

**COOCIQUE Y SUBSIDIARIAS**  
**CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO.**

Contenido.

1.	Propósito. ....	2
2.	Alcance. ....	2
3.	Definiciones. ....	2
4.	Organización del Gobierno Corporativo. ....	4
5.	Generalidades del Gobierno Corporativo. ....	6
6.	Cultura y valores corporativos. ....	11
7.	Políticas de idoneidad, selección, retribución y capacitación. ....	12
8.	Código de Conducta. ....	15
9.	Sobre la Alta Gerencia. ....	16
10.	Estructura para gestión de riesgos. ....	18
11.	Sobre la unidad o función de cumplimiento normativo. ....	23
12.	Sobre la unidad o función de auditoría interna. ....	24
13.	Políticas de transparencia, acceso a la información y comunicaciones. ....	25
14.	Políticas sobre la relación con los clientes. ....	28
15.	Confidencialidad de la información. ....	31
16.	Políticas sobre las relaciones intragrupo y grupos de interés. ....	33
17.	Sobre Comités. ....	34
18.	Sobre la evaluación de desempeño. ....	36
19.	Anexos. ....	37
20.	Aprobación y reformas. ....	37

## 1. Propósito.

Este documento tiene por objeto dar a conocer los órganos de gobierno que tiene Coocique R.L y sus 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 SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia.

El sistema de Gobierno Corporativo de Coocique y Subsidiarias descansa fundamentalmente en la distribución de funciones entre Órgano de Dirección, Alta Gerencia, y comités o comisiones de trabajo.

## 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 será 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 sus subsidiarias.

## 3. Definiciones.

- a. **Asamblea:** Órgano Colegiado conformado por delegados en pleno goce de sus derechos. Autoridad máxima y Gobierno de la Cooperativa.
- b. **Director independiente:** Miembro del Órgano de Dirección que no tiene 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 el ejercicio de su juicio objetivo.
- c. **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 cooperativa 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.
- d. **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: Gerente General, Director Financiero, Director Comercial, Director de Operaciones.
- e. **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, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.

- f. **Trabajador:** Persona física contratada por Coocique y Subsidiarias, ya sea por tiempo definido o indefinido.
- g. **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 sucursales o periféricas.
- h. **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 deberá informar a la asamblea lo que corresponda.
- i. **Comités Técnicos:** Comisiones de trabajo de carácter obligatorio con funciones y requerimientos especializados. Según los acuerdos SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información estos son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Remuneraciones, Comité de Nominaciones (Tribunal Electoral) y Comité de TI.
- j. **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 cooperativa, ya sea por ejecución personal o por medio de subalternos.
- k. **Gobierno Corporativo:** Sistema compuesto por un conjunto de normas, organismos internos, prácticas, conductas, éticas, valores, principios, políticas que constituyen la cultura de Coocique y que permiten la existencia de relaciones armónicas, justas, equitativas, solidarias y transparentes entre los diferentes públicos interesados en la vida institucional.
- l. **LC/FT/FADM:** Legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Relacionados con la administración de riesgos de la Ley 7786, sus reformas y reglamentos.
- m. **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 y la unidad o función de cumplimiento. La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente.

- n. **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.
- o. **Órgano de Dirección:** Se refiere al máximo órgano de control de la entidad, Cooperativa o Sociedad Anónima según sea el caso Consejo de Administración de la Cooperativa o cualquiera de sus subsidiarias, órgano que es delegatario de la autoridad superior por parte de la Asamblea General de Delegados y que responde al nombre de Consejo de Administración o Junta Directiva.
- p. **Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- q. **Órganos Sociales Cooperativos:** También definidos como órganos cooperativos u órganos sociales. Aquellos cuerpos colegiados originados en la Ley de Asociaciones Cooperativas cuya estructura, composición y responsabilidades generales son definidas por la Asamblea General. Corresponde al Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal Electoral y de Nominaciones y los Comités Auxiliares de Sucursales. Se excluye al Consejo de Administración pues este conforma el Órgano de Dirección
- r. **Órganos de control:** 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 relacionadas con la segunda y tercera línea de defensa. Se componen por la Dirección de Riesgos, la Oficialía de Cumplimiento, Cumplimiento Normativo, Gobierno Corporativo y la Auditoría Interna. También pueden exponerse como puestos clave.
- s. **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.
- t. **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.

## 4. Organización del Gobierno Corporativo.

### 4.1. Responsable general de la entidad.

El Órgano de Dirección 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 y la Alta Gerencia son responsable 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.

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.

#### **4.2. Estructura de Gobierno Corporativo:**

**4.2.1.** El Órgano de Dirección será responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad, así como de proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades, que abarca aspectos como:

- a. Revisa que el tamaño y composición de la estructura organizacional está acorde con las necesidades de la entidad y garantiza que el poder no se concentra de manera indebida.
- b. Define los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para cada uno de los Puestos Claves que conforman la estructura organizacional.
- c. Además, establece mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de estos requisitos en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de servicio, de manera que la entidad se asegure que sus colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.
- d. Aprueba los roles y responsabilidades, la rendición de cuentas y la cadena de delegación (líneas de mando).
- e. Se asegura que la Alta Gerencia comunique estos aspectos para que sean conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización.
- f. Constituye y establece la conformación de los comités técnicos, unidades y cualquier otra instancia que el Órgano de Dirección considere pertinente para la buena gestión de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros; para ello, los dota de los recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su operación.
- g. El Órgano de Dirección tiene responsabilidad sobre los recursos de terceros que administra y actúa tomando en cuenta los intereses legítimos de los clientes, los propietarios y otras Partes Interesadas.

**4.2.2.** La estructura de Gobierno Corporativo del Grupo Coocique se presenta en el documento vigente D-RD-DH-01 Organigrama Coocique.

**4.2.3.** Otras funciones y responsabilidades del órgano de dirección se encuentran definidas en el documento R-RD-AD-01 Reglamento del Consejo de Administración.

**4.2.4.** La entidad, al ser una organización cooperativa, posee una composición particular definida legamente por la Ley de Asociaciones Cooperativas N° 4179; 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 esto, el marco de Gobierno Corporativo se diseña, implementa y evalúa de forma proporcional y diferenciada, siempre teniendo como referencia el

acuerdo SUGEF 16-16, el acuerdo SUGEF 22-18 y las buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo.

## **5. Generalidades del Gobierno Corporativo.**

### **5.1. Integración.**

El Órgano de Dirección se elige acorde con lo dispuesto en la Ley de Asociaciones Cooperativas N° 4179 y al E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L. En la primera sesión realizarán la integración de sus miembros de acuerdo con el R-RD-AD-01 Reglamento del Consejo de Administración.

La estructura del Órgano de Dirección se encuentra definida en el E-ER-AD-01 Estatuto Social y en el R-RD-AD-01 Reglamento del Consejo de Administración, que le permitan asumir y cumplir con las responsabilidades que se asigna bajo una visión independiente.

En la integración se considera que los miembros del Órgano de Dirección no pueden desempeñar cargos de Alta Gerencia o como trabajadores.

En este momento la entidad, amparada en el artículo 4 del acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, no incluye en su órgano de dirección ningún director externo, sin embargo, se incorporan miembros permanentes externos a los diferentes comités técnicos para tener un criterio independiente en sus análisis, discusiones y decisiones.

### **5.2. Responsabilidades generales de Órgano de Dirección.**

Las funciones, así como sus responsabilidades se encuentran establecidas en los documentos R-RD-AD-01 Reglamento del Consejo de Administración y E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L., mencionados anteriormente. Además:

- a. El Órgano de Dirección es responsable de que la información financiera de Coocique y Subsidiarias sea razonable, en este sentido el presidente debe rendir una declaración jurada, sobre su responsabilidad de la información contenida en los estados financieros y el control interno aplicado en la cooperativa, para lo cual utilizará como guía el formato que se adjunta como anexo 1 y 2 a este documento. Dicha declaración se presentará juntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF en la fecha y forma que así lo establezca el Supervisor.
- b. Los miembros del Órgano de Dirección realizan sus reuniones como lo establece el artículo 66 del Estatuto Social, con el fin de cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades, lo cual le permitirá asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de Coocique y Subsidiarias, la periodicidad de las reuniones se encuentra establecida en el R-RD-AD-06

Reglamento de dietas a directores del Consejo de Administración y miembros de Comités de Apoyo.

- c. La definición de las sesiones de trabajo del Consejo se establece mediante un acuerdo tomado en la sesión extraordinaria de Integración que se celebra en el mes de marzo, donde se establece cuales semanas y día específico de cada mes, así como la hora deberán 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 Consejo de Administración de Coocique R.L cuando amerite algún tema pendiente.
- d. La sucesión de miembros de Órganos Sociales se ampara a lo establecido en la Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179 y a nuestro E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L., donde la Asamblea elegirá también por un período de tres años a dos suplentes, los cuales sustituirán a los propietarios en sus ausencias temporales, ocasionales o definitivas, de acuerdo con lo establecido en el R-RD-AD- 01, Reglamento del Consejo de Administración
- e. La Superintendencia General de Entidades Financieras, auditoría interna y externa tendrán acceso a la documentación que demuestre el cumplimiento o incumplimiento de requisitos cuando así lo requieran.
- f. El Órgano de Dirección y la Alta Gerencia son los responsables de revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno y de la entidad.

### **5.3. Responsabilidades sobre la administración y custodia de fondos de origen público:**

La Cooperativa, como parte de su modelo de negocio, realiza transacciones y gestiones donde se utilizan fondos provenientes de origen público relacionados con (a) el financiamiento e impulso de proyectos productivos y (2) proveer y canalizar recursos al menor costo posible para proyectos de vivienda de interés social.

#### **5.3.1. Sistema Banca para el Desarrollo (SBD):**

El Consejo de Administración 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, deberán 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, facilitarán 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.

### 5.3.2. Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV):

El Consejo de Administración como máximo representante de la entidad, en conjunto con la Alta Gerencia, deben garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 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.

### 5.4. Normas de funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación.

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.

**5.4.1.** 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 Consejo de Administración	Define las principales responsabilidades del Consejo de Administración, así como disposiciones sobre su funcionamiento y estructura.
R-RD-AD-06	Reglamento del pago de dietas a directores	Incluye generalidades sobre el sistema de beneficios e incentivos recibidos por miembros del órgano de dirección.



<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>
<b>R-RD-AD-07</b>	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
<b>R-RD-AD-08</b>	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.
<b>R-RD-AD-09</b>	Reglamento de Idoneidad perfil directorio	Establece los criterios de idoneidad aplicados a los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia del grupo financiero. Adicionalmente, se incluye los requerimientos mínimos del expediente personal de los integrantes del Consejo de administración.
<b>R-RD-AD-11</b>	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.
<b>D-RD-DH-01</b>	Organigrama Coocique	Refleja la estructura administrativa de la organización.
<b>R-RD-GG-01</b>	Reglamento para la función de comités	Expone aspecto de estructura, responsabilidades, composición, idoneidad y funcionamiento de todos los comités y comisiones de trabajo del Consejo de Administración y la Alta Gerencia.
<b>R-RD-AD-12</b>	Código de conducta	Compendio de lineamientos sobre principios éticos y de buen comportamiento aceptados para la organización tanto para la plana de colaboradores, alta gerencia, cuerpos colegiados y órgano de dirección.
<b>L-RD-AD-01</b>	Política de evaluación de desempeño del órgano de dirección	Define el marco general para el desarrollo de las evaluaciones de desempeño que se aplican al Consejo de Administración y a los comités técnicos o normativos de apoyo al órgano de dirección.

### **5.5. Marco de gobierno de Tecnologías de Información.**

Alineado a las necesidades del acuerdo SUGEF 14-17, 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.

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 empresa, reflejado así en el marco regulatorio vigente de todos los procesos del marco de gobierno de TI.

El Comité de Tecnología y Seguridad de Información es el órgano adjunto al Órgano de Dirección que le colabora en proceso de gobernanza y toma de decisiones, por lo que este deberá 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.

### **5.6. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.**

En La Cooperativa, 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.

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

Eje ambiental:

- Gestión de riesgos ambientales: Administración preventiva de los riesgos ambientales asociados a la actividad cooperativa.
- Cultura ambiental: Sensibilización sobre las responsabilidades del negocio y la vinculación con la educación hacia las partes interesadas.
- Carbono neutralidad: Proceso de capacitación, planificación y medición de fuentes de emisión para alcanzar este objetivo.

Eje Social:

- Gestión de riesgos sociales: Administración preventiva de los riesgos sociales asociados a la actividad cooperativa.
- Servicio al cliente: Garantizar un servicio de calidad a sus partes interesadas en cada trámite o servicio con la entidad.
- Compromiso con la comunidad: Fortalecimiento y trabajo conjunto con la sociedad para contribuir al desarrollo en todos sus ámbitos.

- Bienestar de público interno: Evaluación y desarrollo de programas que promueven el bienestar y satisfacción laboral del público interno.
- Doctrina Cooperativa: Proceso de educación a partes interesadas en doctrina cooperativa para conocimiento del movimiento cooperativo.

Eje económico:

- Banca ética: Garantizar productos y servicios financieros responsables hacia los asociados y clientes.
- Gestión financiera: Desarrollo de la correcta gestión presupuestaria por parte de la Alta dirección y los departamentos para el logro de objetivos.
- Educación financiera y prevención del sobreendeudamiento: Promocionar la educación financiera en partes interesadas, con el fin de contar con finanzas sanas y evitar el sobreendeudamiento.
- Gobierno Corporativo: Principios, mecanismos y acciones para garantizar un correcto gobierno corporativo en la gestión estratégica de la cooperativa.
- Cumplimiento legal y normativo: Apego a la ley y regulaciones existentes que aplique a las entidades financieras.

## **6. Cultura y valores corporativos.**

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 Código de Conducta R-RD-AD-12
- 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 cooperativa 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 empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad.

## **7. Políticas de idoneidad, selección, retribución y capacitación.**

### **7.1. Idoneidad y perfil de los directores.**

**7.1.1.** Los requerimientos mínimos de calificación, independencia y disponibilidad de tiempo para ejercer sus posiciones se describen en E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L., R-RD-AD-08 Reglamento de Tribunal Electoral y en el R-RD-AD-09 Reglamento de idoneidad para Órganos Sociales y alta gerencia. Es indispensable para un adecuado cumplimiento de las labores y responsabilidades asignadas al Órgano de Dirección cumplir con los requisitos de idoneidad que se describen en este documento, que deberán ser debidamente validados por el Tribunal Electoral en el proceso.

**7.1.2.** La formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de los miembros del órgano directivo se realiza por medio del Tribunal Electoral elegido por la Asamblea, cuyas funciones y Ética se definen en el R-RD-AD-08 Reglamento del Tribunal Electoral y Nominaciones.

**7.1.3.** El seguimiento al cumplimiento de los requisitos previos será verificado e informado por el Tribunal Electoral y de Nominaciones, mediante los mecanismos que este estime necesarios para garantizar la veracidad de la información. El incumplimiento de requisitos será causal de inicio de proceso de sustitución del infractor.

**7.1.4.** Los miembros del Órgano de Dirección 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. El Órgano de Dirección 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.

### **7.2. Criterios de idoneidad del Órgano de Dirección.**

Al evaluar la idoneidad colectiva del Órgano de Dirección, debe tenerse en cuenta que los directores:

- a. Tengan un abanico de conocimientos y experiencia en las áreas relevantes para promover la diversidad de opinión.

- b. Faciliten la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.
- c. Deben ser capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.
- d. Si un miembro deja de poseer las características o cualidades que lo calificaban para el cargo o no cumple con sus responsabilidades, el Órgano de Dirección debe tomar las acciones pertinentes y notificar a la superintendencia a la brevedad, según lo establece el Reglamento SUGEF 16-16 sobre Gobierno Corporativo.

### **7.3. 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 y E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L

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.

### **7.4. Selección de miembros de Órganos Sociales.**

Coocique y Subsidiarias promueve la participación de sus miembros, mediante capacitaciones y actividades de desarrollo dirigenal, 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, para garantizar su independencia. Dentro de los objetivos principales, definidos en el Estatuto Social, se encuentra; 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:

- a. garantizar que los candidatos estén calificados para servir como miembros de dicho órgano.
- b. 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.
- c. garantizar que deben ser capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.
- d. contar con un proceso claro, formal y riguroso para identificar, evaluar y seleccionar a los candidatos del Órgano de Dirección.
- e. 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.

## **7.5. Retribución.**

**7.5.1.** La forma de retribución de los miembros de Órganos Sociales se establece en el R-RD-AD-06 Reglamento de dietas a directores del Consejo de Administración y miembros de comités de Apoyo, y será normado en las funciones y responsabilidades del Comité de Remuneraciones.

**7.5.2.** 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.

**7.5.3.** El Órgano de Dirección debe controlar periódicamente su aplicación y conveniencia por medio de su revisión, para asegurar que se aplica correctamente.

**7.5.4.** El Órgano de Dirección debe aprobar la remuneración de la Alta Gerencia, director de riesgo o equivalente y responsables de la auditoría interna o equivalente, y debe supervisar el desarrollo y el funcionamiento de las políticas de incentivos, sistemas y procesos de control de dichas políticas.

**7.5.5.** 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.

**7.5.6.** Para los trabajadores de las unidades o funciones de riesgo, cumplimiento normativo, auditoría interna, oficialía de cumplimiento y gobierno 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.

**7.5.7.** 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.

**7.5.8.** 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.

## **7.6. 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 deberán ser coordinadas y presupuestadas por Comité de educación.

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

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

- Informes de Auditoría (interna y externa)
- Morosidad y Estimación para incobrabilidad.
- Capital Social.
- Educación Cooperativa y Finanzas Personales.
- Principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

#### **7.7. Inducción y capacitación.**

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.

#### **7.8. Políticas de rotación**

La rotación de los miembros del Órgano de Dirección se hará de conformidad con la Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179 y al E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L. Donde se eligen, mediante la Asamblea General, dos miembros suplentes que estarán disponibles para cuando existan salidas permanentes de alguno de los miembros propietarios del Órgano de Dirección.

### **8. 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 de dirección, comités de apoyo, comités técnicos, asesores y los asociados, así como la Gerencia General, los ejecutivos y todos los trabajadores de Coocique y Subsidiarias.

El Órgano de Dirección y Alta Gerencia deben velar por su cumplimiento.

#### **8.1. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.**

Las incompatibilidades por aspectos de nombramientos están estipuladas en el documento L-UC-DH-02 Políticas de Reclutamiento y Selección.

Los conflictos de interés económico están normados en el R-RD-AD-12 Código de Conducta

Además, en el documento L-RD-CH-01 Políticas internas de trabajo, se establecen una serie de condiciones adicionales que son prohibición para los trabajadores y directores de la cooperativa.

## **9. Sobre la Alta Gerencia.**

### **9.1. Responsabilidad general de la 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.

### **9.2. Requisitos de idoneidad para 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. Además, Deben contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

Los miembros de la Alta Gerencia 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. Debe contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

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.

### **9.3. 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.

#### **9.4. 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 M-UC-DH-04 Manual de Inducción y Plan de Sucesión.

#### **9.5. 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 L-UC-CH-01 Políticas Salariales

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, Capítulo III Intereses Económicos.

#### **9.6. 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.
- 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.
- 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.

#### **9.7. Gerencia General.**

Corresponde al Gerente General la administración y representación legal y extrajudicial de la Cooperativa con una serie de deberes, claramente establecido en el Capítulo 11 del E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L, dentro de los cuales se define la responsabilidad que información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual deben establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

El gerente general y presidente del Órgano de Dirección deben rendir una declaración jurada, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizarán como guía el formato que se adjunta como anexo 1 y 2 a este Código de Gobierno. Dicha declaración se debe presentar juntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

#### **10. Estructura para gestión de riesgos.**

La entidad debe contar con una unidad o función 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.

### **10.1. Dirección Corporativa de Riesgos**

El director 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; e informar de la designación y el cese a las Partes Interesadas y al supervisor, a quien adicionalmente debe informar las razones del cambio.

### **10.2. Responsabilidad de la dirección corporativa de riesgos.**

La unidad o función de gestión de riesgos es 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.

### **10.3. Identificación del riesgo, medición y comunicación.**

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 podrían 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.

#### **10.4. Apetito de Riesgo y Declaración 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 empleados 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.

#### **10.5. Gestión 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 serán dispuestas en el Código de Conducta.

## **10.6. Responsabilidades sobre la gestión de riesgos LC / FT / FPADM.**

Considerando las particularidades del acuerdo SUGEF 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:

### **10.6.1. Consejo de Administración:**

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 cooperativa, 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 y del oficial de cumplimiento adjunto.
- e. Aprueba el plan de trabajo 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.

#### **10.6.2. 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 la oficialía de cumplimiento.

- 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.

## **11. Sobre la unidad o función de cumplimiento normativo.**

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.

### **11.1. Unidad o función de cumplimiento.**

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.

La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.

La función de cumplimiento debe, entre otras:

- 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.

## **12. Sobre la unidad o función de auditoría interna.**

**12.1.1.** 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.

**12.1.2.** 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.

**12.1.3.** 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.

**12.1.4.** 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.

**12.1.5.** 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.

**12.1.6.** 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.

## **12.2. Comité de auditoría y sus funciones**

La entidad cuenta con un Comité de Auditoría, 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 para la función de comités.

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

## **12.3. Auditoría 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.

## **13. Políticas de transparencia, acceso a la información y comunicaciones.**

Mediante el sistema de Gestión de la calidad, se cuenta con una página en la Intranet, 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, informe anual de gobierno corporativo, información financiera, informes anuales, reglamentos, proceso electoral, carteles de licitación.

El plan de comunicación ante crisis P-RD-GG-04 determina la línea base del procedimiento a seguir.

### **13.1. Transparencia y rendición de cuentas.**

**13.1.1.** El Órgano de Dirección debe establecer mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas a las Partes Interesadas. Para este fin el Órgano de Dirección establece una política de comunicación con Partes Interesadas, que contenga, entre otros:

- a.** La información objeto de esta política que considere, entre otros aspectos, deberes y derechos de los Clientes, riesgos administrados, condiciones de acceso a los beneficios, comisiones de administración, políticas de inversión, estructura de los portafolios de inversión.
- b.** Definición de las características de la información por suministrar, que como mínimo debe ser, apropiada, suficiente, oportuna, veraz, precisa, completa, coherente, accesible, comparable y que no induzca a error o engaño.
- c.** Los medios que debe utilizar para el suministro de la información, definidos considerando la normativa vigente, el tipo de información y el acceso igualitario, oportuno y asequible de los Clientes y demás Partes Interesadas a los diversos canales de comunicación.
- d.** Lineamientos para el acceso a información confidencial o de uso restringido.
- e.** Lineamientos para la supervisión del proceso de revelación de datos y de las comunicaciones.
- f.** La información financiera de la entidad o de los Vehículos de Administración de recursos de Terceros. Dicha información se elabora y divulga con apego a las normas contables y de revelación vigentes.

**13.1.2.** 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 colaboradores 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 colaboradores 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.

### **13.2. 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 deberá enviarse como máximo el último día hábil de marzo de cada año.

### **13.3. Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo.**

La entidad debe revelar en su sitio web (<https://coocique.fi.cr/>) o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las Partes Interesadas, la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación se debe realizar 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. Las características de las aportaciones, de manera que claramente se distinga la diferencia en cuanto a los derechos y obligaciones del asociado de colocar sus recursos en instrumentos del capital o en instrumentos del pasivo de la entidad, tales como cuentas de ahorro.

- I. Los atributos relevantes sobre las aportaciones, tales como la tasa de retiro de aportaciones, la tasa de retiro de asociados y la concentración del capital en los mayores asociados, entre otros.
- m. 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.

## **14. Políticas sobre la relación con asociados y clientes.**

### **14.1. Política para el servicio al cliente**

**14.1.1.** El Órgano de Dirección establece la política para el servicio al cliente que incluya la 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.

**14.1.2.** Coocique 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.

### **14.2. Igualdad de trato.**

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

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

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

**14.2.4.** En la página web aparecen publicados los correos electrónicos de los principales ejecutivos de la empresa para que asociados o no asociados les puedan hacer llegar sus consultas.

**14.2.5.** 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.

**14.2.6.** 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.

#### **14.3. Gestión de conflictos de interés 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. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. L-PS-CO-01 Políticas de crédito: marco máximo para dictar las responsabilidades de todos los trabajadores que tengan relación directa con los asociados que requieren de una operación crediticia, incluye su respectivo reglamento.
- e. 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 que involucre alguno de los temas involucrados sobre conflicto de intereses, debe respetar los niveles jerárquicos definidos en el organigrama de la entidad.

#### **14.4. Políticas de conflicto de interés.**

El Órgano de Dirección debe aprobar una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses, la cual debe ser plenamente conocida y cumplida por todos los colaboradores de la entidad. Debe incluir, entre otros aspectos:

- a. Una definición de los supuestos que configurarían un eventual conflicto de intereses para los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo, resto del personal de la entidad y terceros contratados; así como la forma en que serán gestionados. Cuando los conflictos no se pueden prevenir o evitar, deben ser revelados adecuadamente.
- b. El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de no propiciar situaciones que puedan producir conflictos de intereses.
- c. El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses. La entidad debe comunicar estos asuntos a las Partes Interesadas conforme a sus políticas.
- d. El deber de los miembros del Órgano de Dirección y de los comités existentes, de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.
- e. El deber de la Alta Gerencia, o del administrador de recursos de terceros, de establecer procedimientos para la gestión de los conflictos de intereses que se presenten en la aprobación de transacciones que puedan afectar a la entidad o al Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.
- f. Los mecanismos que permitan al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia, según corresponda, actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de intereses.

#### **14.5. Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas.**

En el 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:

- L-PS-CA-01, Políticas de Captación.
- R-PS-CA-01, Reglamento de productos de Captación.
- R-PS-CA-02, Reglamento de atención personalizada.
- M-RD-OC-01, Manual de Cumplimiento Ley 7786.
- L-RD-OC-01, Política conozca a su cliente
- L-PS-CO-01, Políticas de Crédito.
- R-PS-CO-02, Reglamento de Crédito
- L-PS-TA-01, Políticas de Tarjetas.

## **15. Confidencialidad de la información.**

**15.1.1.** 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. Esto según el artículo 98, sobre las prohibiciones.

**15.1.2.** El Código de Conducta vigente en su capítulo X, 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 y Subsidiarias y de sus clientes.

**15.1.3.** 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 y Subsidiarias que forman parte del proceso de toma de decisiones de forma directa o indirecta. Así dispuesto en el artículo 42.

**15.1.4.** Al iniciar el periodo de nombramiento y ejercicio de funciones como miembro de un cuerpo directivo, 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.

**15.1.5.** 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.

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

**15.1.7.** 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.

### **15.2. 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.

### **15.3. 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, 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.

### **15.4. Secreto bancario**

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

**15.4.2.** 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.

**15.4.3.** 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.

**15.4.4.** 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.

**15.4.5.** 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.

**15.4.6.** 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.

**15.4.7.** 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.



## **16. Políticas sobre las relaciones intragrupo y grupos de interés.**

El Órgano de Dirección de la controladora 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 sus 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 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 e implicaciones dispuestas en el Decreto N° 37898-H Disposiciones sobre precios de transferencia, Resolución DGT-R-16-2017 Resolución sobre documentación de precios de transferencia, Resolución DGT-R-28-2017 Modificación de la resolución DGT-R-44-2016, "Declaración informativa 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.

### **16.1. Responsabilidades del Órgano de Dirección sobre grupos y conglomerados financieros**

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 subsidiarias o entidades individuales estén sujetos a revisiones de auditoría interna o equivalente y externa en forma regular.

#### **16.2. Políticas sobre la 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-RD-SA-01 Políticas para las compras de bienes y servicios.
- P-RD-SA-01 Procedimiento para la compra de bienes y servicios.

### **17. Sobre Comités.**

**17.1.1.** La Asamblea General de la Cooperativa tiene establecido las funciones del Tribunal Electoral y de Nominaciones, Comité de Vigilancia y el Comité de Educación y Bienestar Social las cuales se rigen de acuerdo con la Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179 y al E-RP-AD-01 Estatuto Social de Coocique R.L.

**17.1.2.** 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.

**17.1.3.** El Órgano de Dirección debe establecer comités técnicos, que son: Comité de auditoría, comité de riesgos, comité de remuneraciones.

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

**17.1.5.** Los comités deben contar con una normativa, que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informará al Órgano de Dirección. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.

**17.1.6.** 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.

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

## **17.2. Comités de trabajo del Órgano de Dirección**

El Órgano de Dirección cuenta con las siguientes comités permanentes o especiales para la ejecución de las responsabilidades hacia Coocique y Subsidiarias:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Riesgos Corporativo.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Tecnología y Seguridad de la Información.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Gestión Estratégica.
- Comisión de Normativa administrativa y asuntos jurídicos.
- Comité de Modernización Tecnológica.

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

## **17.3. Comités de trabajo de la Alta Gerencia.**

La Alta Gerencia cuenta con las siguientes comisiones o comités permanentes para la ejecución de las operaciones de Coocique y Subsidiarias:

- Comité Gerencial.
- Comité Ejecutivo.
- Comité de Cobros.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Continuidad.
- Comité de Cambios.
- Comité de Arquitectura Tecnológica.
- Comité de USS (Unidad de Soporte a Sucursales).

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

## **18. Sobre la 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 a 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.

### **18.1. Política de evaluación de desempeño.**

La entidad evaluará el desempeño del Órgano de Dirección en su conjunto y de sus miembros en forma individual, de sus Comités y de los miembros de la Alta Gerencia. Esta política debe ser aprobada y actualizada anualmente por el Órgano de Dirección.

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, sus Comités y sus miembros, así como para los miembros de la Alta Gerencia, así como la periodicidad de la evaluación; la cual deberá al menos ser 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 los documentos L-RD-UC-01 Política de evaluación de desempeño y M-RD-UC-01 Metodología de evaluación de desempeño del órgano de dirección y comités.

## **18.2. Auditoría del proceso de evaluación.**

La Auditoría Externa debe realizar una revisión independiente anual del proceso de evaluación del Órgano de Dirección, de sus miembros, de sus Comités y de los miembros de la Alta Gerencia.

Dicha evaluación debe incluir una revisión de la implementación efectiva de todos los contenidos de la política de evaluación.

El informe con los resultados de la auditoría del proceso de evaluación deberá ser presentado al Órgano de Dirección directamente o a través del Comité de Auditoría y deberá remitirse a la SUGEF dentro de los cuarenta días hábiles siguientes a cada cierre anual.

El informe deberá presentarse por medios electrónicos de conformidad con el procedimiento para el uso de firma digital por parte de un contador público emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

## **18.3. Evaluación de desempeño de miembros 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.

## **19. Anexos.**

### **19.1. Anexo 1: Contenido mínimo de la declaración jurada firmada por el presidente del consejo de administración**



Declaración jurada  
firmada por el presid

### **19.2. Anexo 2: Contenido mínimo de la declaración jurada firmada por el gerente general.**



Declaración jurada  
firmada por el gerent

## **20. Aprobación y reformas.**

El Consejo de Administración de Coocique R.L., aprueba el presente Código de Gobierno mediante Sesión celebrada el 12 de noviembre del 2009, Acuerdo No.10, del Acta No.1848.

- Reforma aprobada por el Consejo de Administración, Acuerdo No. 06 -S2491-20, Sesión 2491, del 23 de diciembre del 2020.

- Reforma aprobada por el Consejo de Administración, Acuerdo No. 23 -S2534-21, Sesión 2534, del 20 de agosto del 2021.
- Reforma aprobada por el Consejo de Administración, Acuerdo No. 15 -S2548-21, Sesión 2548, del 12 de noviembre del 2021.
- Reforma aprobada por el Consejo de Administración, Acuerdo No. N° 16 - S 2550-CA 21, Sesión 2550, del 26 de noviembre del 2021.