



# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 2 de 41	

## Contenido

1.	Capitulo preliminar .....	6
1.1	Misión .....	6
1.2	Visión.....	6
1.3	Valores y Principios Corporativos .....	6
1.3.1	Principios éticos:.....	6
1.3.2	Valores éticos .....	6
1.3.3	Principios Corporativos.....	7
1.4	Definiciones .....	8
1.5	Relevancias del Buen Gobierno Corporativo .....	8
1.6	Principios básicos del Sistema de Buen Gobierno Corporativo.....	9
1.7	Estructura del Sistema.....	10
2.	Capitulo primero – Gobierno de la Entidad .....	12
2.1	Vigencia y Derogatoria .....	12
2.2	Objetivo del Código de Buen Gobierno.....	12
2.3	Ámbito y alcance de aplicación.....	13
2.4	Definición de grupos de interés.....	13
2.5	Derechos y deberes de los accionistas.....	14
2.6	Concepto de la Junta Directiva .....	14
2.7	Composición de la Junta Directiva y sus perfiles .....	15
2.8	Derechos y deberes de la Junta Directiva.....	15
2.9	Reuniones de la Junta Directiva .....	16
2.10	Participación de los Directores.....	16
2.11	Sistema de Seguimiento de la Gestión: .....	16
2.12	Principales Funciones de la Junta Directiva:.....	16
2.13	Evaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva.....	19

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 3 de 41	

2.14	Gerente General.....	19
2.15	Funciones del Gerente General.....	19
2.16	Elección y Evaluación del Gerente General.....	20
2.17	Alta Dirección.....	20
2.18	Sistema de Control Interno.....	21
2.19	Los funcionarios.....	21
2.20	Los Clientes y Usuarios.....	21
2.21	Sistema de Atención de Reclamos (SAR).....	22
2.22	Otros grupos de interés.....	22
2.23	Grupos de interés externos de carácter estatal.....	22
2.24	Comunidad en General.....	23
3.	Capítulo segundo – Sistema de Buen Gobierno.....	24
3.1	Sistema de Control Interno.....	24
3.2	Estructura del Sistema de Control Interno.....	24
3.3	Componentes del Sistema de Control Interno.....	25
3.4	Comité de Auditoría.....	27
3.5	Comité de Prevención de Blanqueo.....	28
3.6	Comité de Activos y Pasivos (ALCO).....	29
3.7	Comité de Riesgos.....	30
3.8	Comité de Tecnología.....	30
3.9	Comité de Crédito.....	30
3.10	Comité de Buen Gobierno.....	32
3.11	Comité de Ética.....	33
3.12	Comité de Gerencial.....	33
4.	Capítulo tercero – Política de divulgación de información.....	33
4.1	Objetivo de la revelación de información.....	33

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 4 de 41	

4.2	Tipos de Información para revelar .....	34
4.3	Página Web.....	34
4.4	Medios de Comunicación.....	35
5.	Capitulo cuarto – Conflicto de Interés .....	35
5.1	Definición Conflictos de Interés.....	35
5.2	Situaciones que Generan Conflicto de Interés .....	36
5.3	Políticas de Manejo, Situaciones de Conflicto de Interés.....	36
5.4	Operaciones, Actos o Contratos con Partes Relacionadas .....	37
6.	Capitulo quinto – Administración y resolución de controversias .....	38
6.1	Controversias con Grupos de Interés Vinculados o Externos .....	38
6.2	Controversias con Grupos de Interés Internos.....	38
7.	Control de Versiones .....	39

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 5 de 41	

## Presentación

El presente documento, contiene el Código de Buen Gobierno Corporativo, que los accionistas y la Junta Directiva de Pacific Bank, han dispuesto para establecer y revelar los principios y reglas por medio de las cuales se maneja la organización internamente y cómo se relaciona a su vez, con los diferentes grupos de interés, dentro de un marco de principios de integridad, eficiencia y transparencia.

Con la incorporación de los principios y reglas contenidos en este código, se busca que las actuaciones de los directivos, administradores y funcionarios del Banco sean totalmente transparentes, definiendo con claridad las obligaciones y responsabilidades para el reconocimiento y el ejercicio de los derechos de todos los grupos de interés.

El Código de Buen Gobierno, pretende garantizar el respeto y cumplimiento de las leyes, los estatutos, la participación, la convivencia e interlocución de los grupos de interés, el manejo adecuado del riesgo, el debido funcionamiento del sistema de control interno que aseguren que la gestión se ajusta a las declaraciones de la Misión, Visión y políticas corporativas, logrando también por esta vía, la prevención, resolución y administración de eventuales conflictos entre los grupos de interés.

El código se ha construido, cumpliendo las bases de las normas bancarias, junto con las mejores prácticas y se basa en un esquema de transparencia a través de rendición de cuentas y con fundamento en el control mutuo (Sistema de pesos y contrapesos) entre los distintos órganos que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo, el cual comprende cuatro elementos fundamentales a saber:

- a. El establecimiento de políticas y metas
- b. La asignación de responsables por su cumplimiento
- c. La evaluación del cumplimiento y la gestión desarrollada
- d. La identificación temprana de problemas y deficiencias, así como el desarrollo de los mecanismos correctivos

El presente código, debe entenderse como el fundamento del sistema de gobierno y cobra vida con su aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco, la cual se compromete a revisarlo una vez al año.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 6 de 41	

## 1. Capítulo preliminar

### 1.1 Misión

Ser una organización útil para la gente y la comunidad, brindando servicios con excelencia a través del uso intensivo de tecnología, con observancia de los principios éticos y las normas legales, incentivando a sus colaboradores y respetando el ambiente.

### 1.2 Visión

Ser un banco eficiente, íntegro y rentable, especializado en brindar soluciones financieras útiles a nuestros clientes, mediante innovación tecnológica y canales que nos permitan estar donde y cuando el cliente nos necesite

### 1.3 Valores y Principios Corporativos

A Pacific Bank lo distinguen los siguientes Valores y Principios:

#### 1.3.1 Principios éticos:

- **Honestidad:** Somos honestos y honrados, cumplimos objetivamente con nuestro deber y acatamos y respetamos las leyes y normas de conducta
- **Respeto:** Profesamos el respeto a la dignidad humana de todas las personas con las que nos relacionamos, clientes, usuarios, proveedores y empleados. También respetamos al medio ambiente y a la comunidad en general
- **Disciplina:** Cumplimos en tiempo y calidad con lo que nos comprometemos, sabemos que la disciplina nos hace confiables

#### 1.3.2 Valores éticos

- **Lealtad:** Somos fieles con el Banco, sus accionistas, sus clientes y su personal.
- **Perseverancia:** Trabajamos con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de nuestras metas

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 7 de 41	

- **Entusiasmo:** Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos difíciles. Somos entusiastas afrontando nuevos retos y atendiendo nuestras responsabilidades.
- **Orgullo:** Nos sentimos orgullosos de nuestra organización, compartimos sus valores y principios haciéndola nuestra mejor opción para trabajar.
- **Profesionalismo:** Somos responsables en el desarrollo de nuestra actividad porque contamos con un excelente talento humano. Asumimos con empeño, dedicación y seriedad nuestros compromisos, respaldando las leyes y normas establecidas

### 1.3.3 Principios Corporativos

- **Generación de Valor:** Como responsables de la gestión sabemos que estamos obligados a generar utilidades e incrementar el valor económico de la institución, por lo tanto, somos prudentes en la administración del riesgo, activos en la consecución de negocios y austeros en el manejo del gasto
- **Servicio:** Sabemos que somos una entidad centrada en el cliente y que este valora la oportunidad, calidad y calidez del servicio. Disfrutamos atendiendo bien a nuestros clientes.
- **Excelencia operativa:** Sabemos que la confiabilidad es el resultado de hacer las cosas bien, para nosotros es tan importante hacer un negocio como que este quede impecablemente registrado
- **Trabajo en Equipo:** Todos sabemos que lo mejor para el cliente y para el Banco es lo importante, por lo tanto, nos gusta trabajar juntos para lograrlo
- **Responsabilidad Corporativa:** Somos conscientes que el banco forma parte del Centro Bancario Internacional de Panamá y por lo tanto nos preocupamos de que nuestras acciones lo consoliden y cuidamos con esmero su reputación.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 8 de 41	

#### 1.4 Definiciones

Para Pacific Bank, el Gobierno Corporativo es entendido como un sistema que funciona a partir de un conjunto de políticas y principios de dirección, que generan las conductas adecuadas para regir las relaciones entre Accionistas, la Junta Directiva y la Administración.

El éxito del sistema del Gobierno Corporativo estará en función de lograr alinear las decisiones tomadas dentro del Banco con los objetivos de este y sus propietarios; logrando la supervivencia a largo plazo, la creación de valor para los grupos de interés y el desarrollo adecuado de la responsabilidad social empresarial.

El sistema de Gobierno Corporativo estará orientado por las mejores prácticas y asegurará que se cumpla con los principios de la OCDE<sup>1</sup>, los principios de COSO<sup>2</sup> para el control interno, los principios básicos del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá y las normas pertinentes especialmente el acuerdo 5 de 2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá y sus modificaciones.

El Gobierno Corporativo deberá asegurar que siempre se preserven:

- Los derechos de los accionistas
- El tratamiento equitativo
- La función de los grupos de interés
- La comunicación y la transparencia

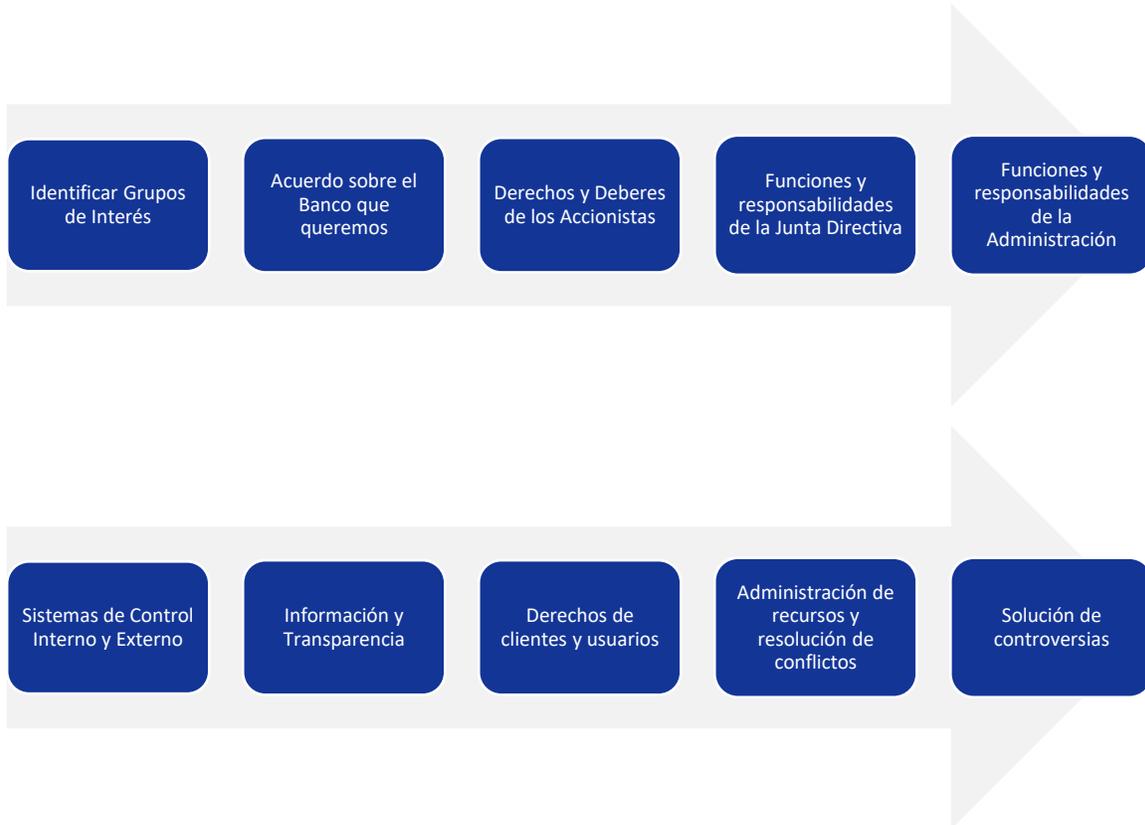
#### 1.5 Relevancias del Buen Gobierno Corporativo

Bajo un enfoque de proceso, el sistema de Gobierno Corporativo parte de la elaboración y socialización de las definiciones estratégicas estructurales como, la MISION, principios y valores, y las coyunturales como la VISION, los objetivos y las estrategias periódicas. Así como de la identificación de los grupos de interés, sus derechos y expectativas y el desarrollo de las políticas para orientar las decisiones armónicamente y prever la administración y resolución de conflictos de interés.

<sup>1</sup> OCDE – Organización Económica para el Comercio y Desarrollo

<sup>2</sup> COSO –Sigla en inglés del Comité de la Comisión Patrocinadora de Normas del Control Interno

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 9 de 41	



### 1.6 Principios básicos del Sistema de Buen Gobierno Corporativo

En cuanto a la relación entre accionistas, Junta Directiva y Administración, el Gobierno Corporativo se soporta sobre los siguientes principios básicos:

- Transparencia:** Los administradores, tienen que estar comprometidos más allá de los deberes básicos de informar a propietarios y terceros sobre el desempeño de la empresa y rendir las cuentas a que haya lugar, a informar de manera sistemática, clara y oportuna sobre los objetivos, expectativas, oportunidades, amenazas y en general todas aquellas cosas exógenas o endógenas que tengan capacidad de influir en el futuro de la entidad.
- Equidad:** Asegurar que todos los grupos de interés, incluidos los Accionistas, sean tratados con justicia y equidad, no solamente evita conflictos, sino que genera un clima de confianza que proporciona la prosperidad.

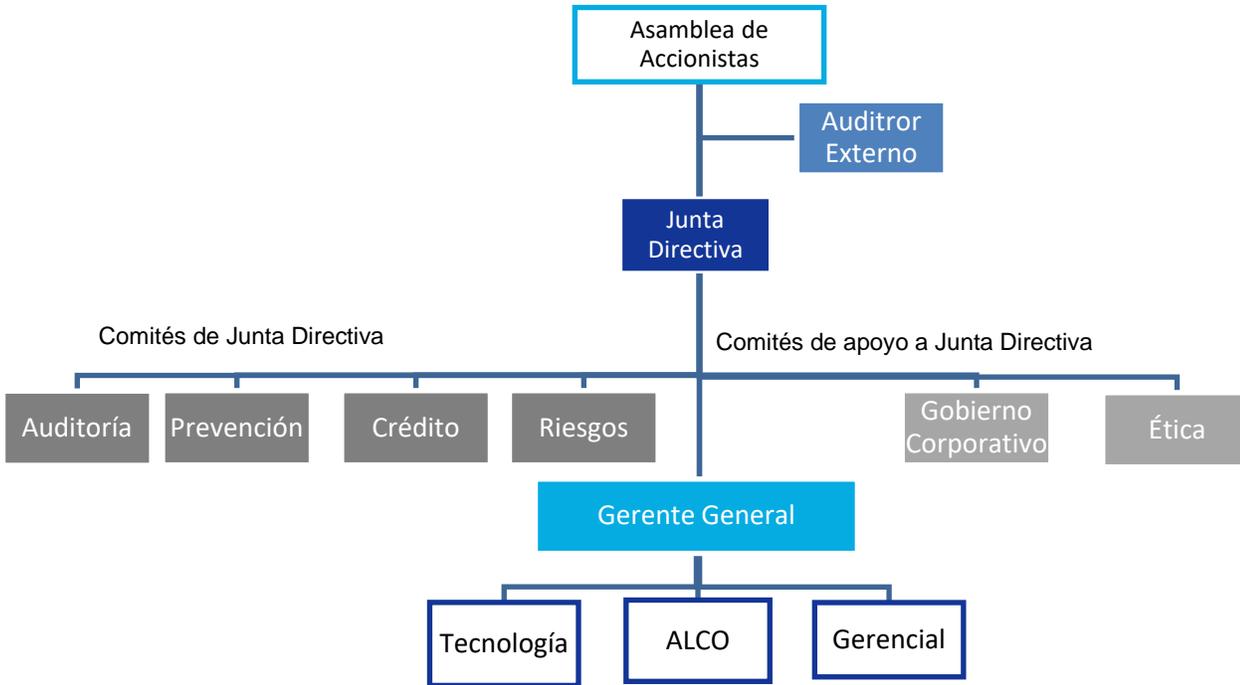
	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 10 de 41	

- Responsabilidad Personal:** La gestión de las personas involucradas en el gobierno de la entidad tiene que obedecer al principio general de “Cumpla o Explique” y de la responsabilidad solidaria, por acción u omisión, cuando haya situaciones que objetivamente contraríen el espíritu del presente código o cualquier disposición normativa.
- Responsabilidad Corporativa:** La sumatoria de las decisiones de todas las personas involucradas, Accionistas, Directores, Dignatarios y Administradores, constituyen la forma de actuar de la organización, por tanto, las responsabilidades corporativas, se construyen a través de las responsabilidades de las personas. Adicionalmente, como la gestión empresarial tiene impacto en la comunidad, las decisiones estratégicas, deben contener consideraciones de orden social adicionales al cumplimiento de las normas y la creación de riqueza.

### 1.7 Estructura del Sistema

Define los cuerpos colegiados a través de los cuales, los accionistas se hacen representar dentro de la Dirección del Banco.

Conforme a las normas vigentes y a las mejores prácticas, la estructura orgánica del Gobierno Corporativo es:



	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 12 de 41	

## 2. Capítulo primero – Gobierno de la Entidad

### 2.1 Vigencia y Derogatoria

La creación, modificación o derogación de cualquier norma del presente Código, es competencia exclusiva de la Junta Directiva de Pacific Bank. La Junta Directiva es la responsable del Gobierno Corporativo y por tanto adopta decisiones de acuerdo con la ley, los estatutos y el Buen Gobierno que se plasma en el presente Código.

En desarrollo del objetivo de transparencia, en la relación del Banco con los Grupos de Interés que más adelante se definen, este Código debe ser publicado en la página web del Banco y sus modificaciones serán informadas a través de la misma página.

### 2.2 Objetivo del Código de Buen Gobierno

El presente Código de Buen Gobierno, busca que, por medio del establecimiento de principios, estándares de conducta y practicas correctivas, regular las conductas de Pacific Bank en la realización de sus actividades y en la prestación de sus productos y servicios.

Para tales efectos el Banco y todos sus Directores, Administradores y Funcionarios, además de cumplir la ley y los estatutos, observarán los siguientes principios en el marco de una política de auto regulación:

- a. Sus acciones se guían por la buena fe
- b. Sus actividades, se desarrollan en consonancia con el respeto de la dignidad humana de nuestros clientes, colaboradores, usuarios, proveedores y demás personas que tengan cualquier tipo de relación con el Banco
- c. Las relaciones del Banco con sus Grupos de Interés se desarrollan en un ambiente de respeto, colaboración, cordialidad y equilibrio
- d. Entienden que la Ética y la Honestidad, son la piedra angular sobre la cual se desarrollan todas las actividades del Banco

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 13 de 41	

- e. Los Directores, Administradores y Funcionarios, se preocupan siempre para que la prestación de los productos y servicios se desarrolle con los mejores estándares de la industria, en procura de satisfacer los intereses legítimos de los clientes.
- f. Adicionalmente al cumplimiento del marco normativo, los Administradores velan permanentemente porque los reclamos, sugerencias y observaciones, de cualquiera de los Grupos de Interés, sean abordados con buena disposición y se resuelvan de manera oportuna.

### **2.3 Ámbito y alcance de aplicación**

El Código de Buen Gobierno aplica a, Accionistas, Directores, Administradores y Funcionarios y en ningún caso sule a la ley, pero si la complementa.

### **2.4 Definición de grupos de interés**

a. Grupos de Interés Internos:

- Accionistas
- Junta Directiva
- Alta Dirección
- Funcionarios

b. Grupos de Interés Vinculados:

- Clientes y usuarios
- Proveedores
- Acreedores
- Contrapartes

a. Grupos de Interés Externos:

- Superintendencia de Bancos de Panamá
- Otras entidades del Estado
- Comunidad en general

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 14 de 41	

## 2.5 Derechos y deberes de los accionistas

Los beneficiarios de las acciones del Banco en forma directa tendrán los siguientes derechos fundamentales:

- a. Participar en las Asambleas o Juntas de Socios, bien sean de carácter ordinario o extraordinario
- b. Tomar las decisiones que competen a la Asamblea de Accionistas o Junta de Socios, con fundamento en el criterio de una acción, un voto.
- c. Aprobar reglamento interno de Junta Directiva
- d. Recibir dividendos decretados
- e. Negociar y disponer libremente de sus acciones
- f. Inspeccionar los libros del Banco, previo a las reuniones ordinarias
- g. Formular peticiones respetuosas a la Junta Directiva, incluyendo recomendaciones sobre el Buen Gobierno.

## 2.6 Concepto de la Junta Directiva

La Junta Directiva, es el órgano de dirección permanente del Banco, la cual está conformada por los Dignatarios y Directores que la Asamblea General de Accionistas o Junta de Socios hayan designado.

La Junta Directiva, es responsable de la definición y supervisión de las políticas que orientan los procesos y estrategias de negocio del Banco.

Adicionalmente, es responsable por la definición y supervisión de las políticas de administración de los riesgos inherentes a la actividad bancaria, por lo que también, desarrolla el seguimiento y control de gestión de la administración y los resultados del Banco, sirviendo de enlace entre la administración y los Accionistas, velando por la calidad y oportunidad de la información que se revela a los Accionistas y al mercado, el buen trato

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 15 de 41	

a todos los Grupos de Interés y el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutos y del presente Código.

La Junta Directiva, sirve como órgano asesor de la Alta Dirección, siendo responsable de la supervisión del rendimiento de los principales ejecutivos cuyo nombramiento, evaluación y remoción se desarrolla juntamente con la Alta Dirección.

### **2.7 Composición de la Junta Directiva y sus perfiles**

La Junta Directiva, está conformada por un número no inferior a siete miembros, de los cuales al menos dos son externos e independientes y con una participación no menor al 30% de mujeres.

### **2.8 Derechos y deberes de la Junta Directiva**

La Junta Directiva, en adición a las responsabilidades y deberes que la ley y los estatutos le fijan, desarrolla las siguientes funciones en relación con el Buen Gobierno del Banco:

- a. Velar porque los principios, políticas y reglas del Buen Gobierno se cumplan y difundan ampliamente entre todos los Grupos de Interés
- b. Crear y reglamentar, los Comités que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo adoptado mediante este Código.
- c. Supervisar, que todas las actuaciones se ajusten a las Políticas Corporativas, se desarrollen conforme a los valores y sean consistentes con las declaraciones de Misión y Visión, contenidas en este Código
- d. Nombrar y remover, a los integrantes de los Comités que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo, contemplado en este Código.
- e. Revisar, al menos una vez al año, el presente Código de Buen Gobierno y reformarlo en cualquier momento, si lo juzga necesario.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 16 de 41	

## 2.9 Reuniones de la Junta Directiva

La Junta Directiva se debe reunir de manera ordinaria al menos una vez cada tres meses y como mínimo revisar los Estados Financieros y el desarrollo de los objetivos estratégicos. Esta reunión es el foro exclusivo para dilucidar situaciones inherentes a la relación de la Junta Directiva, sus miembros y la Alta Dirección.

### 2.10 Participación de los Directores

Para que se considere que un Director cumple con la asistencia a las Juntas Directivas; debe contar con un 60% de asistencia a las sesiones anuales.

### 2.11 Sistema de Seguimiento de la Gestión:

La Junta Directiva, para cumplir con su responsabilidad del seguimiento de la gestión de la administración, utilizará indicadores de gestión que provienen del proceso de planeación y fijación de los objetivos estratégicos. Este Sistema de indicadores y sus resultados esperados, son propuestos al menos una vez al año por la administración y aprobados por la Junta Directiva.

### 2.12 Principales Funciones de la Junta Directiva:

Sin perjuicio de las funciones que la ley y los estatutos contemplen o lleguen a contemplar en cualquier tiempo, las principales funciones de la Junta Directiva son:

- 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.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 17 de 41	

- 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.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 18 de 41	

- 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.
- r. Otras funciones detalladas en otros acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 19 de 41	

### **2.13 Evaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo de la Junta**

#### **Directiva**

La Junta Directiva, 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.

### **2.14 Gerente General**

El Gerente General, es el responsable de dirigir y administrar el Banco de acuerdo con los términos del poder general, que la Junta Directiva le confiera.

### **2.15 Funciones del Gerente General**

Además de las que específicamente le imponen la ley y los estatutos, las principales funciones del Gerente General son:

- a. Representar al Banco ante la comunidad en general, especialmente autoridades, gremios, y asociaciones, transmitiendo su imagen de seriedad y solidez
- b. Proponer, para su aprobación, a la Junta Directiva, los lineamientos estratégicos, los objetivos y la forma de conseguirlos, las políticas de administración de riesgo, de ordenación del gasto y del recurso humano
- c. Delegar, dirigiendo y controlando, los objetivos y presupuestos en las diferentes áreas de la organización.
- d. Asegurarse de la integridad y oportunidad de todos los sistemas de información, para permitir que la evaluación de la gestión sea oportuna, objetiva y transparente
- e. Liderar, con base en el ejemplo, la conformación y consolidación de la cultura organizacional que la MISIÓN, VISION Y DECLARACIÓN DE VALORES exigen

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página <b>20</b> de <b>41</b>

- f. Crear y mantener en ejecución un Comité Gerencial que asegure que la comunicación fluya adecuadamente en la organización, que continuamente se revisen temas tales como, la ejecución de los planes de negocio, la evaluación de la calidad de los activos, el control del gasto y el clima laboral.

### **2.16 Elección y Evaluación del Gerente General**

El Gerente General, es elegido por la Junta Directiva. La selección obedece a criterios objetivos de acuerdo con el perfil, que la misma Junta Directiva deberá haber elaborado.

El Gerente General, debe ser evaluado una vez al año, con base en el logro de los objetivos estratégicos que para el periodo haya definido el proceso de planeación estratégica, hayan sido recomendados por la administración y hayan sido aprobados por la Junta Directiva para el período de evaluación. Para efectos de la anterior evaluación, el Gerente General debe haber evaluado la gestión de la Alta Dirección, que depende de él.

### **2.17 Alta Dirección**

La estructura del Banco y la conformación de la Alta Dirección es aprobada exclusivamente por la Junta Directiva, así como el perfil de los principales ejecutivos que la conforman.

Como mínimo el Banco debe contar, con reporte al Gerente General, con:

- Un Oficial de Cumplimiento normativo
- Un Responsable Comercial, quien velara por las funciones comerciales
- Responsables de Soporte, quienes velaran por las áreas de tecnología, operaciones y administración
- Un Responsable de Riesgo

Con reporte a la Junta Directiva mediante el Comité de Auditoría, que más adelante se define, habrá un auditor interno y con reporte a la Junta de Socios o Asamblea de Accionistas, existirá un auditor externo.

Las funciones legales de conceptos, contratos y litigios pueden ser tercerizadas previo informe a la Junta Directiva de las firmas candidatas y su remuneración.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 21 de 41

El organigrama del Banco, así como los perfiles de los integrantes de la Alta Dirección, deben ser aprobados por la Junta Directiva. Los nombramientos y remociones de los funcionarios de la alta dirección, diferentes al Gerente General, se harán coordinadamente entre este y la Junta Directiva.

### **2.18 Sistema de Control Interno**

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno, acorde con la definición del artículo 4 del acuerdo 5 de 2011 y sus modificaciones que, entre otras cosas, asegura que los riesgos estén identificados, que los mitigantes existen y que existen planes de auditoría. El Sistema de Control Interno debe basarse sobre una cultura de autocontrol y el diseño, implementación y seguimiento corresponde al Comité de Auditoría que más adelante se desarrolla, en los términos de los artículos 24,25 y 26 del presente Código.

### **2.19 Los funcionarios**

El Banco cuenta con herramientas y mecanismos que le aseguran:

- a. Otorgar un trato justo y respetuoso a sus funcionarios
- b. Generar espacios de diálogo en igualdad de condiciones con los demás actores del Banco
- c. Evitar la fuga del talento humano
- d. Promover sanas prácticas de conducta por parte de los funcionarios
- e. Generar una cultura de excelencia, por la que todo funcionario tendrá derecho a ser capacitado e incentivado

### **2.20 Los Clientes y Usuarios**

La relación del Banco con los clientes y usuarios se desarrolla dentro de un marco de absoluto respeto y se procura mantener un adecuado equilibrio jurídico en la relación Cliente/Banco.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página <b>22</b> de <b>41</b>	

El Banco es y será una organización orientada al cliente como lo imponen su MISIÓN y VISIÓN y, por lo tanto, la Junta Directiva, el Gerente General y la Alta Dirección tendrán como prioridad la creación y fortalecimiento en todos los funcionarios de una cultura de servicio al cliente.

### **2.21 Sistema de Atención de Reclamos (SAR)**

De acuerdo con lo previsto en las normas especialmente en el acuerdo 1 de 2008 y sus modificaciones, el Banco cuenta con un Sistema de Atención de Reclamos, el cual tiene un reglamento específico aprobado por la Junta Directiva y un sistema de medición de la atención de estos, el cual, hace parte del Sistema de Control Interno, por esta razón, debe ser entregado al Auditor Interno para que lo ponga a consideración del Comité de Auditoría.

El Banco de acuerdo con la ley, tiene asignada en un Ejecutivo de Plataforma la responsabilidad de la administración del Sistema de Atención de Reclamos y en todo momento, facilitará y promoverá que los clientes se quejen.

### **2.22 Otros grupos de interés**

Las relaciones con los otros Grupos de Interés Vinculados, como proveedores, acreedores que no son clientes, aliados de negocios como corresponsales, custodios e intermediarios, provienen de relaciones de negocios, necesarias para poder prestar los servicios y productos a los clientes.

Como el Banco, es una organización fundamentalmente orientada al cliente, sus relaciones con los Grupos de Interés vinculados se basan en el respeto, la transparencia, la claridad y la estricta oportunidad en el pago, para desarrollar así una relación equilibrada y que siempre sitúe al Banco en una posición de exigir.

### **2.23 Grupos de interés externos de carácter estatal**

Las relaciones con los Grupos de Interés Externos de Carácter Estatal, como la Superintendencia de Bancos y otros entes estatales, se caracteriza por la armonía, dado que, de acuerdo con su declaración de Principios y Valores, el Banco es y será una entidad

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 23 de 41

respetuosa de la ley y de las normas y en caso de conflicto siempre decidirá con base en el espíritu de ellas aun cuando no le convenga.

## **2.24 Comunidad en General**

El Banco y sus integrantes entienden que el desarrollo ético de su actividad genera un impacto positivo en el bienestar de la comunidad. No obstante, lo anterior, puede desarrollar, previa autorización de la Junta Directiva, un programa sostenible de Responsabilidad Social Empresarial del cual se harán periódicamente balances para la Junta Directiva, quien tomará la decisión de hacerlos públicos o no.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 24 de 41	

### 3. Capítulo segundo – Sistema de Buen Gobierno

#### 3.1 Sistema de Control Interno

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno, acorde con la definición del artículo 4 del acuerdo 5 de 2011 y sus modificaciones, que tiene como finalidad, el establecimiento de principios, políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, que garantizan la eficacia y eficiencia, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la identificación, prevención y mitigación de los riesgos, la prevención y sanción del fraude y la integridad de la información, tanto contable como estadística. También el Sistema de Control Interno debe asegurar que existan y sean funcionales los planes de contingencia y de continuidad del negocio.

#### 3.2 Estructura del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno se compone de:

- Un Comité de Auditoría, el cual se describe y reglamenta más adelante
- Una Auditoría Interna, la cual es seleccionada y nombrada por la Junta Directiva
- Un Auditor Externo, de reconocidas calidades, que es recomendado por el Comité de Auditoría Interna y aprobado por la Junta Directiva

El Control Interno, es evaluado a través de un plan de auditoría, que formalmente se construye a partir de la generación de mapas de riesgo con base en las mejores prácticas existentes en la materia. El Control Interno lo ejercen, los Directores, el Gerente General, la Alta Dirección y los funcionarios, armonizado por un Auditor Interno y un Auditor Externo que aportan los elementos técnicos necesarios.

En síntesis, el Control Interno del Banco, parte de una Cultura de autocontrol, que exige una gran claridad en todos los colaboradores sobre los postulados estratégicos (MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS). El buen funcionamiento de este se encuadra en un Plan de Auditoría aprobado, implementado y evaluado al interior del Comité de Auditoría.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 25 de 41	

Al ser el Banco, una entidad que basa su adecuado desempeño en el autocontrol, los controles, son y deben ser, parte integral de los procesos o prácticas y se deben diseñar en conjunto entre los usuarios y los gestores de estos.

### 3.3 Componentes del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno del Banco, consta de cinco componentes interrelacionados entre sí e integrados en todos los procesos de negocio de la entidad. Dichos componentes son:

- 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. **Valoración de Riesgos:** La actividad bancaria por definición es riesgosa, lo que obliga a que el Banco, permanentemente, con el liderazgo de su Auditor Interno, identifique y mitigue los riesgos y la evolución de estos. Para este fin, hay una interacción permanente con las áreas de riesgo del Banco
  
- c. **Actividades de Control:** Siempre existirán, dentro del contexto de un plan anual de Auditoría actividades de control, que hace armónicas las labores del Auditor Interno con las del Auditor Externo. 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

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 26 de 41	

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:** El Banco, siempre se esfuerza por medir lo importante y comunicar lo trascendente, la información y comunicación, son los dos insumos más importantes para que la gente opere bajo los criterios de autocontrol
- e. **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.
- f. **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.
- 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.

Estos cinco componentes, interactúan multidireccionalmente influyendo uno en otro y viceversa.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 27 de 41	

### 3.4 Comité de Auditoría

El Banco, tiene un Comité de Auditoría conformado por: dos miembros de la Junta Directiva que no participan en la gestión diaria del Banco y como invitados el Auditor Interno, el cual puede ser tercerizado y quien funge como secretario técnico del mismo; el Gerente General y cualquier otro funcionario que sea solicitado por el comité. A criterio de los miembros de la Junta Directiva que lo conforman, podrá citarse a las reuniones al Auditor Externo.

El objetivo fundamental del Comité es el aseguramiento de un buen ambiente de Control Interno, para lo cual, analiza los resultados de la gestión y cuando lo considere prudente, podrá citar a cualquier miembro de la institución, quien asistirá con el Gerente General y su jefe inmediato para suministrar las explicaciones que, sobre cualquier asunto que en concepto del Comité se requiera.

El Auditor Interno en todo momento debe asegurar que el Comité cuente con:

- a. Reglamento que describa las funciones y competencias
- b. Un calendario de reuniones
- c. Un mecanismo de citación extraordinaria
- d. Un adecuado registro en actas de lo discutido y aprobado en cada una de las sesiones

Sin perjuicio de lo que dispongan las normas, el Comité de Auditoría, debe reunirse al menos una vez cada dos meses y no menos de seis veces al año. La primera reunión del año es evaluación del periodo anterior y planificación del nuevo periodo.

Siempre, el objetivo estratégico de la gestión de auditoría será consolidar un ambiente de control, seguro y estable.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 28 de 41	

### 3.5 Comité de Prevención de Blanqueo

El Banco tiene un Comité de Prevención de Blanqueo, en los términos del artículo 4 del acuerdo 10 de 2015 modificado por el artículo 2 del acuerdo 1 de 2017, cuyo objetivo es formular la política de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva por parte de cualquier integrante de la institución.

Este Comité, se ocupa de la existencia de una fuerte, pero inteligente, cultura de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y se asegura, que en todo momento exista un manual completo sobre el tema, que todos los funcionarios, especialmente los comerciales como primera línea de defensa, lo conozcan y sean expertos en el conocimiento del cliente y en darle el apoyo y la relevancia institucional al Oficial de Cumplimiento.

El Comité está conformado como mínimo por dos miembros de la Junta Directiva de los cuales uno podrá ser a su vez miembro del Comité de Auditoría, por el Gerente General, los principales ejecutivos de las áreas de negocios, operaciones, riesgo, por el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

El Oficial de Cumplimiento debe asegurar que en todo momento el Comité cuente con:

- a. Reglamento que describa las funciones y competencias
- b. Un calendario de reuniones
- c. Un mecanismo de citación extraordinaria
- d. Un adecuado registro en actas de lo discutido y aprobado en cada una de las sesiones

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 29 de 41	

Sin perjuicio de lo que establezcan las normas, el Comité de Prevención de Blanqueo debe reunirse al menos una vez cada dos meses y no menos de seis veces en el año. La primera reunión del año es de evaluación del periodo anterior y planificación del nuevo periodo.

El área de riesgos debe evaluar el sistema de administración del riesgo de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Esta evaluación deberá ser presentada a la Junta Directiva para su aprobación. De igual manera deberá hacerse una evaluación independiente una vez al año, la cual también se presentará a la Junta Directiva.

En todo momento, el Comité reporta a la Junta Directiva.

### **3.6 Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**

El Banco, cuenta con un Comité asesor para establecer los procedimientos y políticas necesarias para la identificación, gestión y administración de los riesgos de liquidez, tasa de cambio y tasa de intereses, con el fin de proteger a la entidad de posibles pérdidas que se puedan generar por eventos externos que modifiquen el comportamiento de las variables relevantes.

Este Comité, asesora a la Junta Directiva en la fijación de límites de exposición por tipo de riesgo, asesora también a la Alta Dirección en las mejores prácticas, para medir los riesgos y provee estudios y pronósticos sobre el comportamiento futuro de las variables exógenas, recomendando las acciones básicas y estratégicas sobre la estructura del balance en cuanto a plazos, monedas y tasas de interés y en la utilización de mecanismos de cobertura si a eso hubiera lugar.

El Comité de Activos y Pasivos, está conformado por: el Gerente General, el Ejecutivo encargado de las áreas de apoyo, el Tesorero y al menos un miembro de Junta Directiva que haya sido banqueros y en calidad de invitado.

Este Comité reporta a la Gerencia General.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 30 de 41	

### 3.7 Comité de Riesgos

El Banco cuenta con un Comité que se preocupa de asesorar a la Junta Directiva en las políticas de administración de los 12 riesgos básicos previstos en el acuerdo 8 de 2010 y sus modificaciones, en consecuencia, sus funciones además del asesoramiento a la Junta Directiva se circunscriben a la medición, establecimiento de límites, al veto de operaciones, mercados o líneas de negocio y es la más alta autoridad en materia de riesgo de la institución.

El Comité de Riesgos está conformado por dos directores, al menos uno de ellos independientes y que sea miembro del Comité de Auditoría, el responsable de la unidad de Gestión Integral de Riesgos, GIR; quien será su secretario, el Gerente General podrán ser invitados con voz, pero sin voto, al igual que los miembros de la Alta Dirección.

### 3.8 Comité de Tecnología

El Comité de Tecnología nace de la definición estratégica del Banco de basar su competitividad en la tecnología debe proponer a la Junta Directiva el plan estratégico de tecnología y procurar un estricto seguimiento a su ejecución.

Este Comité también se ocupa de negar o autorizar solicitudes de la administración sobre inversiones en tecnología.

El Comité debe sesionar como mínimo tres (3) veces al año. No obstante, la administración puede citar a reuniones extraordinarias cuando por razones de seguimiento o aprobaciones de proyectos se amerite y podrá sesionar virtualmente. Cuenta con la participación de: el Gerente General, el Ejecutivo de Tecnología, el Ejecutivo de Riesgos.

Este Comité reporta a la Gerencia General.

### 3.9 Comité de Crédito

El Comité de Crédito, es la instancia que asesora a la Junta Directiva integralmente en la gestión del riesgo de crédito, partiendo de recomendaciones de la administración sobre los

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 31 de 41

mercados objetivos y la forma de atenderlos, los cuales, tienen que ser consistentes con los procesos de planeación del Banco.

La existencia en todo momento de un Manual de Crédito, integral y actualizado es el indicador del buen trabajo de este Comité. En dicho manual, como mínimo, deben estar claramente definidos los siguientes aspectos:

- a. Segmentación clara del mercado en personas, empresas, sectores económicos, sectores geográficos, actividades, edades, y cualquier otra variable socio gráfica a que haya lugar
- b. Límites máximos de exposición por los segmentos identificados anteriormente
- c. Requisitos mínimos documentales para la evaluación del riesgo de acuerdo con segmentaciones gruesas (Personas /Empresas)
- d. Políticas mínimas de calificación con respecto a la documentación (moras máximas reportadas en el Buró de Crédito, límites máximos de crédito por los ingresos mensuales, entre otros)
- e. Portafolio de productos de crédito a ofrecer
- f. Esquema de delegación de autoridad para decidir
- g. Documentos tipo a suscribir
- h. Políticas de garantías admisibles
- i. Sistemas de revisión y calificación de cartera
- j. Metodología de análisis de perdidas esperadas

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 32 de 41	

- k. Periodicidad de la calificación de cartera
  
- l. Sistema de reportes sobre la constitución de reservas
  
- m. Políticas de cobranza administrativa y coactiva

Este Comité también se ocupa de decidir o recomendar operaciones propuestas por la administración de acuerdo con la delegación de autoridad recibida de la Junta Directiva

El Comité de Crédito se debe reunir al menos una vez al mes, no obstante, la administración puede citar a reuniones extraordinarias cuando por razones de servicio al cliente se amerite y podrá sesionar virtualmente. Al Comité deben asistir: el Gerente General, el Ejecutivo a cargo de las funciones comerciales, quien tendrá voz, pero no voto, el Ejecutivo a cargo de administración de crédito, y al menos dos miembros de la Junta Directiva con perfil de exbanqueros.

### **3.10 Comité de Buen Gobierno**

El Banco tiene un Comité de Buen Gobierno que se ocupa de velar por la adecuada aplicación de este Código y se constituye en el foro y mecanismo para la interacción y cooperación entre la Junta Directiva, la Alta Dirección y los auditores Internos y Externos.

Este Comité opera sobre la base de reportes que genera el Oficial de Gobierno Corporativo con base en una metodología de evaluación que está definida y consignada en los planes de auditoría. Así mismo debe recomendar a la Junta Directiva las necesidades de modificación, supresión o adiciones que requiera el presente Código, de acuerdo con las necesidades de organización, las mejores prácticas y la evolución de las normas de regulación.

Este Comité está conformado exclusivamente por: No menos de dos Directores preferiblemente externos o independientes.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página <b>33</b> de <b>41</b>

### 3.11 Comité de Ética

El Banco tiene un Comité de Ética que tiene como objetivo fortalecer la ejecución y cumplimiento los valores y principios éticos, declarados en el Código de Ética y Conducta, da seguimiento a los casos y establece las sanciones a las faltas en contra del Código.

Este Comité opera sobre la base de reportes que se generen cuando se presenten una situación de conflicto reportadas a través de la Línea Ética.

Este Comité está conformado exclusivamente por Directores

### 3.12 Comité de Gerencial

El Banco tiene un Comité Gerencial que asegure que la comunicación fluya adecuadamente en la organización, que continuamente se revisen temas tales como, la ejecución de los planes de negocio, la evaluación de la calidad de los activos, el control del gasto y el clima laboral.

Este Comité está conformado exclusivamente por: la Alta Gerencia del Banco. Así mismo debe elevar las recomendaciones de este comité a la instancia pertinente a través del Gerente General

El responsable de cada área es el encargado de velar que estos comités mantengan actualizados sus reglamentos y políticas, al igual de que sesiones en la frecuencia descrita en el reglamento.

## 4. Capitulo tercero – Política de divulgación de información

### 4.1 Objetivo de la revelación de información

El Banco cuenta con una política de información, que por una parte busca mantener un adecuado nivel de información con los Accionistas, los Grupos de Interés y el mercado en general y, por otra parte, asegurar que la información revelada sea oportuna y confiable.

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 34 de 41

#### 4.2 Tipos de Información para revelar

Sin perjuicio de lo que impongan las normas aplicables en cuanto al tipo y periodicidad de la información, el Banco debe revelar la siguiente información:

- a. Cambios significativos en las reglas de Gobierno Corporativo
- b. Variaciones en la composición accionaria que signifiquen que alguien tiene o ha dejado de tener un 10% de la propiedad del Banco o de las tenedoras de acciones
- c. Conclusiones de las revisiones de las Calificadoras de Riesgo
- d. Información financiera mensual a través de la Superintendencia de Bancos. Reportes revisados por los auditores para los cortes de junio y reportes con opinión completa de los auditores externos para los cortes de diciembre
- e. Hallazgos relevantes del supervisor o del auditor externo que puedan poner en riesgo el reembolso de las inversiones
- f. Informe anual del Gerente General y de la Junta Directiva con destino a la Junta de Socios o la Asamblea General de Accionistas
- g. Cualquier otra información que tenga el carácter relevante que los mercados requieran para que puedan tomar decisiones oportunas y transparentes

#### 4.3 Página Web

Sin perjuicio de cualquier otro medio de comunicación, el Banco debe mantener actualizada la página web de la institución, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Los postulados estratégicos de MISIÓN, VISIÓN y PRINCIPIOS
- b. Los Directores y la Alta Dirección

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 35 de 41	

- c. La información financiera del último corte a junio y a diciembre
- d. El presente Código de Buen Gobierno
- e. Los productos y servicios, con su descripción, condiciones de uso y tarifas
- f. Los mecanismos de comunicación con los clientes y en especial los Sistemas para que los clientes se quejen
- g. Cualquier otra información que se considere relevante en los términos descritos anteriormente

#### **4.4 Medios de Comunicación**

El Banco, solamente utilizará a los medios de comunicación para el cumplimiento de las obligaciones legales y para la promoción y venta de los productos. Cualquier manifestación pública de carácter noticioso deberá ser aprobada por la Junta Directiva.

## **5. Capítulo cuarto – Conflicto de Interés**

### **5.1 Definición Conflictos de Interés**

El Banco, entiende que una situación es un “Conflicto de Interés”, cuando una persona, ante una situación específica, enfrenta alternativas diferentes de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar debido a sus obligaciones legales o contractuales.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página <b>36</b> de <b>41</b>	

Todo Director o Empleado del Banco, explícitamente, se compromete a revelar la naturaleza de cualquier situación que pueda configurar un conflicto entre sus propios intereses o los de terceros y los del Banco, o cualquiera de los Grupos de Interés del mismo.

### **5.2 Situaciones que Generan Conflicto de Interés**

Sin que se trate de una relación exhaustiva, el Banco entiende que las siguientes situaciones son susceptibles de generar un Conflicto de Interés y, por lo tanto, quien pueda estar inmerso en ellas tiene la obligación de revelarlas:

- a. Vinculación de familiares y amigos como clientes o funcionarios del Banco
- b. Otorgamiento de facilidades de crédito a partes o contrapartes de negocios diferentes al bancario
- c. Otorgamiento de facilidades de crédito a familiares y amigos en especial cuando se presenten incumplimientos
- d. Vinculación del Banco a causas sociales o políticas comunes a las del funcionario o Directivo

### **5.3 Políticas de Manejo, Situaciones de Conflicto de Interés**

El Banco deberá proceder ante las anteriores situaciones descritas con base en las siguientes políticas generales:

- a) Es la Junta Directiva, quien define las situaciones constitutivas de Conflicto de Interés, así como los procedimientos para su prevención y administración con base en el informe de la administración o de la persona que revela la situación
- b) La Junta Directiva, debe garantizar que, a lo largo y ancho de la organización, tanto Accionistas como Directores y Empleados, conocen el deber que tienen de prevenir las situaciones de Conflicto de Interés y que cuando sean inevitables se deben revelar con transparencia y oportunidad

	<b>MACROPROCESO:</b> ESTRATEGICO <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> POLÍTICA		Página 37 de 41	

- c) Cuando se presenten situaciones que puedan configurar Conflicto de Interés, solamente la Junta Directiva podrá autorizar la ejecución de las operaciones, actos o contratos relacionados con dicha situación. Siempre el involucrado en este tipo de situaciones se abstendrá de conocer, opinar o decidir sobre dicha situación
- d) Cuando el involucrado es un Accionista, Director, Gerente General o miembro de la Alta Dirección, la información debe ser divulgada directamente a la Junta Directiva. Si el involucrado es un Funcionario, el reporte se hace a su superior inmediato, quien a su vez lo debe reportar al Comité de Auditoría y este último recomendará la acción pertinente a la Junta Directiva

#### **5.4 Operaciones, Actos o Contratos con Partes Relacionadas**

Las operaciones y los límites están encuadrados en lo dispuesto por la normatividad bancaria, especialmente en el acuerdo 6 de 2009, y por lo que se desarrolle en el Código de Ética y Conducta, y en la Política de Revelación y Control de Partes Relacionadas.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 38 de 41	

## 6. Capítulo quinto – Administración y resolución de controversias

### 6.1 Controversias con Grupos de Interés Vinculados o Externos

Cuando los integrantes de cualquiera de los Grupos de Interés, bien sea de los Vinculados o de los Externos, presente un reclamo o requisición, este debe ser tramitado por el Gerente General apoyándose en el Comité de Buen Gobierno.

El Gerente General comunicará la respuesta o fijará la posición del Banco a la menor brevedad posible, manteniendo informado al interesado sobre el proceso que se adelanta. Si después de fijada la posición, el peticionario no se encuentra satisfecho con esta, este podrá proceder y el Banco así lo acepta, a acudir a medios legales para la solución del conflicto. En estos casos, siempre el Banco debe hacer el análisis de Beneficio/Costo de continuar una discusión en otras instancias.

### 6.2 Controversias con Grupos de Interés Internos

Este tipo de controversias cuando involucren Directores o afecten la relación entre la Junta Directiva y la Administración, deben ser analizadas al interior del Comité de Buen Gobierno, quien trabajará con base en el mejor esfuerzo para construir consensos o decidir con base en los mejores intereses de la institución y sus depositantes.

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página 39 de 41	

## 7. Control de Versiones

Pacific Bank, S.A. presenta a la Junta Directiva para su aprobación el siguiente documento:

### Código de Buen Gobierno Corporativo

Emisión de la política:

<b>Fecha de ratificación:</b> 06/25/2019	<b>Ratificado por:</b> Junta Directiva	<b>Nombre de la Política:</b> <b>Código de Buen Gobierno Corporativo</b>
<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/25/2019	<b>Revisado y Aprobado por:</b> Comité de Gobierno Corporativo	
<b>Fecha de Presentación:</b> 06/25/2019	<b>Presentado por:</b> Presidente de Comité de Gobierno Corporativo	

#### Historial de revisiones

Fecha Efectiva	Versión	Propósito de la Revisión	Secciones Actualizadas	Descripción de la Modificación	Revisado / Aprobado por	Ratificado por
06/25/2019	No. 1.0	Creación	Versión Inicial		Comité de Gobierno Corporativo	Junta Directiva No. 5
09/19/2019	No. 1.1	Ajustes	1.7 Estructura de Gobierno  Artículo 5: Derechos y Deberes de los Accionistas  Artículo 9: Reuniones de JD  Artículo 11: Funciones de la JD  Artículo 12: Evaluación del desempeño de Gobierno Corporativo de la JD  Artículo 24: Estructura de Control Interno  Artículo 27 y 28: Evaluación y Planificación  Artículo 34: Comité de Ética	-Se agrega Comité de Crédito.  -Se agrega aprobación del reglamento interno de JD  -Se cambia periodicidad de (1) al mes, por al menos (1) cada tres meses.  -Se agregan las funciones detalladas en el artículo 13 del Acuerdo 05-2011  -Se agrega el artículo 12 que habla de la evaluación de propias prácticas.  -Punto 3: El Auditor Externo es recomendado por el Comité de Auditoría Interna y aprobado por JD  -Se especifica que se hará la evaluación del periodo anterior y la planificación de próximo periodo.	Comité de Gobierno Corporativo	Junta Directiva No. 8

Fecha Efectiva	Versión	Propósito de la Revisión	Secciones Actualizadas	Descripción de la Modificación	Revisado / Aprobado por	Ratificado por
09/18/2020	No. 2.0	Actualización	<p>Punto 1.7: Estructura del Sistema</p> <p>Artículo 14: Funciones del Gerente General</p> <p>Artículo 20: Persona encargada</p> <p>Artículo 26: Componentes del Sistema de Control Interno</p> <p>Artículo 27: Miembros</p> <p>Artículo 28: Miembros y Línea de reporte</p> <p>Artículo 30: Miembros</p> <p>Artículo 35: Comité Gerencial</p> <p>Artículo 43: Inclusión de documentos referentes</p>	<p>-Se crea el Comité de Etica</p> <p>-Se hacen ajustes a la estructura del sistema, dividiendo los comités de JD y los de apoyo</p> <p>-Punto f: Se cambia en concepto de comité primario, por comité gerencial</p> <p>-Se actualiza el cargo de la persona responsable del sistema SAR del Banco</p> <p>-Se incluyen los literales f y g, donde se igualan los conceptos definidos en el artículo 7, del acuerdo 005-2011 de la SBP</p> <p>-Se incluye y define el Comité Gerencial</p> <p>-Se ajusta la cantidad de miembros</p> <p>- Se ajusta la cantidad de miembros y la nueva línea de reporte.</p> <p>-Se ajusta la cantidad de miembros</p> <p>- Se incluye al comité Gerencial</p> <p>- Se incluye dentro de los Documentos referentes la Política de Revelación de Operaciones con Partes Relacionadas.</p>	Comité de Gobierno Corporativo	Junta Directiva No. 6 -2020
01/29/2021	No. 3.0	Ajustes	<p>Artículo 10: Incluido</p> <p>Artículo 26: Componentes del Sistema de Control Interno</p>	<p>Se incorpora el artículo donde se especifica el % de participación de los Directores a la Junta Directiva</p> <p>-Se ajusta a lo descrito en el artículo 7 del acuerdo 05-2011 los incisos: a, c, e.</p>	Comité de Gobierno Corporativo	Junta Directiva No. 1 - 2021

	<b>MACROPROCESO: ESTRATEGICO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Fecha de emisión	25/06/2019
		Código	POL-GOB-001
		Fecha de actualización	30/03/2022
		Versión	4.0
<b>TIPO DE DOCUMENTO: POLÍTICA</b>		Página <b>41</b> de <b>41</b>	

Fecha Efectiva	Versión	Propósito de la Revisión	Secciones Actualizadas	Descripción de la Modificación	Revisado / Aprobado por	Ratificado por
03/30/2022	No. 4.0	Actualización	Artículo 10: Participación de directores	Se incluye el % mínimo de participación de los directores en las juntas directivas anuales	Comité de Gobierno Corporativo	Junta Directiva No. 3 - 2022