

18 de enero del 2016
CNS-1222/07
CNS-1223/11

Señores
*Órganos Integradores del Sistema Financiero
y otras Entidades*

Estimados señores:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en los artículos 7 y 11 de las actas de las sesiones 1222-2016 y 1223-2016, celebradas el 11 y 18 de enero del 2016, respectivamente,

dispuso, en firme:

Remitir en consulta, en acatamiento de lo estipulado en el Artículo 361, numeral 2, de la *Ley General de la Administración Pública*, al Banco Central de Costa Rica, a la Asociación Bancaria Costarricense, a la Cámara de Bancos Privados e Instituciones Financieras de Costa Rica, a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica (FEDEAC, R.L.), a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOOPSE, R.L.), a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a los bancos estatales, a los grupos financieros, a la Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo de Costa Rica, a la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores, a las Casas de Cambio, al Consejo Rector de Banca para el Desarrollo, a la Bolsa Nacional de Valores, S.A., a la Central de Valores S.A., a la Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión, a la Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines, a la Asociación Costarricense de Agentes de Bolsa, a las Calificadoras de Riesgo, a la Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP), a las operadoras de pensiones complementarias, a los fondos creados por leyes especiales y convenciones colectivas, a la Cámara Costarricense de emisores de títulos valores, a la Bolsa de Comercio (Bolcomer), al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, a la Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica, a la Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica, a las aseguradoras privadas y a las sociedades corredoras de seguros, la propuesta de Reglamento de Gobierno Corporativo. Lo anterior en el entendido de que en un plazo máximo de treinta días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente del recibo de este acuerdo, deberán enviar al despacho del respectivo órgano supervisor sus comentarios y observaciones al texto que a continuación se expone:

**“PROYECTO DE ACUERDO
PROPUESTA
REGLAMENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO**

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero,

considerando que:

A. Consideraciones legales y reglamentarias.

1. El inciso b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, establece, como función del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que conforme a la ley, deben ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), y se extiende a la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
2. El párrafo segundo del artículo 119 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, establece que, en relación con la operación propia de las entidades fiscalizadas, se podrán dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de sanas prácticas bancarias, todo en salvaguarda del interés de la colectividad. Esta misma facultad deriva del inciso j) del artículo 29 de la ley Reguladora del Mercado de Seguros en relación con las actividades e instituciones que supervisa la Superintendencia General de Seguros, del inciso j) del artículo 8 de Ley Reguladora del Mercado de Valores en relación con las entidades reguladas por la Superintendencia General de Valores y del inciso f) del artículo 38 de la Ley del Régimen Privado de Pensiones en relación con las entidades reguladas por la Superintendencia de Pensiones.
3. La propuesta reglamentaria fue valorada de las direcciones de asesoría jurídica de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE que, en consuno, concluyeron: *“la reglamentación sometida a consideración cumple con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico que regula el Sistema Financiero Nacional y forma parte, además, de la regulación prudencial necesaria para el desarrollo de los fines encomendados a los órganos de supervisión”*.

B. Consideraciones prudenciales

4. El gobierno corporativo es el sistema y la estructura de poder que rigen los mecanismos por medio de los cuales las compañías son dirigidas y controladas.
En ese contexto, el buen gobierno corporativo de las entidades financieras no sólo es un elemento que contribuye a incrementar la productividad del sector, sino un factor determinante para el control de los niveles de riesgo a que se encuentran expuestas las entidades financieras.
Las buenas prácticas de gobierno corporativo enfatizan en la adecuada administración de las entidades, en la prevención y gestión de conflictos de intereses, en la transparencia y rendición de cuentas, en la gestión de riesgos y en los aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades, todo lo cual facilita el control de las operaciones y el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y de la Alta gerencia, y resta complejidad al proceso de supervisión especializada que ejerce el Estado, por medio de las Superintendencias del Sistema Financiero, sobre las entidades reguladas.
5. La crisis financiera del 2008 puso en tela de juicio el desempeño de las empresas en términos de su gobernanza y del impacto que esta tiene sobre el desarrollo de los mercados de capitales en el mundo. Factores como el retroceso en la capitalización de las empresas que cotizan en las bolsas de valores, el mal desempeño empresarial en términos de gobernanza y gestión de riesgo, los marcos regulatorios débiles, los mecanismos de rendición de cuentas laxos o inexistentes y la falta

de transparencia en términos de suministro de información importante para el mercado, continúan siendo amenazas que exigen la atención por parte de los órganos de dirección de las entidades reguladas, como responsables primarios de la empresa o actividad, y de los órganos de supervisión financiera encargados de regular y verificar el cumplimiento de esas regulaciones.

6. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículos 16 y 5 de las actas 787-2009 y 788-2009, celebradas el 19 de junio de 2009, emitió el “*Reglamento de Gobierno Corporativo*” vigente hasta esta fecha, cuyo enfoque de cumplimiento, sea, normas prescriptivas que aplican de forma general a todos los sujetos incluidos en su alcance, ha sido superado por los enfoques basados en riesgos al que se dirigen las superintendencias del sector financiero costarricense, los cuales resultan más precisos en la identificación de las debilidades de las entidades y de menor costo en su aplicación para los sujetos supervisados.
7. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y los organismos internacionales especializados en la supervisión de las empresas que presentan servicios financieros han emitido guías para ayudar a los supervisores a promover la adopción de prácticas adecuadas de gobierno corporativo en las empresas. Estas guías desarrollan aspectos sobre los cuales la industria financiera ha mantenido un amplio debate desde la crisis financiera internacional iniciada en el año 2007 que ha derivado en requerimientos y aplicaciones prácticas en procura de un modelo de gobierno corporativo adecuado, robusto y proactivo, ante las demandas de las diferentes partes interesadas de la sociedad y en un entorno incierto.
8. El mercado financiero costarricense se caracteriza por una amplia gama de entidades cuyo desempeño impacta, de forma diferente, la estabilidad del sistema y a los sujetos que consumen sus productos, por lo que, en el tema de gobierno corporativo, se hace necesario un reglamento que sea sensible a esas diferencias y no constituya un obstáculo al desarrollo y eficiente funcionamiento del mercado, pero que reconoce que un mal gobierno corporativo afecta al perfil de riesgo de la entidad y limita su capacidad de maniobra.
En el momento actual, un aspecto crítico para resguardar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto, parte de la evaluación misma de los órganos de gobierno corporativo y su adecuado funcionamiento; un gobierno competente permite al supervisor confiar más en los procesos internos de la organización, por lo que, en el marco de supervisión que ejecutan cada una de las superintendencias dicho elemento se está incorporado para su escrutinio.
9. En virtud de lo indicado, la reglamentación sobre gobierno corporativo debe decantarse por un modelo basado en principios y alejarse de las formas prescriptivas que se observan en el reglamento vigente. De esta manera, la regulación debe proveer orientación respecto de las expectativas del supervisor en relación con la gestión de las entidades reguladas y empoderar al *Órgano de dirección*, como responsable primario del negocio o actividad, en la definición de las formas como se satisfacen los principios contenidos en la norma.
La emisión de este Reglamento constituye un esfuerzo por concretar esquemas óptimos de gobierno en el sistema financiero alineados con los modelos de supervisión basados en riesgos al que se dirigen las superintendencias.
10. Los principios y estándares internacionales en materia de gobierno corporativo refieren a la atención de aspectos específicos sobre la gestión del negocio que, modulados adecuadamente según la estructura de propiedad y la naturaleza jurídica de la entidad, el alcance y la complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el perfil de riesgo y el potencial impacto de sus

operaciones sobre terceros, deben ser incorporados en la estrategia de supervisión aplicable a cada sujeto regulado.

11. Que el marco legal costarricense prevé y exige que, en el proceso de implementación de nuevas normas, se otorgue a los entes supervisados un plazo prudencial de adecuación a las nuevas regulaciones, lo cual es necesario en este caso, en que el reglamento implica la migración hacia un enfoque basado en principios,

resolvió:

Aprobar el siguiente *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*:

REGLAMENTO SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

Establecer los principios sobre *Gobierno Corporativo* que deben considerar las entidades incluidas en el alcance de este Reglamento.

Artículo 2. Alcance

Las disposiciones establecidas en este Reglamento son de aplicación para:

a) Supervisados por SUGEF:

- i. Bancos comerciales del Estado.
- ii. Bancos creados por ley especial.
- iii. Bancos privados.
- iv. Empresas financieras no bancarias.
- v. Organizaciones cooperativas de ahorro y crédito.
- vi. Mutuales de ahorro y préstamo.
- vii. Caja de ahorro y préstamos de la ANDE.
- viii. Casas de Cambio.

b) Supervisados por SUGEVAL:

- ix. Puestos de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión; Sociedades Titularizadoras y Sociedades Fiduciarias.
- x. Bolsas de Valores.
- xi. Sociedades de compensación y liquidación.
- xii. Sociedades Calificadoras de Riesgo.
- xiii. Proveedores de Precio.
- xiv. Emisores no financieros, excepto los vehículos de administración de recursos de terceros que sean emisores de valores.
- xv. Centrales de Valores.

c) Supervisados por SUGESE:

- xvi. Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- xvii. Sociedades Corredoras de Seguros.
- xviii. Sociedades Agencias de Seguros.

- d) Regulados por SUPEN:
- xix. Operadoras de Pensiones.
 - xx. Organizaciones sociales autorizadas para administrar los fondos de capitalización laboral.
 - xxi. Entidades administradoras de regímenes de pensiones sustitutas o complementarias del régimen de invalidez, vejez y muerte (IVM), creados por leyes o convenciones colectivas.
- e) Controladoras de grupos y conglomerados financieros supervisados.

Artículo 3. Definiciones

Para efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) **Alta Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el *Órgano de Dirección*. Según la estructura organizativa de la entidad o del *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros*, incluye a los funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- b) **Apetito de Riesgo:** El nivel y los tipos de riesgos que una entidad o grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el *Órgano de Dirección* con antelación y dentro de su *Capacidad de Riesgo*, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- c) **Capacidad de Riesgo:** Nivel máximo de riesgo que una entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.
- d) **Clientes:** Usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrecen las entidades reguladas por las superintendencias del Sistema Financiero Nacional. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: depositantes, ahorrantes y deudores de intermediarios financieros, inversionistas, afiliados, pensionados y beneficiarios del Sistema Nacional de Pensiones, tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.
- e) **Código de Conducta:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores; 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) **Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- g) **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.
- h) **Deber de Lealtad:** Deber de actuar en el interés de los *Clientes*, de la entidad y de sus propietarios.
- i) **Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad o *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros* acepta o evita, con el fin de alcanzar

sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.

- j) **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.
- k) **Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su *Órgano de Dirección*, sus propietarios y otras *Partes Interesadas*, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El *Gobierno Corporativo* define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.
- l) **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 línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del *Apetito de Riesgo* aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.
La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente 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 y efectiva, que proporcione al *Órgano de Dirección* información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.
- m) **Órgano de Control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del *Órgano de Dirección*, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son *Órganos de Control*: la auditoría interna o equivalente, la unidad o función de cumplimiento y la oficialía de cumplimiento, entre otros.
- n) **Órgano de Dirección:** Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización.
- o) **Parte Interesada:** Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la entidad, en su grupo o conglomerado financiero, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- p) **Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- q) **Puestos Claves:** Puestos dentro de la organización que resultan de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
- r) **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.

Artículo 4. Aplicación proporcional y diferenciada de los principios

El diseño, la implementación y la evaluación del *Gobierno Corporativo* deben tener en consideración los atributos particulares de la entidad, en aspectos tales como el tipo de regulado, el tamaño, la estructura de propiedad y la naturaleza jurídica de la entidad, el alcance y la complejidad de sus

operaciones, la estrategia corporativa, el *Perfil de Riesgo* y el potencial impacto de sus operaciones sobre terceros.

CAPÍTULO II ÓRGANO DE DIRECCIÓN

SECCIÓN I Responsabilidades Generales

Artículo 5. Responsable general de la entidad

El *Órgano de Dirección* es el responsable de la estrategia, de la gestión de los riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de *Gobierno Corporativo* de la entidad regulada. Delega la administración de las tareas operativas pero no la responsabilidad y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités.

Artículo 6. Estructura organizacional

El *Órgano de Dirección* es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto implica, entre otros aspectos, que:

- 6.1 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.
- 6.2 Define los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para cada uno de los *Puestos Claves* que conforman la estructura organizacional. Además, establece mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de estos requisitos en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de servicio, de manera que la entidad se asegure que sus colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.
- 6.3 Define y documenta los roles y responsabilidades, la rendición de cuentas y la cadena de delegación (líneas de mando). Además, se asegura que estos aspectos sean conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización.
- 6.4 Constituye 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.

Artículo 7. Deber de Cuidado y Deber de Lealtad

Los miembros del *Órgano de Dirección* actúan atendiendo sus deberes de cuidado y lealtad y cumpliendo la legislación y la normativa aplicable. Esto incluye la participación activa en los principales asuntos de la entidad y de los *Vehículos de Administración de Recursos de Terceros*, y mantenerse al día con los cambios sustanciales en la actividad de estos. El *Órgano de Dirección* tiene responsabilidad sobre los recursos de terceros que administra y actúa tomando en cuenta los intereses legítimos de los *Cientes*, los propietarios y otras *Partes Interesadas*.

Artículo 8. Responsabilidades generales del *Órgano de Dirección*

Sin perjuicio de otras responsabilidades establecidas en el marco legal y reglamentario vigente, el *Órgano de Dirección* debe:

- 8.1 Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el *Apetito de Riesgo*; lo cual debe ser comunicado a la organización.
- 8.2 Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de *Gobierno Corporativo*.
- 8.3 Definir, junto con la *Alta Gerencia* y, cuando corresponda, con el gerente o director de riesgos o equivalente, el *Apetito de Riesgo* de la entidad.
- 8.4 Aprobar y supervisar el cumplimiento de la *Declaración de Apetito de Riesgo*.
- 8.5 Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la *Alta Gerencia*, responsables de los *Órganos de Control* y otros *Puestos Claves*; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- 8.6 Aprobar y supervisar el diseño y funcionamiento del sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y *Apetito de Riesgo* de la entidad.
- 8.7 Asegurar que las transacciones con partes relacionadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- 8.8 Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
 - (i) La relación con *Clientes*, asociados y otras *Partes Interesadas*.
 - (ii) La relación con proveedores o terceros contratados.
 - (iii) Las relaciones intragrupo.
- 8.9 Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- 8.10 Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- 8.11 Comunicar de manera inmediata al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes relacionadas.
- 8.12 Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- 8.13 Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan los auditores internos y externos.
- 8.14 Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los *Órganos de Control*, promoviendo esta cultura en toda la organización.
- 8.15 Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- 8.16 Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del *Apetito de Riesgo* declarado.

Artículo 9. Efectividad del *Gobierno Corporativo*

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, de la entidad o de los *Vehículos de Administración de Recursos* de Terceros bajo su responsabilidad.

SECCIÓN II

La Cultura y Valores Corporativos

Artículo 10. Desarrollo de una cultura corporativa sólida

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

- 10.1 Establecer y cumplir los valores corporativos que aplican para sí mismo, la *Alta Gerencia* y demás empleados 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.
- 10.2 Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo a la organización las expectativas del *Órgano de Dirección* y la importancia de que la entidad opere conforme al *Apetito de Riesgo* declarado.
- 10.3 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.
- 10.4 Establecer las medidas disciplinarias para sus miembros, la *Alta Gerencia* y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad.

Artículo 11. Código de Conducta

El *Órgano de Dirección* debe mantener y aplicar un *Código de Conducta* para sí mismo y para todos los colaboradores de la entidad, así como velar por su cumplimiento. Este código debe ser plenamente conocido y aplicado por todos los colaboradores de la organización y definir los comportamientos aceptables e inaceptables.

SECCIÓN III

El Apetito de Riesgo

Artículo 12. Estrategia de gestión de riesgo

El *Órgano de Dirección* es responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización, además, debe velar por el desarrollo de una *Cultura de Riesgo*, la formulación de la *Declaración de Apetito de Riesgo* y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.

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

El *Órgano de Dirección* debe tener un papel activo en la definición y seguimiento del *Apetito de Riesgo* y asegurar su alineamiento con la estrategia, capital de la entidad y los planes financieros y las prácticas de incentivos-remuneración. El *Apetito de Riesgo* debe ser transmitido 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*, los empleados de la entidad y el supervisor.

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

- 13.1 Consideraciones cuantitativas y cualitativas.

13.2 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.

13.3 Límites y consideraciones comerciales u operacionales, de conformidad con la estrategia de negocio o actividades sustantivas.

El *Apetito de Riesgo* debe comunicarse a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.

Artículo 14. Gestión y control del riesgo

El *Órgano de Dirección* 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*.

SECCIÓN IV Supervisión a la Alta Gerencia

Artículo 15. Supervisión

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 del *Órgano de Dirección*. Esto incluye la adhesión a los valores de la entidad, el *Apetito de Riesgo* y *Cultura de Riesgo*, al hacerlo, el *Órgano de Dirección* debe, entre otros:

15.1 Vigilar que las acciones de la *Alta Gerencia* sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y códigos aprobados por el *Órgano de Dirección*, incluyendo la *Declaración de Apetito de Riesgo*.

15.2 Reunirse regularmente con la *Alta Gerencia* para dar seguimiento a la gestión de la entidad.

15.3 Revisar críticamente las explicaciones y la información proporcionadas por la *Alta Gerencia*.

15.4 Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la *Alta Gerencia*, en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la entidad o de la gestión de los *Vehículos de Administración de Recursos de Terceros*.

15.5 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.

15.6 Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la *Alta Gerencia*.

SECCIÓN V Composición y Perfil del Órgano de Dirección

Artículo 16. Composición del Órgano de Dirección

El *Órgano de Dirección* 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.

Salvo disposición legal en contrario, el *Órgano de Dirección* debe contar con al menos dos *Directores Independientes*.

Artículo 17. Perfil de los miembros del Órgano de Dirección

Los miembros del *Órgano de Dirección* deben contar con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, entre otros, se debe considerar que:

- 17.1 Sean personas de reconocida honorabilidad.
- 17.2 Comprenden su papel en el *Gobierno Corporativo*.
- 17.3 Sean capaces de ejercer un juicio sólido y objetivo sobre los asuntos relacionados con la entidad o con los *Vehículos de Administración de Recursos de Terceros*.
- 17.4 Tienen individual y colectivamente, la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, en cada una de las áreas en que actúa la entidad, con el fin de ejercer el *Gobierno Corporativo*.
- 17.5 Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
- 17.6 Los miembros del *Órgano de Dirección* que participan en comités técnicos cuentan con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.

El *Órgano de Dirección* debe establecer los mecanismos para la autoevaluación periódica de su desempeño y de cada uno de sus miembros, así como las acciones a tomar en caso de que existan serias reservas o dudas sobre el desempeño o integridad de alguno de sus miembros. Como mínimo esta evaluación debe realizarse una vez al año.

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 al supervisor de manera inmediata.

Artículo 18. Proceso de selección de los miembros

El órgano responsable de la elección de los miembros del *Órgano de Dirección* debe garantizar que los candidatos estén calificados para servir como miembros de dicho órgano, 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. Además, deben ser capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.

Para ello, debe contar con un proceso claro, formal y riguroso para identificar, evaluar y seleccionar a los candidatos del *Órgano de Dirección*. Además debe 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*.

Se entenderá que no existe independencia cuando el candidato o miembro puede verse influenciado, entre otros, por:

- (i) Otras personas relacionadas con la gestión o la propiedad.
- (ii) Relaciones generadas o derivadas de la ocupación, en el pasado o presente, de puestos en empresas vinculadas a la entidad, en la propia entidad o del grupo o conglomerado financiero.

- (iii) Relaciones económicas, profesionales o de otro tipo con los demás miembros de *Órgano de Dirección*, la *Alta Gerencia*, la misma entidad o *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros*, u otras entidades del grupo o conglomerado financiero.

SECCIÓN VI

Estructura y Prácticas del Órgano de Dirección

Artículo 19. Organización y asesoramiento del Órgano de Dirección

El *Órgano de Dirección* debe conformarse en términos de liderazgo, tamaño y uso de comités, para afrontar de forma efectiva su rol de supervisión, dirección y demás responsabilidades. Debe contar con suficiente tiempo e información para analizar y discutir ampliamente y a profundidad los aspectos bajo su responsabilidad.

Artículo 20. 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. Esta regulación debe establecer, entre otros aspectos, la frecuencia de las reuniones con su justificación, si serán remuneradas o no y la interacción con los comités y con otros órganos de *Gobierno Corporativo*.

El *Órgano de Dirección* debe 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.

Artículo 21. Evaluaciones del desempeño

El *Órgano de Dirección* debe llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros. Estas evaluaciones pueden realizarse con la ayuda de expertos externos a la entidad y comprenden, entre otros:

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

SECCIÓN VII

Rol del Presidente

Artículo 22. Del Presidente

El presidente debe desempeñar un rol fundamental en el funcionamiento del *Órgano de Dirección*, aporta su liderazgo y su responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de esa instancia. Entre otros aspectos debe:

- 22.1 Poseer la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias a efecto de cumplir con las responsabilidades del puesto.

- 22.2 Velar porque las decisiones del *Órgano de Dirección* sean tomadas sobre una base de información oportuna, sólida y correcta.
- 22.3 Promover y motivar la discusión crítica y asegurar que los criterios disidentes se puedan expresar y discutir libremente en el proceso de toma de decisiones.
- 22.4 No actuar como presidente en los comités que constituya el *Órgano de Dirección*.
- 22.5 Dedicar el tiempo que la entidad demande para el cumplimiento de sus funciones.

SECCIÓN VIII De los Conflictos de Intereses

Artículo 23. Política sobre conflictos de intereses

El *Órgano de Dirección* debe aprobar una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses. La política de conflictos de intereses incluye, entre otros aspectos:

- 23.1 Una definición de los supuestos que configurarían un eventual conflicto de intereses para los miembros del *Órgano de Dirección*, comités, unidades de apoyo y resto el personal de la entidad.
- 23.2 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.
- 23.3 La existencia de un mecanismo que permita determinar, previo al nombramiento y durante su permanencia como miembros del *Órgano de Dirección*, comités, unidades de apoyo y todo el personal de la entidad y terceros contratados, la existencia de conflictos de intereses y la forma en que estos serán revelados y gestionados.
- 23.4 El deber de los miembros del *Órgano de Dirección*, comités, unidades de apoyo y 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*.
- 23.5 El deber de los miembros del *Órgano de Dirección* y de los comités existentes, de abstenerse de participar o influir de alguna manera en la decisión de cualquier asunto en el que el miembro pueda tener un conflicto de intereses o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.
- 23.6 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*.
- 23.7 El diseño e implementación de mecanismos que permitan al *Órgano de Dirección* actuar frente a cualquier incumplimiento de la política de conflictos de intereses.

La política debe ser plenamente conocida y cumplida por todos los colaboradores de la entidad. Cuando los conflictos no se pueden prevenir o evitar, deben ser revelados y gestionados adecuadamente.

CAPÍTULO III DE LOS COMITÉS

Artículo 24. Comités

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, el *Órgano de Dirección* debe establecer comités especializados, en concordancia con la responsabilidad

relativa a los comités establecida en el artículo 6 de este Reglamento. Dichos 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.

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 funcionarios nominados. Los comités que se señalan en este Reglamento deben ser presididos por un miembro del *Órgano de Dirección*; además, el presidente de un comité no debe ser presidente de otro comité.

Artículo 25. Comité de Auditoría

La conformación del Comité de Auditoría debe garantizar el ejercicio de un juicio independiente. Todos sus miembros deben poseer las habilidades, conocimientos y experiencia demostrable en el manejo y comprensión de la información financiera, así como en temas de contabilidad y auditoría. Debe ser presidido por un *Director Independiente*.

El Comité de Auditoría es responsable, entre otros asuntos de:

- 25.1 El proceso de reporte financiero y de Informar al *Órgano de Dirección* sobre la confiabilidad de los procesos contables y financieros, incluido el sistema de información gerencial.
- 25.2 La supervisión e interacción con auditores internos y externos.
- 25.3 Proponer o recomendar al *Órgano de Dirección* las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.
- 25.4 Revisar y aprobar el alcance y frecuencia de la auditoría externa e interna.
- 25.5 Recibir los informes de auditoría interna y externa, y verificar que la *Alta Gerencia* toma las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el incumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y el supervisor.
- 25.6 Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables.
- 25.7 Revisar las evaluaciones y opiniones de terceras partes en el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.
- 25.8 Proponer al *Órgano de Dirección*, los candidatos para ocupar el cargo de auditor interno, excepto en el caso de las entidades supervisadas que se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- 25.9 Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna o equivalente.
- 25.10 Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión al *Órgano de Dirección*, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- 25.11 Revisar y trasladar al *Órgano de Dirección*, los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa o interna.

Artículo 26. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos debe ser presidido por un *Director Independiente*, y es responsable de asesorar al *Órgano de Dirección* en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el *Apetito de Riesgo* de la entidad o del *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros*. Asimismo, de supervisar la ejecución de la *Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia*, la presentación de informes sobre el estado de la *Cultura del Riesgo* de la entidad, y la interacción y supervisión con el director de riesgos, o con quien asuma este rol.

El trabajo del comité incluye la supervisión de las estrategias y la gestión de los riesgos para asegurarse de que son coherentes con el *Apetito de Riesgo* declarado. Además el comité debe cumplir las funciones establecidas en la regulación específica emitida por la respectiva superintendencia.

El comité debe recibir informes periódicos y oportunos del director de riesgo o quien asuma este rol, así como de las otras áreas o funciones relevantes, sobre el *Perfil de Riesgo* actual de la entidad, de los límites y métricas establecidas, las desviaciones y los planes de mitigación.

El Comité de Riesgos debe reunirse periódicamente con la Auditoría Interna y otros comités relevantes para asegurar un intercambio efectivo de información y la cobertura efectiva de todos los riesgos y los ajustes necesarios en el *Gobierno Corporativo* de la entidad a la luz de sus planes de negocio o actividades y el entorno.

Artículo 27. Comité de Nominaciones

Es el responsable de identificar y postular a los candidatos al *Órgano de Dirección*, tomando en cuenta los criterios y disposiciones establecidos en la sección V del Capítulo II de este Reglamento. Su conformación debe incluir al menos un *Director Independiente*.

Artículo 28. Comité de Remuneraciones

Es el responsable de supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos para que sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del *Apetito de Riesgo* y la estrategia. Debe estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración y los incentivos creados para gestionar el riesgo, el capital y la liquidez. Su conformación debe incluir al menos un *Director Independiente*.

CAPÍTULO IV LA ALTA GERENCIA

Artículo 29. Responsabilidad general

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.

Artículo 30. Idoneidad y proceso de selección

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.

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.

Artículo 31. Responsabilidades de la Alta Gerencia

Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia:

- 31.1 Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- 31.2 Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las *Partes Interesadas*.
- 31.3 Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- 31.4 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.
- 31.5 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.
- 31.6 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 los códigos 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.
- 31.7 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.
- 31.8 Implementar y mantener un sistema de información que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- 31.9 Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.

CAPÍTULO V

GESTIÓN DEL RIESGO, CUMPLIMIENTO Y CONTROL

Artículo 32. Estructura para gestión del riesgo

Las entidades deben 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:

- (i) 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 y los *Vehículos de Administración de Recursos de Terceros*.
- (ii) Acceso a todas las líneas de negocio o actividades sustantivas con potencial de generar un riesgo material a la entidad.

Artículo 33. Director de riesgos o equivalente

El director de riesgos o equivalente, es el encargado de la unidad o función de riesgos, reporta al Órgano de Dirección y debe tener el nivel jerárquico, independencia, autoridad y 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.

Tanto la designación, como el cese y otros cambios en la posición del director de riesgos o equivalente deben ser aprobados por el *Órgano de Dirección*, 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.

Artículo 34. Responsabilidad de la unidad o función 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*.

Artículo 35. 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.

El marco de gestión de los riesgos debe ser claro y entendido por el personal, y define las responsabilidades de cada dependencia de la organización dentro de la gestión del riesgo.

Artículo 36. Cumplimiento

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 aprobados por éste. Así como con los planes de acción presentados a la superintendencia y a los *Órganos de Control*. Para ello, entre otros:

- (i) Verifica que los *Órganos de Control* supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.
- (ii) Establece la periodicidad con la que la *Alta Gerencia* o el administrador de los *Vehículos de Administración de Recursos de Terceros* 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.
- (iii) 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.

Salvo disposición contraria en la legislación, el órgano responsable de la elección de los miembros del *Órgano de Dirección*, establece las consecuencias aplicables a estos, por el incumplimiento de la regulación, los planes de acción presentados a las superintendencias y a los *Órganos de Control*, las políticas y códigos aprobados.

Artículo 37. 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:

- 37.1 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.
- 37.2 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.
- 37.3 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.
- 37.4 Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.

Artículo 38. Auditoría Interna o equivalente

La función de auditoría interna proporciona criterio independiente al *Órgano de Dirección* y apoya a éste y a la *Alta Gerencia* en la promoción de un proceso de *Gobierno Corporativo* eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de la entidad o administrador del *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros*. La función de auditoría interna tiene un mandato claro, reporta al *Órgano de Dirección*, es independiente de las actividades auditadas y tiene suficiente estatus, habilidades, recursos y autoridad dentro de la organización.

El *Órgano de Dirección* y la *Alta Gerencia* o administrador *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*.

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

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

- (i) 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*.
- (ii) 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 Terceros*.
- (iii) 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*.
- (iv) La exigencia de la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados en su revisión.
- (v) La exigencia de una evaluación periódica del marco de gobierno de riesgo.

Artículo 39. 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 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*.

CAPÍTULO VI RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Artículo 40. Retribuciones e incentivos

El *Órgano de Dirección* debe establecer y verificar el cumplimiento del sistema de retribución e incentivos que promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de la entidad.

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

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

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

Para los empleados de las unidades o funciones de riesgo, cumplimiento y otras funciones de control, los incentivos deben determinarse de manera independiente de cualquier línea de negocio o actividad sustantiva, y las medidas de desempeño, deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos, para no poner en peligro su independencia.

Los programas de incentivos deben ser congruentes con la *Declaración de Apetito de Riesgo*, promover conductas de riesgo apropiadas y alentar a los empleados a actuar en interés de la entidad o del *Vehículo de Administración de Recursos de Terceros*, considerando los intereses de los *Clientes* y otras *Partes Interesadas* cuando corresponda.

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

Artículo 41. Transparencia y rendición de cuentas

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*:

41.1 Establece una política de comunicación con *Partes Interesadas*, que contenga, entre otros:

- (i) La información objeto de esta política que se 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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.
- (iv) Lineamientos para el acceso a información confidencial o de uso restringido.
- (v) Lineamientos para la supervisión del proceso de revelación de datos y de las comunicaciones.
- (vi) 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.

- 41.2 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:
- (i) 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.
 - (ii) La obligación de atender y resolver los conflictos en caso de desacuerdos con los *Clientes* y demás *Partes Interesadas*.
 - (iv) El deber de mantener un registro y elaborar estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para su análisis en la toma de decisiones.
- 41.3 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.
- 41.4 Mantiene una posición de colaboración con el supervisor, los auditores y otras 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.
- 41.5 Promueve que las *Partes Interesadas*, incluidos los colaboradores 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 Accionistas o Asociados, según corresponda.
- 41.6 Aprueba y ejecuta una política de divulgación efectiva de los valores y objetivos de la entidad.

Artículo 42. Código de Gobierno Corporativo

Las entidades deben elaborar y publicar su código de *Gobierno Corporativo*, el cual debe describir la estructura y el marco de *Gobierno Corporativo* que ha 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 por la entidad para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno, entre otros aspectos.

Artículo 43. Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo e información relevante

La entidad debe revelar en su sitio web o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las *Partes Interesadas*, la información sobre su sistema de *Gobierno Corporativo*. Dicha revelación se debe realizar anualmente y cuando ocurran cambios relevantes. La información se refiere al menos a:

- 43.1 Los Estados financieros auditados e intermedios de la entidad, según el marco normativo específico que le aplique.
- 43.2 Los objetivos de la sociedad.
- 43.3 La titularidad de las acciones con participaciones significativas.
- 43.4 La política de remuneraciones aplicada a los miembros del *Órgano de Dirección* y *Alta Gerencia*.
- 43.5 Información relativa al *Órgano de Dirección*, que entre otros, incluya la conformación, tamaño, miembros, proceso de selección, criterio de independencia.

- 43.6 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.
- 43.7 Información relativa a la *Alta Gerencia*, que incluya, entre otros, responsabilidades, líneas de reporte, atestados y experiencia.
- 43.8 Operaciones con partes vinculadas, que se hayan realizado durante el último año.
- 43.9 Principales situaciones que se han materializado o pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio o de la actividad.
- 43.10 Información relativa a los comités, que considere entre otros: objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
- 43.11 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*.

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.

CAPÍTULO VII

GOBIERNO CORPORATIVO DE GRUPOS Y CONGLOMERADOS FINANCIEROS

Artículo 44. Gobierno de Grupos y Conglomerados Financieros

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.

El código de *Gobierno Corporativo* de la controladora de un grupo o conglomerado financiero costarricense será de acatamiento obligatorio para las entidades miembros de dicho grupo o conglomerado, que sean reguladas por alguna de las superintendencias.

Artículo 45. Responsabilidades del *Órgano de Dirección* de la controladora

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

- 45.1 Definir la estrategia y gestión de riesgos del grupo o conglomerado financiero, y comunicarlas a las entidades que lo conforman.
- 45.2 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.
- 45.3 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.

- 45.4 Considerar, en el proceso de toma de decisiones, tanto el mejor interés del grupo o conglomerado financiero, como el de las entidades individuales.
- 45.5 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.
- 45.6 Asegurarse de que el gobierno del grupo o conglomerado financiero incluya los procesos y controles para identificar y gestionar los potenciales conflictos de intereses derivados de las transacciones intragrupo.
- 45.7 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.
- 45.8 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.
- 45.9 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.
- 45.10 Asegurarse de que las actividades y la estructura de sus subsidiarias o entidades individuales estén sujetos a revisiones de auditoría interna y externa en forma regular.

CAPÍTULO VIII

DE LOS PROPIETARIOS DE EMISORES ACCIONARIOS QUE COTIZAN EN BOLSA

Artículo 46. Derechos de los propietarios

El *Gobierno Corporativo* de la entidad ampara y facilita el ejercicio de los derechos de los accionistas. Entre otros:

- 46.1 Los accionistas tienen derecho a participar y votar en las asambleas generales de accionistas, elegir y revocar los nombramientos de los miembros del *Órgano de Dirección*, participar en los beneficios de la sociedad y a participar en las decisiones que impliquen cambios fundamentales en la sociedad, entre otras: a) los cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la entidad; y b) la autorización de la emisión de nuevas acciones.
- 46.2 Los encargados de la custodia de las acciones que representen a los accionistas en las asambleas generales, emiten el voto con arreglo a lo acordado previamente con el titular de la acción.
- 46.3 Se cuenta con mecanismos para ofrecer a los accionistas información relevante y sustantiva sobre la sociedad de forma puntual y periódica, y con mecanismos para la atención de consultas, quejas y denuncias.
- 46.4 Se hacen públicos los acuerdos y otros tipos de agrupaciones de capital que permiten a determinados accionistas adquirir un grado de control mayor en relación con las acciones de las que son titulares.
- 46.5 Las normas y procedimientos aplicables a la adquisición de control societario y las transacciones especiales tales como las fusiones o la venta de partes sustanciales de activos de la sociedad,

- son articuladas de forma clara y reveladas a los accionistas, de modo que éstos puedan participar en las decisiones y comprender sus derechos y recursos. Las transacciones se llevan a cabo a precios transparentes y en condiciones justas que amparen los derechos de todos los accionistas en función de sus respectivas categorías. No se recurren a acuerdos anti-opas (ofertas públicas de adquisición de acciones) con vistas a impedir la asunción de responsabilidades por parte de la *Alta Gerencia* y del *Órgano de Dirección*.
- 46.6 Los inversionistas institucionales que actúen en calidad de fiduciarios revelan sus políticas generales en materia de *Gobierno Corporativo* y de votación en lo relativo a sus inversiones, incluidos los procedimientos previstos para decidir sobre el uso de sus derechos de voto. Asimismo, revelan el modo en que gestionan los conflictos de intereses que pudieran afectar al ejercicio de derechos de propiedad fundamentales relativos a sus inversiones.
- 46.7 Los accionistas tienen la oportunidad de participar de forma efectiva y de votar en las asambleas generales de accionistas, debiendo ser informados sobre las normas que rigen dichas asambleas, incluidos los procedimientos de votación, entre otros aspectos, se deben considerar los siguientes:
- (i) Se facilita a los accionistas, con la debida antelación, información suficiente sobre la fecha, el lugar de celebración y el orden del día de las asambleas generales, así como información completa y puntual acerca de las cuestiones que van a someterse a decisión en dichas asambleas.
 - (ii) Los accionistas tienen la oportunidad de plantear preguntas al *Órgano de Dirección*, incluidas las relativas a la auditoría externa anual, de someter asuntos a conocimiento de las asambleas generales y de proponer acuerdos, sujetos a limitaciones del marco normativo vigente.
 - (iii) Se facilita la participación efectiva de los accionistas en las decisiones clave en materia de *Gobierno Corporativo*, tales como el nombramiento o la elección de los miembros del *Órgano de Dirección*. Los accionistas tienen la oportunidad de dar a conocer sus puntos de vista en relación con la política de remuneración de los miembros del *Órgano de Dirección*, *Alta Gerencia* o administrador y los *Órganos de Control*. El componente relativo a acciones de los sistemas retributivos aplicables a los miembros del *Órgano de Dirección* y a los empleados se somete a la aprobación de los accionistas.
 - (iv) Los accionistas tienen la oportunidad de votar personalmente o por delegación. El valor del voto es el mismo en ambos casos.

Artículo 47. Tratamiento equitativo de los propietarios

EL *Gobierno Corporativo* garantiza un trato equitativo a todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros y facilita que todos los accionistas tengan la oportunidad de presentar un recurso efectivo en caso de violación de sus derechos.

Entre otros aspectos, se deben considerar los siguientes:

- 47.1 Los inversionistas tienen la posibilidad de obtener información sobre los derechos asociados a cada serie y categoría de acciones, antes de realizar una operación de compra.
- 47.2 Los accionistas minoritarios son protegidos frente a actos abusivos por parte, o en interés de accionistas con poder de control, que actúen de forma directa o indirecta.
- 47.3 Los miembros del *Órgano de Dirección* y *Puestos Claves* hacen de conocimiento del *Órgano de Dirección* cualquier interés que pudiera tener de forma directa, indirecta o por cuenta de terceros, en cualquiera de las transacciones o asuntos que afecten directamente a la sociedad.

- 47.4 Los procesos y procedimientos de las asambleas generales de accionistas permiten que todos los accionistas disfruten de un trato equitativo y no dificultan indebidamente la emisión de votos.
- 47.5 En los casos en los que las decisiones del *Órgano de Dirección* puedan afectar de forma diferente a distintos grupos de accionistas, el Órgano concede un trato justo a todos los accionistas.
- 47.6 Establece mecanismos para evitar el uso de información privilegiada y las operaciones abusivas de autocartera por parte de los accionistas.

CAPÍTULO IX

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 48. Gobierno Corporativo de sucursales de empresas extranjeras

La entidad que, de conformidad con el marco legal vigente, se constituya como sucursal de una empresa extranjera, debe mantener un *Gobierno Corporativo* que garantice la gestión eficiente y prudente de sus operaciones en Costa Rica, acorde con los principios desarrollados en este Reglamento y las mejores prácticas aplicables al sector.

Artículo 49. Lineamientos o acuerdos del Superintendente

Los superintendentes, podrán emitir mediante resolución razonada, los lineamientos o acuerdos necesarios para la aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

Artículo 50. Derogatoria

Se deroga el Reglamento de *Gobierno Corporativo* aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el literal B) de los artículos 16 y 5 de las actas de las sesiones 787-2009 y 755-2009 del 19 de junio de 2009 y sus reformas.

Artículo 51. Vigencia

Estas disposiciones rigen seis meses a partir de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Transitorio I

Las disposiciones referentes a la selección de los miembros del Órgano de Dirección serán aplicables a los nuevos nombramientos que se efectúen a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento.

Atentamente,

 Documento suscrito mediante firma digital.

Jorge Monge Bonilla
Secretario del Consejo