

República de Panamá
Superintendencia de Bancos

ACUERDO No. 005 -2011
(de 20 de septiembre de 2011)

Por medio del cual se dicta un nuevo Acuerdo que actualiza las disposiciones sobre Gobierno Corporativo

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de Texto Único del Decreto Ley 9 de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con el numeral 2 del artículo 5 de la Ley Bancaria, es objetivo de la Superintendencia de Bancos fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como Centro Financiero Internacional;

Que de conformidad con el numeral 5 del artículo 11 de la Ley Bancaria, corresponde a esta Superintendencia fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley Bancaria, son atribuciones de carácter técnico, de la junta directiva el aprobar normas generales para la identificación, regulación y supervisión consolidada de los bancos y de los grupos bancarios;

Que el artículo 55 de la Ley Bancaria establece que los bancos estarán obligados a cumplir con las normas de gobierno corporativo dictadas por la Superintendencia;

Que el presente Acuerdo, en lo que respecta a los fundamentos de un buen gobierno corporativo, a la estructura y las responsabilidades de las juntas directivas, y a la relación entre las juntas directivas y la gerencia superior, establece lineamientos que sirven como guías para que los bancos se estructuren adecuadamente dentro de sanas y seguras prácticas bancarias; y que también se constituyen en parámetros de referencia bajo los cuales la Superintendencia de Bancos realizará las evaluaciones sobre la gestión de cada banco;

Que mediante el presente Acuerdo la Superintendencia de Bancos, al requerir a los bancos la existencia de un marco claro de control interno, proveerá a esta institución con una herramienta adecuada de supervisión para requerir a los bancos un entorno apropiado de control interno. Además, un claro marco, contribuye a proveer guías explícitas para las juntas directivas y la administración del banco sobre sus responsabilidades, y de esa manera reducir el riesgo operativo;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva, se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer parámetros y lineamientos para optimizar el gobierno corporativo en los bancos.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este Acuerdo es aplicable a los bancos oficiales, a los bancos de licencia general y a los bancos de licencia internacional. También se aplicará a las propietarias de acciones bancarias, en los términos establecidos en el artículo 27.

En el caso de los bancos oficiales, las disposiciones del presente Acuerdo les serán aplicables en la medida que no sean contrarias a las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a dichas instituciones.

En el caso (1) de bancos que sean sucursales de bancos extranjeros, y (2) de bancos de licencia internacional de los cuales la Superintendencia ejerza la supervisión de destino, el cumplimiento del presente Acuerdo podrá evidenciarse en lo que sea pertinente, mediante una certificación anual de su casa matriz o de la oficina regional responsable, en la cual se acredite que ésta tiene las estructuras, organización y controles para garantizar un gobierno corporativo conforme a las sanas prácticas bancarias. Si la Superintendencia determina que estos bancos no tienen las referidas estructuras, organización y controles, ésta exigirá su fiel cumplimiento. Si la Superintendencia estima que la regulación de origen de estos bancos establecidos en Panamá es a su juicio insuficiente en materia de sanas prácticas de gobierno corporativo, ésta requerirá el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que la información requerida por esta Superintendencia esté a su disposición.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES: Para los propósitos del presente Acuerdo los siguientes términos se entenderán como sigue:

- a. **Gobierno corporativo.** Es el conjunto de reglas que guían las relaciones entre la gerencia de la entidad, su directorio, sus accionistas y/o en su caso la propietaria de acciones bancarias y otros grupos de interés a fin de proporcionar la estructura a través de la cual se fijan los objetivos y los medios de lograr esos objetivos y determinar el sistema de su monitoreo.
- b. **Otras partes interesadas.** Son las personas, grupos o entidades que por su vinculación con el banco, ya sea como clientes, empleados, reguladores, proveedores y demás puedan tener interés en el mismo, o sobre las cuales el banco tiene y/o podría tener influencia en su actividad.
- c. **Gerencia superior o alta dirección.** Se entenderá por gerencia superior o alta dirección a la máxima autoridad ejecutiva (llámese gerente general, vicepresidente ejecutivo, presidente ejecutivo u otra denominación), así como al segundo ejecutivo de más alto rango (llámese subgerente general o cualquier otra denominación) y a los otros gerentes y colaboradores que ejecuten funciones claves que deban reportar directamente a los anteriores.
- d. **Director independiente.** Se entenderá como director independiente, aquel miembro de la junta directiva del banco que:
 1. No es, ni en los últimos cinco años ha sido, empleado por el banco, por cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o por cualquiera de sus afiliadas no bancarias.

2. No es y no está vinculado con una compañía asesora o consultora del banco, de cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o de cualquiera de sus afiliadas no bancarias.
3. No es y no está vinculado con un cliente significativo del banco, de cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o de cualquiera de sus afiliadas no bancarias. Para los efectos de este numeral, no es cliente significativo aquel que, en su condición de persona natural, es un consumidor bancario tal y como lo define el artículo 199 (1) de la Ley Bancaria.
4. No es y no está vinculado con un proveedor significativo del banco, de cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o de cualquiera de sus afiliadas no bancarias. Para los efectos de este numeral, no es proveedor significativo aquel cuyas ventas al banco sean inferiores al 5% de sus ventas totales.
5. No tiene ningún contrato de servicios profesionales con el banco, con cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario, con cualquiera de sus afiliadas no bancarias o con cualquier miembro de la gerencia superior.
6. No está empleado como ejecutivo de una compañía donde alguno de los ejecutivos del banco, de cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o de cualquiera de sus afiliadas no bancarias, sirve en la junta directiva de esa compañía.
7. No es pariente, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, de una persona que está o ha estado durante los últimos dos años empleada como oficial ejecutivo por el banco, por cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o por cualquiera de sus afiliadas no bancarias.
8. No está, ni ha estado en los últimos dos años, afiliado o empleado por un auditor actual o del año previo del banco, de cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o de cualquiera de sus afiliadas no bancarias.
9. No es, directa o indirectamente, propietario efectivo de acciones emitidas por el banco, por cualquier entidad que forma parte de su grupo bancario o por cualquiera de sus afiliadas no bancarias, en proporción igual o mayor al 1% del total de las acciones con derecho a voto emitidas y en circulación.

ARTÍCULO 3. REQUISITOS MÍNIMOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO. Un buen gobierno corporativo para bancos incluirá como mínimo:

- a. Documentos que establezcan claramente los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento.
- b. Documentos que evidencien el cumplimiento de lo indicado en el ordinal anterior y su comunicación a todos los niveles de la organización.
- c. Una estrategia corporativa equilibrada frente a la cual el desempeño global del banco y la contribución de cada nivel de la estructura de gobierno corporativo pueda ser medida.
- d. Una clara asignación de responsabilidades y de las autoridades que adoptan las decisiones, incorporando los requisitos de competencias individuales necesarias para ejercer las mismas y una línea jerárquica de aprobaciones requeridas en todos los niveles de la estructura de gobierno corporativo, hasta la junta directiva.
- e. El establecimiento de un mecanismo para la interacción y cooperación entre la junta directiva, la gerencia superior y los auditores internos y externos.

- f. Sistemas de controles adecuados que incluyan a las funciones de gestión de riesgos independientes de las líneas de negocios y otros pesos y contrapesos.
- g. Aprobación previa, seguimiento y verificación especial de las exposiciones de riesgo, en particular en concepto de facilidades otorgadas bajo criterios de sana práctica bancaria, en donde existan conflictos de interés.
- h. Documentos que contengan la política aprobada de reclutamiento, inducción, capacitación continua y actualizada del personal, los incentivos financieros y administrativos.
- i. La existencia de flujos apropiados de información interna y hacia el público, que garanticen la transparencia del sistema de gobierno corporativo, por lo menos en las siguientes áreas:
 - I. La estructura de la junta directiva (tamaño, membresía, calificaciones y comités) como también el reglamento de la junta directiva y su divulgación a los accionistas.
 - II. La estructura de la administración general (responsabilidades, líneas jerárquicas, calificaciones y experiencia).
 - III. La estructura de la organización básica (estructura de la línea de negocios, estructura legal del banco, sociedad controladora y grupo bancario).
 - IV. Naturaleza y extensión de transacciones con partes relacionadas e integrantes del grupo bancario.
- j. Sistema de supervisión directa por cada componente de los niveles jerárquicos de la estructura de la organización al componente inmediatamente inferior jerárquicamente, incluyendo a las funciones no involucradas en la gestión diaria del banco.
- k. Auditorías externas no vinculadas con la gerencia superior y con la junta directiva.
- l. Auditorías internas no vinculadas con la gerencia superior.

ARTÍCULO 4. DEFINICIÓN DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO. El sistema de control interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de prevención, verificación y evaluación establecidos por la junta directiva y la gerencia superior o alta dirección diseñados para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- a. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones.
- b. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, tanto al interior como desde el exterior del banco sujeto a la aplicación de este Acuerdo.
- c. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- d. Aumentar la confiabilidad de la información generada por el banco.
- e. En estricto sentido, dar un adecuado cumplimiento a la Ley y regulaciones aplicables al banco.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Los principios del sistema de control interno constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles y básicas que garantizan la efectividad del sistema de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias y se aplican para cada uno de los aspectos del mismo.

Los bancos en el diseño, implementación y modificación del sistema de control interno deben incluir estos principios, documentarlos con los soportes pertinentes y tenerlos a disposición de la Superintendencia.

- a. **Autocontrol.** Es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.
- b. **Autorregulación.** Es la capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del sistema de control interno dentro del marco de las disposiciones aplicables.
- c. **Autogestión.** Es la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera eficaz su funcionamiento.

Basado en los principios mencionados, el sistema de control interno establece las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos y del manejo de los riesgos en que se involucra la entidad, cumpliendo con las normas que la regulan.

ARTÍCULO 6. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Son responsables del sistema de control interno la junta directiva y la gerencia superior. La participación y responsabilidad de cada uno de ellos deberá estar claramente definida en los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y en otras normas de naturaleza similar establecidas por la entidad.

ARTÍCULO 7. REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Los bancos deberán aplicar un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, la complejidad y los riesgos inherentes de sus negocios, los cuales deberán ser periódicamente revisados y adaptados a los cambios y necesidades de su entorno. El sistema de control interno comprenderá, como mínimo, lo siguiente:

- a. **Ambiente de control.** Sistema de organización y administración que corresponda al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existente entre las áreas operativas y administrativas las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones. Este sistema contemplará una adecuada segregación de las actividades atribuidas a los integrantes de la institución de tal forma que sea evitado, entre otros, el conflicto de intereses, así como prever medios para minimizar y vigilar adecuadamente áreas identificadas como de potencial conflicto.
- b. **Evaluación de riesgo.** Sistema de control de riesgos que corresponda a los mecanismos establecidos en el banco para la identificación, vigilancia y administración de los riesgos que enfrente el banco, la organización consolidada y su grupo bancario. Este sistema deberá referirse tanto a riesgos externos como a los internos del banco e incluirá la evaluación permanente de los mecanismos y actividades de control, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.
- c. **Actividades de control.** Sistema basado en políticas, procedimientos, y controles ya sean, preventivos, detectivos, correctivos, manuales, informáticos, gerenciales o directivos que se ejecutan en todos los niveles de la organización para el seguimiento de las actividades desarrolladas, de forma que se pueda

evaluar si los objetivos de la institución están siendo alcanzados, si los límites establecidos y las leyes y reglamentos aplicables están siendo cumplidos, así como asegurar que cualesquiera excepciones y desvíos significativos puedan ser prontamente informados a la gerencia superior y a la junta directiva y ser subsanados, de ser el caso.

d. **Información y comunicación.** Sistema que permita identificar, recoger, generar, procesar y divulgar información confiable y oportuna en materia financiera, operacional, administrativa y de cumplimiento, e información de mercado sobre eventos y condiciones relevantes para la toma de decisiones y que corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración e intercambio de información, tanto interna como externa, necesarios para desarrollar, administrar, verificar y controlar las operaciones, las actividades bancarias y los recursos del banco. Este sistema comprenderá también las acciones realizadas para la difusión de las responsabilidades que corresponden a los diferentes niveles directivos y al personal sobre el control de sus actividades, así como la remisión de información a las entidades reguladoras sobre las operaciones del banco y sobre el desarrollo del sistema de control.

e. **Sistemas informáticos.** Políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos que garanticen su buen funcionamiento, disponibilidad operativa para la continuidad del negocio, incluyendo las medidas de seguridad y planes de contingencia para preservar la confidencialidad e integridad de la información transmitida y/o almacenada en las bases de datos.

f. **Monitoreo.** Es el proceso que se lleva a cabo para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. Se realiza por medio de la supervisión continua que realizan los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad frente al control interno.

g. **Evaluaciones independientes.** Son los procedimientos de seguimiento permanente, así como la autoevaluación de cada área, que proporcionan una retroalimentación importante. Adicionalmente, es necesario realizar evaluaciones que se centren directamente sobre la efectividad del sistema de control interno, las cuales deben ser realizadas por personas totalmente independientes del proceso, tales como auditores internos o externos, como requisito indispensable para garantizar su imparcialidad y objetividad.

ARTÍCULO 8. AUDITORÍA INTERNA Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. La auditoría interna se fundamenta en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudándola a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Los bancos deberán contar con un área de auditoría interna que cumpla con las funciones establecidas en el artículo 9 del presente Acuerdo. Además, deberán asegurarse de establecer parámetros mínimos que garanticen el ejercicio profesional e idóneo de la auditoría interna, acorde con los estándares y mejores prácticas internacionales.

La auditoría interna del banco es la responsable de la evaluación y seguimiento permanente del sistema de control interno. La función de auditoría interna será administrativamente dependiente de la junta directiva, a través del comité de auditoría con el cual deberá reunirse regularmente, será operativamente independiente y deberá estar dotada con las facultades necesarias para evaluar el cumplimiento de las políticas de manejo de riesgos a que está expuesto el banco,

individualmente y como organización consolidada, que puedan menoscabar el logro de los objetivos del banco.

En el caso de sucursales y subsidiarias de bancos extranjeros con licencia general o internacional, la función de auditoría interna podrá ser practicada por la auditoría interna de su casa matriz en el extranjero o de la oficina regional correspondiente. Si la Superintendencia determina que esta función es a su juicio insuficiente en materia de auditoría interna, requerirá a la sucursal o subsidiarias de bancos extranjeros con licencia general o internacional el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

En adición a los informes que la función de auditoría interna deba presentar dentro de sus funciones continuas y permanentes sobre situaciones relacionadas con el control interno en la institución, ésta deberá presentar por lo menos semestralmente a la junta directiva directamente o a través del comité de auditoría y a la gerencia superior, informes sobre la situación global de los controles internos, que contengan como mínimo:

- a. Las conclusiones de las pruebas efectuadas.
- b. Las recomendaciones respecto de eventuales deficiencias con el establecimiento de un cronograma para subsanar las mismas.
- c. La manifestación de los responsables por las correspondientes áreas respecto de las deficiencias encontradas en verificaciones anteriores y de las medidas efectivamente adoptadas para subsanarlas.

A su vez, los auditores externos evaluarán por lo menos una vez al año el sistema de control interno del banco. Dichas evaluaciones deberán realizarse de conformidad con las disposiciones emitidas por la Superintendencia y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

ARTÍCULO 9. FUNCIONES DE AUDITORÍA INTERNA. Además de la función establecida en el artículo 8, la auditoría interna comprende por lo menos las siguientes funciones:

- a. Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la junta directiva u órgano equivalente.
- b. Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c. Informar periódicamente a la junta directiva, directamente o a través del comité de auditoría, sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría interna y externa.
- d. Informar a la junta directiva, directamente o a través del comité de auditoría, sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- e. Asegurar que exista el proceso de validación de los informes en el banco antes de su envío a la Superintendencia de Bancos.
- f. Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas, procedimientos y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- g. Mantener a disposición de esta Superintendencia los informes y papeles de trabajo preparados sobre todas las auditorías realizadas.
- h. Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo, cumplimiento y otros riesgos inherentes a la actividad.
- i. Evaluar la efectividad y cumplimiento de los procedimientos y políticas en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como

presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

- j. Recomendar las medidas correctivas que correspondan ante las deficiencias del sistema de control interno que fuesen identificadas y reportadas por cualquier unidad dentro del banco.

ARTÍCULO 10. PERFIL DE LA PERSONA RESPONSABLE DE AUDITORÍA INTERNA. La persona responsable de la auditoría interna del banco, deberá cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- a. Título universitario en materias afines o experiencia equivalente al título universitario.
- b. Conocimientos de las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos y de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en los Estados Unidos (US GAAP), según aplique.
- c. Contar con experiencia en el sector financiero.

ARTÍCULO 11. LA JUNTA DIRECTIVA. La junta directiva del banco estará integrada por al menos siete (7) personas naturales con conocimientos o experiencia relevante respecto a las operaciones y a los riesgos inherentes a las actividades bancarias. La mayoría de los directores serán personas: (a) que no participen en la gestión administrativa diaria del banco o (b) que su condición de directo no presente conflictos materiales de negocios, profesionales, éticos o de interés. Podrán formar parte minoritaria de la junta directiva el gerente general, el gerente de operaciones, el gerente financiero o sus equivalentes, ninguno de los cuales deberá presidirla. Al menos dos miembros de la junta directiva deberán ser directores independientes.

Los directores que formen parte de algún comité específico de la junta directiva deberán tener conocimientos especializados o experiencia relevante en el área respectiva.

La junta directiva deberá reunirse por lo menos una (1) vez cada tres meses, donde el contenido de las discusiones de cada una de las reuniones deberá ser debida y detalladamente documentadas en el registro de actas de la sociedad.

En aquellas juntas directivas en las cuales participen directores que son funcionarios del banco, para que la junta directiva pueda sesionar será necesario que, en adición al quórum requerido, la mayoría de los presentes sean directores no funcionarios del banco.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Los bancos tendrán hasta el 1 de julio de 2012 para incorporar en sus juntas directivas el primer director independiente y hasta el 1 de julio de 2013 para contar con el segundo director independiente.

ARTÍCULO 12. GUÍAS PARA LA GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO. El banco establecerá, a través del órgano que corresponda, lo siguiente:

- a. La estructuración de la junta directiva de conformidad al artículo 11 del presente Acuerdo y la periodicidad de sus reuniones.
- b. El proceso de inducción para nuevos miembros de la junta directiva.
- c. El acceso anticipado a información relevante para la toma de decisiones de acuerdo al orden del día de la convocatoria.
- d. La asistencia requerida a las reuniones de junta directiva.
- e. Los criterios de confidencialidad y transparencia de la información.
- f. La formalidad para la celebración de reuniones y toma de decisiones.

ARTÍCULO 13. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA. La junta directiva tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades y tareas:

- a. Promover la seguridad y solidez del banco.
- b. Entender el ambiente regulatorio y velar que el banco mantenga una relación efectiva con sus reguladores.
- c. Establecer una estructura de gobierno corporativo efectiva, incluyendo un sistema de control interno, que contribuya con una eficaz supervisión interna del banco y sus subsidiarias.
- d. Velar porque existan condiciones generales de trabajo adecuadas para el desempeño de las tareas asignadas a cada nivel del personal que participe de la estructura de gobierno corporativo.
- e. Promover, en conjunto con la gerencia superior, elevados estándares éticos y de integridad.
- f. Establecer una cultura organizativa que demuestre y enfatice a todos los funcionarios la importancia del proceso de control interno, el papel de cada uno dentro del banco y de estar plenamente integrados al mismo.
- g. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocios y otras políticas trascendentes del banco.
- h. Conocer y comprender los principales riesgos a los cuales se expone el banco, estableciendo límites y procedimientos razonables para dichos riesgos y asegurarse que la gerencia superior adopte las medidas necesarias para la identificación, medición, vigilancia y control de los mismos.
- i. Mantener informada a la Superintendencia sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente al banco y las acciones concretas para enfrentar y/o subsanar las deficiencias identificadas.
- j. Documentarse debidamente y procurar tener acceso a toda la información necesaria sobre las condiciones y políticas administrativas para tomar decisiones, en el ejercicio de sus funciones ejecutivas y de vigilancia.
- k. Aprobar la estructura organizacional y funcional del sistema de control interno y asegurarse que la gerencia superior verifique su efectividad.
- l. Seleccionar y evaluar al gerente general y a los responsables por las funciones de auditoría externa, salvo cuando la asamblea de accionistas se atribuya esta responsabilidad.
- m. Seleccionar y evaluar al gerente o responsable de las funciones de auditoría interna.
- n. Aprobar y revisar por lo menos una (1) vez al año los objetivos y procedimientos del sistema de control interno, así como los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y demás manuales del banco en donde se plasmen los mismos, así como los incentivos, sanciones y medidas correctivas que fomenten el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y verificar su cumplimiento sistemáticamente.
- o. Aprobar los programas de auditoría interna y externa, y revisar los estados financieros no auditados del banco por lo menos una (1) vez cada tres meses.
- p. Vigilar que se cumpla con lo establecido en los Acuerdos que dicte esta Superintendencia sobre la veracidad, confiabilidad e integridad de la información contenida en los estados financieros.
- q. Asegurar que existen los sistemas que faciliten el cumplimiento de los Acuerdos que dicte la Superintendencia en materia de transparencia de la información de los productos y servicios del banco.

ARTÍCULO 14. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA JUNTA DIRECTIVA. La junta directiva de cada banco, para apoyar el desempeño de sus funciones, deberá realizar evaluaciones periódicas y por lo menos una (1) vez cada tres años de sus propias prácticas y

procedimientos de gobierno corporativo. Para ello podrá asistirse de la colaboración de asesores externos en materia de gobierno corporativo.

ARTÍCULO 15. INCOMPATIBILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA. Los bancos deberán establecer en sus normas de gobierno corporativo que ninguno de sus directores podrá:

- a. Exigir o aceptar pagos u otros beneficios, para sí o para terceros, por sus decisiones.
- b. Perseguir la consecución de intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que correspondan al banco.
- c. Participar en la consideración de temas, o votar en los mismos, en circunstancias en que pueda tener potenciales conflictos de interés. En estos casos deberá informar su impedimento previamente a los demás miembros de la junta directiva; de no hacerlo, la directiva deberá intimarlo a que se abstenga.

ARTÍCULO 16. COMITÉ DE AUDITORÍA. Las juntas directivas de los bancos deberán constituir en su interior un comité de auditoría, el cual velará por el cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 17 del presente Acuerdo.

El comité de auditoría estará conformado por miembros de la junta directiva que no participen en la gestión diaria del banco. Los integrantes del comité de auditoría deberán tener los conocimientos y la experiencia necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones.

El comité de auditoría deberá reunirse con la periodicidad que establezca su reglamento interno de trabajo, la que deberá ser por lo menos cada dos (2) meses. En dichas reuniones participarán el auditor interno, el gerente general y demás empleados o invitados que el comité de auditoría considere pertinente. Las decisiones adoptadas en las reuniones del comité de auditoría deberán constar en actas que deberán estar a disposición de la Superintendencia.

El comité de auditoría elaborará su reglamento interno de trabajo, el cuál deberá ser aprobado por la junta directiva y contendrá las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones. Dicho reglamento se adecuará a las disposiciones emitidas por esta Superintendencia, incluyendo el presente Acuerdo, y establecerá, entre otros aspectos, la periodicidad de sus reuniones así como la información que deberá ser remitida a la junta directiva.

ARTÍCULO 17. FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA. Son funciones del comité de auditoría las siguientes, de lo cual deberá mantener informada a la junta directiva:

- a. La verificación del correcto funcionamiento del sistema de control interno y sobre el cumplimiento de los programas de auditoría interna y externa, mediante políticas y procedimientos internos para la detección de problemas de control y administración interna, así como de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la función de auditoría interna, los auditores externos y esta Superintendencia.
- b. La evaluación del desempeño de la función de auditoría interna y de los auditores externos, para asegurarse que correspondan a las necesidades del banco.
- c. La coordinación permanentemente con la función de auditoría interna y con los auditores externos de los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno.

- d. Asegurar el cumplimiento de las políticas de contabilidad apropiadas y la revisión de los estados financieros.
- e. Solicitar explicaciones oportunas y periódicas en temas de informes financieros y documentos complementarios antes de su divulgación.
- f. Vigilar que las diferentes áreas de negocio y operaciones del banco establezcan controles internos confiables.
- g. Velar por el cumplimiento del código de conducta del banco, leyes, normas y regulaciones aplicables.
- h. Recomendar a la junta directiva sobre la contratación y/o destitución de auditores externos.
- i. Velar porque los auditores externos cuenten con la independencia necesaria para actuar con objetividad y eficacia, así como con el nivel de calidad requerido para actuar con eficacia.
- j. Velar porque los auditores internos cuenten con la independencia, autonomía, calidad y jerarquía necesaria para actuar con objetividad y eficacia.
- k. Revisar y aprobar el plan general de auditoría externa antes del inicio del trabajo de campo.
- l. Analizar y discutir la naturaleza y alcance del plan anual de auditoría interna.
- m. La revisión de los estados financieros interinos y auditados para asegurar el cumplimiento de las políticas de contabilidad apropiadas.
- n. Supervisar las funciones de auditoría interna con el fin de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita.

ARTÍCULO 18. OTROS COMITÉS. En atención al perfil de riesgos del banco, la junta directiva podrá constituir otros comités adicionales a los que esta Superintendencia haya requerido en una normativa específica. Para tales efectos, se recomienda la constitución de al menos los siguientes comités de apoyo, cada uno de cuales deberá contar con sus respectivos reglamentos:

- a. Comité de cumplimiento
- b. Comité de gobierno corporativo

No obstante lo anterior, la Superintendencia podrá requerir a cualquier banco el contar con uno o ambos de los comités antes mencionados, u otros, dependiendo en todo caso del perfil de riesgo del banco.

ARTÍCULO 19. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS. La política de recursos humanos que establezca la junta directiva deberá contemplar la selección y promoción del personal sobre igualdad de oportunidades basadas en la capacidad, el mérito profesional y la actitud de los colaboradores. Dicha política deberá igualmente promocionar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Adicionalmente deberá adoptar herramientas efectivas que garanticen como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Asegurar el acceso de información sobre asuntos claves que le competen a los colaboradores que pueda afectar el rendimiento del banco.
- b. Mejora continua del clima laboral.
- c. Implementar procesos y sistemas de evaluación de desempeño.
- d. Implementar medidas que aseguren la mitigación de los riesgos derivados de la insuficiencia profesional o la deshonestidad.
- e. Promover una sana conducta por parte de los colaboradores.
- f. Implementar políticas de compensación y beneficios.
- g. Mantener un compromiso con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus colaboradores.
- h. Incorporar principios de justicia, equidad y transparencia.

ARTÍCULO 20. RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA SUPERIOR.

La gerencia superior tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva.
- b. Asegurar el funcionamiento y efectividad de un sistema de control interno efectivo.
- c. Dotar a los distintos niveles de gestión y operación del banco con los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de control interno.
- d. Asegurar el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume el banco en el desarrollo de sus operaciones y actividades.
- e. Mantener una estructura de organización que asigne claramente responsabilidad, autoridad y las líneas jerárquicas.
- f. Desarrollar procesos que identifiquen, midan, verifiquen y controlen los riesgos incurridos por el banco.

ARTÍCULO 21. POLÍTICA DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN.

El banco deberá elaborar políticas a largo plazo en materia de selección y retribución de los miembros de la junta directiva, gerencia superior, ejecutivos y demás colaboradores, que contengan como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.
- b. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.
- c. Planes de sucesión para los miembros de la gerencia superior.
- d. Inducción y capacitación continua.
- e. Lineamientos sobre políticas de remuneración.
- f. Lineamientos para recibir obsequios o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor.
- g. Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente.

ARTÍCULO 22. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES. La política que el banco desarrolle en cuanto a la relación con los clientes debe contemplar al menos los siguientes aspectos:

- a. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a la transparencia de información.
- b. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente con el banco.
- c. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de interés con el cliente.
- d. Confidencialidad de la información de los clientes.
- e. Lineamientos para la atención de clientes en cuanto a reclamos y consultas.

ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS. La junta directiva deberá ser transparente con respecto al suministro de información a los accionistas para los efectos de las decisiones que a estos les compete adoptar en sus asambleas.

ARTÍCULO 24. POLÍTICAS SOBRE TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS. El banco deberá contar con políticas en la aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de las transacciones que se celebren

con partes relacionadas. Además, deberá contar con lineamientos para la gestión de transacciones que puedan representar un posible conflicto de interés entre el banco o cualquiera de las empresas de su grupo bancario con partes relacionadas.

ARTÍCULO 25. REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. Con el fin de promover la transparencia y confiabilidad en el suministro y acceso a la información, los bancos deberán divulgar información actualizada concerniente a su perfil de negocio y su estructura organizacional, a través del portal electrónico y por cualesquiera otros medios que tenga a bien.

ARTÍCULO 26. CÓDIGO DE CONDUCTA Y CONFLICTOS DE INTERÉS. Los bancos contarán con un código de conducta el cual contendrá lineamientos que se refieran, como mínimo, a los siguientes aspectos:

- a. Conflictos de interés.
- b. Transacciones con partes relacionadas.
- c. Manejo de la información privilegiada.
- d. Regalos, obsequios y donaciones en efectivo y/o especie.
- e. Discriminación en el puesto de trabajo.
- f. Protección del medio ambiente.
- g. Prevención de acoso sexual.
- h. Prevención de consumo de sustancias tóxicas y/o prohibidas.
- i. Derecho a la privacidad.
- j. Prevención y tratamiento de fraudes.
- k. Medidas disciplinarias.

ARTÍCULO 27. REQUISITOS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS PROPIETARIAS DE ACCIONES BANCARIAS. Las propietarias de acciones bancarias de bancos cuyo supervisor de origen sea esta Superintendencia, deberán mantener una estructura de gobierno corporativo que garantice la orientación estratégica del grupo bancario, el control efectivo de la junta directiva y la responsabilidad de ésta frente al grupo y los accionistas. Para tales efectos, la junta directiva de estas propietarias deberá asegurarse que se establezcan adecuadas y sanas prácticas de gobierno corporativo a nivel de grupo y, en consecuencia, tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a. Establecer las políticas, principios, normas y procedimientos de control interno que garanticen una adecuada gestión de los riesgos a nivel del grupo.
- b. Asegurarse de que exista una debida transparencia en cuanto a la veracidad, confiabilidad e integridad de la información financiera y de las operaciones del grupo.
- c. Velar por la salud financiera del grupo.
- d. Mantener a disposición de esta Superintendencia, cuando así lo requiera, información acerca de sus operaciones o actividades.
- e. Desarrollar e implementar políticas apropiadas para el tratamiento de conflictos de interés a nivel del grupo.
- f. Adoptar los procedimientos adecuados para la realización de transacciones con partes relacionadas al grupo.
- g. Velar que las empresas del grupo cuenten en todo momento con estructuras de gobierno corporativo que cumplan con lo establecido en la ley y los reglamentos aplicables.

ARTÍCULO 28. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes se sancionará de acuerdo a lo previsto en el artículo 186 de la Ley Bancaria.

