o función de Oficialía de Cumplimiento, ni sobre algún proceso inscrito en la normativa que atente al incumplimiento del artículo 18 de esta Ley.

## ARTICULO 66. SECRETO BANCARIO

Es aquella facultad que posee una entidad financiera, frente las administraciones públicas, de no revelar los datos bancarios e información privada de sus clientes.

El secreto bancario consiste en la protección que los bancos e instituciones financieras deben otorgar a la información relativa a los depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, que reciban de sus clientes. Se entiende que esta información es parte de la privacidad de los clientes del sistema financiero. Si no existiera esta norma, cualquier persona podría solicitar en un banco, por ejemplo, información sobre los movimientos de las cuentas de una persona, lo que podría prestarse para fraudes y otro tipo de delitos.

El origen del secreto bancario se encuentra en el *artículo 24 de la Constitución Política*, ya que, según la jurisprudencia, éste forma parte del derecho a la intimidad tutelado en dicho artículo.

En general toda la actividad bancaria que involucre contratos, solicitudes y cualquier otro tipo de relación con particulares, como clientes, está, por su naturaleza, amparada al secreto bancario.

La Ley Sobre el Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones dispone la facultad de los Tribunales de Justicia para autorizar el registro, el secuestro o el examen de cualquier documento privado, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos penales sometidos a su conocimiento.

La orden de levantamiento de secreto bancario es emitida por un juez bajo una resolución fundada en la que se individualicen, de ser posible, los documentos sobre los que se ejecutará la medida de registro, secuestro o examen, el nombre de la persona que los tenga en su poder y el lugar donde se encuentran.

También está facultada para levantar el secreto bancario, la Administración Tributaria según el artículo 105 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, toda persona, física o jurídica, pública o privada, estará obligada a proporcionar, a la Administración Tributaria, la información de trascendencia tributaria, deducida de sus relaciones económicas, financieras y profesionales con otras personas.

## ARTICULO 67. IGUALDAD DE TRATO

Los asociados y no asociados pueden acceder libremente a la información de la empresa por medio de la página Web o información publicada en la página oficial de SUGEF.

Cualquier información adicional a lo publicado en la página web debe ser tramitado a través del Comité de Vigilancia.

En las sucursales muestran de forma visible las tasas de intereses activas y pasivas de la entidad.

En el *M-RP-SE-01, Manual de servicio al asociado y cliente*, establece lineamientos mínimos sobre el trato y relación con el cliente y asociado de la entidad.

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

- a. En los productos de captación, hacen referencia a la tasa de interés que el asociado va a percibir por su inversión, fecha de vencimiento y condiciones generales.
- b. Cuando se formaliza un crédito se le entrega al asociado un documento donde además de otra información contiene la tasa de interés que va a tener su operación, las condiciones de pagos extraordinarios o anticipados.
- c. En la solicitud de crédito que el asociado firma aparece la tasa de interés. Y cada vez que se realiza un pago del crédito en el recibo aparece la tasa de interés.

## CAPITULO XVI

### POLITICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERES

#### ARTICULO 68. CONFLICTOS DE INTERES

El Órgano de Dirección aprueba la normativa interna para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de interés, la cual es plenamente conocida y cumplida por todos los trabajadores de la entidad, con ello se pretende garantizar que la toma de decisiones en relación con el cumplimiento y desempeño de las funciones se realice con un grado indispensable de independencia.

Los lineamientos y otras consideraciones están establecidas en *L-RD-AD-01 Política sobre de Conflictos de Interés*

**ARTICULO 69. GESTION DE CONFLICTOS DE INTERES CON EL ASOCIADO Y CLIENTE**

Los conflictos de interés con asociados y clientes son administrados a partir del marco regulatorio interno, según lineamientos específicos para diferentes procesos vinculados con productos y servicios prestados.

El modelo de toma de decisiones referente a conflictos de interés incluye:

- a) *L-RD-AD-01 Política sobre Conflictos de Interés*: marco normativo que permite prevenir, gestionar los conflictos de interés.
- b) *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L*: incluye deberes y derechos de los asociados; retiros, suspensiones, expulsiones y sanciones; aspectos sobre la participación en Órganos Sociales; devolución de excedentes.
- c) *R-RD-AD-12 Código de Conducta*: define las relaciones y responsabilidad hacia los clientes por parte de directores y trabajadores en todos los niveles jerárquicos. además, normas relativas al Órgano de Dirección, comités de apoyo y comités técnicos para la no intervención en la ejecución de actividades administrativas.
- d) *L-PS-CA-01 Políticas de captación*: son lineamientos generales que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la Administración en el proceso de captación de recursos y sirvan como parámetros de calidad para los diferentes sistemas de ahorro que se ofrecen a los asociados, incluye su respectivo reglamento.
- e) *L-PS-CO-01 Políticas para crédito de Consumo, Vivienda y Ahorros*: marco máximo para dictar las responsabilidades de todos los trabajadores que tengan relación directa con los asociados que requieren de una operación crediticia de consumo, vivienda o ahorros, incluye su respectivo reglamento.
- f) *L-PS-CO-02, Políticas para crédito a Mipymes*: marco máximo para dictar las responsabilidades de todos los trabajadores que tengan relación directa con los asociados que requieren de una operación crediticia de mipymes, incluye su respectivo reglamento.
- g) *M-SN-TE-01 Manual de normas y procedimientos del área de tesorería*: se identifican procedimientos para identificar clientes y asociados; requisitos para retiros por autorización; prohibiciones a cajeros, encargado de bóveda, cajeros tesoreros y gerentes; gestión de diferencias y moneda falsa.

Cualquier denuncia, comentario o gestión del asociado en alguno de los temas involucrados sobre conflicto de intereses, debe respetar los niveles jerárquicos definidos en el organigrama de la entidad.

## CAPITULO XVII

### POLITICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPO Y GRUPOS DE INTERES

#### ARTICULO 70. RESPONSABILIDAD DEL ORGANO DE DIRECCIÓN

El Órgano de Dirección tiene responsabilidad general del grupo o conglomerado financiero y asegura la existencia de un Gobierno Corporativo adecuado a la estructura, los negocios, actividades y los riesgos del grupo o conglomerado financiero y de sus entidades individuales, además conoce y entiende la estructura operativa del grupo o conglomerado y los riesgos que ésta plantea.

Las relaciones de Coocique R.L y Subsidiarias: Fiduciaria FICQ S.A, Inmobiliaria Coocique S.A y Agencia de Seguros Coocique S.A., y cualquier otra que se constituya en el futuro, se realizan basadas la legislación nacional vigente, buenas prácticas y todos los acuerdos del BCCR, SUGEF o CONASSIF.

Las Juntas Directivas de las subsidiarias están conformados por los mismos miembros del Consejo de Administración de Coocique R.L., de tal forma que se garantiza: que los productos y servicios que se ofrezcan no compitan entre sí en la medida de lo posible y que la toma de decisiones estratégicas se realice con carácter y con visión corporativa y que la gestión de negocios minimice los conflictos de interés entre las partes. Todo esto, enmarcado en las disposiciones y regulación nacional de precios de transferencia.

El modelo de toma de decisiones de la entidad aplica a nivel corporativo, por lo que todas las subsidiarias se apegarán a lo dispuesto en este Código.

#### ARTICULO 71. FUNCIONES DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN DE LA CONTROLADORA

Corresponde al Órgano de Dirección de la controladora, entre otros:



- a) Definir la estrategia y gestión de riesgos del grupo o conglomerado financiero y comunicarlas a las entidades que lo conforman.
- b) Establecer una estructura del grupo o conglomerado financiero, así como un gobierno con funciones y responsabilidades definidas tanto a nivel de la controladora como de las entidades individuales que conforman el grupo o conglomerado financiero y se evita la creación de estructuras innecesariamente complejas.
- c) Definir una estructura de gobierno (para las subsidiarias o entidades individuales) que sea apropiada para contribuir a la supervisión efectiva de éstas, teniendo en cuenta los diferentes riesgos a los que están expuestos, tanto el grupo o conglomerado financiero como cada uno de sus integrantes.
- d) Considerar, en el proceso de toma de decisiones, tanto el mejor interés del grupo o conglomerado financiero, como el de las entidades individuales.
- e) Evaluar si el gobierno incluye políticas adecuadas, procesos, controles y la gestión de los riesgos por medio de la estructura jurídica y estructura empresarial del grupo o conglomerado financiero.
- f) Asegurarse de que el gobierno del grupo o conglomerado financiero incluya los procesos y controles para identificar y gestionar los potenciales conflictos de intereses.
- g) Aprobar políticas y estrategias claras para el establecimiento de nuevas entidades individuales o cambios en la estructura del grupo o conglomerado financiero y asegurar que éstas son coherentes con las políticas y los intereses del grupo o conglomerado financiero. Además, se considera la capacidad de supervisión sobre las entidades individuales y se identifican los riesgos significativos que surgen de las estructuras y cómo estos pueden ser gestionados.
- h) Evaluar si existen sistemas eficaces para facilitar el intercambio de información entre las distintas entidades, para gestionar los riesgos de las entidades individuales, así como los riesgos del grupo o conglomerado financiero en su conjunto y para garantizar un control eficaz del grupo.
- i) Definir un proceso centralizado para la aprobación de la creación de nuevas entidades, que considere criterios como la capacidad de supervisar y cumplir con la normativa vigente, aspectos fiscales e informes financieros. En relación con los riesgos, se identifican aquellos que resulten significativos producto de la nueva estructura y se evalúa su capacidad para gestionarlos.



- j) Asegurarse de que las actividades y la estructura de sus subsidiaras o entidades individuales estén sujetos a revisiones de auditoría interna o equivalente y externa en forma regular.
- k) Asegurarse de que la política de retribuciones e incentivos sea coherente en todo el grupo o conglomerado, considerando diferencias razonables basadas en la naturaleza de las entidades.
- l) Ejercer una vigilancia adecuada de las entidades individuales, al tiempo que respeta su independencia en relación con las responsabilidades jurídicas y de gobierno que puedan corresponder al órgano de dirección de éstas

## CAPITULO VXIII

### POLITICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES

#### ARTICULO 72. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Las políticas sobre la relación con proveedores y el marco sobre la gestión de compras se encuentran plasmadas en los documentos:

- *L-AO- AD-1-1, Políticas para las compras de bienes y servicios.*
- *P-AO-AD-1-1, Procedimiento para la compra de bienes y servicios.*

## CAPITULO XIX

### POLITICA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

#### ARTICULO 73. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Órgano de Dirección establece en regulaciones internas 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. Estas evaluaciones pueden realizarse con la ayuda de expertos externos o internos de la entidad y comprenden, al menos:



- a) La revisión de su estructura, tamaño y composición.
- b) El desempeño de sus miembros.
- c) Revisión de la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y procedimientos, con el fin de determinar mejoras o cambios.

## ARTICULO 70. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La política debe incluir al menos los siguientes elementos:

- a) Identificación del ente, interno y/o externo, que realiza la evaluación.
- b) Identificación del órgano, las personas y los puestos objeto de evaluación.
- c) Los aspectos para evaluar para el Órgano de Dirección, Comités y miembros de la Alta Gerencia, así como la periodicidad de la evaluación; la cual debe ser al menos anual.
- d) Mecanismos para subsanar las debilidades identificadas en la evaluación. La entidad financiera debe documentar el proceso de toma de decisiones a seguir cuando se encuentre un hallazgo adverso con respecto a un miembro del Órgano de Dirección o de la Alta Gerencia. Las medidas correctivas que se implementen deben ser proporcionales a la gravedad de la debilidad identificada. El Órgano de Dirección es el responsable de decidir las medidas correctivas a implementar y debe asegurar que se realiza un seguimiento apropiado de la implementación de estas medidas.
- e) Cumplimiento de programas de capacitación destinados, principalmente, a corregir las áreas en las que se han identificado mayores debilidades, en un plazo determinado.
- f) Metodología y procedimientos desarrollados para implementar la evaluación.

La evaluación de desempeño en la entidad se realiza de acuerdo con el *L-UC-GB-01 Marco Evaluación de Desempeño Órgano de Dirección y Comités Técnicos*.

## ARTICULO 71. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ALTA GERENCIA

La evaluación de la Alta Gerencia se realiza de acuerdo con lo definido en el documento *L-RD-DH-01 Políticas de evaluación de desempeño*.

## CAPITULO XX

### PROHIBICIONES

#### ARTICULO 72. INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES DEL PUESTO

Las incompatibilidades por posibles conflictos de intereses para todos los miembros de la organización se regulan mediante el *R-RD-AD-12 Código de Conducta*, el *M-RD-SA-01 Manual de Contratación Administrativa*, *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*, *L-RD-AD-02 Política de Idoneidad Coocique y Subsidiarias*, y *L-RD-AD-01 Política de Conflictos de Interés*.

Las prohibiciones a las que deben sujetarse los miembros de Órganos Sociales son las establecidas en la *Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas* y el *E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.*

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

Versión	Fecha Aprobación	Tipo de Solicitud	Descripción General	¿Quién aprobó la solicitud?	Acuerdo de aprobación
6	26-11-2021	Reforma	Reforma	Consejo de Administración	Acuerdo No. N° 16 - S 2550-CA 21, Sesión 2550
7	19-04-2023	Reforma Integral	Nueva plantilla y actualización de la información	Órgano de Dirección	Acuerdo No. N° 06 - S 2663-CA
8	09/01/2025	Revisión Integral	Ajuste con los cambios normativos internos	Órgano de Dirección	ACUERDO N° 21 – S 2788-CA 25

