

**5C01**  
**GRUPO MUTUAL ALAJUELA - LA VIVIENDA Y SUBSIDIARIAS**  
**Código de Gobierno Corporativo**

**Capítulo I**  
**Aspectos Generales**

**Artículo 1. Antecedentes**

Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda y Subsidiarias es un Conglomerado Financiero costarricense, al amparo de lo establecido en el acuerdo SUGEF 8-08 emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Nacida el 22 de octubre de 1973, Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo es la empresa controladora del Conglomerado Financiero, a partir del 13 de noviembre de 1986 se rige de acuerdo a lo establecido en la Ley 7052 “Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda”. Las mutuales son asociaciones de derecho privado, sin fines de lucro y con autonomía administrativa<sup>1</sup>. Asimismo, como intermediarios financieros, las mutuales se organizan y funcionan, además de lo estipulado en la ley mencionada anteriormente, en armonía con lo establecido en la Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Dentro de su filosofía estratégica el conglomerado ha establecido como su misión corporativa: “Somos un Conglomerado Financiero que fomenta la inversión y el ahorro, con el fin de proveer soluciones habitacionales y financieras para la familia, fundamentada en la calidad y responsabilidad social empresarial.” Y su visión corporativa para los próximos tres años es “El Conglomerado Financiero estará entre las mejores alternativas en créditos hipotecarios para las familias, a través de las creencias y la política de calidad”

La primera empresa subsidiaria del Grupo Mutual fue Mutual Valores Puesto de Bolsa S. A., la cual inició sus labores en el año 1993. Es una entidad orientada al desarrollo de relaciones comerciales de largo plazo con sus clientes, brindándoles atención personalizada, enmarcada en los más altos principios éticos y profesionales, de modo tal, que su actividad sea rentable y contribuya al logro de los objetivos económicos y sociales del Conglomerado Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo. Funciona bajo la supervisión de la Superintendencia General de Valores, Sugeval. El Grupo Mutual es propietario del 100% de sus acciones.

---

<sup>1</sup> Artículo 68 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda

Por otra parte, Grupo Mutual es la controladora de la entidad Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A. cuyo objeto es apoyar el éxito de nuestros clientes mediante la asesoría, administración y comercialización eficiente de fondos de inversión, todo esto bajo la supervisión de la Superintendencia General de Valores, Sugeval. En esta empresa el grupo Mutual cuenta con una participación de su capital social del 68%, el restante 32% es propiedad de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo.

Adicionalmente, controla la empresa Mutual Seguros Sociedad Agencia, S.A. Ésta se orienta a brindar un servicio de calidad en materia de asesoría en riesgos, de forma tal que se vendan los productos adecuados a la necesidad del cliente, vigilando, administrando y manejando las pólizas de forma tal que se garantice la cobertura óptima y actualizada de sus patrimonios. Esta entidad es supervisada por la Superintendencia General de Seguros, Sugese. El Grupo Mutual posee el 76% del capital social y la diferencia, el 24%, está en poder de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo.

Asimismo, el primero de febrero del 2011 se crea una nueva subsidiaria, denominada Mutual Leasing Sociedad Anónima, la cual tiene como principal actividad el arrendamiento de activos al sector corporativo costarricense. El Grupo Mutual Alajuela La Vivienda es propietario en un 60% de su patrimonio y el restante 40% pertenece al Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo. Actualmente se encuentra en proceso la aprobación por parte de la SUGEF para que esta empresa esté incorporada en sus registros como integrante del Conglomerado Financiero.

El objetivo principal del Código de Gobernabilidad, es reducir la incertidumbre sobre la forma en que cada una de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero es gobernada, de tal forma que su administración se base en la apertura ética y transparencia empresarial de la gestión por parte de la gerencia y la alta dirección, logrando mantener la confianza de los diferentes agentes económicos.

El Código de Gobernabilidad del Conglomerado Financiero se estructura como un proceso dinámico, que se actualiza de manera periódica según la naturaleza de la organización y de los negocios de las empresas que lo conforman, en el contexto de la normativa nacional y de los estándares internacionales aplicables en el país sobre la función de gobernabilidad y mejores prácticas de gestión.

La administración del Conglomerado Financiero entiende que para el ejercicio de una adecuada gobernabilidad, es imprescindible la participación activa de todos los colaboradores del mismo, para su implementación eficiente y efectiva. Esto implica la comprensión cabal del alcance de las responsabilidades que se asignan en este Código. La diligencia de los directivos y altos colaboradores en la implementación del Código es un factor crítico en su viabilidad y en consecuencia para el desarrollo de la estrategia de negocios y consecución del objeto social del

Conglomerado Financiero. De esta forma, se desarrolla la necesaria confianza que protege los intereses de asociados, inversionistas, ahorrantes, acreedores, asegurados, otros clientes y otros usuarios en general de los servicios del Conglomerado Financiero, así también como de proveedores, entidades de fiscalización, supervisores y demás instituciones participantes del mercado.

El Código de Gobierno Corporativo enfatiza la excelencia en la función de control interno de cada empresa del Conglomerado y en la confiabilidad de la información financiera que es generada por los órganos internos correspondientes.

## **Capítulo II Definiciones**

### **Artículo 2. Definiciones**

Para la comprensión del presente código se detalla la siguiente terminología:

- **Afinidad:** Parentesco que por matrimonio se contrae entre el varón y los parientes consanguíneos de la mujer, y entre ésta y los parientes consanguíneos de aquél.
- **Bolsa:** Mercado organizado y regulado por la Bolsa Nacional de Valores, S. A.
- **Capacitación especializada:** Proceso por medio del cual se le transmiten las enseñanzas necesarias para habilitar al personal en áreas técnicas específicas diferentes a las capacitaciones ordinarias que las empresas imparten o contratan para sus colaboradores.
- **Actividad Financiera:** Cualquier actividad, operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros dentro o fuera de balance y que impliquen la administración de ellos por cuenta propia o por cuenta de terceros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas actividades, operaciones o transacciones se formalicen.
- **Alta Dirección:** Se refiere a la Junta Directiva, Gerencia General, Subgerencias y Ejecutivos.
- **Áreas corporativas:** Unidad funcional incluida en la estructura de la empresa controladora del Conglomerado Financiero que ofrece servicios a dos o más empresas del Conglomerado
- **Asesores Externos:** Comprende a aquellos colaboradores que prestan servicios a las empresas del Conglomerado, sin que medie una relación de

dependencia, y dichos servicios son remunerados a través de honorarios profesionales.

- **Banhvi:** Banco Hipotecario de la Vivienda
- **Clasificación de la información:** Proceso por el que se caracteriza a los diferentes tipos, estructuras y valores de la información, consiste en saber con qué información se cuenta, cómo tratarla, de cuál deshacerse, dónde guardarla y cómo recuperarla de nuevo para hacerla trabajar.
- **Ciente:** Persona física o jurídica quien accede a un producto o servicio ofrecido por alguna de las empresas del Conglomerado Financiero.
- **Colaboradores:** Comprende a las personas que se desempeñan en las empresas del Conglomerado en todos los niveles y jerarquías bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, servicios especiales o permanentes, remunerado u honorario (asesores externos), miembros independientes, así como a los miembros de las Juntas Directivas de cada una de las empresas del Conglomerado
- **Conassif:** Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- **Conflicto de interés:** Se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los asociados, directivos, administradores o funcionarios de la empresa, se encuentren en oposición con los de la empresa, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Conglomerado Financiero:** Figura consolidada compuesta por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A., Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A., Mutual Seguros Sociedad Agencia, S.A. y Mutual Leasing, S. A.
- **Controladora:** Es aquella que controla una o más subsidiarias, con excepción de aquella que ejerza control sobre asociaciones mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, bancos cooperativos y bancos solidaristas, que podrá ser un organismo de naturaleza cooperativista o solidarista respectivamente, y debe, estar constituida y domiciliada en el territorio nacional.
- **Consanguinidad:** Indica unión o proximidad de las personas que tienen un ascendiente común, es decir las emparentadas por la comunidad de sangre, según la directa etimología del vocablo.

- **Ejecutivo:** Para los efectos del presente código se refiere a cualquier colaborador que, por su función, cargo o posición en las empresas del Conglomerado, interviene o tiene la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad respectiva.
- **Gobierno corporativo:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los accionistas o asociados, la Junta Directiva u órgano equivalente, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia y las auditorías interna y externa.
- **Independencia:** Se refiere a que el miembro directivo no posea conflictos de interés para la ejecución de su puesto.
- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.
- **Información privilegiada:** Información que no puede ser dada a conocer a particulares para proteger datos personales o información entregada con esa calidad a la empresa. También incluye toda información concreta, referente a uno o varios valores o a sus emisores, que no haya sido dada a conocer al público y pueda influir en los precios de dichos valores.
- **Junta Directiva:** La Junta Directiva es el órgano colegiado que define la política de organización y administración de la empresa. La Junta Directiva tiene relación de autoridad propia y directa con la Gerencia General, la Auditoría Interna y la Secretaria de dicho cuerpo colegiado.
- **Manual descriptivo de puestos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización.
- **Normas de actuación y conducta:** Representan un conjunto de disposiciones y principios básicos de comportamiento en una organización, orientados a velar por los intereses de los clientes y del mercado en general.
- **Operaciones vinculadas:** Prestación de servicios o transacciones que se producen entre las empresas que conforman el Conglomerado Financiero.

- **Órgano Controlador:** Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda como máximo órgano decisorio o de dirección del Conglomerado Financiero.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica independiente del Conglomerado Financiero que ofrece productos y/o servicios.
- **Subsidiarias:** Es aquella empresa que es controlada por otra entidad, que para efecto de este criterio es definida como sociedad controladora.
- **Sugef:** Superintendencia General de Entidades Financieras.
- **Supen:** Superintendencia General de Pensiones.
- **Sugese:** Superintendencia General de Seguros.
- **Sugeval:** Superintendencia General de Valores

### **Capítulo III Órganos de Gobierno**

#### **Artículo 3. Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda**

La Junta Directiva de Grupo Mutual está integrada por siete miembros, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Asociados. Los directivos servirán en sus cargos por un término de cuatro años y podrán ser reelegidos en forma indefinida. En caso de muerte, renuncia o impedimento permanente, físico, mental o legal de un directivo, se elegirá a su sucesor convocando a una asamblea extraordinaria, quien fungirá por el resto del período. Sólo los asociados pueden ser directivos del Grupo Mutual; para ello, tienen que estar en el pleno ejercicio de sus derechos civiles.

La Junta Directiva puede nombrar los asesores técnicos que considere necesarios, los cuales se nombrarán por medio de acuerdo; participarán en las sesiones ordinarias y extraordinarias que se convoquen, teniendo voz pero no voto.

En la sesión posterior a la de su instalación, el Directorio designará de entre sus miembros a un Presidente y a un Vicepresidente, los cuales podrán ser reelegidos. El Presidente del Directorio lo será también del Grupo Mutual, y tendrá la función de dirigir las sesiones del Directorio y de las Asambleas, así como la obligación de cumplir y hacer que se cumplan los acuerdos, resoluciones y demás disposiciones de esos dos cuerpos. En caso de ausencia temporal del Presidente, será reemplazado por el Vicepresidente, con iguales funciones y facultades.

El Presidente tendrá la representación judicial y extrajudicial del Grupo Mutual con las facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma. Acreditará su personería por inscripción de la escritura que se otorgará en lo conducente, relativa al acta de nombramiento y aceptación del cargo, en la Sección de Personas del Registro Público, o mediante aviso que se publicará en “La Gaceta”, lo que será potestativo. El Presidente podrá delegar esa representación en el directivo que indique la Junta Directiva, cuando éste lo considere necesario.

#### **Artículo 4. Conformación Juntas Directivas de Mutual Valores Puesto de Bolsa y de Mutual Sociedad de Fondos de Inversión**

Las Juntas Directivas de Mutual Valores y Mutual SAFI están formadas por cinco miembros y el fiscal, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas. Los Directivos duran en sus cargos por un plazo de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

El nombramiento de los directivos podrá ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en asamblea de socios, caso en el cual se procederá al nombramiento del sustituto o sustitutos por el resto del periodo hasta cumplir los dos años correspondientes.

Las Juntas están integradas por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un vocal los cuales tendrán en el ejercicio de sus cargos las facultades y deberes que les indica la ley. El vicepresidente sustituirá al presidente para todos los efectos legales en caso de ausencias temporales o definitivas de éste, mientras no sea nombrado un sustituto de conformidad con lo dispuesto en este mismo artículo.

El Presidente y el Vicepresidente tendrán la representación legal de la empresa respectiva, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo actuar en el ejercicio de sus facultades conjunta o separadamente. Asimismo la Asamblea nombrará un fiscal que tendrá como función la vigilancia de la sociedad con base a las atribuciones señaladas en el Código de Comercio, en su artículo 197.

#### **Artículo 5. Junta Directiva de Mutual Seguros Sociedad Agencia**

La Junta Directiva de Mutual Seguros está integrada al menos por seis miembros que ocupan los puestos de Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Fiscal y Vocal.

Los accionistas de la entidad siempre son representados al menos por un miembro de la Junta Directiva y al menos uno de los miembros no podrá ser representante de los accionistas.

## **Artículo 6. Junta Directiva de Mutual Leasing Sociedad Anónima**

De acuerdo a los estatutos de esta Empresa la Junta Directiva está compuesta por siete miembros, los cuales son elegidos por un periodo de cuatro años y pueden ser reelegidos indefinidamente por periodos de igual duración.

Los miembros de la Junta Directiva se distribuyen en los siguientes puestos: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Vocal 1, Vocal 2 y Fiscal.

## **Artículo 7. Funciones de las Juntas Directivas de las empresas del Conglomerado.**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, los estatutos sociales, reglamentos y otros órganos las Juntas Directivas cumplen en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a. Establecer la visión, misión estratégica y valores de la empresa.
- b. Supervisar la gerencia superior de la empresa y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- c. Nombrar a los representantes de la empresa ante el Comité de Auditoría del conglomerado y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
- d. Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- e. Designar a los auditores internos de acuerdo con lo dispuesto en este documento, las leyes y normativas propias.
- f. Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- g. Aprobar el plan de continuidad de operaciones.
- h. Solicitar a la auditoría interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
- i. Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.

- j. Aprobar las políticas establecidas en el presente documento, dentro de ellas las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada, así como las políticas de los comités de apoyo. En los casos en que aplique, se aprueban los procedimientos respectivos.
- k. Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese”.
- l. Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual queda debidamente documentado.
- m. Incluir o velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo por cada comité.
- n. Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo.
- o. Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la empresa.
- p. Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta. Para estos efectos se define las políticas que se consideren necesarias.
- q. Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que se establece en este documento.
- r. Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, según lo dispuesto en el presente documento.
- s. Analizar los estados financieros mensuales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a las superintendencias correspondientes.
- t. Es responsabilidad de la Junta Directiva establecer las políticas y, en los casos que proceda, los procedimientos que regirán su proceso de Administración Integral de Riesgos, así como proveer las condiciones y estructuras necesarias que propicien una cultura de administración de riesgos que fluya hacia todas las instancias de la organización, incluyendo la vigilancia por parte de la Junta Directiva y de la administración superior de la entidad.

Las Juntas Directivas son responsables de que la información financiera de la empresa sea razonable, en este sentido el Presidente rinde una declaración jurada, sobre su responsabilidad acerca de los estados financieros y el control interno.

#### **Artículo 8. Perfil del Directivo de Junta Directiva**

Además de cumplir con cualquier requisito específico que establezca la ley y el pacto constitutivo de cada una de las empresas del Conglomerado, para ser directivo, se requiere:

- a) Ser ciudadano costarricense, mayor de 18 años.
- b) Ser persona de reconocida y probada honestidad y honorabilidad.
- c) No haber sido declarado insolvente durante los últimos 5 años anteriores al periodo fiscal correspondiente.
- d) No haber sido condenado mediante sentencia firme, por delitos contra la fe pública o la propiedad, durante los últimos 10 años por autoridades judiciales competentes.
- e) No haber sido suspendido, separado o inhabilitado para ocupar cargos administrativos o de dirección en entidades reguladas o supervisadas por los órganos de regulación o supervisión financiera.
- f) Experiencia de más de cinco años en campos tales como dirección de empresas, economía, informática, banca, control interno, mercadeo, legal, construcción, bursátil, seguros y cualquier otra afín al giro de las empresas.
- g) El Directivo posee título universitario o una combinación de estudios académicos y experiencia que le permita ofrecer un valor agregado a la gestión de la Junta Directiva.
- h) No estar ligados entre sí por parentesco de afinidad o consanguíneo hasta el tercer grado.
- i) Objetividad e independencia de criterio.
- j) El candidato dispone del tiempo suficiente para atender de forma adecuada y diligente los asuntos relacionados con su cargo. Como mínimo debe atender las sesiones de Junta Directiva y las sesiones de los comités a los que pertenezca.

- k) Sin perjuicio de lo establecido en el Código de Ética del conglomerado, la persona que ostente el cargo de directivo, actúa en los mejores intereses de las empresas que lo conforman.

## **Artículo 9. Incompatibilidades por posibles conflictos de interés**

Los miembros de Junta Directiva velan por:

- a) Abstenerse de participar en actividades que puedan comprometer su integridad en relación con el acceso a información privilegiada y/o confidencial que en virtud de su cargo asignado o cualquier otro cargo directivo del conglomerado, por lo que en dichos casos se abstienen de:
  - i. Preparar, ordenar o efectuar en el mercado cualquier tipo de operaciones sobre los valores a que la información se refiera.
  - ii. Comunicar dicha información a terceros, salvo en ejercicio normal de su cargo y/o funciones.
  - iii. Recomendar a un tercero que adquiera o ceda valores o que haga que otros adquieran o cedan los mismos basados en dicha información.
- b) Inhibirse en la participación de las sesiones de Junta Directiva, de su discusión y resolución, así como de cualquier toma de decisión, que involucren temas relacionados directamente con sus intereses o de sus respectivos cónyuges o convivientes, ascendientes, descendientes, hermanos, tíos o sobrinos por consanguinidad o afinidad, deben abstenerse de su participación indicando su situación oportunamente. Se entenderá que ese interés existe en los actos o contratos concernientes a personas jurídicas o entidades en las cuales el director, sus padres, cónyuge o conviviente, hijos, hermanos tíos o sobrinos por consanguinidad o afinidad, tengan o ejerzan cargos como directores, gerentes, administradores o representantes legales.
- c) No participar en las sesiones de Junta Directiva, de su discusión y resolución, así como de cualesquier toma de decisiones, en los cuales exista un posible conflicto de interés actual de tipo económico, psicológico, emocional, asociativo, o de autoridad con cualquiera de las partes o sus representantes.

## **Mutual Seguros Sociedad Agencia**

Además de las señaladas para todo el Conglomerado, los directivos de Mutual Seguros deben abstenerse a las siguientes incompatibilidades:

- a) Fungir como director, gerente o empleado de entidades aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios.
- b) Ser agente o corredor de seguros acreditado y activo o laborar como tal para Mutual Seguros o para algún otro intermediario o aseguradora.
- c) Haber sido condenado por sentencia judicial penal firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública.
- d) Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

### **Artículo 10. Prohibiciones a la Junta Directiva**

Ningún miembro del Directorio podrá estar presente en el momento de la sesión en que se discutan y resuelvan asuntos en los que tenga interés directo y personal; o los tenga su cónyuge o cualquier pariente suyo hasta el tercer grado - inclusive- de consanguinidad o afinidad que interese a la sociedad, en que él, su cónyuge o sus parientes en los grados anotados sean socios, directores, funcionarios o empleados.

En caso del Grupo Mutual, éste no podrá otorgar créditos a sus directivos.

### **Artículo 11. Lineamientos para el proceso de elección y sucesión**

Se seguirán los lineamientos establecidos tanto en el pacto social de cada una de las entidades reguladas, como en la normativa específica.

### **Artículo 12. Mecanismos de Control**

Los miembros de la Junta Directiva rinden una declaración jurada al momento de su nombramiento, en la cual conste su firma debidamente autenticada por Notario Público. En dicho documento el directivo ratificará el cumplimiento de los requisitos requeridos para ejercer su cargo. En el caso de que alguno de los miembros de la Junta Directiva carezca de los requisitos establecidos, el mismo notifica de inmediato dicha situación a la Junta y presentar la renuncia a su cargo, a fin de que sea sustituido a la brevedad posible.

La acreditación de los requisitos mencionados se actualiza ante cualquier cambio. No obstante lo anterior, la empresa respectiva se reserva la potestad de solicitar, cuando lo considere pertinente, cualquier otro tipo de documentación, con el fin de verificar el cumplimiento de los mismos.

Si un miembro de la Junta Directiva deja de cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos, la empresa procederá con su sustitución, según los lineamientos establecidos en los estatutos y legislación respectiva.

### **Artículo 13. Gerente General y de los Subgerentes de las empresas del Conglomerado**

En el caso del Grupo Mutual se harán los nombramientos tal como lo establece el artículo 78 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el Gerente General y los Subgerentes son nombrados por la Junta Directiva, siguiendo tales lineamientos. El gerente y los subgerentes son personas idóneas para el cargo y en el caso del Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda deben ser asociados de éste.

En las subsidiarias el Gerente General es nombrado por la Junta Directiva respectiva.

### **Artículo 14: Funciones del Gerente General**

El Gerente General es el ejecutivo de mayor jerarquía de la empresa y tiene a su cargo en principio la planificación, organización, dirección, administración y control de las funciones administrativas, operativas y técnicas.

Posee las siguientes obligaciones, funciones y atribuciones:

- a) En el caso del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda cumplen con las disposiciones de la Ley N° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, de sus reglamentos y de las resoluciones de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda.
- b) Informar a la Junta Directiva, por lo menos una vez al mes, sobre la situación financiera de la empresa respectiva.
- c) Establecer programas de revisión por parte de la unidad correspondiente para la administración integral de riesgos y de negocios, respecto al cumplimiento de objetivos, procedimientos y controles en la realización de operaciones, así como de los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo. La Gerencia General define la frecuencia de estos programas de revisión.
- d) Establecer procedimientos que aseguren un adecuado flujo, calidad y oportunidad de la información entre las unidades de negocios y para la administración integral de riesgos, y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen riesgo para la entidad, de manera que la información se utilice en la toma de decisiones.

- e) Nombrar, sancionar y remover al personal de la entidad correspondiente, excepto el de la Auditoría Interna y la Secretaria de la Junta Directiva, de todo lo cual informa a la misma.
- f) Someter anualmente a la Junta Directiva, un plan de operación en que se señalen objetivos, estrategias y el presupuesto. El balance general, los estados de ganancias y pérdidas y la memoria, se presentarán en los plazos respectivos.
- g) Responder ante el Directorio por el eficiente y correcto funcionamiento administrativo y económico de la empresa.
- h) Elaborar y presentar a la Junta Directiva, propuestas de programas y políticas en los campos de actividad empresarial, y una vez aprobadas, velar por su aplicación y supervisar su ejecución.
- i) Racionalizar el uso de los recursos conforme con las necesidades de la empresa, según las leyes, reglamentos y normas aplicables.
- j) Establecer la organización técnica y administrativa de la entidad.
- k) Dirigir, supervisar y evaluar las actividades y servicios de la entidad y recomendar a la Junta Directiva lo que sea pertinente para el fortalecimiento, reajuste o ejecución de los mismos.
- l) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva.
- m) Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la empresa que representa con el carácter de apoderado generalísimo sin límite de suma.
- n) Velar por la formación y capacitación del personal.
- o) Proponer a la Junta Directiva, las modificaciones a la clasificación de puestos y a la escala de salarios aplicable a los colaboradores.
- p) Confeccionar los proyectos de presupuesto y sus modificaciones y someterlos a aprobación de la Junta Directiva.
- q) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con voz, pero sin voto. Cuando lo considere conveniente, podrá pedir que expresamente se haga constar en las actas respectivas sus opiniones sobre los asuntos que se debaten.
- r) Establecer los procedimientos y sistemas de control interno administrativo y financiero.

- s) Facilitar las labores de la Auditoría Interna y Secretaria de la Junta Directiva; y comunicar a este Cuerpo Colegiado las anomalías de tipo administrativo, que cometan dichos funcionarios en el ejercicio de sus obligaciones.
- t) Integrar los comités y comisiones de trabajo que considere necesarios para el buen funcionamiento de la empresa respectiva.
- u) Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva los proyectos o modificaciones de reglamentos para el buen funcionamiento de la empresa que representa.
- v) En el caso del Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda, coordina con el Banco Hipotecario de la Vivienda, el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos y demás organismos relacionados con las actividades del Grupo Mutual; las políticas, objetivos, planes, proyectos y programas del mismo.
- w) Ejercer todas las demás funciones y facultades que le confieren la ley, los reglamentos, los estatutos y las disposiciones del directorio.

#### **Artículo 15. Auditoría Interna**

De acuerdo con el artículo 26 del Reglamento de Gobierno Corporativo, las entidades supervisadas deben contar con un órgano de control, ya sea un funcionario, comité o área, encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización. Esto permite a la entidad contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

Debe gozar de independencia funcional y de criterio. Debe contar con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y actúa observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

La Auditoría Interna dependerá y responderá por su gestión directamente ante la Junta Directiva respectiva.

#### **Artículo 16: Requisitos del Auditor (a) Interno (a)**

La auditoría funcionará bajo la responsabilidad y dirección exclusiva del Auditor (a) Interno (a). El puesto de Auditor (a) Interno (a) es desempeñado por un Contador Público Autorizado con preparación y experiencia en ese campo.

#### **Artículo 17: Deberes y funciones de la Auditoría Interna**

La Auditoría Interna tiene las siguientes funciones y deberes:

- 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) Realizar auditorías y estudios especiales, de acuerdo con las normas internacionales de información financiera y las normas internacionales de auditoría, en cuanto fueren aplicables, en cualquiera de las unidades administrativas de las empresas del Conglomerado en el momento que lo considere oportuno.
- d) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, objetivos, metas, políticas, planes, procedimientos financieros y administrativos establecidos por la Junta Directiva, la Gerencia General y entes rectores.
- e) Evaluar en forma regular el sistema de control interno en relación con los aspectos contables, financieros, administrativos y otros, con el fin de determinar su cumplimiento, suficiencia y validez.
- f) Evaluar la suficiencia, razonabilidad, oportunidad y confiabilidad de la información contable, financiera, administrativa y de otro tipo, generada por las entidades respectivas.
- g) Verificar que los bienes muebles e inmuebles estén debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra pérdidas, menoscabo, mal uso, desperdicio e inscritos a nombre de las empresas del Conglomerado.
- h) Verificar que los recursos financieros, materiales y humanos de que disponen las empresas, se están utilizando por la administración con eficiencia, economía y eficacia.
- i) Revisar las operaciones contables, financieras y administrativas, los registros, los sistemas de información, los informes, los estados financieros de cada compañía, con el propósito de que se brinde la asesoría pertinente para lograr eficacia en el sistema de control interno y en la gestión financiera administrativa.
- j) Verificar que los funcionarios responsables adopten las medidas pertinentes para poner en práctica las recomendaciones señaladas en los informes de la Auditoría Interna, de la Auditoría Externa y las entidades supervisoras. Dar cuenta inmediata y por escrito al Comité de Auditoría de cualquier omisión que comprobare al respecto.

- k) Preparar y presentar a conocimiento del Comité de Auditoría y aprobación de la Junta Directiva, un plan anual de trabajo, que contemple una definición clara del tipo de auditoría por realizar, una justificación del motivo para llevar a cabo cada uno de los trabajos, un orden de prioridad de los respectivos trabajos, el personal y el tiempo que debe ser utilizado en cada estudio, la posible coordinación que establece en otras unidades administrativas de la entidad respectiva, además, dicho plan contempla los estudios especiales, el seguimiento de recomendaciones y las actividades de capacitación que se realizarán en el período.
- l) La auditoría interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento, y control, exclusivamente de uso interno de esa unidad, el que debe estar a disposición de la Superintendencia respectiva a fin de comprobar el nivel de cumplimiento de la normativa general vigente y la efectividad de los planes, programas y controles internos adoptados por el Grupo Mutual y sus Subsidiarias para prevenir la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo. Dicho programa debe indicar las dependencias a auditar, frecuencia de las auditorías o fechas aproximadas y los aspectos a inspeccionar en cada oportunidad. Se deben considerar listas de verificación o control, a fin de facilitar a los auditores internos cubrir todos los aspectos que deben ser revisados en cada dependencia, incluyendo las sucursales o agencias, así como pruebas específicas para la evaluación, revisión y seguimiento de los servicios de transacciones electrónicas. De cada una de las revisiones efectuadas, se debe preparar un informe con los resultados y las recomendaciones correspondientes, el cual será dirigido a la junta directiva u órgano colegiado equivalente, a la gerencia general, al Comité de Cumplimiento y al Oficial de Cumplimiento.
- m) Elaborar un seguimiento de los acuerdos de la Junta Directiva y rendir un informe trimestral a la misma, de los acuerdos cumplidos, en trámite y pendientes.
- n) Evaluar y dar seguimiento al proceso de Administración Integral de Riesgos, para lo cual debe considerar como mínimo las siguientes elementos:
- Verificar el desarrollo de la administración de riesgos de conformidad con lo establecido en este código y en la normativa referida a la Administración Integral de Riesgos.
  - Evaluar el funcionamiento del proceso de Administración Integral de Riesgos, identificar las debilidades y realizar las recomendaciones cuando correspondan.
  - Verificar que se implementen sistemas de control interno efectivos relacionados con el proceso de Administración Integral de Riesgos.

- Ejecutar exámenes de auditoría, efectivos e integrales, al proceso de Administración Integral de Riesgos. Dichos exámenes verifican que las áreas comerciales y de negocios, así como los órganos de administración integral de riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas y procedimientos aprobados formalmente.
  - Verificar la recopilación y procesamiento de la información utilizada para la administración de los riesgos.
  - Efectuar seguimiento a las recomendaciones que surjan del proceso de control, o de directrices del Comité de Riesgos y Junta Directiva o autoridad equivalente, para las áreas comerciales y de negocios, como para la Unidad de Riesgos.
- o) Ejercer otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia.
- p) Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.

#### **Artículo 18. Auditoría Externa**

La Asamblea General de Asociados de Grupo Mutua, es la responsable de nombrar la firma de auditoría externa que se encargará de auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero, así, como todos aquellos otros elementos especificados en las normativas vigentes emitidas por los entes supervisores

#### **Artículo 19. Comité de Auditoría del conglomerado**

Es un órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. El Comité de Auditoría estará conformado por cuatro directivos de la Junta Directiva de Grupo Mutua Alajuela - La Vivienda, entre los cuales habrá al menos un representante de cada una de las subsidiarias del conglomerado, a través de un miembro de la Junta Directiva o el fiscal

#### **Artículo 20. Funciones del Comité de Auditoría del conglomerado**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de Auditoría de las entidades supervisadas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.

- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría interna.
- e) Proponer a la Asamblea de Asociados del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe se remite conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo se presenta firmado por el contador general y el gerente general o representante legal. En el caso de las entidades, grupos y conglomerados financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, aplica lo establecido en el artículo 10 del “Reglamento Relativo a la Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros”.
- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.
- j) Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.

- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- m) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría rinde un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.

## **Artículo 21. Comités de Apoyo**

Los siguientes son órganos auxiliares de apoyo técnico para la toma de decisiones de negocios del Conglomerado Financiero:

- a) **Comité de Cumplimiento Corporativo.** Órgano de apoyo y vigilancia a la Oficialía de Cumplimiento Corporativo, que el Órgano Controlador ha nombrado en forma permanente, a quien reporta de forma directa. Se encuentra conformado de la siguiente manera:
- Gerente General Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda
  - Gerente General de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A.
  - Gerente General de Mutual Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
  - Gerente General de Mutual Seguros S.A.
  - Oficial de Cumplimiento Corporativo Titular
  - Directivo de Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda
  - Director de Regiones de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda
- b) **Comité de Gestión de Riesgos Corporativo.** El objetivo principal del Comité de Gestión Riesgos es el de contribuir a mantener los negocios del Conglomerado Financiero dentro de un perfil controlado de los riesgos. El Comité está integrado por dos directivos de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero, el Gerente de cada empresa, el Jefe del Departamento de Riesgos y un miembro independiente. Una persona puede actuar en representación de más de una de las Juntas Directivas de las empresas que conforman el conglomerado.
- c) **Comité de Continuidad de las Operaciones Corporativo.** Órgano encargado de velar para que los efectos de una situación de crisis, interna o externa, impacte lo menos posible la operativa normal del Conglomerado Financiero, trata de brindar el servicio de forma continua sin afectar al cliente. Toma las medidas preventivas correspondientes, así como una vez materializada la situación de crisis, toma acciones inmediatas para subsanar los inconvenientes presentados. El comité está conformado por:

- Representante de la Junta Directiva
- Subgerencia de Operaciones
- Director de Tecnologías de Información
- Director de Regiones
- Director de Unidad de Riesgos Corporativas
- Jefe de Seguridad de Tecnologías de Información
- Jefe del Departamento de Seguridad
- Director de Procesos Corporativos
- Representante de las Subsidiarias
- Director de Planificación y Desarrollo
- Ejecutivo de Apoyo Continuidad de Operaciones

- d) **Comité de Informática Corporativo.** El objetivo primordial de este comité es apoyar la gestión de la Dirección de Tecnologías de Información, de tal forma que esta dirección responda oportuna y eficientemente a la estrategia de negocios del Conglomerado Financiero. El Comité está conformado por un directivo propietario de cada una de las empresas del Conglomerado, Gerente General de cada una de las empresas del Conglomerado, Subgerente General de Grupo Mutual, Subgerente Operativo de Grupo Mutual, Subgerente Financiero, Director de Tecnologías de Información de Grupo Mutual, Jefe del Departamento de Riesgos del Conglomerado Financiero y Jefe del Departamento de Seguridad Informática.
- e) **Comité Gerencial.** Este órgano analiza, coordina y decide sobre asuntos que requieren un tratamiento de atención de alto nivel, además, cumple tareas especiales encomendados por la Junta Directiva. Este comité está conformado por el Gerente General, Subgerente General, Subgerente Financiero, Subgerente de Operaciones y Director de Planificación, Desarrollo y Control Gerencial.
- f) **Comité de Activos y Pasivos.** Su objetivo es buscar los mecanismos idóneos que adecúen la estructura financiera (activos y pasivos) de la empresa, ante los cambios que se producen tanto a lo interno de la empresa como a lo externo del mercado financiero de Costa Rica. Se compone permanentemente por la Gerencia General, Sugerencia General, Subgerencia Financiera, Subgerencia de Operaciones, Jefe de Tesorería y Director de Planificación, Desarrollo y Control Gerencial.

## Artículo 22. Reglamentos de los comités de apoyo

Excepto en lo que concierne al Comité de Cumplimiento Corporativo, que se rige por lo dispuesto en el Manual de Cumplimiento, cada comité de apoyo cuenta con un reglamento interno que como mínimo incluye los siguientes apartados:

- a) Aspectos generales
- b) Definiciones
- c) Objetivos
- d) Funciones
- e) Participantes
- f) Sesiones y periodicidad de sesiones
- g) Convocatoria
- h) Constitución del comité y secretario del comité
- i) Quórum y votaciones
- j) Actas del comité y tratamientos de acuerdos
- k) Salvedad de voto y opinión
- l) Modificaciones al reglamento

Estos reglamentos se aprueban por la Junta Directiva respectiva. En el caso de órganos de carácter corporativo, el órgano cuenta con representación de las subsidiarias y el reglamento es aprobado por el Órgano Controlador.

Las actas acerca de lo tratado en las sesiones de los comités de apoyo son remitidas a los miembros de estos, en un primer borrador, para su revisión, a más tardar, ocho días naturales después de realizada tal sesión.

### **Artículo 23. Política de rotación de los miembros de los comités de apoyo**

Las designaciones de los miembros del comité, se harán por periodos de dos años y se podrán reelegir. Independiente de que la decisión final sea la rotación o reelección del miembro en el mismo cargo, deberá dejarse constancia documental en las actas.

### **Artículo 24. Comisiones y subcomités**

Sin perjuicio de lo anterior, cada empresa del conglomerado define la existencia de comisiones y subcomités, distintos a los comités de apoyo, para el tratamiento de aspectos puntuales y específicos de los negocios, con la finalidad de identificar cursos de acción para el mejor desarrollo de los mismos. Estas comisiones y subcomités no necesitan de reglamento pero se hacen constar en una minuta los resultados de los temas tratados o encomendados.

En el caso de los subcomités, estos deben estar adscritos a un comité y su designación se realiza mediante el comité al cual apoya.

Para Mutual Sociedad Administradora de Fondos de Inversión se mantienen los comités definidos en el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión.

## **Capítulo IV Políticas de Gobierno y Conflictos de Interés**

### **Sección I. Compendio de Políticas**

#### **Artículo 25. Compendio de políticas de gobierno y conflicto de intereses**

El presente capítulo incorpora un compendio de políticas de gobierno y conflicto de intereses requeridas por el Reglamento de Gobierno Corporativo, por lo tanto dicho sumario sustituye la emisión y publicación individual de cada política.

### **Sección II. Conflictos de Interés**

#### **Artículo 26. Conflictos de interés**

Los conflictos de interés son los que pueden surgir cuando no se actúa de forma imparcial al prestar servicios u ofrecer productos, o una combinación de los mismos y cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente; a juicio de un observador neutral.

#### **Artículo 27. Prevención de conflictos de interés**

Cada Junta Directiva es el máximo responsable de la supervisión del rendimiento del equipo directivo y será la encargada de prevenir los conflictos de intereses que ocurren en la empresa. Cada Junta establece los sistemas de supervisión y el arbitraje de los posibles conflictos de interés en la gerencia, los miembros del directorio, miembros independientes, asesores externos y los clientes, incluido el uso fraudulento de activos.

#### **Artículo 28. Medidas para evitar que se produzcan conflictos de interés**

Las medidas adoptadas para evitar que se produzcan conflictos de interés, se centran en las siguientes clases de acciones:

- a) Aplicación de un Código de Ética o conducta dentro de cada empresa del Conglomerado Financiero, de obligado cumplimiento para todas aquellas personas de la empresa o relacionadas con ésta, susceptible de originar un conflicto de Interés.
- b) Gestión de “operaciones vinculadas” entre las empresas que conforman el Conglomerado Financiero, de manera que se eviten los conflictos de interés.
- c) Medidas encaminadas a lograr la independencia y segregación de funciones en la empresa.

## **Artículo 29. Código de Ética**

El Órgano Controlador es el encargado de aprobar el Código de Ética, cuya finalidad es enunciar normas y principios éticos, que inspiran la conducta y el quehacer de todos los colaboradores del Conglomerado Financiero en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente código, el Código de Ética proveer de criterios para la prevención y manejo de los conflictos de interés entre asociados, directivos y administradores, miembros independientes y entre éstos y cada una de las empresas del Conglomerado.

## **Artículo 30. Objetivo del Código de Ética**

El objetivo principal del Código de Ética, es el de contribuir a mantener el buen nombre y la reputación de las empresas, así como sus valores corporativos y la honradez en los negocios que desarrolla.

### **Sección III. Confidencialidad de la Información**

## **Artículo 31. Clasificación de la información**

Es obligación del Conglomerado Financiero, establecer las políticas necesarias para controlar el flujo de información privilegiada entre sus distintas áreas o empresas y así prevenir el uso indebido de la misma. Por tanto, toda información se debe clasificar para señalar su sensibilidad, criticidad, necesidad, prioridad y el grado de protección que ésta requiere.

Por tal razón, la información interna se clasifica con base en el estándar de clasificación interno, establecido por la administración para dicho fin y sin excepción. Este estándar incluye al menos los siguientes aspectos:

- a) Elementos de evaluación de la información
- b) Pautas para la clasificación
- c) Períodos de conservación
- d) Manejo de estándares
- e) Niveles de sensibilidad y criticidad
- f) Rotulado y manejo de la información
- g) Custodia
- h) Responsabilidades y sanciones

## **Artículo 32. Tipos de información**

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, se establecen los siguientes tipos de información:

- a) **Pública:** Información que puede ser conocida y utilizada sin autorización por cualquier persona, sea colaborador de la empresa o no.
- b) **Reservada Privada (de uso interno):** Información que puede ser conocida y utilizada por todos los funcionarios de la Institución y algunas entidades externas debidamente autorizadas, y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar riesgos o pérdidas leves para la empresa, el Sector Público, Privado o terceros.
- c) **Reservada confidencial:** Información que sólo puede ser conocida y utilizada por un grupo de funcionarios, que la necesiten para realizar sus tareas, y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar pérdidas significativas a la empresa, al Sector Público, Privado o a terceros.
- d) **Reservada secreta:** Información que sólo puede ser conocida y utilizada por un grupo muy reducido de funcionarios, generalmente de la alta dirección de la empresa, y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar pérdidas graves a la misma, al Sector Público, Privado o a terceros.

### **Artículo 33. Uso y acceso a la información**

El acceso a la información se rige por los roles que se definan de acuerdo a la clasificación que se tenga de la misma. Adicionalmente:

- Los colaboradores guardan en forma confidencial toda la información sobre los productos o servicios y transacciones que se realicen, así como la información que lleguen a conocer de las empresas que integran el conglomerado.
- Los miembros de la Junta Directiva, Gerentes, ejecutivos, colaboradores y miembros independientes de las empresas que integran el conglomerado mantienen la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, controlan y evitan que en cualquiera de las instancias o dependencias del conglomerado se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.
- Igualmente, no obtienen ni intentan el acceso a información que represente secreto comercial o estratégico en forma ilegítima.

- Los colaboradores del conglomerado no utilizan la información que conozcan para obtener un beneficio propio, para la persona jurídica con la que están vinculados o para cualquier tercero.

#### **Artículo 34. Difusión de información sobre productos y servicios**

Se establecen las siguientes normas:

- a) La difusión masiva de la información de los productos y servicios que ofrece el conglomerado es realizada por la gerencia de cada empresa o quien ésta designe, quien utiliza los medios de comunicación que se consideren pertinentes.
- b) La información sobre las características de los productos y servicios que se ofrecen en cada una de las empresas del Conglomerado, también es realizada por medio de los colaboradores de las empresas al momento de la atención de los clientes reales y/o potenciales.
- c) Esta información puede ser comunicada a través de medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

#### **Artículo 35. Difusión de información financiera de la entidad, y de los productos que administra, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal.**

La información que el conglomerado y sus empresas suministran a las entidades reguladoras sobre los estados financieros y los productos que se administran, están a disposición de los clientes y demás interesados externos.

La información mantenida a disposición de los clientes, asociados, accionistas y cualquier otro ente económico interesado es clara, veraz, adecuada, actualizada y útil de forma tal que éstos se garanticen una imagen fiel de la empresa.

La información proporcionada a los entes interesados, se realiza siempre de conformidad con lo previsto en la Leyes correspondientes, sus reglamentos, y cualquier otra disposición legal o normativa interna vigente.

Esta información se comunica por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

### **Sección IV. Relaciones con Clientes**

#### **Artículo 36. Igualdad de trato a los clientes.**

Con respecto al trato a los clientes en relación al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones se establece que:

- a) Todos los clientes tienen derecho a un trato equitativo.
- b) Las empresas del Conglomerado garantizan el acceso equitativo a la información sobre los productos y servicios que se ofrecen a los clientes en igualdad de condiciones.
- c) Los clientes tienen derecho a acceder a la información pública que en forma periódica el conglomerado suministra a las entidades reguladoras del sistema financiero.
- d) Esta información puede ser comunicada por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.
- e) Cada empresa respeta y vela por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los clientes establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.

### **Artículo 37. Revelación de tarifas y/o costos**

Cada empresa se asegura de que se revele a los clientes las tarifas o costos aplicables por los servicios que se ofrecen, para ello:

- a) Cada una de las empresas determina los productos o servicios sobre los cuales aplica tarifas o cobros a los clientes.
- b) En caso de que las tarifas o costos que manejen las empresas que integran el Conglomerado Financiero, sean establecidas por un ente externo, éstas se aplican de conformidad con lo que el mismo indique.
- c) Los cambios o modificaciones a las tarifas o costos vigentes se comunican a lo interno de cada empresa.
- d) Las tarifas son comunicadas al cliente por parte del colaborador de las áreas de atención de cada una de las empresas, al momento de la solicitud del producto o servicio.
- e) En los casos en los que se no se pueda brindar el monto exacto de la tarifa, el colaborador del área de atención señalará previamente al cliente, indicando que se trabajará con un monto aproximado.
- f) En lo relativo a las actividades de intermediación bursátil se considera lo siguiente: Las tarifas por comisiones en los mercados secundarios se determina libremente. Todo contrato bursátil refleja el monto de comisiones que se ha cargado como tarifa por la prestación del servicio otorgado al cliente.

### **Artículo 38. Suministro de información**

Todo cliente tiene derecho al suministro de información correcta y oportuna sobre las transacciones que haya realizado, por lo tanto:

- a) Las empresas del Conglomerado y sus colaboradores suministran al cliente la información que éste solicite sobre sus productos, servicios y transacciones.
- b) La información se suministra únicamente al dueño o propietario del producto o servicio o la persona que éste autorice.
- c) Los colaboradores de las empresas que integran el conglomerado suministran la información al cliente según lo establecido en las disposiciones de cada empresa y producto.

### **Artículo 39. Gestión de quejas y reclamos**

Se enumeran las siguientes:

- a) Cada empresa del Conglomerado Financiero cuenta con un procedimiento para la atención y tramitación de los reclamos y consultas de los clientes.
- b) Los miembros de las Juntas Directivas, Gerentes, ejecutivos y colaboradores de las empresas del Conglomerado Financiero tienen que recibir y canalizar los reclamos y consultas de los clientes de acuerdo con el procedimiento establecido.
- c) Los reclamos y consultas se pueden recibir y tramitar a través de los diferentes medios establecidos para tal efecto en cada una de las empresas.

## **Sección V. Relaciones con los Accionistas y Asociados**

### **Artículo 40. Información a los accionistas o asociados**

Los accionistas o asociados pueden solicitar por escrito, con anterioridad a la reunión de la Asamblea, en los términos previstos en la ley, o verbalmente durante su celebración, los informes o aclaraciones que estimen convenientes acerca de los puntos comprendidos dentro del orden del día.

### **Artículo 41. Tratamiento equitativo**

Los asociados, accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir de los administradores y demás directivos del Conglomerado Financiero un tratamiento equitativo, respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la ley, en los estatutos y en este código.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen los siguientes lineamientos para el acceso a la información del conglomerado y participación de los accionistas o asociados:

- a) El Conglomerado Financiero dispone de los mecanismos que aseguren la debida atención a los asociados y accionistas, de forma que a los mismos se les brinde información clara y objetiva relacionada con la empresa, que les permita tomar las decisiones pertinentes.
- b) Cuando el Conglomerado Financiero o alguna de las empresas que los conforman encuentre que la respuesta dada a un asociado o accionista puede colocarlo en ventaja, éste garantiza el acceso a dicha respuesta a los demás asociados o accionistas de manera inmediata, de acuerdo con los mecanismos establecidos a lo interno para tal efecto.
- c) Se debe dar a conocer al público los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de asociado o accionista, de manera clara, exacta e íntegra. La información a suministrar no comprende asuntos sometidos a reserva de acuerdo con lo establecido en este código.
- d) La administración de cada una de las empresas que conforman el Conglomerado, mantiene un canal de comunicación con los asociados o accionistas, utilizando para ello los medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.
- e) Cada empresa de las que conforman el Conglomerado respeta y vela por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los asociados y accionistas, establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.
- f) Se tiene que garantizar el derecho de los asociados y accionistas de inspeccionar los libros, previo a la Asamblea, asimismo suministrar con la debida antelación la información a los asociados o accionistas, prevista en las leyes correspondientes e instrucciones de la superintendencia respectiva.

## **Sección VI. Relaciones con Proveedores**

### **Artículo 42. Reglamento de compras**

Cada empresa del conglomerado cuenta con un reglamento de compras aprobado por la respectiva Junta Directiva. El objeto de este reglamento es establecer las normas que rigen el proceso de compra de bienes y servicios de la empresa a personas naturales o jurídicas que se encuentren en capacidad de celebrar contratos de obra, consultoría y suministro de bienes y servicios.

El reglamento determina los procedimientos a seguir para la contratación con terceros y los niveles de autorización para seleccionar proveedores de servicios y adjudicar contratos y/o pedidos.

Dicho reglamento norma al menos los siguientes aspectos:

- Formas de contratación
- Criterios de selección
- Prohibiciones, tanto para el personal como para los miembros del directorio.
- Niveles de aprobación
- Excepciones
- Sanciones

### **Artículo 43. Principios éticos en los negocios y conflicto de intereses**

Todos los contratos suscritos por las empresas del Conglomerado con proveedores deben contener una disposición referente a este título y que pretende, ante todo:

- a) Mantener controles internos adecuados.
- b) Contar con los registros e informes apropiados
- c) Cumplir con todas las leyes pertinentes
- d) Evitar posibles conflictos de interés

Entre los aspectos que deben incluirse en esta disposición cabe resaltar:

- a) De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de las empresas del Conglomerado, cualquier tipo de actos que puedan originar registros, informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente. Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los proveedores comunicarán a la empresa, a la mayor brevedad posible, cualquier información que pueda indicar desvío en la línea de conducta señalada por estos principios éticos.

- b) De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, las empresas le imponen a sus proveedores la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la empresa.
- c) Esta obligación es también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con los colaboradores del conglomerado, vendedores, subcontratistas y terceros, en razón de los servicios contratados. Los esfuerzos del proveedor incluyen, además, sin que esta enumeración sea taxativa, el establecimiento de precauciones para impedir que sus agentes o empleados hagan, reciban, proporcionen u ofrezcan regalos, atenciones, pagos, préstamos u otros conceptos semejantes, excepto comidas y/o atenciones ocasionales.
- d) A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante la ejecución del mismo, los proveedores están obligados a notificar a la empresa la identidad de cualquier representante o colaborador del conglomerado, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los contratistas sepa que posee, en cualquier forma, interés o participación considerable en sus actividades o finanzas.

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

En todo contrato que se establezca con proveedores de bienes o servicios, donde producto del objeto del contrato deban tener acceso a información interna, debe incluirse cláusulas que aseguren la confidencialidad de la información.

### **Sección VII. Relaciones Intragruppo**

#### **Artículo 45. Áreas corporativas**

Dentro del conglomerado podrán existir áreas de carácter corporativo las cuales ofrecerán servicios a dos o más empresas del Conglomerado Financiero. Para esto dicha área cumple con los siguientes requisitos:

- a) Los servicios ofrecidos son claramente identificables y de carácter permanente
- b) Cuenta con la estructura y recursos adecuados para brindar dichos servicios.
- c) Los servicios o actividades estar incluidos en sus planes estratégicos y/o planes operativos anuales.
- d) Contar con un análisis de costo beneficio avalado por la gerencia de cada empresa a la que se le brinda el servicio.

- e) Establecer los criterios para definición de prioridades, resolución de controversias y calidad del servicio ofrecido.
- f) Para su correcta identificación y referenciación, debe incorporarse el término “corporativo” al final del nombre del área.
- g) La formalización de los servicios intragrupo queda debidamente documentada mediante la suscripción de un convenio o contrato, en el cual se definan entre otros: los objetivos del servicio, alcances, deberes, obligaciones y responsabilidades de las partes, nombre de las personas encargadas de la coordinación de actividades, costos de los servicios, forma de pago, forma mediante la cual se resolverá las eventuales diferencias o conflictos que pudieren acontecer respecto a las relaciones intragrupo.

La definición corporativa de un área, debe realizarse por medio de acuerdo del Órgano Controlador.

#### **Artículo 46. Costo de servicios entre empresas del Conglomerado**

La controladora realiza el cobro de los servicios ofrecidos por las áreas corporativas a las subsidiaras. Para cada caso, dicho costo establece con base en la metodología particular que se defina para tal efecto.

La forma de pago es establecida por acuerdo entre las partes y la metodología de asignación de costos se revisa al menos una vez cada seis meses, pudiéndose realizar revisiones extraordinarias a solicitud de las partes cuando se estime necesario.

#### **Artículo 47. Costo de transacciones entre empresas del Conglomerado**

Con el objeto de transparencia de mercado, los precios de las transacciones que se celebren entre las empresas del Conglomerado, tienen que pactarse en términos razonables de mercado, atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes, como si se tratase de una persona o empresa no vinculada.

### **Sección VIII. Políticas de Selección, Retribución, Calificación y Capacitación**

#### **Artículo 48. Remuneración**

Cada empresa tiene que revisar periódicamente la estructura de remuneración de sus miembros y de los directivos de la empresa, la que debe ser suficiente para

compensar el tiempo y la carga de trabajo acorde a la responsabilidad de sus funciones.

Cada empresa del Conglomerado cuenta con disposiciones sanas, transparentes y equitativas, que definan el esquema salarial fijo o variable. Esta medida aplica para todos los integrantes de la administración.

#### **Artículo 49. Remuneraciones, dádivas y otros tipos de compensaciones por parte de Clientes y Proveedores**

Las personas que se desempeñan en las empresas del Conglomerado, en todos los niveles y jerarquías, bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, servicios especiales o permanentes, remunerados u honorarios (servicios especiales), así como a los miembros de Juntas Directivas de las empresas, no debe, directa o indirectamente, ni para si ni para terceros, solicitar o aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

- a) Para hacer, retardar, adelantar, promover, impulsar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.
- b) Para hacer valer su influencia ante cualquier sujeto de los señalados en este Artículo del código, a fin de que éste haga, retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.

Se presume especialmente que el beneficio está prohibido si proviene de una persona física o jurídica que:

- a) Lleve a cabo actividades comerciales con cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero.
- b) Gestione o explote concesiones, autorizaciones, privilegios o franquicias otorgados por cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero.
- c) Sea o pretendiera ser contratista o proveedor de bienes o servicios del conglomerado sin aprobación previa de la instancia correspondiente.
- d) Procure un resultado específico o acción de órganos de decisión de cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero.
- e) Tenga intereses que pudieran verse significativamente afectados por la decisión, acción, retardo u omisión del conglomerado.

Quedan exceptuados de la prohibición establecida en este artículo:

- a) Los gastos de viaje y estadía recibidos de gobiernos, instituciones de enseñanza o entidades sin fines de lucro, para el dictado de conferencias, cursos o actividades académico-culturales, o la participación en ellas, siempre que ello no resulte incompatible con las funciones del cargo o prohibido por normas especiales.
- b) Los regalos o beneficios tales como adornos, souvenirs, licores, agendas, lapiceros, discos, entre otros que por su valor exiguo no atenta contra los aspectos señalados en este artículo, no obstante, en caso de que por su valor se salga de ese carácter, excediendo la suma de \$50 (cincuenta dólares) ó en los casos que sea difícil de determinar su valor, se solicita al colaborador plantearlo formalmente a su jefe inmediato, preferiblemente en forma escrita, quien decidirá la conveniencia de recibirlo o no.

#### **Artículo 50. Manual descriptivo de puestos**

Cada empresa del conglomerado cuenta con un manual descriptivo de puestos, de acuerdo con el estándar establecido para estos efectos. De igual manera, se cuenta con el perfil de cada puesto, el cual incluirá los cargos de Junta Directiva, miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

#### **Artículo 51. Gestión por competencias.**

Cada empresa del Conglomerado Financiero implementa un modelo de competencias que cubra los diferentes niveles de la organización, y con base en éstas se alinearán los subprocesos de gestión humana, específicamente los de selección, capacitación y desarrollo. Esta medida incluye a miembros del Directorio, miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

#### **Artículo 52. Planes de rotación.**

En los estatutos de creación de cada empresa del conglomerado, se indica el período de duración de los nombramientos de los miembros de Junta Directiva y fiscalía, cuando corresponda, en procura de obtener la mayor transparencia en la toma de decisiones del Grupo.

#### **Artículo 53. Planes de reemplazo.**

Cada empresa del Conglomerado cuenta con un plan de reemplazo para los cargos de Junta Directiva, miembros independientes, asesores externos, Gerentes Generales, Auditor Interno, Gerentes de Área, Directores de Área y Jefes de Departamentos, de manera que se minimice el impacto por la salida de los miembros antes citados, independientemente de la causa que la origine.

#### **Artículo 54. Calificación.**

Cada empresa del Conglomerado tiene políticas, directrices o programas que indiquen la forma en que se califique o evalúe el desempeño individual y grupal en procura de la mayor eficiencia del Conglomerado Financiero.

#### **Artículo 55. Capacitación.**

Cada empresa del conglomerado cuenta con planes y presupuestos de capacitación anuales, los cuales responden a las metas y objetivos propuestos para cada año, de manera que se mantenga una actualización permanente de los miembros de su equipo de trabajo.

#### **Artículo 56. Inducción.**

Cada empresa del conglomerado debe tener un programa de inducción para los colaboradores en general, miembros de Junta Directiva, miembros independientes y asesores externos, al momento de su contratación o nombramiento según sea el caso.

### **Capítulo V Administración del Gobierno Corporativo**

#### **Artículo 57. Cumplimiento de las normas de buen gobierno**

Cada una de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero vela porque se cumplan las normas sobre gobierno corporativo establecidas en este código y se apoya en los comités a que se refiere el presente código para verificar el acatamiento de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo.

Cada una de las empresas del Conglomerado establece las políticas necesarias para el cumplimiento de todos los aspectos señalados en el presente código, aclarando que debe guardar vinculación, cuando aplique, además de estar alineadas a las políticas del Conglomerado Financiero.

Cada empresa tiene que publicar en su página web el presente código, y en los casos que se requiera, comunicar mediante hecho relevante la adopción y cualquier enmienda, cambio o complementación que realice al mismo.

#### **Artículo 58. Sistemas de control interno**

Cada Junta Directiva es responsable de establecer y velar por el cumplimiento del sistema de control interno necesario para la eficiente administración de los recursos de la empresa.

#### **Artículo 59. Verificación y razonabilidad de los estados financieros**

Cada Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en este sentido el Presidente rinde una declaración jurada, sobre su responsabilidad acerca de los estados financieros y el control interno, para lo cual utiliza como guía el formato que para estos efectos establece el órgano supervisor. Dicha declaración se presenta conjuntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

#### **Artículo 60. Evaluación interna de actividades**

Cada Junta Directiva y Gerente de cada empresa del conglomerado evalúa su propia gestión con periodicidad anual de acuerdo a las modalidades que ella misma determine. Con este precepto se aspira a que las empresas se beneficien de la formación y de la autoevaluación voluntaria a fin de mejorar la gestión y el rendimiento de sus miembros.

#### **Artículo 61. Sanciones**

Incurre en faltas el colaborador que transgreda cualquiera de los artículos señalados en el presente código o en los códigos de actuación, conducta o ética, definidos por cada empresa.

#### **Artículo 62. Deber de comunicar acciones que contravengan el presente Código**

Cualquiera de los colaboradores que considere que en la ejecución de sus labores pudiera realizar actos que contravengan las disposiciones del presente código, debe informar a través de los canales definidos para ello, la situación para que se juzgue sobre el carácter, conveniencia u oportunidad de la situación comunicada.

### **Capítulo VI Administración de Riesgos**

#### **Artículo 63. Gestión de riesgos**

El Conglomerado Financiero tiene que contar con un sistema integral de administración de riesgos que tiene por objeto gestionarlos para minimizar la probabilidad de su ocurrencia y reducir los efectos que puedan perjudicar los intereses de las partes asociadas y la continuidad del negocio. Para ello se establecen mecanismos para:

- Identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas las empresas del Conglomerado, evaluar e implementar las mejores opciones para mitigar su efecto en caso de materializarse.
- Establecer controles adecuados y monitorear su efectividad.

- Consolidar una cultura de gestión de riesgos en el conglomerado.

#### **Artículo 64. Control y seguimiento de riesgos**

Como parte del proceso de control y seguimiento de los riesgos a los que se encuentra expuesta cada una de las empresas del Conglomerado, dentro del sistema de información gerencial se debe incluir informes periódicos a las diferentes Juntas Directivas.

### **Capítulo VII Disposiciones Finales**

#### **Artículo 65. Mantenimiento del Código**

La Junta Directiva de Grupo Mutua, es la responsable de mantener actualizado el Código de Gobierno Corporativo, y revisarlo al menos una vez al año.

#### **Artículo 66. Derogatorias**

Se deroga:

R-JD-002 Código de Gobernabilidad aprobado el 21 marzo 2006 en sesión ordinaria 14-06, artículo IX

#### **Artículo 67. Vigencia**

El presente Código de Gobernabilidad fue aprobado el 23 de noviembre de 2009, en sesión ordinaria 54-09, artículo VI.

Modificado el 29 de noviembre del 2010 en la sesión ordinaria 55-10, artículo VII.

Modificado el 30 de marzo del 2011, en la sesión extraordinaria 15-11, artículo II, inciso 2 y 3.

Modificado el 12 de diciembre de 2011, en la sesión ordinaria 57 -11, artículo VIII, inciso 3.