

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

## Código de GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO

### Objetivo

Definir las directrices y los órganos de Gobierno Corporativo para la gestión del negocio de CS Grupo Financiero y las empresas que lo conforman, así como su apetito de riesgos con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobernabilidad que permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante las partes interesadas.

### Definiciones

*Comités técnicos:* Son aquellos comités que obligatoriamente, deben tener las empresas reguladas de CS Grupo Financiero al amparo de alguna normativa aplicable: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Nominaciones, Comité de Remuneraciones y Comité de Cumplimiento.

*Consejo de Administración:* Es el máximo órgano colegiado de la Cooperativa responsable de la organización, que se denomina Órgano de Dirección según el acuerdo SUGEF 16-16. Conforme artículo 12 del acta de la sesión 1424-2018 del CONASSIF, celebrada el 19 de junio de 2018 funge como órgano de dirección de la controladora.

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

*Deber de lealtad:* Deber de actuar en el interés de sus asociados y sus clientes.

*Gerente General:* Corresponde a la definición que el acuerdo SUGEF 16-16 establece como Alta Gerencia.

*Gobierno corporativo:* "Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus asociados y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones" Acuerdo SUGEF 16-16.

*Órgano de control:* Son las instancias internas que realizan una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia y es la encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad.

*Órganos sociales:* Se refiere al Consejo de Administración y los Comités de Vigilancia y de Educación y Bienestar Social.

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

*Parte interesada:* Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización según la ISO 26000.

*Puestos claves:* Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad. Para el caso de CS Grupo Financiero, son: Directores de la administración, Gerencias y Puestos de control (Auditor Interno, Gerente de Riesgos, Gerente de Oficialía de Cumplimiento y Jefe de Control Interno).

## **CAPÍTULO I**

### **Generalidades**

#### **Artículo 1. Aplicabilidad de los lineamientos del presente documento**

Los lineamientos indicados en el presente reglamento son pertinentes a los miembros que conforman la estructura de gobierno corporativo y colaboradores de la entidad en lo aplicable.

Las políticas y mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo establecidas en el presente Código aplican a todas las empresas de CS Grupo Financiero, Directores y, en general, a todos los colaboradores del Grupo independientemente del tipo de contrato a través del cual se encuentran vinculados a una u otra empresa del mismo y deben cumplirse de manera obligatoria, en concordancia con las obligaciones contenidas en los Estatutos, Reglamentos internos, lineamientos y políticas corporativas, los contratos individuales de trabajo y en las normas internas de cada empresa.

El presente Código se mantendrá a disposición de todos los colaboradores, mediante su publicación en la intranet del Grupo para su conocimiento y cumplimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **Estructura de gobierno, idoneidad y rotación**

#### **Artículo 2. Estructura de gobierno corporativo**

La composición de la estructura de gobierno corporativo de **CS Grupo Financiero** está conformada por:

- A. *Para Coopeservidores:*
  1. Asamblea General de Delegados.
  2. Consejo de Administración.
  3. Comité de Vigilancia.
  4. Comité de Educación y Bienestar Social.
  5. Comités Técnicos Corporativos:
    - a. Comité Corporativo de Cumplimiento.

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- b. Comité Corporativo de TI.
  - c. Comité Corporativo de Riesgos.
  - d. Comité Corporativo de Auditoría.
  - e. Comité Corporativo de Remuneraciones.
  - f. Comité Corporativo de Nominaciones.
6. Auditoría Interna Corporativa.
  7. Funciones de Control Corporativas:
    - a. Función Corporativa de Gestión de Riesgos.
    - b. Función Corporativa de Cumplimiento Regulatorio.
    - c. Unidad de Cumplimiento Corporativo.
    - d. Función Corporativa de Control Interno.
  8. Gerente General.
  9. Puestos claves.

**B. Para Coopeservidores Corredora de Seguros S.A.**

1. Consejo de Administración en su condición de Órgano de Dirección de sociedad controladora.
2. Asamblea de accionistas.
3. Junta Directiva.
4. Comités Técnicos Corporativos.
5. Auditoría Interna Corporativa.
6. Funciones de Control Corporativas.
7. Gerente General
8. Puestos claves.

### **Artículo 3. Garantizar la idoneidad**

Los Órganos de dirección de las empresas que conforman CS Grupo Financiero actuarán en procura de la idoneidad e independencia de las personas que integren la estructura del Gobierno Corporativo del Grupo, de acuerdo con lo establecido en:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas.
- b) Ley 7391 Reguladora de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas.
- c) Estatuto General.
- d) Normativa del CONASSIF y de la SUGEF.
- e) Manual de Puestos.
- f) Reglamentos internos.

Les corresponde a los órganos de dirección de las empresas que conforman CS Grupo Financiero, establecer los mecanismos necesarios para validar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad y de independencia y que estos se mantengan a lo largo del periodo de nombramiento. Si por alguna circunstancia, se perdiera la idoneidad es deber del imputado informarlo al órgano competente, quien tomará la decisión de su sustitución o no.

### **Artículo 4. Forma de operar de la estructura de gobierno**

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

La integración y forma de operar de la estructura de gobierno están normados en los siguientes documentos:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas.
- b) Estatuto General de Coopeservidores.
- c) Reglamento Interno del Consejo de Administración.
- d) Reglamento Interno del Comité de Vigilancia.
- e) Reglamento Interno del Comité de Educación y Bienestar Social.
- f) Manual para la Administración Integral de Riesgos.
- g) Estatutos Sociales de Coopeservidores Corredora de Seguros.
- h) Las diferentes normas internas que regulan la actuación de los comités técnicos.

#### **Artículo 5. Asesores externos**

Se contará con los asesores externos, tanto para los órganos de dirección de las empresas que conforman CS Grupo Financiero, como para aquellos comités que por normativa, complejidad y especialización del tema lo requiera. Dicho asesor debe ser competente en la materia, tanto a nivel académico como de experiencia, no tener conflicto de interés con los miembros de los cuerpos de gobierno corporativo ni con ningún colaborador de la administración y disponer del tiempo suficiente para asistir a las sesiones que se le convoque.

#### **Artículo 6. Selección del gerente general y auditor interno**

El respectivo órgano de dirección de cada empresa que conforma el CS Grupo Financiero selecciona a su Gerente General y al Auditor Interno. Asimismo, es responsable de aprobar los perfiles de estos puestos.

#### **Artículo 7. Rotación de los cuerpos directivos y comités técnicos**

La rotación de los miembros de los órganos de dirección se encuentra indicada en sus normativas internas de operación. En el caso de la rotación de los Comités Técnicos, el órgano de dirección de cada empresa correspondiente es el responsable de velar por la debida rotación cuidando de que quien presida lo haga en solo un comité. En caso de Comités Técnicos Corporativos, dicha responsabilidad corresponde al Consejo de Administración.

Cuando se trate de miembros pertenecientes a la Administración, el Gerente General es el responsable de evaluar la continuidad o no de los miembros por parte de la Administración.

#### **Artículo 8. De los Comités Técnicos**

El Consejo de Administración podrá conformar comités corporativos de apoyo técnico. Los miembros de los comités de apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia necesaria acorde con la materia objeto de su integración. Al menos un miembro del Consejo de Administración debe formar parte de cada

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

comité y presidirlo. Se reconoce que los comités de apoyo hacen recomendaciones a los Órganos de Dirección y no toman decisiones que le competen a esta.

Los Comités Corporativos de apoyo técnico contarán con un Reglamento 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 Corporativos de apoyo técnico de CS Grupo Financiero serán:

- a) Comité Corporativo de Cumplimiento.
- b) Comité Corporativo de TI.
- c) Comité Corporativo de Riesgos.
- d) Comité Corporativo de Auditoría.
- e) Comité Corporativo de Remuneraciones.
- f) Comité Corporativo de Nominaciones.

#### **Artículo 9. De los órganos de control Corporativos**

El Consejo de Administración designará funciones de control que le brinden apoyo técnico en el ejercicio de sus funciones. Para ello contará con las siguientes funciones de control:

- a) Auditoría Interna Corporativa.
- b) Función Corporativa de Gestión de Riesgos.
- c) Función Corporativa de Cumplimiento Regulatorio.
- d) Unidad de Cumplimiento Corporativo.

#### **Artículo 10. Unidad de Auditoría Interna Corporativa**

La Unidad de Auditoría Interna Corporativa se encontrará liderada por el Auditor Interno, quien será propuesto por el Comité de Auditoría y designado por el Consejo de Administración.

La Unidad de Auditoría Interna depende funcionalmente del Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría, instancia que eleva al Consejo de Administración los informes sobre los resultados obtenidos y recomendaciones sugeridas que resulten de sus revisiones.

- a) La Auditoría Interna es una actividad que se fundamenta en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudándola a cumplir sus objetivos y evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- b) La Auditoría Interna gozará de los recursos necesarios para llevar a cabo sus labores. Todos los funcionarios del Grupo Financiero deberán cooperar en su totalidad con la labor de Auditoría Interna, y proporcionar la información que se les solicite cuando se lleven a cabo actividades de revisión y control.
- c) La función de Auditoría Interna mantiene una posición de independencia con respecto a las actividades que evalúe, no asumiendo responsabilidades sobre los procesos, las operaciones y los controles que se implementen. Esto implica que no es un órgano ejecutivo y no mantiene

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

autoridad ni competencia sobre las áreas de negocio ni actividades de las Empresas Miembro, salvo para el seguimiento y control de la implantación de las mejoras y recomendaciones que efectúe.

- d) Los roles y responsabilidades de la Unidad de Auditoría Interna son los siguientes:
- i. Verificar que las áreas sujetas a revisión cumplan con normas y disposiciones técnicas que le son aplicables, y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.
  - ii. Informar al Comité de Auditoría los resultados de los trabajos realizados. Los informes de Auditoría Interna serán presentados por el Comité de Auditoría al Consejo de Administración y Junta Directiva, cuando corresponda, sin perjuicio de que se le pueda invitar a las sesiones.
  - iii. Efectuar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones formuladas por el supervisor y por los auditores externos, así como el seguimiento a las acciones correctivas planteadas como resultado de los hallazgos identificados por la Unidad de Auditoría Interna.
  - iv. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias que rigen a la entidad, Reglamentos, normativas y disposiciones vigentes, disposiciones emitidas por la Sugef y Sugese, regulación emitida por otros organismos de regulación, supervisión y control, y políticas, manuales, procedimientos y demás normas internas.
  - v. Instituir, implementar y preservar un plan de auditoría basado en el riesgo para examinar y evaluar áreas generales o específicas, incluso desde el punto de vista preventivo.
  - vi. Revisar y evaluar la adecuación y la efectividad de las políticas y los procesos de la entidad.
  - vii. Evaluar la confiabilidad y la integridad de la información y de los medios usados para identificar, medir, clasificar y comunicar dicha información.
  - viii. Revisar que se ejecuten las medidas acordadas para atender los riesgos identificados.
  - ix. Los riesgos identificados y las medidas acordadas para abordarlos sean precisas y estén en curso.
  - x. Evaluar y dar seguimiento a los procesos de gobierno.
  - xi. Evaluar y dar seguimiento a la efectividad de las funciones de control de la organización.
  - xii. Autoevaluar, regularmente, la función de auditoría interna y los sistemas de auditoría e incorporar las mejoras necesarias.
  - xiii. Llevar a cabo las evaluaciones y estudios que le requiera el Consejo de Administración y la Junta Directiva, cuando corresponda.

### **Artículo 11. Función Corporativa de Gestión de Riesgos**

CS Grupo Financiero cuenta con una función de gestión de riesgos eficaz y objetiva con las capacidades suficientes para la identificación, evaluación, seguimiento y mitigación de riesgos de la aseguradora, así como la presentación de los informes necesarios a las áreas correspondientes y la promoción y mantenimiento de una adecuada cultura de riesgo en la entidad. Esta función cuenta con acceso a todas

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

las líneas de negocio o actividades sustantivas con potencial de generar un riesgo relevante al Grupo y las empresas que lo conforman.

El director de riesgos es el encargado de la función de riesgos, reporta directamente al Consejo de Administración y tiene el nivel jerárquico, independencia, autoridad y las competencias necesarias para supervisar las actividades de gestión de riesgos 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 Consejo de Administración, previa consulta 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.

Forman parte de las responsabilidades asociadas a esta función:

- a) Diseñar planes para la ejecución de sus funciones de conformidad con el alcance establecido por la Junta Directiva.
- b) Verificar la implementación general del SGR de acuerdo con las estrategias y políticas definidas por la Junta Directiva.
- c) Evaluar el SGR y proponer recomendaciones de actualizaciones y ajuste.
- d) Verificar los procesos desplegados por la función operativa de gestión de riesgos, así como sus capacidades y suficiencia de recursos y herramientas.
- e) Verificar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias internas y externas en cuanto a riesgo.
- f) Reportar de forma oportuna a la Junta Directiva, o al comité que este designe, cualquier hallazgo de relevancia o desviación en relación con el SGR definido.
- g) Asistir a la Junta Directiva y a la *Alta Gerencia* en el cumplimiento de sus responsabilidades, incluso ofreciendo análisis especializados y efectuando revisiones de riesgos.
- h) Identificar los riesgos que enfrenta la organización.
- i) Evaluar la capacidad de la organización para asumir el riesgo con una debida atención a la naturaleza, la probabilidad, la duración, la correlación y la gravedad potencial de los riesgos.
- j) Evaluar el entorno de riesgos interno y externo de forma continua, para identificar y evaluar los riesgos potenciales lo antes posible, lo cual puede implicar analizar los riesgos desde diferentes perspectivas, tales como por territorio o por ramo.
- k) Considerar los riesgos surgidos de los convenios salariales y de las estructuras de incentivos.

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- l) Realizar, de forma regular, pruebas de estrés y análisis de escenarios.
- m) Informar con regularidad a la *Alta Gerencia*, a las personas clave que desempeñan funciones de control y Órgano de Dirección, sobre el *Perfil de riesgo* de la Compañía y los detalles de las exposiciones al riesgo que esta enfrenta, además de las medidas relacionadas para atenuarlas, según corresponda.
- n) Documentar los cambios relevantes que afecten al sistema de gestión de riesgos de la Compañía e informarlos a la Junta Directiva para garantizar que se preserve y se mejore el marco.
- o) Las demás que le asigne el Órgano de Dirección.

## Artículo 12. Función Corporativa de Cumplimiento Normativo

CS Grupo Financiero cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo para asegurar que el Grupo y las empresas que los conforman, cumplen con la legislación y regulación aplicable a la entidad, 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. Es independiente de las líneas de negocio o áreas sustantivas y reporta directamente al Consejo de Administración.

Dicha función ejecuta las siguientes labores:

- a) Verifica que los Órganos de Control supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.
- b) Establece la periodicidad con la que la Alta Gerencia y los Órganos de Control deben presentarle informes sobre el cumplimiento de la regulación, de los planes de acción, políticas y de los códigos aplicables.
- 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) Asesora 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.
- e) Actúa 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 y procedimientos.
- f) Proporciona informes periódicos al Consejo de Dirección y a la Junta Directiva, cuando corresponda, sobre las acciones de la entidad en materia de cumplimiento normativo. Los informes proporcionados deberán contemplar, por lo menos, los siguientes temas:
  - i. Evaluación de los principales riesgos de cumplimiento que enfrenta la entidad y los pasos que se están dando para atenderlos.



	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- ii. Evaluación del desempeño de los diversos sectores de la entidad en relación con los objetivos y los estándares de cumplimiento.
- iii. Descripción de cualquier problema en materia de cumplimiento que involucre a la *Alta Gerencia* o a las personas en *Puestos claves*; además del estado de las investigaciones relacionadas o de otras medidas tomadas.
- iv. Descripción de cualquier infracción material a los estándares de cumplimiento o situaciones que generen inquietud e impliquen a cualquier otra persona o unidad de la entidad, así como el estado de las investigaciones relacionadas o de otras medidas tomadas.
- v. Revelación de multas u otras medidas disciplinarias impuestas a la entidad o cualquier otro funcionario, por cualquier ente regulador o supervisor.
- g) Informar al Consejo de Administración y a la Junta Directiva, cuando corresponda, de inmediato y en forma directa, cuando se presente un incumplimiento por parte de un miembro de la Alta Gerencia o de cualquier otro funcionario con una obligación externa si, ya sea en un caso como en otro, el titular considera que la Alta Gerencia u otras personas con autoridad dentro de la entidad no están tomando las medidas correctivas necesarias y una demora en este asunto sería perjudicial para la entidad o los clientes.
- h) Garantizar que la entidad cuente con políticas de control, procesos y controles adecuados en las áreas clave de las obligaciones legales, regulatorias y éticas.
- i) Brindar capacitación constante sobre las obligaciones legales y regulatorias, en particular para los colaboradores en Puestos claves, o bien, que ejerzan actividades de alto riesgo.
- j) Garantizar la existencia de medios adecuados para que los colaboradores expongan, de manera confidencial, inquietudes, defectos o infracciones reales o potenciales con respecto a las políticas internas de la entidad, las obligaciones legales o regulatorias o las consideraciones éticas.
- k) Efectuar evaluaciones regulares de la función y de los sistemas de cumplimiento, e implementar y controlar las mejoras necesarias.
- l) Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.
- m) Las demás que le asigne el *Órgano de Dirección*.

### **Artículo 13. Unidad de Cumplimiento Corporativa**

La Oficialía de Cumplimiento Corporativa para la Prevención de los delitos de Legitimación de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva de La Compañía se encuentra a cargo del Oficial de Cumplimiento Titular, quien será designado por la Junta Directiva.

La Unidad de Cumplimiento depende funcionalmente del Consejo de Administración, a través del Comité de Cumplimiento, instancia que elevará los informes correspondientes.

Los roles y responsabilidades de la Unidad de Cumplimiento son:

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- a) Velar porque en La Compañía se implementen políticas y procedimientos encaminados a la prevención, detección y control de actividades de legitimación de activos, financiamiento al terrorismo, corrupción y otras actividades ilícitas de acuerdo a lo reglamentado las autoridades competentes.
- b) Asegurar el cumplimiento de las disposiciones de los órganos de supervisión financiera, el Instituto Costarricense de Drogas, la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), así como por las normas internas del Grupo Financiero y las empresas que lo conforman, relativas a la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo, corrupción y otras actividades ilícitas (LGI/FT y/o DP).
- c) Proponer al Consejo de Dirección y Junta Directiva, cuando corresponda, a través del Comité de Cumplimiento políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir el delito de legitimación de activos y de financiamiento al terrorismo y los delitos precedentes, con enfoque basado en Gestión de Riesgos.
- d) Las asignadas por normativa y por el Consejo de Administración.

#### **Artículo 14. Auditoría Externa**

Anualmente, el Consejo de Administración designará la firma responsable para realizar la auditoría externa, que aporte una visión independiente del Grupo Financiero y las empresas que lo conforman y que cumple con la regulación específica del supervisor.

Para su designación deberá 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 Consejo de Administración y la Junta Directiva, cuando corresponda.

### **CAPÍTULO III**

#### **Responsabilidades y funciones**

#### **Artículo 15. Responsabilidad de los Órganos de Dirección**

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

La responsabilidad de establecer un marco de gobierno acorde al tamaño y complejidad de la organización, así como a la declaratoria del apetito de riesgo y asegurar de forma adecuada su eficacia como pilar de la gestión del negocio y de los riesgos, es competencia del órgano de dirección de cada una de las empresas que conforman CS Grupo Financiero.

El órgano de dirección es el responsable de la estrategia (definición, control y seguimiento), de la gestión de riesgos (eficacia y culturización), de la solidez financiera y de su solvencia, de la organización interna y de su esquema de control interno, del tamaño y composición de la estructura organizacional, así como de la efectividad de la estructura de Gobierno Corporativo al amparo de lo establecido en las normativas

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

aplicables y en conjunto con el Gerente General le corresponde revisarlo y adecuarlo para hacer frente a las situaciones del entorno.

El detalle de las funciones de los órganos de Dirección se encuentra indicadas en la normativa vigente, Estatuto General de Coopeservidores, Estatutos sociales de Coopeservidores Corredora de Seguros S.A., en su reglamento interno y en el Manual Integral de Riesgos.

#### **Artículo 16. Deber de cuidado y deber de lealtad**

Los órganos sociales, el Gerente General, los asesores, así como los integrantes de los Comités Técnicos deben regirse por el deber de cuidado y el deber de lealtad bajo el marco de los valores institucionales, código de conducta y la estrategia institucional basada en el modelo de triple bienestar.

Específicamente, quien ostente la posición de director o directora, debe regirse por los principios éticos establecidos en el REG4-CAD Código de Conducta de los órganos de dirección de CS Grupo Financiero; y los colaboradores se conducirán según los lineamientos estipulados en el MAN1-DH Manual de Conducta.

#### **Artículo 17. Supervisión al Gerente General**

Es potestad de los órganos de dirección de las empresas que conforman CS Grupo Financiero, supervisar la labor del Gerente General y tomar las acciones pertinentes cuando sus actos o consecuencias no estén alineados con las expectativas de desempeño organizacional, la declaración de apetito de riesgo, los valores y la estrategia.

#### **Artículo 18. Funciones del Gerente General**

Sin perjuicio de lo que dispongan las leyes o los estatutos de las empresas que conforman CS Grupo Financiero, corresponde al Gerente General de cada una de ellas, realizar las siguientes funciones:

- a) Gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección. Asimismo, debe supervisar las áreas operativas de la entidad para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.
- b) Liderar el proceso de formulación de la estrategia y metas, así como su operacionalización en planes e indicadores de desempeño.
- c) Elaborar y presentar, para aprobación del órgano de dirección, el plan anual operativo y el presupuesto de la empresa y gestionar los recursos de la organización dentro del presupuesto acorde a las normas internas de operación.
- d) 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.
- e) Establecer la dirección para una cultura corporativa, los modelos de comportamiento para mantenerla y gestionar los activos físicos e intangibles de la empresa.
- f) Impulsar la innovación para generar crecimiento y eficiencia entre las unidades de negocio.
- g) Garantizar altos estándares de responsabilidad social corporativa.

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- h) Dirigir y supervisar el funcionamiento de la empresa, la prestación de los servicios a los asociados y clientes, el desarrollo de los programas aprobados por la Asamblea General de Delegados, Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración y/o la Junta Directiva, según corresponda, garantizando que toda la actividad de las empresas de CS Grupo Financiero se ejecute con apego a la ley y los reglamentos internos.
- i) 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.
- j) Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- k) Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.
- l) Velar por que los bienes y valores de las empresas de CS Grupo Financiero estén adecuadamente protegidos.
- m) Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios con sujeción al presupuesto aprobado por el órgano de dirección o con las facultades especiales que se le otorguen al respecto.
- n) Celebrar contratos dentro del giro ordinario de las actividades de cada empresa del Grupo Financiero y en la cuantía de sus atribuciones permanentes, señaladas y autorizadas por el órgano de dirección.
- o) Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial y/o general la representación judicial y extrajudicial de la empresa.
- p) Velar por que los asociados y clientes reciban información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de las empresas de CS Grupo Financiero, según corresponda.
- q) Presentar al órgano de dirección un informe anual, los informes generales, periódicos o particulares que se soliciten sobre las actividades desarrolladas, la situación general de la entidad y las demás que tengan relación con la marcha y proyección de CS Grupo Financiero
- r) 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.
  - 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 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.
- s) Rendir ante la Asamblea General Ordinaria de Delegados y/o accionistas, según corresponda un informe anual de la gestión operativa, los estados financieros y el Balance Social de la actividad de las empresas que conforman CS Grupo Financiero.
- t) Nombrar y remover el personal de la entidad.
- u) Convocar al órgano de dirección a sesiones extraordinarias cuando lo considere conveniente.

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

- v) Para el caso del Gerente General de Coopeservidores, convocar la Asamblea General Extraordinaria a petición del Consejo de Administración, del Comité de Vigilancia, del 20% de los delegados (as) o del 20% de los asociados (as).
- w) Ejecutar con diligencia los acuerdos del órgano de dirección y de la Asamblea General.
- x) Atender los requerimientos señalados por los órganos de supervisión.
- y) Asegurar que el órgano de dirección cuente con la información suficiente, relevante y clara para la toma de decisiones.
- z) Todas las demás que la ley y la normativa aplicable establezca.

#### **Artículo 19. Remoción de puestos claves**

De forma específica, le corresponde al Gerente General informar al órgano de dirección sobre el despido o renuncia de los miembros considerados como “puestos clave”.

Considerando lo anterior, cuando se trate del puesto de Auditor Interno y/o funciones de control, se debe tomar en cuenta que, jerárquica y funcionalmente depende del Consejo de Administración y para efectos administrativos de la Gerencia General.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Gestión y control del riesgo**

#### **Artículo 20. Aprobación y seguimiento**

Le corresponde al órgano de dirección, en atención a los acuerdos que emanen del Comité de Riesgos, aprobar y dar seguimiento al apetito, estrategias y políticas de gestión de riesgos, sus indicadores, así como también asegurar el alineamiento del apetito de riesgos con la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad.

Asimismo, analizar el desempeño de la entidad en los ámbitos anteriores de forma integral y las propuestas estratégicas para afrontar desviaciones significativas, previo análisis del Comité de Riesgos. Y asegurarse que la declaración del riesgo y el apetito de riesgo sea comunicada a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

#### **Artículo 21. Responsabilidad respecto del apetito de riesgo**

El Órgano de Dirección aprueba el apetito de riesgo y sus indicadores en atención a las responsabilidades e implicaciones para la entidad y asegurará que se disponga de los mecanismos y capacidades adecuadas para su respectivo control, seguimiento y monitoreo.

#### **Artículo 22. Administración del apetito de riesgo y de sus indicadores**

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

El apetito de riesgo y los indicadores de riesgos son administrados por cada área competente de la administración bajo un marco de gobernanza de rendición de cuentas al Comité de Riesgos y al Órgano de Dirección con la periodicidad que estipule la normativa interna.

### **Artículo 23. Aseguramiento de la operación apegada al marco legal**

El órgano de dirección debe asegurarse que la entidad opere con integridad, cumpla con la ley, el estatuto interno, la legislación y regulación aplicables con las políticas, código y otras disposiciones internas.

### **Artículo 24. Competencia en la gestión de los riesgos y control interno**

El órgano de dirección debe asegurar que la entidad sea competente en la gestión de los riesgos y de control interno por medio de diferentes instrumentos, mecanismos y metodologías, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados con la declaración de apetito de riesgo, de forma que se protejan los activos y el patrimonio institucional.

## **CAPÍTULO V**

### **Transparencia y rendición de cuentas**

### **Artículo 25. Responsabilidad por la rendición de cuentas**

Los diferentes niveles corporativos y organizacionales que tiene CS Grupo Financiero han de rendir cuentas de su gestión con base a su responsabilidad considerando lo que se espera de cada uno en el marco de acción de su competencia, según los mecanismos que se hayan establecido para tales efectos. La rendición de cuentas debe ser oportuna y ejercerse responsablemente.

### **Artículo 26. Mecanismos de rendición de cuentas**

Para efectos de transparencia con sus públicos meta la CS Grupo Financiero instaurará los mecanismos convenientes por medio de los cuales mantendrá disponible la información relevante.

La estructura responsable de la rendición de cuentas es la siguiente:

Ente responsable	Público meta
Consejo de Administración	Asamblea General de Delegados
Comités de Vigilancia y de Educación y Bienestar Social	Asamblea General de Delegados
Junta Directiva Coopeservidores Corredora de Seguros	Asamblea de Accionistas

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

Ente responsable	Público meta
Comités Técnicos Corporativos	Órganos de Dirección
Auditoría Interna Corporativa	Órganos de Dirección y Comité de Auditoría
Funciones de control	Órganos de Dirección, Comités Técnicos y Gerencias Generales
Gerente General Coopeservidores	Consejo de Administración y Asamblea General de Delegados
Gerente General Coopeservidores Corredora de Seguros	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas
Dependencias administrativas y de negocio	Gerente General y Comité Técnico pertinente

#### **Artículo 27. Mecanismo para externar prácticas ilegales o no éticas**

A través de la Contraloría de Servicios, por escrito, las partes interesadas pueden externar sus preocupaciones relacionadas con posibles prácticas ilegales o no éticas, quien canalizará a la instancia competente de resolver. Asimismo, asegura que los derechos del denunciante no se vean comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones.

#### **Artículo 28. Actitud colaborativa de las empresas de CS Grupo Financiero con los órganos externos**

Las empresas que conforman CS Grupo Financiero deben mantener una actitud colaborativa con el Órgano supervisor, los auditores externos y las autoridades nacionales en relación con la información que estos solicitan con propósitos de supervisión o evaluación y promueve que todos los colaboradores de la entidad sigan el mismo principio.

Y en apego a la gestión prudente el Órgano de Dirección respectivo informará al Órgano supervisor en un máximo de tres días hábiles, eventuales cambios relevantes en el plan estratégico.

También informará sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o situaciones no habituales que por su importancia o impacto afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los asociados en el plazo establecido por las normativas específicas.

#### **Artículo 29. Evaluación de la gestión con respecto a su desempeño en el marco de gobierno**

La evaluación de los Órganos de Dirección y los Comités Técnicos practicarán una autoevaluación anual sobre los riesgos operacionales de su gestión, que incluya entre otras cosas, la eficacia de las prácticas de gobierno corporativo y la revisión de su estructura, tamaño y composición.

## **CAPÍTULO VI**

### **Relación con asociados y otras partes interesadas**

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

### **Artículo 30. Trato justo y equitativo**

El Órgano de Dirección debe asegurar que todos los asociados y clientes reciban un trato justo, equitativo y sin discriminación para acceder a los productos y servicios; es obligación cada empresa que conforma CS Grupo Financiero mantener un amplio canal de comunicación con los asociados y clientes.

### **Artículo 31. Participación informada de asociados y delegados de Coopeservidores**

El Consejo de Administración y la Gerencia General deben procurar la participación informada de los asociados en la elección de los delegados y la participación de los delegados en la Asamblea y Preasambleas de la Cooperativa y adoptar cuantas medidas sean oportunas para facilitar que los asociados, ejerzan efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley y al Estatuto de la Cooperativa.

En particular, el Consejo de Administración debe poner a disposición de los delegados, con carácter previo a las Preasambleas y Asamblea General la información legalmente exigible.

### **Artículo 32. Mecanismos para manifestar inconformidad o satisfacción**

Se ha de tener disponible los medios necesarios, tanto físicos como digitales para que las partes interesadas puedan manifestar su inconformidad o satisfacción respecto del producto, servicio o canal utilizado y asegurar su resolución oportuna.

### **Artículo 33. Accesibilidad, seguridad y continuidad en los servicios**

Debe establecer los mecanismos más apropiados que permitan asegurar que los canales que las empresas que conforman CS Grupo Financiero mantengan activos, brinden accesibilidad, seguridad y continuidad en los servicios.

### **Artículo 34. Atención de solicitudes**

Los Órganos de Dirección, a través de la Alta Gerencia, debe atender por escrito las solicitudes, que, en ejercicio del derecho de información reconocido legalmente, le formulen los asociados, delegados y clientes.

Las empresas que conforman CS Grupo Financiero deben atender por escrito las solicitudes que le formulen los asociados y clientes en relación con gestiones administrativas, las cuales deben ser trasladadas al área respectiva.

### **Artículo 35. Información en el sitio web**

El Consejo de Administración vigilará que la administración mantenga a disposición de los asociados y otras partes interesadas un sitio web actualizado de la Cooperativa y demás empresas que conforman CS Grupo Financiero, ajustada a la normativa vigente, y en la que estará accesible la información que sea legal, estatutaria y reglamentariamente exigible.



	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

### **Artículo 36. Comunicación de las tarifas**

El Órgano de Dirección de las empresas de CS Grupo Financiero vigilará que la administración suministre los medios adecuados para que las tarifas de los productos y servicios que ofrece cada entidad se encuentren disponibles y se le comuniquen al cliente en el momento de su transacción.

## **CAPÍTULO VII**

### **Relación con proveedores**

### **Artículo 37. Adquisiciones de bienes y servicios**

Las adquisiciones de bienes y servicios deben ser administrados con transparencia para las partes interesadas de forma que no se utilice información de uso privilegiado o influencia de la jerarquía para sacar provecho en beneficio personal o de terceros, evitar conflicto de intereses o recibir algún tipo de compensación personal en salvaguarda de intereses individuales o de terceros.

El Consejo de Administración aprueba los lineamientos necesarios para asegurar la transparencia en la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones de mercado.

### **Artículo 38. Registro de proveedores**

En CS Grupo Financiero solo se realizan transacciones comerciales con proveedores autorizados, los cuales se han investigado y no presentan ningún conflicto de interés.

### **Artículo 39. Revelar conflicto de interés**

Los Órganos de Dirección, el Gerente General, los puestos claves o cualesquiera colaboradores involucrados en la contratación han de revelar aquellos conflictos de interés reales y los potenciales de los cuales sean conocedores.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Retribución e incentivos**

### **Artículo 40. Establecimiento del sistema de retribución e incentivos**

Le corresponde al Órgano de Dirección establecer el sistema de retribución e incentivos que promueva el buen desempeño alineado con la estrategia, fomenta conductas de riesgo aceptables, sea congruente con la Declaración de Apetito de Riesgo y refuerce la cultura de la entidad y CS Grupo Financiero.

Para las áreas funcionales de riesgos, control y cumplimiento los incentivos deben estar diseñados en función de la consecución de sus propios objetivos para cuidar su independencia de las líneas de negocio.

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

Es competencia del órgano de dirección cuidar que haya proporcionalidad con la responsabilidad asumida, así como controlar su aplicación y conveniencia.

Por situaciones coyunturales, el Gerente General podrá otorgar algún reconocimiento extra por desempeño o esfuerzo meritorio, en un momento diferente a la aplicación del ajuste salarial o pago de incentivos, de lo cual, se informará al Órgano de Dirección.

#### **Artículo 41. Remuneración de los colaboradores**

La remuneración para los colaboradores, aparte de contemplar lo indicado en el artículo anterior, debe considerar los criterios establecidos en la P1-DH Políticas para la Administración del Recurso Humano, así como la situación económica de la entidad.

#### **Artículo 42. Aprobación remuneración Gerente General, Gerente de Riesgos, Encargado de Función de Cumplimiento Regulatorio y Auditor Interno**

El órgano de dirección debe aprobar la remuneración del Gerente General, el Gerente de Riesgos, Encargado de la Función de Cumplimiento Regulatorio y del Auditor Interno.

#### **Artículo 43. Dietas y pago de asesores externos**

El Órgano de Dirección define anualmente, el esquema de retribución por concepto de dietas de los órganos sociales según la responsabilidad y tendrá como referencia el mercado nacional, en especial, los Grupos Financieros de naturaleza cooperativa, cooperativas del sector, corredurías de seguros y la situación financiera de CS Grupo Financiero.

Adicionalmente, aprueba un presupuesto para el pago de los asesores externos de los órganos de gobierno corporativo y para actividades protocolarias.

### **CAPÍTULO IX**

#### **Manejo de la información confidencial, revelación y acceso a la información**

#### **Artículo 44. Confidencialidad de la información**

Los miembros de los órganos del Gobierno Corporativo deben guardar confidencialidad de la información que tienen acceso como parte de su gestión o que se discuta en la sesión, así como de cualquier material, distribuido para ampliar el criterio. Lo anterior implica evitar discutir o comentar su contenido con familiares, amigos, extraños o compañeros de trabajo o dejar expuesta la información a la vista o entregarla a terceras partes sin el consentimiento explícito del órgano de dirección. La información deja de ser información privilegiada y podrá ser divulgada, después que el órgano de dirección lo haya autorizado, o tal información se haya hecho pública.

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

Las actas y acuerdos de los órganos de dirección y Comités Técnicos se consideran confidenciales, salvo cuando el propio órgano los declare de interés público o general, en virtud de la naturaleza de los asuntos que en ellos se traten.

#### **Artículo 45. Utilización de la información confidencial**

Los miembros de los órganos de dirección, de los Comités Técnicos, Funciones de Control, el Gerente General, el Auditor Interno, puestos claves y cualquier otro puesto tienen prohibido utilizar de cualquier forma (sea para beneficio personal o de terceras personas), la información privilegiada que hayan recibido como parte de su gestión en CS Grupo Financiero.

Los miembros de los órganos de Gobierno Corporativo, al igual que los colaboradores, deben firmar un documento de confidencialidad de la información, donde indiquen su compromiso de no revelar la información y mantener un adecuado resguardo de esta.

#### **Artículo 46. Acceso a información confidencial**

Cuando se permita el acceso a información confidencial a personas externas (consultores, asesores, proveedores y pasantes, entre otros), se debe exigir la firma previa de un convenio de confidencialidad y custodia de dicha información.

#### **Artículo 47. Manejo de la información confidencial**

La confidencialidad de la información de los asociados, clientes, proveedores y colaboradores debe manejarse según lo dictamina la ley y respetar los derechos de los clientes respecto del uso que se le da a la información contenida en documentos, en las bases de datos y fotografías, entre otros.

El Órgano de Dirección aprueba los lineamientos necesarios para asegurar que existan los controles adecuados de modo que la información de los asociados y sus clientes no se revele y no sea utilizada por terceros.

#### **Artículo 48. Comunicación de información relevante**

La administración debe asegurar que las empresas de CS Grupo Financiero comuniquen toda aquella información que pueda resultar relevante para los asociados, delegados, clientes y otras partes interesadas, por los medios más convenientes, y que esta información sea actualizada, clara, veraz y oportuna:

- a) Información de Gobierno Corporativo:
  - a.1. Código de gobierno.
  - a.2. Estados financieros auditados e intermedios.
  - a.3. Los fines y propósitos de la entidad.
  - a.4. La titularidad de acciones con participaciones significativas en las empresas que corresponda.
  - Información general de los miembros de los órganos sociales.
  - a.5. La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Órgano de Dirección y Alta

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del SGD serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

Gerencia.

a.6. Información general de los miembros de los órganos de dirección.

a.7. Información general del Gerente General.

a.8. Operaciones con partes vinculadas que se hayan realizado durante el último año.

a.9. Principales situaciones que se han materializado o pueden afectar a la consecución de los objetivos de la entidad.

a.10. Productos y servicios.

b) Gestión gerencial y de los órganos sociales (Memoria Anual).

#### **Artículo 49. La información y autoridades competentes**

Las disposiciones sobre confidencialidad de la información no aplican cuando su contenido sea solicitado por una autoridad judicial competente o por el ente regulador.

### **CAPÍTULO X**

#### **Prevención y gestión de los conflictos de intereses**

#### **Artículo 50. Relaciones de parentesco**

Los miembros de los Órganos de Dirección y los Órganos Sociales no deben tener entre sí parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado inclusive, o bien, con asesores, proveedores y colaboradores de la entidad.

#### **Artículo 51. Uso del nombre de las empresas que conforman CS Grupo Financiero**

No se ha de aprovechar el nombre de CS Grupo Financiero ni de las empresas que lo conforman o de la posición que ejerce, en cuanto están realizando actividades personales o políticas.

#### **Artículo 52. Aceptación o entrega de dádivas**

Ningún miembro de los órganos del Gobierno Corporativo, ni ninguno de sus familiares hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, deben aceptar o entregar dádivas o regalías relacionadas con algún acuerdo tomado o por tomar en alguno de los entes de Gobierno Corporativo o alguna otra transacción realizada por estos, asociados o por terceros.

Se exceptúan de la aplicación del presente artículo los siguientes casos:

- a) Premios otorgados a familiares de algún miembro de un órgano del Gobierno Corporativo de CS Grupo Financiero, por medio de promociones o concursos relacionados con productos o servicios que brindan las empresas que lo conforman, siempre y cuando la asignación del premio sea realizada por un procedimiento en el que medie el azar o cuando se trate de concursos donde el

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

premio sea otorgado por un grupo de jurado integrado por miembros externos a la estructura del Gobierno Corporativo.

- b) Premios o regalos que se distribuyan en la Asamblea General de Delegados.

### **Artículo 53. Abstención de participar o influir cuando hay conflictos de interés**

Los miembros de los Órganos de Dirección y de los comités técnicos han 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.

Los miembros de los Órganos de Dirección y colaboradores deben revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses.

### **Artículo 54. Solicitud de información por parte de los cuerpos directivos**

Cuando un Director o Directora de los Órganos de Dirección requiera información de la administración, ésta debe ser solicitada a través de un acuerdo del órgano del que forma parte y canalizado con el Gerente General.

## **CAPÍTULO XI**

### **Formación integral**

### **Artículo 55. Inducción y reintucción a los Órganos Dirección**

El Gerente General o quien este designe en coordinación con la Presidencia del órgano de dirección de las empresas que conforman CS Grupo Financiero, dispondrán los recursos que sean necesarios para realizar la inducción o reintucción a los miembros de los órganos de dirección y recibir capacitación, al menos sobre:

- a) Normativas aplicables internas y externas.
- b) Gobierno corporativo.
- c) Riesgos, control y cumplimiento.
- d) Plan Estratégico institucional y proyectos.
- e) Estados financieros.
- f) Productos y servicios de CS Grupo Financiero.
- g) Y cualesquier otra que se requiera para el fortalecimiento del marco de gobierno corporativo.

### **Artículo 49. Plan anual de capacitación**

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

Los miembros de los órganos de dirección deben recibir formación integral y continua a través de diferentes mecanismos (seminarios, charlas y pasantías, entre otros), ya sea a nivel nacional e internacional, en los campos de su competencia acorde con sus funciones para desempeñarse de forma adecuada en el puesto y mantenerse actualizado sobre los siguientes temas:

- a) Tendencias de mercado y tecnológicas.
- b) Situación del entorno (económico, social y político).
- c) Finanzas.
- d) Normativas aplicables.
- e) Buenas prácticas.
- f) Continuidad de negocios.
- g) Estrategia corporativa.
- h) Gobierno corporativo
- i) Riesgos y control interno.
- j) Filosofía y principios cooperativos.
- k) Materias relacionadas con la industria aseguradora e intermediación de seguros
- l) Y cualquier otra que tenga afinidad.

Lo anterior debe quedar plasmado en un plan anual de capacitación debidamente aprobado por el órgano de dirección correspondiente.

También, los miembros de órganos de dirección que forman parte de alguno de los comités técnicos deben recibir formación de conformidad con la naturaleza del comité.

Adicionalmente, debe asegurarse que el Gerente General y los puestos claves dispongan de capacitación continua y adecuada para mantenerse actualizado en la materia correspondiente y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

## **CAPÍTULO XII**

### **Sanciones**

#### **Artículo 57. Sanción a los órganos sociales**

El incumplimiento de: las políticas incluidas en este Código, de las funciones que le correspondan en el marco de gobierno corporativo, de las transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores institucionales, sea por dolo o negligencia por parte de los órganos de dirección, debe ser sancionado de acuerdo con lo que se estipula en el Estatuto General de Coopeservidores y Estatutos Sociales de Coopeservidores Corredora de Seguros.

#### **Artículo 58. Sanción al Gerente General y puestos claves**

Cuando se trate del Gerente General o del Auditor Interno quien incumpla: alguno de los lineamientos del presente código, de las funciones que le correspondan en el marco de gobierno corporativo, de las transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores institucionales sea por dolo

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

o negligencia, el órgano de dirección correspondiente evalúa la situación y determina la sanción administrativa y legal que corresponda según la gravedad de la falta al amparo del marco legal vigente.

Si lo anterior ocurre en alguno de los puestos claves administrativos, el Gerente General o quien designe realizará la investigación pertinente y aplicará la sanción administrativa y legal pertinente según la gravedad de la falta al amparo del marco legal vigente e informará al órgano de dirección.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **Disposiciones finales**

#### **Artículo 59. Declaración jurada**

El órgano de dirección correspondiente debe asegurar que anualmente el Gerente General y el Presidente de dicho órgano, emitan una declaración jurada respecto de sus responsabilidades sobre los estados financieros y el control interno.

#### **Artículo 60. Resolución de situaciones imprevistas**

Cualquier situación no considerada en el presente documento será resuelta por el órgano de dirección de acuerdo con la legislación vigente.

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

<b><i>Control de Cambios</i></b>
----------------------------------



	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Fecha de Sesión</b>	<b>N.º Sesión</b>	<b>Detalle de Cambios</b>
14/01/2020	01-2020	<p>Modificación integral del documento en actualización para CS Grupo Financiero.</p> <p>Se modifica en lo que corresponde Coopeservidores a CS Grupo Financiero.</p> <p>Se incorpora la definición en Consejo de administración el Órgano de Dirección.</p> <p>Se actualizan los Comités técnicos a Corporativos.</p> <p>Se actualizan los Órganos de control a Corporativos.</p> <p>Se incorporan las funciones de los Órganos de control Corporativos del artículo 8 al 14 y por ende se corre la numeración.</p> <p><b>ACUERDO 07-01-20: Se aprueban los cambios planteados al Código de Gobierno Corporativo en adelante de CS Grupo Financiero con el objetivo de fortalecer la estructura de nuestro Gobierno Corporativo y adaptarlo a los cambios institucionales que conlleva ser un Grupo Financiero. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b></p>
20/12/2018	50-18	<p>Modificación en definiciones de Comités Técnicos y artículo 22 periodicidad de la Evaluación de Desempeño. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b></p>
14/12/2017	05-17	<p>Replanteamiento para alineamiento con lo estipulado en el Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.</p>
26/04/2016	17-16	<p>Modificación al artículo 69 en función de un hallazgo encontrado por INTECO en la pre-auditoría y revisión documental. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b></p>
16/02/2016	07-16	<p>Se elimina la definición de regalías y se cambia la definición de visión; el punto 1 de "Disposiciones Generales" pasa a ser el Capítulo I por lo que la numeración de los capítulos siguientes se modifica; a su vez el punto 1 anterior se convierte en el artículo 1, por lo que la numeración de los artículos que siguen se modifican; y se modifican los artículos que quedan numerados como 2, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 45, 46, 48, 51, 52, 58, 69, 72, 73, 74 y 81. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b></p>
24/06/2014	25-14	<p>Se aprueba actualizar el Código de Gobierno Corporativo al amparo de los cambios aprobados en el Reglamento para la Operación del Comité de Riesgos en sesión 25-14. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b></p>

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

<b>Control de Cambios</b>		
16/12/2013	51-13	Se modifica el ítem 1.4, artículos 1 y 22, anexo 5 (Reglamento para la Operación del Comité de TI) y se incorpora el nuevo anexo 9 (Reglamento para la Operación del Comité de Reglamentos). <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
25/03/2013	12-13	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Artículo 11 del Reglamento Interno del Consejo de Administración, Artículo 18 y eliminación del artículo 19 del Reglamento del Comité de Vigilancia, así como del Artículo 18 y eliminación del artículo 19 del Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
05/03/2013	09-13	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Artículo 11 del Reglamento Interno del Consejo de Administración, Artículo 18 del Reglamento del Comité de Vigilancia y Artículo 18 del Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
19/01/2012	Ext. 01-12	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Eliminación del inciso f) artículo 35 del Reglamento del Consejo. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
22/12/2011	52-11	Modificación artículos 21 y 22 del Código de Gobierno Corporativo y los artículos 2, 6, 7 y anexo del Reglamento de Operación del Comité de TI. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
14/11/2011	46-11	Modificación del objetivo del Reglamento de Operación del Comité de Auditoría. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>
28/06/2011	26-11	Se modifican: Artículos 19 (integración) y 20 (funciones) del capítulo VIII. Comité de Riesgos. Artículo 21 (integración) del capítulo IX. Comité de TI. Artículos 23 (integración) y 24 (funciones) del capítulo X. Comité de Cumplimiento. Artículo 40 (Selección del Consejo). Artículo 45 (pago de dietas). Se elimina el artículo 70, por lo que la numeración siguiente se modifica. Se modificación lo anexos: Nº 5. Reglamento de Operación del Comité de TI Nº 6. Reglamento de Operación del Comité de Riesgos Nº 7. Reglamento de Operación del Comité de Cumplimiento <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>

	<b>CS GRUPO FINANCIERO</b>		
	<b>COOPESERVIDORES R. L</b>		
	<b>ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR</b>		
	Nombre del Documento <b>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CS GRUPO FINANCIERO</b>		<b>Código: REG4-CAD</b>
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración Sesión Ordinaria N.º 01-20		<b>Versión: 14</b>	<b>Última Revisión:</b> 14/01/2020

<b>Control de Cambios</b>		
Extraordinaria a 26/11/2009	05-09	Aprobación del documento original. <b>Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.</b>