



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

CO-BGCO-01
Versión 8.1
Julio, 2021

CONTROL DE REVISIÓN

REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO					
Versión	Descripción del cambio	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
1.0	Documento Original	Organización y Procesos, Tesorería		Directorio	12/2012
2.0	<ul style="list-style-type: none"> Actualización 	Departamento Legal del Banco del Austro S.A.		Directorio	28/05/2014
3.0	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo a la Planificación estratégica 	Coordinador de Gobierno Corporativo		Directorio	12/10/2016
4.0	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo a la reforma del Estatuto del Banco del Austro S.A. 	Coordinador de Gobierno Corporativo		Directorio	06/02/2019
5.0	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo a la normativa vigente 	Coordinador de Gobierno Corporativo		Directorio	14/08/2019
6.0	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de la etiqueta de la clasificación de la información, de acuerdo a la escala de confidencialidad definida en Banco del Austro. 	Organización y Procesos		Directorio	27/11/2019
7.0	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los numerales 29.6 Sucesión de Directivos y 29.7 Continuidad de Negocio, sobre las acciones a seguir en caso de emergencias. 	Organización y Procesos		Directorio	19/03/2020
8.0	<ul style="list-style-type: none"> Reforma para dar cumplimiento con lo que establece la Resolución N° SB-2020-550 	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo	Directorio	11/11/2020
8.1	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del formato del documento con la nueva imagen del Banco del Austro. 	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo	Coordinador de Gobierno Corporativo	05/07/2021

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A. NINGUNA PARTE DE ESTE DOCUMENTO PUEDE SER REPRODUCIDO O TRANSMITIDO, MEDIANTE ALGÚN SISTEMA O MÉTODO, ELECTRÓNICO O FÍSICO (INCLUYENDO EL FOTOCOPIADO, LA GRABACIÓN O CUALQUIER SISTEMA DE RECUPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN), SIN EL CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DEL DIRECTORIO DEL BANCO.

ÍNDICE

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN5

CAPITULO 2: MARCO GENERAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO5

 Artículo 1.- Concepto5

 Artículo 2.- Fuentes del Buen Gobierno Corporativo5

 Artículo 3.- Objetivo del Gobierno Corporativo5

 Artículo 4.- Grupos de interés o partes interesadas (definición)5

 Artículo 5.- Ámbito de Aplicación6

CAPITULO 3: DE LOS ACCIONISTAS7

 Artículo 6.- Definición de Accionista7

 Artículo 7.- Derechos de los accionistas7

 Artículo 8.- Obligaciones de los Accionistas7

 Artículo 9.- Acceso a la Información Para Accionistas8

 Artículo 10.- Memorias Anuales8

CAPITULO 4: DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN8

 Artículo 11.- Sobre la Junta General de accionistas8

 Artículo 12.- Funcionamiento de la Junta General de accionistas9

 Artículo 13.- Atribuciones de la Junta General de Accionistas9

 Artículo 14.- Sobre el Directorio9

 Artículo 15.- Conformación del Directorio10

 Artículo 16.- Funcionamiento del Directorio10

 Artículo 17.- Deberes y Derechos de los Directores10

 Artículo 18.- Atribuciones de los Directores11

 Artículo 19.- Requisitos para ser miembros del Directorio.-12

 Artículo 20.- Impedimentos para ser miembros del Directorio.-12

 Artículo 21.- Del Presidente.-12

 Artículo 22.- Atribuciones del Presidente.-12

 Artículo 23.- Representación Legal13

 Artículo 24.- Atribuciones del Gerente General13

CAPITULO 5: SOBRE LOS PROVEEDORES14

 Artículo 25.- Sobre la calificación y contratación de los Proveedores14

 Artículo 26.- Sobre el monitoreo y control de niveles de servicio14

CAPITULO 6: PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO14

 Artículo 27.- Sobre el respeto a los Derechos de los usuarios financieros14

 Artículo 28.- Código de Ética14

 Artículo 29.- Principales Políticas Corporativas14

 Artículo 30.- Estrategia Banca Sostenible Banco del Austro S.A.-16

Artículo 31.- Sobre los Comités.-	18
CAPITULO 7: SOBRE LOS ORGANISMOS DE CONTROL.....	22
Artículo 34.- Organismos de Control Externos e Internos	22
Artículo 35.- Regulación y Cumplimiento de Observaciones:	23
CAPITULO 8: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.-.....	24
Artículo 36.- Requerimientos de Información	24
CAPITULO 9: DISPOSICIONES GENERALES	24
Artículo 37.- Sanciones en caso de incumplimiento.....	24
Artículo 38.- Difusión del Código de Gobierno Corporativo.....	24
Artículo 39.- De la actualización y reformas	24

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

Con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de las exigencias básicas de responsabilidad social y procurar operatividad de los principios de Buen Gobierno Corporativo, las instituciones del sistema financiero incorporan en su Estatuto, reglamentos, manuales, políticas internas y en la estructura organizacional, los derechos y deberes mínimos de los miembros del Directorio, tales como: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de intereses, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información, entre otros; que además serán de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización.

“Es importante destacar que el Gobierno Corporativo no es un instrumento individual sino más bien un concepto que incluye el debate sobre las estructuras apropiadas de gestión y control de las empresas. También incluye las reglas que regulan las relaciones de poder entre los accionistas, el Directorio, la Administración, y, por último, pero no menos importante, las partes interesadas tales como funcionarios, proveedores, clientes y el público en general”.

CAPITULO 2: MARCO GENERAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 1.- Concepto

Es el conjunto de prácticas que Banco del Austro adopta, implementa y cumple, el mismo que proporciona una estructura a través de la cual se fijan los objetivos de la Institución y se determinan los medios para lograrlos y monitorearlos.

Más allá de los objetivos planteados por la Entidad, El Buen Gobierno Corporativo tiene el afán de lograr transparencia, responsabilidad, razonabilidad y permanencia con los distintos grupos de interés que forman parte de la Institución.

Artículo 2.- Fuentes del Buen Gobierno Corporativo

Este código contiene una síntesis de los Principios de Gobierno Corporativo a los que el BANCO DEL AUSTRO S.A. se adhiere y que se derivan de su Estatuto Social, su Código de Ética, Reglamentos, recomendaciones de organismos internacionales y de las disposiciones legales aplicables.

Las normas y principios de gobierno corporativo tienen por objeto perfeccionar los procedimientos de autorregulación, transparencia de la información, responsabilidad social, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, no competencia, secreto y uso de activos entre otros.

Banco del Austro cuenta con diferentes órganos de Gobierno Corporativo, quienes tienen la misión de conducir y administrar la entidad dentro de un marco legal establecido en nuestro Estatuto, el mismo que contempla las directrices de aplicación, las cuales buscan alcanzar su objetivo social.

La estructura organizacional de nuestra institución a través de la cual se genera un Gobierno Corporativo está conformada por: la Junta General de Accionistas, el Directorio, la Administración representada por la Gerencia General, Gerentes Generales Adjuntos y demás Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Gerencias Departamentales, el Comité Ejecutivo, Subgerencias, y otros funcionarios que establezca la Junta General de Accionistas o el Directorio.

Igualmente, se considera como órganos de Gobierno Corporativo, los órganos de control y los diferentes Comités Normativos e Internos.

Artículo 3.- Objetivo del Gobierno Corporativo

El objetivo primordial de Banco del Austro, es fomentar y preservar la confianza del público, para lo cual es deber institucional potenciar una cultura y un procedimiento ético enmarcado en los valores, misión y visión organizacional, que se vea reflejado en las actividades diarias, las mismas que guardarán armonía con las disposiciones legales y administrativas de los respectivos organismos de control, a través de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, que garanticen la correcta aplicación de los distintos Códigos, Reglamentos, Políticas, Estatuto Social y Normativa que para el efecto han sido y serán creados; todo esto encaminado al mejoramiento continuo en la interacción de los distintos grupos de interés, para alcanzar los objetivos de la Institución a corto y largo plazo.

Artículo 4.- Grupos de interés o partes interesadas (definición)

Se entiende por grupos de interés o partes interesadas, a todos los agentes que interactúan con Banco del Austro y que son afectados por sus actividades.

Banco del Austro reconoce como principales grupos de interés o partes interesadas, sin limitarse a los mismos a: sus accionistas, al Directorio, Alta Gerencia, Funcionarios, Colaboradores, Proveedores, a los Clientes y Usuarios Financieros, a los Órganos de Control Internos y Externos (auditores) y Entidades Gubernamentales.

Las relaciones con los grupos de interés se fundamentarán en una filosofía y unos lineamientos generales encaminados a otorgarles una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo.

Para tal fin, el Banco en su relación con cada grupo de interés, fomentará y promoverá una activa participación y cooperación para la creación de valor, compartiendo la información relevante de manera completa y oportuna para los temas en los que éstos participan, según las normas y las leyes vigentes. Los canales de comunicación con los grupos de interés o partes interesadas definidos en Banco del Austro son:

- Para Accionistas:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Informa Anual presentado en la Junta General de Accionistas
- Para el Directorio:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Sesiones de Directorio
- Para la Alta Gerencia y Funcionarios:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Intranet del Banco del Austro.
 - Correos informativos
 - Folletos informativos
 - Sesiones de Comités Normativos e Internos
- Para Colaboradores:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Intranet del Banco del Austro.
 - Correos informativos
 - Folletos informativos
- Para Proveedores:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Correos informativos
 - Reuniones convocadas por funcionarios del Banco
- Para Órganos de Control Interno y Externo:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Correos informativos
 - Pizarras informativas
- Para Clientes y Usuarios Financieros:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Correos informativos
 - Despacho de atención a quejas y reclamos
 - Pizarras informativas
 - Call Center
 - Servicio al Cliente
- Para Entidades Gubernamentales:
 - Página Web del Banco del Austro.
 - Pizarras informativas

Artículo 5.- Ámbito de Aplicación

Las disposiciones establecidas en este Código de Gobierno Corporativo son de aplicación para la Junta General de Accionistas, el Directorio, la Alta Gerencia, Comités Normativos e Internos, Colaboradores y, en lo pertinente a los demás Grupos de Interés o Partes interesadas del Banco.

CAPITULO 3: DE LOS ACCIONISTAS

Artículo 6.- Definición de Accionista

Se considera como accionista del Banco del Austro a quién se encuentre inscrito en el Libro de Acciones y Accionistas, con el número de acciones inscritas y registradas observando las condiciones sobre responsabilidad, idoneidad y solvencia establecidas en la normativa legal vigente aplicable.

Artículo 7.- Derechos de los accionistas

Los principales derechos y deberes de los accionistas, a su vez miembros de la Junta General de Accionistas se encuentran especificados en el Reglamento General de Junta de Accionistas, en el Estatuto Social y en las Leyes correspondientes.

Entre las más importantes están:

- 7.1 Participar en las Juntas de Accionistas con voz y voto, convocar a Asamblea Extraordinaria, presentar temas a ser abordados en la agenda y opinar sobre los temas puestos a su consideración, cumpliendo para el efecto, con los requisitos y porcentajes mínimos prescritos por los estatutos y la Ley.
- 7.2 Participar en la distribución de dividendos que disponga la Junta General de Accionistas, de acuerdo a la cantidad de acciones de las cuales fuera titular, siempre que haya lugar a la distribución de los mismos;
- 7.3 Integrar los órganos de administración o fiscalización si fueren elegidos en la forma prescrita en el Estatuto del Banco, el Reglamento de Junta General de Accionistas y las demás Leyes aplicables;
- 7.4 Gozar de preferencia para la suscripción de acciones en el caso de aumento de capital;
- 7.5 Impugnar las resoluciones emitidas por la Junta General y demás organismos del Banco, en los casos establecidos en la Ley, el Reglamento de Junta General y en el Estatuto Social;
- 7.6 Negociar libremente sus acciones;
- 7.7 Disponer de amplia y precisa información sobre los asuntos que fueren objeto de debate y decisión en la Junta General;
- 7.8 Asociarse para ejercer sus derechos, en los términos establecidos en la normativa legal vigente.
El o los accionistas que representen por lo menos el veinte y cinco por ciento del capital social podrán solicitar por escrito, en cualquier tiempo, al administrador de los organismos directivos la institución, la convocatoria a una Junta General de Accionistas para tratar los asuntos que indiquen en su petición.
Los accionistas que representen por lo menos la cuarta parte del capital social podrán impugnar de acuerdo a la normativa vigente, de acuerdo a los plazos establecidos para el efecto, los acuerdos de la Junta General o de los organismos administrativos que no se hubieren adoptado de conformidad con la ley y el estatuto social o que agreden los beneficios de uno o varios accionistas o intereses de la institución.
- 7.9 Examinar en el domicilio social del Banco del Austro, la documentación que se vaya a presentar o se presente en las Juntas Generales, tales como informe del Gerente General y Directorio, estados financieros, actas, libros y otros, ya sea de manera previa o posterior a la celebración de las mismas; a efecto de promover la participación informada de los accionistas en las Juntas Generales y facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley, el Reglamento de Junta General de Accionistas y al Estatuto Social;
- 7.10 Acceder a los programas de capacitación, propuestos por el área de capacitaciones dirigidos a los accionistas

Artículo 8.- Obligaciones de los Accionistas

Las principales obligaciones de los accionistas de la institución son:

- 8.1 Comunicar al Banco del Austro, la participación accionarial que tuvieran en el capital de las entidades de la competencia, considerando el límite establecido en la Ley, así como los cargos y las funciones que ejerzan en las mismas.
- 8.2 Actualizar la información personal constante en el libro de accionistas como son: estado civil, nivel de educación, dirección domiciliaria, dirección electrónica, números telefónicos o los de los de su representante legal o apoderado según sea el caso, esto con el afán de que la institución mantenga una comunicación directa y eficaz con los accionistas.
- 8.3 En el caso de pérdida o extravío de un título de acción, el accionista deberá comunicar a la institución, para realizar el trámite formal según lo indicado por la normativa legal vigente.
- 8.4 Los accionistas del Banco del Austro actuarán con buena fe y serán leales con la institución, no intervendrán en actos o decisiones de las cuales exista o pudiera existir conflicto de interés.
- 8.5 No podrán participar en actos o conductas respecto de las cuales puedan originarse delitos relacionados con lavado de activos y financiamiento del terrorismo o se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de actividades ilícitas.
- 8.6 Los accionistas del Banco del Austro responderán por la solvencia de la entidad hasta por el monto de sus acciones o participaciones.

- 8.7 En caso de liquidación forzosa de la entidad, los accionistas que, directa o indirectamente, sean personas con propiedad patrimonial con influencia, responderán inclusive con su patrimonio personal en caso de que hayan incurrido en dolo, culpa grave o culpa leve. Igual responsabilidad tendrán los fideicomisos creados para administrar acciones, sus constituyentes. También responderán con su patrimonio los accionistas vinculados de acuerdo a la normativa legal vigente.

Artículo 9.- Acceso a la Información Para Accionistas

Los accionistas tendrán acceso a la siguiente información:

- 9.1 Condición financiera de la institución, posición financiera del Banco, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con la propiedad o la administración, en caso de que existieran.
- 9.2 Opinión anual del Comité de Auditoría sobre la institución, sobre la suficiencia de los sistemas de control internos vigentes en la entidad y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos.
- 9.3 Nivel de Riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos, (mapa institucional de riesgos en el que se evidencien los diferentes tipos de riesgos, de manera especial los riesgos de crédito, mercado y liquidez y operativo) así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones.
- 9.4 Aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros. Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los cliente, aquellas resueltas por la institución y las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control.
- 9.5 Lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones y compensaciones para miembros del Directorio y ejecutivos de primera y segunda línea.
- 9.6 Lineamientos vigentes y aplicación del Código de Ética y la Política de Resolución y manejo de conflictos de interés.
- 9.7 Conocimiento del informe del Defensor del Cliente.

Artículo 10.- Memorias Anuales

El Directorio del Banco del Austro pondrá en conocimiento de la Junta General de Accionistas y demás grupos de interés, a más de la información señalada anteriormente que se mantendrá para consulta en cualquier momento la siguiente:

- 10.1 El marco de estrategias, objetivos, políticas y límites de tolerancia al riesgo que el Banco hubiera asumido o asumirá. Los límites deberán referirse a: concentración de captaciones y colocaciones, nivel de capital, calidad de cartera, calidad de servicio, niveles de remuneración y los casos presentados ante el Comité de Ética.
- 10.2 Informe de Gestión Institucional o Administrativo
- 10.3 Estados Financieros Auditados
- 10.4 Balance General Individual
- 10.5 Estado de Resultados Individual y Estado de Cambios en el Patrimonio Individual
- 10.6 Situación o Detalle de Utilidades
- 10.7 Informe de Auditor Externo y Auditor Interno
- 10.8 Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo
- 10.9 Informe de Comité de Ética
- 10.10 Informe de cumplimiento de la Política Retributiva.
- 10.11 Informe del Programa de Educación Financiera
- 10.12 Informe del Oficial de Cumplimiento
- 10.13 Informe del Defensor del Cliente.

CAPITULO 4: DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Artículo 11.- Sobre la Junta General de accionistas

El Gobierno del Banco del Austro se ejercerá a través de la Junta General de Accionistas, que es su Órgano Supremo y se considerará legalmente constituida, cuando los accionistas hubieren sido legalmente convocados y se encuentren reunidos con el quórum legal establecido en el Estatuto y Reglamento General de Junta de Accionistas vigentes.

La relación del Banco del Austro con sus accionistas responde a los principios de igualdad de trato entre accionistas, transparencia y suministro de amplia y continua información, para que todos ellos puedan conocer de manera precisa la situación del Banco del Austro y ejercer plenamente sus derechos.

La Junta General de Accionistas, constituida con arreglo a lo dispuesto en las Leyes vigentes, el Estatuto Social, los Códigos y Reglamentos representará a todos los accionistas y ejercerá los plenos derechos del Banco, siendo sus decisiones ejecutivas y obligatorias para todos los accionistas, incluso para los que hayan votado en contra de las mismas y los que no hayan asistido a la reunión.

El Directorio promoverá la participación informada de los accionistas en las Juntas Generales y facilitará que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley, el Estatuto Social y el Reglamento de Junta General de Accionistas.

Artículo 12.- Funcionamiento de la Junta General de accionistas

La Junta General de Accionistas del Banco del Austro basará su funcionamiento de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Junta de Accionistas, en el Estatuto social y en la normativa legal vigente aplicable.

La Juntas Generales de Accionistas deberá tener presente las siguientes reglas principales:

- 12.1 La Junta General Ordinaria se reunirá, dentro de los noventa días posteriores a la finalización del ejercicio económico, en la forma y para los efectos determinados en la normativa legal vigente con el fin de conocer y resolver sobre el Informe del Directorio relativo a la marcha del negocio, de los estados financieros, distribución de utilidades, los informes del Auditor Interno, y Externo; y todos los puntos que consten en la respectiva convocatoria.
- 12.2 La Convocatoria: Se realizará en uno de los diarios de mayor circulación nacional, con ocho días de anticipación por lo menos a la fecha señalada para la reunión. La Convocatoria contendrá todas las especificaciones establecidas en la normativa legal vigente como determinación del lugar, día, hora, objeto de la reunión y estará suscrita por el Presidente del Directorio o Gerente General.
- 12.3 El derecho a voto: Los accionistas tendrán derecho a voto en las Juntas Generales en proporción al valor pagado de sus acciones. Cada acción pagada dará derecho a un voto. En lo referente a comparecencias especiales, representación y otorgamiento de poderes que los accionistas pueden conferir para votar en las juntas generales se estará a lo dispuesto en la normativa vigente aplicable.
- 12.4 Las Resoluciones: Las decisiones se adoptarán por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría numérica. Las resoluciones de la Junta General de Accionistas son obligatorias desde el momento en que las adopte válidamente ese órgano; pero para aprobarlas será necesario que el acta esté debidamente firmada, sin perjuicio de que dicha prueba pueda producirse por otros medios idóneos.
- 12.5 La Junta General de Accionistas será presidida por el Presidente del Directorio y a falta de éste, por el Vicepresidente. Si el Vicepresidente también faltare, presidirá la Junta uno de los miembros del Directorio en orden de elección.

Artículo 13.- Atribuciones de la Junta General de Accionistas

Las principales atribuciones de la Junta General de Accionistas constan detalladas en su respectivo Reglamento, en el Estatuto Social y en las leyes aplicables a la materia:

Podemos resaltar las siguientes:

- 13.1 Elegir y remover a los Directores principales y suplentes de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social, en el Reglamento de Junta General y la normativa vigente aplicable;
- 13.2 Conocer y resolver sobre el informe del Directorio relativo a la marcha del negocio, el informe de Administración Integral de Riesgos en el que se detallan los riesgos asumidos por la entidad y las acciones que se han tomado para minimizarlos a fin de conseguir adecuados estándares de administración de los mismos, los estados financieros y distribución de utilidades, el informe del auditor externo y el informe del auditor interno;
- 13.3 Aprobar la política referente al nivel de remuneraciones y compensaciones del Directorio y la Alta Gerencia.
- 13.4 Acordar las reformas al Estatuto Social del Banco del Austro;
- 13.5 Decidir sobre el aumento o disminución del capital social autorizado o la disminución del capital suscrito o pagado, la disolución o liquidación del Banco, fusión, escisión o traspaso de la totalidad de activos del Banco;
- 13.6 Aprobar el aumento del capital autorizado;
- 13.7 Resolver sobre la prórroga del plazo de duración del Banco o sobre su liquidación anticipada;
- 13.8 Elegir al Auditor Externo;
- 13.9 Elegir al Auditor Interno;
- 13.10 Elegir al representante que integrará el Comité de Ética y Retribuciones, con sus respectivos suplentes;
- 13.11 La Junta General de Accionistas, como instancia de fijación de objetivos y estrategias, podrá delegar al Directorio para que formule dichos objetivos y estrategias.

Artículo 14.- Sobre el Directorio

Sin perjuicio de las facultades de la Junta General de Accionistas, el Directorio es el principal órgano de administración del Banco. Es la principal instancia de Gobierno Corporativo.

El Directorio centra sus actuaciones en la función general de dirección, supervisión y control de la entidad, en su calidad de principal órgano administrativo establecerá las políticas generales y los objetivos estratégicos de la institución.

El criterio que ha de gobernar en todo momento la actuación del Directorio, es el desarrollo y crecimiento del Banco, así como la creación de valor para el conjunto de accionistas con criterios de sostenibilidad y visión de largo plazo.

El Directorio promoverá que la dirección de la empresa persiga el desarrollo y crecimiento del Banco según lo indicado en el párrafo anterior y que tenga los incentivos correctos para hacerlo.

La creación de valor, en interés de los accionistas necesariamente habrá de desarrollarse por el Directorio respetando las exigencias impuestas por el ordenamiento jurídico, cumpliendo de buena fe los contratos y compromisos concertados con los clientes, trabajadores, proveedores, financiadores y otros grupos de interés del Banco y, en general, observando una responsable conducción de los negocios y en definitiva las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

Artículo 15.- Conformación del Directorio

El Directorio de la Institución está integrado por cinco Directores Principales elegidos por la Junta General de Accionistas, que además elegirá igual número de suplentes. Los Directores Principales y Suplentes durarán dos años en el ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente; continuarán en sus cargos, aún vencido el periodo de su elección, hasta que sean legalmente reelegidos o designados sus sucesores. Para la designación de Directores Principales y suplentes, se garantiza el derecho de las minorías, de acuerdo a las normas vigentes.

Artículo 16.- Funcionamiento del Directorio

El Directorio del Banco del Austro basará su funcionamiento en el Reglamento de Directorio, Estatuto social y demás normativa aplicable. El Directorio sesionará en el domicilio principal del Banco, cuantas veces considere necesarios, pero no menos de una vez por mes. El Presidente o quien haga sus veces convocará oportunamente a sus miembros por escrito o mediante correo electrónico debidamente cursado a los Directores. La convocatoria podrá ser suscrita o remitida por el Secretario del Directorio, por delegación de la autoridad convocante.

Artículo 17.- Deberes y Derechos de los Directores

Los principales derechos y deberes de los Directores, se encuentran especificados en el Reglamento de Directorio, en el Estatuto Social y en la normativa legal vigente, siendo estos:

17.1 Deberes:

Deber de diligencia.- Los Directores cumplirán los deberes establecidos en la normativa vigente, Reglamentos y el Estatuto Social, con el propósito de tener presente la protección de los intereses del público;

Deber de lealtad.- Los Directores deberán obrar de buena fe en interés del Banco del Austro S.A., con la honestidad y escrupulosidad del gestor de negocios ajenos. No podrán servirse del nombre de la Institución o de su cargo en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas;

Deber de comunicación y tratamiento de los conflictos de interés.- Los directores deberán comunicar a los cuerpos colegiados cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener frente al interés general del Banco del Austro S.A. En caso de existir conflicto de interés en algún tema que se presente al Directorio o en los comités en que participe, el director deberá abstenerse de votar;

Deber de no competencia.- Los directores comunicarán la participación accionarial que tuvieran en el capital de las entidades de la competencia, así como los cargos y las funciones que ejerzan en las mismas; (Las disposiciones del inciso precedente no se aplicarán para el caso de los grupos económicos y/o financieros)

Deber de secreto y confidencialidad.- Los directores en el ejercicio de su cargo y después de cesar en él, deberán guardar secreto de todo tema, asunto o aspecto de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia del ejercicio de su cargo, conforme lo establece la normativa legal vigente;

17.2 Derechos:

Derecho al uso de los activos.- Los directores no podrán utilizar o disponer para su uso personal los activos del Banco del Austro S.A., ni tampoco valerse de su posición para obtener una ventaja de carácter económico o patrimonial; y,

Derecho de información.- Para el adecuado desempeño de sus funciones, los directores podrán exigir información sobre cualquier aspecto del Banco del Austro S.A., examinar los estados financieros, registros, documentos, contactar con los responsables de las distintas gerencias, salvo que se trate de información confidencial. Asimismo, podrán disponer de información acerca de los asuntos a tratar en cada sesión del Directorio.

Artículo 18.- Atribuciones de los Directores

Las atribuciones de los Directores, se encuentran detallados en el Reglamento de Directorio, en el Estatuto social y en la normativa correspondiente, siendo las más relevantes:

- 18.1 Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero Libro I, las regulaciones de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas de la Superintendencia de Bancos, las Resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.
- 18.2 Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de Bancos referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones e iniciativas sobre la marcha de la entidad.
- 18.3 Velar por el cumplimiento y aplicación de las recomendaciones y regularización de observaciones efectuadas por los distintos organismos de control.
- 18.4 Analizar y aprobar las políticas de la entidad, controlar su ejecución y los informes de riesgo.
- 18.5 Aprobar los reglamentos internos, manuales y demás normativa interna.
- 18.6 Ordenar dirigir y regular las operaciones del Banco y en general el giro de sus negocios.
- 18.7 Aprobar o reformar el presupuesto anual del Banco, que será sometido a su consideración por el Gerente General.
- 18.8 Garantizar la información interna y externa sobre actividades financieras, operativas y de cumplimiento.
- 18.9 Velar por que existan canales de comunicación eficientes para asegurar que todo el personal conozca las políticas de la institución.
- 18.10 Vigilar la eficiencia global del control interno.
- 18.11 Nombrar y remover al Gerente General, Gerentes Generales Adjuntos, Subgerente General, Procurador General, Responsable del Área de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos, Oficial de Cumplimiento titular y a su respectivo suplente; y a los miembros de los Comités Normativos.
- 18.12 A propuesta del Gerente General, nombrar y remover a otros Gerentes del Banco.
- 18.13 Examinar la gestión del Gerente General y más funcionarios del Banco.
- 18.14 Estudiar las cuentas, balances, situación financiera, el diagnóstico de riesgo y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico y otros documentos preparados por el Gerente General y demás funcionarios, así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estimen apropiadas, acompañado de su propio informe de labores.
- 18.15 Aprobar las operaciones activas y contingentes que individualmente excedan del dos por ciento (2%) del patrimonio técnico y sus garantías, y conocer las operaciones pasivas que superen dicho porcentaje.
- 18.16 Supervigilar la contabilidad ordenando los cambios que en ella deban efectuarse de considerarlo necesario.
- 18.17 Decidir sobre la apertura, cierre o traslado de sucursales, agencias, ventanillas de extensión u oficinas de representación en el país y en el exterior.
- 18.18 Revisar información relacionada a la liquidez del Banco y fiscalizar la caja, cartera, cédulas y valores, por lo menos una vez cada 6 meses, o cuantas veces estime necesario por sí o por delegación.
- 18.19 Autorizar la compra o venta de bienes inmuebles, así como hipotecarlos y en general, gravarlos de cualquier forma, cumpliendo previamente con las disposiciones legales correspondientes.
- 18.20 Presentar a consideración de la Junta General de Accionistas un informe anual sobre la marcha de los negocios del Banco y la propuesta sobre la distribución de utilidades.
- 18.21 Presentar proyectos de reforma del Estatuto Social del Banco del Austro S.A.,
- 18.22 Absolver las consultas que sometan a su consideración el Presidente o Vicepresidente del Directorio, el Gerente General, Gerentes Generales Adjuntos, Subgerente General, Procurador General y el Auditor Interno.
- 18.23 Resolver los aumentos del capital suscrito hasta los límites del capital autorizado y aprobar la suscripción y pago de los aumentos de capital.
- 18.24 Resolver el pago de dividendos anticipados de conformidad con la normativa legal vigente.
- 18.25 Aplicar la política y la escala recomendada por el Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General para fijar las remuneraciones y compensaciones.
- 18.26 Designar peritos valuadores y a la firma calificadora de riesgos, sujetos a calificación previa por parte de la Superintendencia de Bancos.
- 18.27 Presentar a la Junta General de Accionistas la terna propuesta por el Comité de Auditoría para la designación de auditores externos e interno, las cuales deberán estar previamente calificadas por la Superintendencia de Bancos.
- 18.28 Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna y externa, referente al cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluyendo el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, y disponer el cumplimiento de las recomendaciones contenidas.
- 18.29 Presentar los informes que le sean requeridos por los organismos de control.
- 18.30 Aprobar y reformar el Código de Ética, incluyendo las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento de las disposiciones vigentes sobre prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.
- 18.31 Aprobar y reformar el Código de Buen Gobierno Corporativo.
- 18.32 Velar por el cumplimiento estricto de las políticas y lineamientos de la buena práctica del gobierno corporativo.
- 18.33 Hacer conocer a la Junta General un informe detallado sobre las buenas prácticas de gobierno corporativo.
- 18.34 Conocer los informes emitidos por los Comités Normativos.
- 18.35 Conocer y aprobar el "Programa de Educación Financiera"

- 18.36 Conocer y aprobar en enero de cada año “Plan de trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento”; así como el informe de esta unidad correspondiente al año inmediato anterior.
- 18.37 Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa al menos una vez, al finalizar cada semestre.
- 18.38 Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del “Programa de Educación Financiera”.
- 18.39 Informar anualmente a la Junta General de Accionistas, respecto de los resultados del “Programa de Educación Financiera”
- 18.40 Las demás que le asigne el Estatuto del Banco y la normativa vigente.

El Directorio pondrá énfasis en la aprobación de estrategias y políticas sobre gestión de riesgos, y se asegurará que la Alta Gerencia se encuentre monitoreando la efectividad de los controles de riesgo, de igual manera vigilará que la entidad mantenga capital suficiente y acorde con el nivel de exposición de los distintos riesgos.

Artículo 19.- Requisitos para ser miembros del Directorio

Se considerará para el cargo de Director a personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- 19.1 Tener título universitario, en las áreas de derecho, economía, administración de empresas, finanzas, o en profesiones relacionadas con las funciones que desempeñarán.
- 19.2 Deberán tener experiencia de por lo menos tres años en áreas afines, o a falta de título universitario, deberán acreditar experiencia en campos relacionados o afines al manejo o conducción de instituciones del Sistema Financiero de mínimo cinco años de acuerdo a las exigencias de la normativa vigente.

Artículo 20.- Impedimentos para ser miembros del Directorio

No pueden ser Directores del Banco del Austro S.A.:

- 20.1 Gerente General, Gerentes Generales Adjuntos, apoderados generales, auditores internos y externos, y las personas naturales y jurídicas que realicen trabajos de apoyo a la supervisión y más funcionarios y empleados cualquiera sea su denominación del Banco del Austro S.A. y de sus empresas subsidiarias o afiliadas, en caso de existir.
- 20.2 Los directores, representantes legales apoderados generales, auditores internos y externos de otras instituciones de la misma especie, que el Banco.
- 20.3 Quienes estuvieren en mora de sus obligaciones por más de sesenta días con cualquiera de las Instituciones del Sistema Financiero.
- 20.4 Quienes en el transcurso de los últimos 5 años hubieren sido removidos por el Organismo de Control.
- 20.5 Quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen incurrido en castigo de sus obligaciones por parte de cualquier Institución Financiera.
- 20.6 Quienes en el transcurso de los últimos 60 días tengan obligaciones en firme con el S.R.I. o con el I.E.S.S.
- 20.7 Quienes estuviesen litigando contra el Banco.
- 20.8 Quienes hubiesen sido condenados por delito mientras penda la pena y hasta 5 años después de cumplida.
- 20.9 El cónyuge o conviviente o el pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; de un director principal o suplente o administradores del Banco.
- 20.10 Quienes por cualquier otra causa estén legalmente incapacitados. Las disposiciones contenidas en los numerales 3 y 4 de este artículo serán aplicables también a la personas jurídicas designadas, cuando alguno de sus socios o accionistas que representen al menos el 20% de su capital estén incurso en dichas inhabilidades.
- 20.11 Los Directores no podrán votar respecto de los asuntos en que tengan interés personal, ellos o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o afinidad. El Directorio decidirá por mayoría de votos, los casos en que se considere que un director tiene interés personal.
- 20.12 Reticencia en cumplir las disposiciones impartidas por el organismo de control.
- 20.13 Adulterar o distorsionar los estados financieros.
- 20.14 Obstaculizar las acciones de control.
- 20.15 Realizar operaciones que fomenten o comporten actos ilícitos.
- 20.16 Ejecutar actos graves que hagan temer por la estabilidad de la entidad.
- 20.17 Las demás establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa vigente.

Artículo 21.- Del Presidente

El Presidente del Directorio será el que fuere designado como primer Director Principal y durará dos años en el ejercicio de su cargo, pudiendo ser reelegido indefinidamente.

Artículo 22.- Atribuciones del Presidente

Las Atribuciones del Presidente se encuentran señaladas en el Reglamento del Directorio, en el Estatuto Social y las demás Leyes correspondientes.

Además de sus atribuciones como miembro del Directorio, le corresponde las siguientes:

- 22.1 Firmar las actas de las sesiones de la Junta General y las del Directorio.
- 22.2 Convocar a sesiones de Junta General de Accionistas y de Directorio en la forma prevista por la ley y el presente Estatuto.
- 22.3 Presentar a la Junta General Ordinaria de Accionistas a nombre del Directorio, su informe anual de labores, respecto de la marcha operativa y financiera, el cumplimiento de los objetivos institucionales y las posiciones de riesgo asumidas por la entidad.
- 22.4 Supervigilar la ejecución de las decisiones de la Junta General y del Directorio del Banco y realizar todo cuanto le concierne dentro del marco de la ley y este Estatuto.

Artículo 23.- Representación Legal

La representación legal de Banco del Austro S.A. corresponde al Gerente General, con todas las facultades que están determinadas en la ley y este Estatuto, debiendo actuar por subrogación el Subgerente General, y a falta de este el Gerente General Adjunto que designe el Directorio. El Procurador General tendrá también la representación legal del Banco con las facultades y atribuciones señaladas para el efecto en el Estatuto social.

El proceso de selección y contratación de Gerente General, Subgerente General, y Gerentes Generales Adjuntos del Banco del Austro debe ser coordinado por el Departamento de Talento Humano con una empresa consultora externa. El Directorio debe seleccionar al candidato idóneo de entre los profesionales que cumplan el perfil requerido en la normativa interna, y durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser indefinidamente reelegido.

Artículo 24.- Atribuciones del Gerente General

Las Atribuciones del Gerente General se encuentran contempladas en el Estatuto Social y en las Leyes correspondientes. Entre las principales están:

- 24.1 Velar por el cumplimiento de los planes de negocios, planes operativos, presupuestos, mecanismos de control y de gestión que soportan el plan estratégico, disponer los ajustes que se consideren necesarios para adaptar a la organización a los cambios del entorno económico que afecten al banco y someter a conocimiento y aprobación del Directorio.
- 24.2 Velar porque las operaciones de crédito, inversiones, operaciones pasivas, Contingentes y sus garantías, que el banco tiene con sus clientes, se enmarquen en lo que establece la normativa legal vigente y políticas internas y mantener informado al Directorio.
- 24.3 Dirigir la planeación estratégica del banco en coordinación con las gerencias nacionales y otros funcionarios que se estime necesario, enmarcado en la normativa legal vigente, disposiciones del directorio y de la junta general de accionistas y presentar al directorio para su aprobación.
- 24.4 Velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas, y observaciones y recomendaciones de los organismos de control, a través del área delegada para este fin.
- 24.5 Representar al banco ante toda clase de autoridades judiciales, políticas, administrativas y de control, con las facultades que le confieren la ley, los estatutos del banco y aquellas que señale el directorio.
- 24.6 Participar en las reuniones de los comités normativos e internos de los cuales es miembro.
- 24.7 Dirigir, administrar y fiscalizar las actividades del banco, ya sea directamente o mediante los funcionarios delegados, siguiendo los lineamientos establecidos por el directorio para alcanzar los objetivos estratégicos
- 24.8 Poner en conocimiento del directorio toda comunicación recibida de los organismos de control, relacionada con las actividades de la entidad; de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.
- 24.9 Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos estratégicos del Banco y para mantener en funcionamiento los sistemas de control interno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.
- 24.10 Presentar un informe anual al directorio sobre su gestión, para poner en su conocimiento el cumplimiento del plan estratégico, su avance o mejora sobre el posicionamiento que ha tenido la institución; así como las actividades relacionadas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.
- 24.11 Asegurarse de la entrega oportuna y confiable de la información solicitada por los Organismos de Control, así como la determinada en la normativa legal vigente.
- 24.12 Designar y remover a los funcionarios y empleados del banco cuyo nombramiento no corresponda a otro órgano de gobierno del banco, salvo que el directorio señale otro procedimiento para tales designaciones.
- 24.13 Informar al Directorio, al menos mensualmente, de las operaciones de crédito, inversiones, operaciones pasivas, contingentes y sobre sus garantías realizadas con una misma persona o personas relacionadas entre sí, que sean superiores al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico de la entidad.
- 24.14 Analizar, revisar y definir los lineamientos específicos del Programa de Educación Financiera y presentarlo para la aprobación del Directorio; así como realizar el seguimiento, proponer las acciones correctivas necesarias e informar a la alta administración su nivel de cumplimiento, en coordinación con el responsable designado del programa.

- 24.15 Presentar al Directorio proyectos de reglamentos o reformas a éstos.
- 24.16 Velar por el cumplimiento y disponer la aplicación de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, aprobado por el Directorio y Ministerio de Trabajo, cuando sea necesario.
- 24.17 Suscribir los documentos públicos o privados que fueren necesarios en representación del Banco.
- 24.18 Firmar los certificados provisionales y los títulos de acciones.
- 24.19 Todas los demás funciones y atribuciones que por la ley le corresponden.

CAPITULO 5: SOBRE LOS PROVEEDORES

Artículo 25.- Sobre la calificación y contratación de los Proveedores

Banco del Austro ha implementado políticas, procesos y procedimientos que aseguran la evaluación, calificación y selección de los proveedores.

Todos los proveedores deben cumplir con el proceso de calificación interna o externa, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos para el efecto. La calificación emitida tiene una vigencia de un año y en caso de que aplique, el proveedor debe renovar su calificación.

La contratación de proveedores está sujeta al cumplimiento normativo del proveedor de acuerdo al tipo y a la suscripción del contrato formal, que está a cargo de un Administrador de Contrato designado por el Banco.

Para los procesos críticos definidos por el Banco, se deberá calificar proveedores alternos que tengan la capacidad de prestar el servicio en iguales condiciones que el proveedor principal para mitigar el riesgo de dependencia en un sólo proveedor, y en los casos de proveedor único se debe solicitar al proveedor planes de continuidad probados.

Artículo 26.- Sobre el monitoreo y control de niveles de servicio

Banco del Austro ha implementado políticas, procesos y procedimientos que aseguran el control y monitoreo de los servicios contratados, mediante la evaluación, gestión y vigilancia de los mismos, a fin de garantizar que se cumplan en todo momento con los niveles mínimos de servicio acordados.

CAPITULO 6: PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 27.- Sobre el respeto a los Derechos de los usuarios financieros

Los Directores, Funcionarios y Empleados actuarán en beneficio de nuestros clientes apegados a los estándares de servicio al cliente difundidos por el Banco y con el compromiso de servir a la sociedad y de quienes individualmente la integran.

Demostrar permanentemente, el compromiso de expresar con transparencia, de manera precisa, oportuna, razonable, veraz, y completa a sus clientes y usuarios, las condiciones de las operaciones, asegurándose de que los productos y servicios ofrecidos han sido informados con claridad y que han sido entendidos a cabalidad, incluyendo precios y tasas, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.

El Banco se opone a cualquier tipo de influencia, presión o imposición que efectúen clientes para conseguir condiciones privilegiadas o excepcionales en los productos o servicios que brinda.

Artículo 28.- Código de Ética

Para mantener un ambiente adecuado de convivencia tanto dentro de la Institución, como con todos los grupos de interés, Banco del Austro ha emitido un Código de Ética que tiene como objetivo ofrecer a nuestros Accionistas, Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Empleados una guía específica acerca de la conducta profesional adecuada.

Artículo 29.- Principales Políticas Corporativas

Las políticas tienen por objeto orientar las acciones administrativas internas, que rigen las decisiones en el seno de la organización. Sin perjuicio de las políticas existentes y futuras, para el cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo se han desarrollado las siguientes:

29.1 Retribuciones

Las remuneraciones de los funcionarios del Banco de Austro S.A., son aprobadas por la Junta General de Accionistas, mediante la política respectiva, la misma que es propuesta por el Comité de Retribuciones.

La política de retribuciones establecida asegura y guarda concordancia con los principios de Gobierno Corporativo, la normativa ecuatoriana vigente y la ética, de manera que estén alineadas con la gestión prudencial de riesgos y estructurada bajo la consideración del horizonte de tiempo de éstos. Garantizan además el cumplimiento de criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables, incentivando tanto en la alta dirección, mandos medios y bajos un comportamiento ético en el cumplimiento de sus respectivas funciones. La presente política consta como Anexo No.1.

29.2 Rendición de Cuentas

La Política de Rendición de Cuentas tiene como principal objetivo transmitir a los diferentes grupos de interés, accionistas, socios, empleados y sociedad en general, mediante canales adecuados de información tanto interna como externa las diferentes acciones desarrolladas dentro del marco legal y ético por parte de los órganos de gobierno de la Organización, sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia la sociedad. La presente política consta como Anexo No. 2.

29.3 Transparencia Manejo y Acceso a la Información

La política de Manejo y Acceso a la Información tiene como objetivo garantizar el pleno acceso a la información y mantener la transparencia, acorde a los principios de Gobierno Corporativo, la normativa ecuatoriana vigente y la ética.

Garantizar niveles de seguridad para la información del Banco, buscando eliminar filtraciones y asegurando que únicamente sea conocida información fidedigna y autorizada por el Estatuto, Reglamentos, Códigos y la normativa ecuatoriana vigente y direccionada a cada grupo de interés según corresponda. La presente política consta como Anexo No. 3.

29.4 Conflicto de Interés

Banco del Austro tiene el compromiso de dirigir sus actividades de modo que el criterio comercial y la toma de decisiones por parte de sus colaboradores no se vean influidos por intereses personales ilícitos. Resolver los conflictos de interés en caso que se presenten entre los accionistas y la entidad controlada o con las entidades integrantes del grupo financiero.

Esta Política se aplica a todos los colaboradores. Esta política deberá considerar las relaciones de propiedad y gestión de los accionistas, socios, directores de la entidad o entidades integrantes del grupo financiero, que pueden generar conflictos de interés a fin de revelarlos. En ese sentido también será aplicable a este tema, el identificar la existencia de influencias significativas en las políticas financieras y de operación de las distintas compañías e integrantes del grupo financiero. La presente política consta como Anexo No. 4.

29.5 Riesgos

Las políticas generales y específicas que Banco del Austro mantiene, apoyarán a que los procesos partan del esquema de las tres líneas de defensa en la gestión de riesgos; para ello, el control de la alta gerencia tiene como finalidad ser el filtro inicial como primera línea de defensa, pasando a la supervisión de riesgos, controles y cumplimiento como segunda línea; y, finalmente la unidad de Auditoría Interna como tercera línea, estas tres instancias tienen como responsabilidad principal, asesorar al Gobierno Corporativo a fin de que el Banco cumpla los objetivos estratégicos.

Las políticas específicas para cada uno de los riesgos (Crédito, Mercado, Liquidez, Operativo y Lavado de Activos), se encuentran descritas dentro de los manuales propuestos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y aprobados por el Directorio.

29.6 Política de Sucesión

La planificación de la sucesión de los principales administradores es un elemento clave del Buen Gobierno Corporativo del Banco, tendiente a asegurar en todo momento una transición ordenada en su liderazgo; por lo que el Banco del Austro se compromete a:

- Diseñar y mantener a través del Departamento de Talento Humano un Plan de Sucesión para identificar al personal que cuente con competencias y aptitudes similares o que puedan ser desarrolladas mediante métodos de entrenamiento y capacitación hasta lograr el perfil requerido del funcionario que ocupa el cargo clave.
- Implementar un plan de formación y desarrollo específico, el mismo que debe contener todos los espacios requeridos en los que la persona pueda fortalecer las competencias necesarias con el fin de cubrir las exigencias del cargo meta.
- Dar prioridad a sus colaboradores en las oportunidades laborales que se presenten, evidenciando que los conocimientos, experiencia y habilidades de los mismos serán valorados imparcialmente

En caso de ausencia o indisponibilidad del personal principal y priorizando al personal crítico, ante eventos de fuerza mayor y emergencias, los sucesores o backups actuarán y asumirán las responsabilidades asignadas al principal.

El Directorio del Banco del Austro es responsable de aprobar el Plan de Sucesión, que aplica para los cargos que se encuentran dentro del nivel jerárquico “Estratégico” según lo establecido en el Manual Orgánico Funcional.

Los Directores serán designados, reelegidos o ratificados por la Junta General de conformidad con las previsiones contenidas en las leyes pertinentes y en el Estatuto Social. La propuesta de nombramiento debe recaer en personas de reconocida solvencia personal y profesional, con suficiente capacidad de dedicación al cargo y sin intereses incompatibles con el mismo.

La Junta General de Accionistas velará especialmente porque en la selección de las personas que hayan de desempeñar el cargo de Director, se realice acorde con las exigencias establecidas en la normativa legal vigente.

29.7 Continuidad de Negocio

El Banco del Austro, a través de la implementación de estrategias de Continuidad del Negocio, mejora la habilidad para responder exitosamente ante eventos de interrupción de sus procesos de negocio, para continuar prestando sus servicios en niveles considerados como aceptables, brindando así estabilidad al sistema financiero del país y confianza a la sociedad en general. La estrategia de Continuidad del Negocio apalanca el slogan actual del Banco: “Más Ágil, Más Seguro”

Los procesos de Continuidad del Negocio establecen las actividades a realizar durante y después de que se presente un evento disruptivo, de tal forma que se pueda actuar ordenadamente ante su materialización. De igual manera, establecen las acciones a realizar antes de que se presente un evento que pueda afectar la continuidad de las operaciones del Banco.

El objetivo del Plan de Continuidad del negocio a través de sus políticas es definir los lineamientos, actividades y responsabilidades, que permitan:

- * Minimizar el impacto en las personas, personas, tecnología e infraestructura, ante la materialización de un riesgo que genera la interrupción de la operación.
- * Responder, recuperar y restaurar el nivel de operación predefinido después de una interrupción.

El Comité de Gestión de Crisis será quien dispone las acciones inmediatas para atender las emergencias que se puedan presentar relacionado con eventos internos y/o externos (pandemias, desastres naturales, entre otros), precautelando principalmente la vida e integridad de los colaboradores del Banco y brindando los recursos necesarios a fin de garantizar la continuidad de las operaciones. Dicho estamento informará al Comité de Continuidad del Negocio, Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio del Banco, respecto a las acciones tomadas ante los eventos presentados.

El alcance va desde las acciones planeadas a ejecutar durante un evento disruptivo, hasta la recuperación integral de los procesos críticos y medianamente críticos.

Artículo 30.- Estrategia Banca Sostenible Banco del Austro S.A.-

El objetivo principal de la Strategic es fortalecer el desempeño económico, ambiental y social de Banco del Austro, garantizando su alineamiento con estándares internacionales y marco normativo del sector financiero, a fin de promover una gestión eficiente de los recursos, la provisión de un servicio de calidad con altos estándares éticos posibilitando mayor competitividad y posicionamiento ante inversionistas.

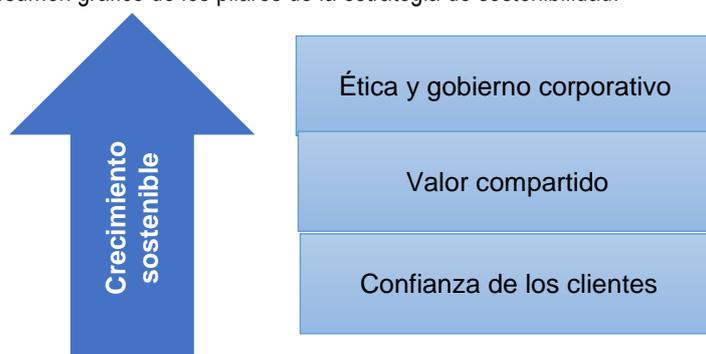
Pilares de la estrategia de banca sostenible:

Tomando en cuenta la planificación estratégica de Banco del Austro, las tendencias del sector y las iniciativas que se han venido desarrollando, se consideran los siguientes pilares para la estrategia:

- ✓ **Crecimiento sostenible:** abarca el propósito de crecimiento en el mercado por parte de Banco del Austro, desde el cual también se impacta en la **bancarización e inclusión financiera** con un foco en el empoderamiento financiero de las mujeres como parte de la incorporación de un enfoque de **finanzas sostenibles** en la estrategia de largo plazo de la empresa.

- ✓ **Ética y gobierno corporativo:** la **ética y cumplimiento normativo** son esenciales para lograr el crecimiento sostenible en Banco del Austro. Sobre la base de las políticas, lineamientos y herramientas que existen en el banco, la estrategia se basa en un alto desempeño en el ámbito de gobierno corporativo y en garantizar la **transparencia** de las buenas prácticas entre los colaboradores, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Este pilar se encuentra en cumplimiento con la Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero¹, artículo 16-iii, que señala que las entidades controladas deberán garantizar que se implementen mecanismos adecuados para detectar y combatirla corrupción mediante los cuales se disponga indebidamente de dinero de los consumidores; investigar tales hechos en forma inmediata para detectar posibles responsables internos y en caso de haberlos adoptar las acciones legales y aplicar las sanciones que correspondan. En el marco de los mecanismos a adoptar, las prácticas de gobierno corporativo contribuyen a la prevención y gestión de conflictos de intereses, a la transparencia y rendición de cuentas, al control de las operaciones y gestión de riesgos éticos por parte de los órganos de la dirección y alta gerencia.
- ✓ **Valor compartido:** desde el enfoque de valor compartido, el Banco del Austro desarrolla acciones para **fortalecer las capacidades** no solo de sus trabajadores sino también de la sociedad en general a través del programa de **educación financiera**. De igual manera, se incorpora el enfoque de **ecoeficiencia** no solo como una oportunidad para reducir el impacto ambiental de las actividades del banco sino sobre todo para transferir buenas prácticas ambientales para los colaboradores y sus familias, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Este pilar se encuentra en concordancia con la Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero, artículo 13, que establece que las entidades controladas procurarán brindar una adecuada educación financiera para que los consumidores financieros y o beneficiarios, según el caso, adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras públicas y privadas, y las de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y comerciales.
- ✓ **Mantener la confianza de nuestros clientes:** la sostenibilidad del banco está garantizada por la certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrece Banco del Austro y el valor agregado que va más allá de la venta de sus servicios explícitamente. Por ello, se propone que la estrategia de sostenibilidad se enlace con el fortalecimiento de la **reputación** del banco, incorporando la **digitalización** como una herramienta fundamental para el acercamiento con el usuario. Banco del Austro aprovechará la integración de canales digitales y medios virtuales para asegurar que la información otorgada a los consumidores financieros y/o beneficiarios este guiada por principios de comunicación transparente, clara, veraz y oportuna en concordancia con el artículo 12 de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero.

A continuación, un resumen gráfico de los pilares de la estrategia de sostenibilidad:



Beneficios de contar con una Estrategia de Banca Sostenible

- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Acceso a inversionistas responsables, incluyendo una base de datos más amplia y diversa.
- Involucramiento y compromiso de los colaboradores.
- Eficiencia en el uso de los recursos.
- Posicionamiento entre los clientes y opinión pública como un banco referente.

Artículo 31.- Sobre los Comités

Comités Normativos e Internos:

La Junta General y el Directorio y la Gerencia General, en lo que a cada uno le corresponda, designará a los miembros que conformarán los Comités Normativos de acuerdo a las disposiciones dictadas por los Organismos de Control; y, los Comités Internos de acuerdo a las necesidades que considere la Administración, los cuales se remitirán a las disposiciones legales vigentes, a sus respectivos reglamentos; y, en lo que fuere pertinente, a lo que disponga la administración del Banco del Austro.

Para la designación de los representantes del Directorio a los distintos comités se tendrán presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de cada Director en las materias relativas a las funciones que debe desempeñar cada Comité.

El Directorio aprobará el Reglamento de funcionamiento de cada uno de los Comités donde constarán asuntos relacionados con el proceso formal para su conformación, su gestión, funciones y atribuciones.

Entre los principales Comités que apoyan la Gestión del Gobierno Corporativo están:

➤ **Comité de Ética:**

El principal objetivo del Comité es establecer los lineamientos para la aplicación del Código de Ética vigente del Banco del Austro S.A. El Comité de Ética estará conformado por:

- Representante(s) de los accionistas; con voz y voto
- Representante(s) de la administración; con voz y voto (quien lo presidirá)
- Representante(s) de los empleados. con voz y voto.

El o la persona Responsable del área de Talento Humano actuará como secretario(a)

Cada una de las partes debe ser representada por al menos un miembro. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes, quienes, en forma previa a ejercer sus funciones, deberán ser calificados por la Superintendencia de Bancos.

Los miembros del comité deberán cumplir con los mismos requisitos y no encontrarse incursos en las prohibiciones para ser calificado como miembro del directorio.

Entre sus principales atribuciones están:

- a) Establecer el contenido del código de ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberá situar las restricciones en la actuación de los empleados;
- b) Establecer la política o procedimiento con el fin de evitar vicios o conflictos de interés;
- c) Conocer y vigilar la aplicación de las sanciones ante incumplimientos de acuerdo a la normativa interna establecida.
- d) Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas y público en general a través de la página web del Banco del Austro.
- e) Analizar los casos de incumplimiento presentados, de acuerdo a la documentación correspondiente y/o informes e investigaciones realizados por el personal autorizado de la institución o consultivos. El Comité de Ética podrá, además, en base a los casos evaluados y resueltos, ampliar, modificar o adoptar principios normativos que refuercen la operatividad efectiva de las políticas y procedimientos.

➤ **Comité Retribuciones:**

El principal objetivo es administrar la política retributiva y su aplicabilidad en el proceso de análisis, aprobación, implementación y seguimiento de las remuneraciones de los ejecutivos y miembros del Directorio del Banco.

El Comité de Retribuciones está conformado por:

- 2 Miembros del Directorio; (Voz y Voto)
- Representante de la Junta General de Accionistas; y, (Voz y Voto) (Presidente)
- Gerente General o Representante Legal. (Voz y Voto)
- Secretaría del Comité.

Entre las principales funciones del Comité están:

- a) Vigilar la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos; cuando se trate de la fijación de la remuneración del gerente general, administrador principal o representante legal éste no podrá pronunciarse.
- b) Proponer a la junta general la política sobre la cual se constituirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los empleados, ejecutivos y miembros del Directorio, de manera que la política y la escala recomendada para la aprobación de la junta general de accionistas guarde consistencia con los niveles de riesgo prudenciales definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos, y cumplan con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten a la sostenibilidad de la entidad, o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera de la entidad.
- c) Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos, para que esté en armonía con la cultura, los objetivos, la estrategia y el entorno de control, según consten en la formulación de la política retributiva.
- d) Incorporar, en el informe anual de labores que presenta el presidente del directorio a la junta general ordinaria de accionistas, un acápite sobre el nivel de cumplimiento de la política de retribuciones. Cuando se produzca un hecho relevante, éste deberá ser puesto en conocimiento del directorio, en forma inmediata.

➤ **Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

Tiene como finalidad establecer esquemas eficientes y efectivos de Administración y Gestión de todos los riesgos (Mercado, Crédito, Liquidez, Operativo, Tecnológico y Legal) a los que se encuentran expuestos en el desarrollo del negocio. Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes de gestión integral de los riesgos y de manera específica en los identificados en la actividad que efectúa la entidad; y de proponer los límites de exposición de éstos.

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco del Austro S.A. está integrado por:

- Miembro del Directorio, que no sea miembro del Comité de Auditoría, que lo presidirá;
- El Gerente General, o en ausencia del mismo podrá actuar como delegado el funcionario de alta gerencia designado por éste, al efecto tal delegación constará en la pertinente comunicación que reposará en la Secretaría del Comité, no obstante, dicha delegación podrá ser revocada y comunicada oportunamente por el Gerente General; y
- El Gerente Nacional de Riesgo Integral.

El número de miembros del Comité puede ampliarse en proporción con la naturaleza, complejidad y volumen de los negocios, operaciones y actividades desarrolladas por el Banco.

El Comité deberá contar con la participación de especialistas de cada uno de los riesgos, si los hubiere; los funcionarios responsables de las áreas de negocios; y, otros que se consideren funcionarios vinculados con los temas a tratarse. Ninguno de estos funcionarios tendrá derecho a voto.

El Comité tendrá las funciones y atribuciones señaladas en la normativa legal vigente, así como por las particulares señaladas en el presente Reglamento.

Entre sus principales funciones están:

- a) Evaluar y proponer para aprobación del Directorio las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral de riesgos y de cada uno de los riesgos; así como las propuestas o reformas correspondientes.
- b) Aprobar los manuales de procedimientos y metodologías de administración integral de riesgos, cuando exista delegación del Directorio.
- c) Asegurarse de la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración integral de riesgos y de cada uno de los riesgos, e informar al Directorio al menos de forma mensual.
- d) Informarse y tomar acciones correctivas respecto de la efectividad, aplicación y conocimiento por parte del personal del Banco de las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías fijados para cada uno de los riesgos.
- e) Evaluar y proponer para aprobación del Directorio los límites específicos apropiados por exposición de cada riesgo.
- f) Poner en conocimiento del Directorio los cambios repentinos en el entorno económico que genere un aumento en la exposición a alguno de los riesgos, o por cualquier asunto que a criterio del Comité de Administración Integral de Riesgos sea necesario tratar en dicho cuerpo colegiado.
- g) Remitir al Directorio para su aprobación el informe trimestral de riesgo.

➤ **El Comité de Auditoría**

El principal objetivo del Comité es brindar asesoría y consulta al Directorio, para asegurar apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la institución; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia institución.

El Comité de Auditoría del Banco del Austro, estará conformado por:

- Dos miembros del H. Directorio;
- Miembro externo;

Participarán en el Comité de Auditoría con voz informativa: el Gerente General o su delegado previamente designado, el Auditor General, un tercer funcionario que designe el Directorio. Se podrá contar además con la participación del auditor externo y otros funcionarios que se considere pertinente, también con voz, pero sin voto.

El Comité designará a su Presidente de entre aquellos de sus miembros que acrediten la condición de Directores. El Secretario (a) del Comité será el mismo del Directorio.

Los miembros del Comité no tendrán ninguna participación en la gestión operativa o de negocios del Banco y de las entidades integrantes del grupo financiero. El miembro externo seleccionado por el Directorio deberá ser profesional experto en finanzas, tener adecuados conocimientos de auditoría y estar capacitado para interpretar estados financieros; previa su posesión deberá contar con la calificación otorgada por el Organismo de Control para lo cual debe cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente. La designación de los miembros del Comité será por un período de tres años.

Entre las principales funciones del Comité de Auditoría están:

- a) Proponer al directorio la terna de auditores internos y externos para que la junta general de accionistas correspondiente, nombre al auditor interno o externo.
- b) Proponer al Directorio, la nómina para la elección de la calificadora de riesgos.
- c) Informarse sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, entendiéndose como controles internos, los controles operacionales y financieros establecidos, para dar transparencia a la gestión de la administración y buscar desalentar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno.
- d) Coordinar las actividades entre los órganos integrantes del sistema de control interno para incrementar la eficiencia, eficacia y economía del control, evitando superposiciones o reiteración de acciones.
- e) Asegurarse de la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna.
- f) Aprobar los planes anuales de auditoría interna; y, vigilar su cumplimiento.
- g) Conocer el Informe trimestral de Contraloría General respecto al seguimiento de las observaciones derivadas de los entes de control internos y externos.

➤ **Comité de Cumplimiento**

El principal objetivo del Comité es adoptar medidas de control, orientadas a proteger al Banco y de prevenir el lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo, en los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en esta materia, por parte de todos y cada uno de los directivos, funcionarios y empleados del Banco.

El Comité de Cumplimiento está conformado por:

- Un miembro del Directorio
- Representante Legal o su delegado
- Gerente Oficial de Cumplimiento
- Gerente Nacional de Operaciones o su delegado
- Gerente Nacional de Riesgo Integral o su delegado
- Gerente Nacional de Negocios o su delegado
- Máxima autoridad del área Legal o su delegado
- Auditor General

Todos los miembros, permanentes o sus delegados, tendrán voz y voto, excepto el Auditor General, quien no tendrá derecho a voto. Los delegados deben pertenecer a la misma unidad y contarán con el mismo poder de decisión y responsabilidad que sus delegantes y deberán ser nombrados por un periodo que dé continuidad en el conocimiento y toma de decisiones. De ser necesario, se podrá invitar a otros funcionarios o empleados que aporten significativamente

en el desarrollo de ciertos puntos del orden del día, en los que se traten situaciones particulares, los mismos que serán convocados en calidad de invitados, únicamente con voz informativa.

Entre las principales funciones del Comité de Cumplimiento están las siguientes:

- a) Analizar y pronunciarse sobre los informes de operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas, reportadas por el Gerente Oficial de Cumplimiento, para, de ser el caso, trasladarlos a conocimiento de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), en el plazo dispuesto, dejando expresa constancia en la respectiva acta de la decisión tomada por cada uno de los miembros;
- b) Proponer al Directorio para su aprobación, el Manual de Control Interno para la Administración de Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo y el acápite de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo del Código de Ética, y sus actualizaciones;
- c) Aprobar las metodologías, modelos e indicadores cualitativos, cuantitativos, matrices, y más instrumentos o herramientas para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, así como para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas, presentadas por las unidades de Cumplimiento y Riesgos;
- d) Aprobar el informe presentado por el Gerente Oficial de Cumplimiento, sobre el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, para la creación de nuevos productos y servicios;
- e) Informar al Directorio, al menos semestralmente, respecto de las resoluciones tomadas y su seguimiento, o cuando exista una resolución importante para su conocimiento o decisión;
- f) Realizar permanentemente el seguimiento de cada una de las etapas y elementos de la ARLAFTD, en especial sobre la matriz de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, enfatizando en las acciones adoptadas para la mitigación del riesgo del Banco, cuyos resultados deberán ser informados al menos semestralmente al Directorio;
- g) Recibir, analizar y pronunciarse, sobre cada uno de los puntos que contengan los informes mensuales y anuales del Gerente Oficial de Cumplimiento, emitiendo las recomendaciones y correctivos del caso, cuyo seguimiento deberá constar en las actas del Comité.

➤ **Comité de Gobierno Corporativo**

Banco del Austro S.A ha conformado el Comité de Gobierno Corporativo, como órgano de apoyo al Directorio para la aplicación de los Principios de Buen Gobierno Corporativo dispuestos en la normativa vigente, así como la adopción y seguimiento a los principios de transparencia y lineamientos básicos de responsabilidad social, procurando su operatividad y la mejora en las buenas prácticas de los mismos; y, como soporte en la toma de decisiones inherentes a la definición de estrategias y gestión del Gobierno Corporativo.

El Comité de Gobierno Corporativo, está integrado por un miembro del Directorio, quien lo presidirá; el Gerente General o su delegado; el Procurador General o su delegado; el Contralor General; el Gerente Nacional Administrativo; el Gerente Nacional de Riesgo Integral; el Gerente Nacional de Talento Humano; el Gerente de Mercadeo; y el Coordinador(a) de Gobierno Corporativo quien actuará como secretario(a).

El Comité de Gobierno Corporativo cuenta con su respectivo reglamento aprobado por el Directorio, el mismo que además de su conformación y atribuciones, contempla otros aspectos inherentes a su funcionamiento; el Comité no sustituye la responsabilidad que le corresponde al Directorio y a la Administración sobre la supervisión e implementación de buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Son Funciones del Comité de Gobierno Corporativo las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo dispuesto en la normativa vigente;
- b) Velar por la participación e información de los accionistas en los programas de capacitación orientados a elevar el conocimiento sobre la evolución del ámbito financiero;
- c) Proponer los mecanismos de evaluación y resolución de conflictos de interés que se presenten entre accionistas y el Banco, o con integrantes del grupo financiero, relacionados con la propiedad, la gestión de los accionistas, directores, o entidades integrantes del grupo financiero;
- d) Proponer al Directorio la definición e integración de niveles de control en la organización, así como proponer políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes en la Institución y en el grupo financiero;
- e) Proponer políticas y procesos orientados a la estructuración de un sistema de información y difusión sobre los aspectos que debe conocer la Junta General para la toma de decisiones;
- f) Velar por la adecuada aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros y analizar y pronunciarse sobre las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes;
- g) Proponer al Directorio el establecimiento de mecanismos que garanticen la confiabilidad de la información a la que acceden los accionistas;
- h) Proponer al Directorio políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas, tendentes a evaluar la gestión

- de las diferentes instancias de la organización respecto a la eficiencia y eficacia del desempeño de sus respectivas funciones;
- i) Vigilar la adecuada aplicación de los mecanismos, prácticas y procedimientos relacionadas con la revelación sobre prácticas de transparencia referentes a usuarios de los servicios financieros;
 - j) Propender que el sistema de control interno del Banco cuente con las herramientas y recursos necesarios para la evaluación de las políticas y procesos del Banco; así como para que se mantengan relaciones fluidas con los grupos de interés;
 - k) Conocer, pronunciarse e informar al Directorio sobre el Informe Trimestral de Cumplimiento al Código de Ética presentado por el Contralor General y sobre el Informe Trimestral de Gobierno Corporativo, presentado por el responsable de la coordinación de Gobierno Corporativo; y,
 - l) Otras que determine el Directorio y de ser el caso la normativa legal.

CAPITULO 7: SOBRE LOS ORGANISMOS DE CONTROL

Artículo 34.- Organismos de Control Externos e Internos

El Directorio como instancia principal de un Buen Gobierno Corporativo es el encargado de realizar el seguimiento de los objetivos y las estrategias; para el correcto desempeño de esta importante tarea se han creado diferentes niveles de control organizacional tanto en el caso del Banco del Austro como para cada una de las empresas integrantes del grupo financiero, de acuerdo a la naturaleza de cada negocio con el fin de mantener un adecuado acercamiento y control interno.

Los organismos de control sean éstos externos o internos, tienen la responsabilidad de verificar que en las operaciones del Banco y del grupo financiero se cumplan las normas vigentes, que la contabilidad se lleve de forma regular, que se hayan establecido sistemas de control y de mitigación de riesgos. Por esta razón, constituyen una herramienta imprescindible para el adecuado ejercicio del control de la gestión en la organización. Para el Banco del Austro los organismos de control son:

34.1 Organismos de Control Externo

El Banco del Austro está sujeto al control externo de los siguientes organismos:

Superintendencia de Bancos

Entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Banco Central del Ecuador

Entidad que tiene como funciones instrumentar, ejecutar, controlar y aplicar las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del Estado y, como objetivo velar por la estabilidad de la moneda.

Institución que, entre sus principales funciones tiene, controlar el encaje bancario, las reservas mínimas de liquidez, la determinación y control de tasas de interés, y administrador del sistema de pagos.

Auditoría Externa

El Auditor Externo persona natural o jurídica, hará las veces de Comisario de la institución en los términos establecidos en la normativa legal vigente.

Calificador de Riesgo

Las empresas calificadoras identificarán los riesgos a los que se exponen las entidades sujetas a calificación que incluirán los riesgos sistémicos existentes dentro del sector financiero, y analizarán las políticas y procedimientos de administración y gestión de los mismos y su respectivo monitoreo.

Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente es designado por la Superintendencia de Bancos y tiene la facultad de conocer y tramitar los reclamos de todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero; desempeñando su función según los principios de independencia, solución de conflictos y libre acceso y gratuidad.

34.2 Organismos de Control Interno

A efecto de definir e integrar los niveles de control interno en la organización; se establece que el control interno es un proceso de seguimiento permanente de la gestión de la entidad, mediante el cual los organismos de control interno

detectan de manera temprana las posibles causas de irregularidades que puedan producir eventos de riesgo a los que está expuesta la institución.

Con el compromiso de la Junta General de Accionistas, Administradores, Comité Ejecutivo, Alta Gerencia y demás funcionarios, y empleados del Banco el sistema de control interno permite prevenir riesgos innecesarios, errores o fraudes al interior del banco y promueve la eficiencia, de manera que se proporcione una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos fundamentales enfocados a reducir los riesgos de pérdidas de activos operacionales o financieros, elaborar estados financieros confiables y cumplir las disposiciones legales vigentes. Los organismos de control interno del Banco del Austro son:

Auditoría Interna

El auditor interno velará, al menos, porque las operaciones y procedimientos de la institución se ajusten a la ley, al estatuto, a los reglamentos internos, a la técnica bancaria y a los principios contables aceptados por la Superintendencia de Bancos. Además son responsabilidades propias del auditor interno vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la junta general de accionistas, del Directorio y de la Superintendencia de Bancos; y, suscribir los estados financieros conjuntamente con el representante legal y el contador general. Es el responsable de evaluar y monitorear el sistema de control interno.

La Alta Gerencia

Nivel jerárquico dentro de la organización que cuenta con autonomía para tomar decisiones. La integran el gerente general, los gerentes generales adjuntos, gerentes nacionales, gerentes regionales y otros profesionales responsables de ejecutar las disposiciones del Directorio, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida.

Prevención de lavado de activos

Es la adopción de medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que en la realización de las transacciones bancarias, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos. Para ello, las medidas de prevención deben cubrir toda clase de servicios o productos financieros, sin importar que se realicen en efectivo o no, así como a toda clase de clientes permanentes u ocasionales, accionistas, directivos, funcionarios, empleados, proveedores y usuarios de la institución del sistema financiero.

Control Interno

Es el control concurrente encargado de prevenir y detectar las posibles debilidades que se pudieran generar en la ejecución de los procesos, debido a inobservancia de las normas establecidas, evitando así posibles consecuencias negativas tanto económicas como reputacionales.

El Banco del Austro S.A. cuenta con un sistema de control interno desarrollado a través de principios, políticas y procedimientos que le permiten a la alta dirección asegurar de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, se mitigan los riesgos que puedan llegar a evitar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Contraloría

Área encargada de la vigilancia al cumplimiento y aplicación de las recomendaciones y medidas de acción efectuadas por los entes de control, particularmente lo relacionado a Auditoría GREC y otros esquemas de supervisión; así como constituir el vínculo de coordinación con la Superintendencia de Bancos; efectuar la vigilancia al programa de Educación Financiera; proveer asistencia técnica y asesoría a las diferentes áreas en la aplicación del esquema regulatorio en lo inherente al aspecto operativo y de gestión; y, vigilar que se observen las políticas y procedimientos que rigen el ordenamiento para el adecuado funcionamiento de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

Artículo 35.- Regulación y Cumplimiento de Observaciones:

Todos los responsables de áreas ya sean gerencias, coordinaciones, jefes departamentales, supervisores entre otros están obligados a cumplir o regularizar todas las observaciones o recomendaciones que realicen los distintos órganos de control ya sean estos internos o externos, en los términos de las medidas de acción, dentro de los plazos establecidos, y efectuar la rendición de cuentas en los procesos de monitoreo.

CAPITULO 8: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 36.- Requerimientos de Información

Banco del Austro dentro del desarrollo de las buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo y como herramienta clave de información y rendición de cuentas difundirá dentro de su página web o mediante los canales que considere necesarios la siguiente información de manera precisa y oportuna:

- 36.1 Los procedimientos que utiliza la institución para la selección de directores, condiciones y frecuencia en la que se realiza dicha selección y renovación;
- 36.2 El procedimiento para realizar las votaciones en la Juntas Generales de Accionistas;
- 36.3 Código de Ética y Gobierno Corporativo que rigen el actuar de la institución;
- 36.4 Política de Resolución de Conflictos de Interés aprobada por la Junta General de Accionistas;
- 36.5 Información sobre fecha, lugar y orden del día de las Juntas Generales de Accionistas;
- 36.6 Información sobre la condición financiera, calificación de riesgo, informes de auditoría interna y externa, con las observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, especialmente sobre la suficiencia de los sistemas de control interno y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones de lavado de activos;
- 36.7 Informe del Directorio sobre la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales y las posiciones de riesgo asumidas por el Banco en los diferentes tipos de riesgos (mapa institucional de riesgo) y las acciones de control recomendadas para minimizar los mismos;
- 36.8 El contenido de la información a revelarse considerará la complejidad de las operaciones de la institución, la composición de la propiedad, estructura de la organización y responsabilidades de los principales niveles jerárquicos;
- 36.9 Descripción de la estructura organizacional en la que se precisará las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se puede observar el tipo de decisiones que cada nivel jerárquico puede adoptar, diferenciando aquellas de orden estratégico de las de orden operativo y de control;
- 36.10 Conformación accionarial de la institución, niveles de participación, relaciones relevantes, así como la influencia significativa de otras entidades relacionadas con la propiedad y la administración;
- 36.11 Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución y las que hubieran tomado conocimiento el ente de control;
- 36.12 Información suficiente de los aspectos que van a someterse a decisión en las Juntas Generales, información financiera e informes de los diferentes comités si fuere el caso;
- 36.13 Informará al Directorio y a la Junta General de Accionistas, las políticas y los niveles retributivos definidos para los miembros del Directorio y la Alta Gerencia que han sido definidos por el Comité de Retribuciones.

CAPITULO 9: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 37.- Sanciones en caso de incumplimiento

Cualquier incumplimiento o violación a las normas contenidas en el presente código, así como en el código de Ética, ya sea de forma activa o por omisión de sus deberes, representará para el funcionario que las infringe la aplicación de las correspondientes sanciones establecidas en el Código de Ética, Código de Trabajo, Código Orgánico Monetario y Financiero y Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal de las que hubieren lugar.

Los accionistas del Banco del Austro podrán presentar reclamos, además de la vía virtual en la página web institucional de forma directa en la oficina de Coordinación de Gobierno Corporativo, las cuales serán solventadas a través de la administración del Banco con respuestas claras y oportunas con la mayor diligencia posible.

Artículo 38.- Difusión del Código de Gobierno Corporativo

El presente Código de Gobierno Corporativo deberá estar puesto a disposición de los grupos de Interés en la página web del Banco del Austro S.A., e internamente en el Sistema de Gestión Documental, sin perjuicio de otros mecanismos de difusión que se consideren pertinentes, con el fin de asegurar su conocimiento y aplicación.

Artículo 39.- De la actualización y reformas

Los integrantes del Comité podrán proponer modificaciones a este Reglamento, siempre y cuando no se contraponga a disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, al Estatuto del Banco y demás normas legales vigentes, las mismas deberán ser sometidas a su aprobación en la sesión correspondiente y posterior aprobación del Directorio.