

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	Versión: 005
Resumen:		
Documento que contiene la estructura organizacional y las políticas para asegurar un adecuado gobierno corporativo en Banco de Antigua, S.A. (Resolución JM-62-2016).		
Fecha de Elaboración:	2011	
Fecha de Aprobación:	Agosto 2018	
Aprobado por:	Consejo de Administración	
Fecha de Actualización:	Julio 2018	

HISTÓRICO DE CAMBIOS				
Fecha (mm/aa)	Versión	Modificado por	Aprobado por	Descripción
10/10/2011	001		Consejo de Administración	Versión Original
15/02/2013	002		Consejo de Administración	Actualización
17/07/2014	003	Luis Coy		Actualización por formato corporativo
16/01/2015	004	Angela Búcaro	Consejo de Administración CA-01-2015	Actualización
07/2018	005	Comité de Auditoría	Consejo de Administración	Actualización (normativa JM-62-2016 y JM-02-2018)

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ESTRATEGIA CORPORATIVA DE BANCO DE ANTIGUA.....	4
2.1	MISIÓN	4
2.2	VISIÓN.....	4
2.3	VALORES	4
2.4	FILOSOFÍA	5
3.	MARCO REGULATORIO	5
4.	ACTUALIZACIÓN	5
5.	GLOSARIO	5
6.	ESTRUCTURA Y ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO	6
6.1	ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS	7
6.2	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	7
6.3	ALTA GERENCIA	8
6.4	COMITÉS DE APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	10
6.5	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO.....	11
6.6	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	12
6.7	AUDITORÍA INTERNA.....	12
6.8	AUDITORÍA EXTERNA	12
7.	ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	13
8.	CÓDIGO DE CONDUCTA ÈTICA.....	14
9.	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	14
9.1	POLÍTICAS GENERALES	14
9.2	POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS.....	15
9.3	POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	16
9.4	POLÍTICAS SOBRE PERFILES DE PUESTOS Y SUCESIÓN DE GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS	16
9.5	POLÍTICA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS.....	16
9.6	POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS	17
9.7	RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....	17
9.7.1	PROMESA DE SERVICIO.....	17
9.7.2	APLICATIVO SOLUCIONES Y SERVICIOS S&S	18
9.7.3	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	18
9.8	RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	18
9.9	NORMAS DE DISCIPLINA PARA GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS BDA	18
9.10	MANEJO DE LA INFORMACIÓN	18

10.	TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	20
10.1	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	20
10.2	INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB.....	20
10.3	DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....	21

1. OBJETIVO

Definir las buenas prácticas de gobierno corporativo de Banco de Antigua, S.A., así como las responsabilidades de los diferentes órganos de dirección y administración, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, y de un efectivo sistema de control interno; además el presente manual apoya la comunicación y divulgación a los grupos de interés del Banco.

2. ESTRATEGIA CORPORATIVA DE BANCO DE ANTIGUA

2.1 MISIÓN

Dar acceso a soluciones financieras, sencillas, oportunas e innovadoras que hagan posibles los sueños de los microempresarios y de las familias de Guatemala.

2.2 VISIÓN

Ser el líder en la solución de necesidades financieras del negocio y del hogar de los grandes segmentos de la población guatemalteca.

2.3 VALORES

Los valores que se mantienen en Banco de Antigua son la base y definen la cultura, impulsando y orientando a la consecución de logros en la institución:

- **Integridad:** Actuamos siempre de forma honesta y correcta. Somos éticos y honorables.
- **Respeto:** Tomamos en cuenta las opiniones de los demás, comprendiendo las diferentes creencias y costumbres.
- **Responsabilidad:** Trabajamos con excelencia siendo eficientes y perseverantes, en beneficio de nuestros clientes, de nuestra empresa y de la sociedad.
- **Calidad de Servicio:** Nos enfocamos en superar expectativas brindando soluciones a nuestros clientes y colaboradores.
- **Trabajo en equipo:** Sumamos esfuerzos individuales, conciliando intereses, sabiendo que unidos lograremos mejores resultados.

- **Entusiasmo:** Tenemos siempre una actitud positiva porque amamos lo que hacemos.

2.4 FILOSOFÍA

Impulsamos sueños y logros

Somos: cercanos, entusiastas y responsables.

Brindamos: inclusión, acceso y progreso.

3. MARCO REGULATORIO

ENTIDAD	DOCUMENTO
Junta Monetaria	<ul style="list-style-type: none">• Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo.• Resolución JM-02-2018
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none">• Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.

4. ACTUALIZACIÓN

El Consejo de Administración conocerá y resolverá sobre las propuestas de actualización de este manual que le sean presentadas, y autorizará las modificaciones al mismo, las que deberán ser comunicadas a la Superintendencia de Bancos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su aprobación.

5. GLOSARIO

- **GRUPOS DE INTERÉS**

Son las personas individuales o jurídicas, distintas a los accionistas, que por su interrelación con la institución tienen interés en ella o pueden influir en sus actividades, tales como los gerentes, funcionarios y empleados de la institución, clientes, competidores, proveedores, acreedores y órganos encargados de la regulación y supervisión.

- **GOBIERNO CORPORATIVO**

Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

- **CONFLICTO DE INTERÉS**

Es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la institución podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo.

- **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de una institución, incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

- **PERSONA VINCULADA**

Persona individual o jurídica, que mantiene una relación de propiedad y/o administración, directa o indirecta con el Banco como persona jurídica. Asimismo se consideran como personas vinculadas a todas aquellas personas individuales que tengan cualquier vínculo de parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo grado y a los cónyuges de cualquier miembro del Consejo de Administración, Gerente General, Gerentes de Primera Línea, Subgerentes o Jefes de Área.

6. **ESTRUCTURA Y ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Banco de Antigua fue fundado en 1997, conforme resolución número JM-173-97 de la Junta Monetaria, inserta en el punto cuarto del Acta número 19-97 de la sesión celebrada el día 30 de abril de mil novecientos noventa y siete, en donde se manifiesta que ha convenido en celebrar contrato de constitución de sociedad anónima.

Desde mayo de 2013, el Banco forma parte de Grupo Ribadeneira, un importante grupo financiero sudamericano con operaciones en Ecuador, Perú y Guatemala. Banco Solidario, su banco en Ecuador, tiene cerca de 22 años en el mercado financiero del país, ha ganado importantes reconocimientos por su modelo de inclusión y microfinanzas.

Banco de Antigua, ha establecido para la gestión del negocio una estructura de gobierno corporativo que incluye los siguientes órganos de dirección, administración, control interno, control externo y de cumplimiento:

6.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas se reunirá en la forma y para los efectos determinados en el estatuto social y en la normativa vigente, los accionistas asistentes participarán activamente en las deliberaciones de la Asamblea General, y en el proceso de planeación del Banco a través del Consejo de Administración, de sus Comités y de la Gerencia General; y participarán también en la evaluación de la gestión de los miembros del Consejo de Administración.

6.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Órgano social colegiado del Banco, integrado por tres o más administradores quienes serán los responsables de la dirección general de los negocios del Banco a quienes se les permite expresar sus opiniones con independencia de la Alta Dirección, intereses políticos o intereses externos indebidos. Además, el Consejo de Administración es el responsable de proteger al Banco frente a acciones o influencias ilegales o inapropiadas por parte de accionistas dominantes o mayoritarios que vayan en detrimento o contra el interés del Banco y los demás Accionistas.

El Consejo de Administración funcionará bajo los siguientes principios:

- a) **Colegialidad:** la toma de decisiones se realizará mediante la participación de la mayoría de sus miembros.
- b) **Mayoría:** los acuerdos serán adoptados por mayoría de personas.
- c) **Igualdad Jurídica:** todos los miembros del Consejo tendrán igualdad de derechos y deberes.
- d) **Independencia:** los miembros del Consejo serán libres en su toma de decisiones por lo que no se aceptarán los pactos de sindicación de voto.

Los miembros del Consejo serán electos en una sola votación simultánea por la Asamblea General de Accionistas, que se celebre luego al cierre del ejercicio social. La Asamblea General de Accionistas podrá elegir, confirmar o remover a los miembros del Consejo de Administración y sus suplentes, a quienes podrá denominar consejeros.

En la elección de los miembros del Consejo de Administración se observará el derecho de los accionistas de acumular sus votos según lo establecido en la escritura social, resultando electos quienes reciban el mayor número de votos. En dicha elección se deberá establecer el cargo que desempeñará cada Consejero (Presidente, Vicepresidente, Secretario), en caso de no haberse establecido por la Asamblea General de Accionistas el cargo a desempeñar por cada uno de los Consejeros estos estarán facultados para efectuar la designación.

La Asamblea podrá también elegir suplentes dictando las normas para su actuación; éstos podrán suplir a cualquier miembro del Consejo de Administración que se encuentre ausente.

Los miembros del Consejo podrán ser o no accionistas, y deberán reunir las cualidades que la ley señala.

No podrán ser miembros del Consejo de Administración, los miembros del Consejo de Administración, gerentes generales, funcionarios y empleados de cualquier otro banco.

El Consejo, como órgano colegiado, deberá poseer conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros, para asegurar una adecuada gestión de la institución y el cumplimiento de la estrategia de negocio.

El Banco cuenta con un reglamento interno del Consejo de Administración aprobado por la Asamblea General de Accionistas, el cual regula su funcionamiento, toma de decisiones, forma y frecuencia de reuniones, derechos, deberes de sus miembros, entre otros aspectos.

6.3 ALTA GERENCIA

El gerente general y los funcionarios que le reporten, deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por el Consejo, fomentando una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutando los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos del Banco, y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que establezca la escritura social y aquellas que les confiera el Consejo.

Además deben cumplir con lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002:

- a) Los miembros del Consejo de Administración y gerentes generales, o quienes hagan sus veces, deberán acreditar ser personas solventes, honorables, con conocimiento y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros.
- b) El cambio de miembros en el Consejo de Administración y gerentes generales deberá ser comunicado a la Superintendencia de Bancos dentro de los quince días siguientes a su nombramiento, para las verificaciones del cumplimiento de lo establecido en la literal a).

Si la Superintendencia de Bancos constata que una o más de las personas nombradas no reúnen los requisitos establecidos, deberá ordenar al Banco que proceda a realizar nuevos nombramientos, a más tardar dentro de los sesenta días calendario siguientes en que dicha Superintendencia le haya notificado tal circunstancia. En caso contrario los nombramientos objetados quedarán sin efecto.

- c) Los miembros del Consejo de Administración y gerentes generales, serán civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.
- d) No podrán ser miembros del Consejo de Administración ni gerentes generales de un banco nacional o administradores de una sucursal de un banco extranjero, los miembros del Consejo de Administración, gerentes generales, funcionarios y empleados de cualquier otro banco.
- e) Ningún banco podrá contratar los servicios, como funcionarios o empleados, de personas que tengan relaciones de parentesco, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con los miembros del Consejo de Administración, gerente general y demás funcionarios del mismo.

Sin embargo, la Junta Monetaria a petición del banco, podrá hacer excepciones a esta restricción cuando estime que ello no es en detrimento de la buena marcha del banco.

6.4 COMITÉS DE APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración decidirá instituir los comités especializados de apoyo en función al tamaño y complejidad de las operaciones del Banco, además deberá establecer su objeto y el alcance de su actuación, así como aprobar las normas de su organización y funcionamiento, incluyendo como mínimo la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum. Lo anterior deberá constar en el reglamento del comité de que se trate.

Todas las sesiones y acuerdos de los comités deberán constar en acta que haga referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisión suscrita al menos por quien preside y el secretario.

Actualmente el Consejo cuenta con los siguientes comités de apoyo:

- a) Comité de Auditoría: es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como el adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa.

El Comité de Auditoría estará integrado como mínimo por un miembro del Consejo de Administración y por funcionarios del banco que el Consejo designe y el Gerente de Auditoría Interna.

El miembro del Consejo de Administración que forme parte del Comité de Auditoría no deberá ejercer funciones ejecutivas en el banco. Los miembros del Comité de Auditoría deben contar con experiencia en materia económica, financiera y bancaria.

Los miembros del Comité, durarán en su cargo de forma indefinida, a menos que sean relevados de sus cargos por el Consejo de Administración, pero en todo caso continuarán en su puesto hasta que las personas designadas para sustituirlos tomen posesión de los mismos.

- b) Comité de Gestión de Riesgos: estará a cargo de la dirección de la administración integral de riesgos, para lo cual deberá encargarse de la

implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

Cada comité instituido, cuenta con un reglamento aprobado por el Consejo de Administración que regula el funcionamiento, organización, frecuencia de sesiones, convocatoria y deberes de sus miembros.

6.5 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO

La Unidad Administrativa de Cumplimiento a que se refiere el artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros dependerá del Comité de Auditoría, y tendrá las funciones siguientes:

- a) Velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de la institución en el país y, cuando proceda, en el extranjero;
- b) Informar al Comité de Auditoría, trimestralmente, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda, y cuando la situación lo amerite, sobre el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables y sobre las medidas adoptadas en caso de incumplimiento, así como proponer medidas correctivas adicionales de ser necesario;
- c) Verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables;
- d) Velar porque el personal de la institución tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda.
- e) Otras que le asigne el Consejo

Esta unidad será independiente de las unidades de negocios y unidades operativas y tendrá acceso a la información que sea necesaria para cumplir con sus responsabilidades, así como la facultad de comunicarse directamente con cualquier miembro del personal de la institución.

Esta unidad deberá elaborar un plan anual de trabajo, el cual será aprobado por el Comité de Auditoría a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre del año anterior al que se trate. Este plan debe incluir el alcance, objetivos, asignación de recursos y el cronograma de las actividades programadas.

6.6 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Órgano administrativo de Banco de Antigua, integrado por el Jefe de Unidad de Administración de Riesgos y los analistas que sean necesarios. Su función es apoyar al Comité de Gestión de Riesgos en la administración integral de riesgos. La Unidad de Administración de Riesgos es independiente de las unidades de negocios, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades. Tendrá a su cargo todas las funciones que determinan las normativas correspondientes y las que el Comité de Gestión de Riesgos le defina o instruya.

Este órgano, se apoya en los lineamientos establecidos en el Manual de Normas para Funcionalidades en la Unidad de Administración de Riesgos.

6.7 AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna deberá ser una actividad independiente y objetiva, que examina con un enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones del banco.

Las funciones de este órgano, se encuentran definidas en el reglamento del Comité de Auditoría aprobado por el Consejo de Administración.

6.8 AUDITORÍA EXTERNA

Entidad contratada para realizar auditoría de estados financieros conforme lo establecido en las disposiciones emitidas por el ente regulador, la cual debe estar inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Superintendencia de Bancos.

El trabajo que realicen los auditores externos independientes deberá incluir, como mínimo, los aspectos siguientes:

- a) Examen de los estados financieros.

- b) Evaluación de control interno.
- c) Verificación de la seguridad, integridad y confiabilidad de los procesos electrónicos de información, en las áreas de contabilidad, cartera de créditos e inversiones.
- d) Verificación del cumplimiento de la normativa relacionada a la administración de riesgos.
- e) Verificación de la normativa de gobierno corporativo.
- f) Verificación y evaluación de la efectividad y cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos y del financiamiento al terrorismo.

7. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Banco ha implementado un sistema de control interno considerando la naturaleza y volumen de las operaciones que realiza, el detalle de los siguientes elementos se encuentra en el Manual de Elementos del Sistema de Control Interno; aprobado por el Consejo de Administración:

- a) Ambiente de Control:
 - 1. Cultura organizacional que fomente en todo el personal de la institución principios, valores y conductas que enfatice la importancia de los controles internos y de su cumplimiento.
 - 2. Disposiciones claras y definidas para la separación de funciones, la delegación de autoridad y responsabilidad; el establecimiento del grado de dependencia e interrelación entre las distintas áreas de la institución.
- b) Establecimiento de planes operativos congruentes con el plan estratégico de la institución, los cuales deben estar documentados.
- c) Los procedimientos para la administración integral de los riesgos a los que está expuesto el banco, los cuales se encuentran definidos en el Manual de Políticas para la Administración Integral de Riesgos aprobado por el Consejo de Administración.
- d) Actividades de control, contenidas en políticas, procedimientos y sistemas.

- e) Sistemas de contabilidad, de información y de comunicación para capturar, procesar y proporcionar información precisa, correcta y oportuna y que permita al banco alcanzar sus objetivos.
- f) Monitoreo y evaluación permanentes del sistema de control interno.

8. CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

El Banco está comprometido a cumplir con lo establecido en el Código de Conducta Ética, donde se han definido las directrices y lineamientos que se deben manifestar en la conducta diaria, aplicables a todos los colaboradores del Banco; está basada en la práctica de los valores y encaminado a la consecución de la misión. El código es de cumplimiento obligatorio y permanente.

Las modificaciones al Código de Conducta Ética deberán ser aprobadas por Consejo de Administración, y comunicadas a todo el personal de Banco de Antigua por los medios que se considere oportunos.

9. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

9.1 POLÍTICAS GENERALES

- a) Los Comités y demás órganos de apoyo al Consejo de Administración y que formen parte del gobierno corporativo, se regirán por sus respectivas políticas complementarias a las del presente manual.
- b) Es responsabilidad del Consejo de Administración, funcionarios y colaboradores, conocer y aplicar los códigos, reglamentos, normas, manuales, procesos, instructivos y documentación de procesos derivados de esta Política.
- c) Como complemento al presente documento, el Código de Conducta Ética, norma los comportamientos esperados de los colaboradores y funcionarios, Directores y Accionistas y de sus relaciones con grupos de interés. Los efectos de su incumplimiento están también establecidos en el referido código.

- d) El Comité de Auditoría debe velar porque se implemente y verificar el funcionamiento de un sistema que permita a los colaboradores informar confidencialmente sobre cualquier posible práctica irregular o no ética que detecten en el Banco. Al respecto, se informará al Consejo para que se realicen las investigaciones necesarias, y, en su caso, propondrá al Consejo las acciones a adoptar para regularizar dichas prácticas.

9.2 POLÍTICAS DE APROBACIÓN, CONTROL Y REVELACIÓN DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS

Se ha establecido la política de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas:

- a) La aprobación de las operaciones se realizará tomando en cuenta lo definido en el Manual de Normas para la Elaboración, Renovación o Cancelación de Contratos en BDA; en donde se indica que los contratos a celebrarse con personas vinculadas estarán sujetos a la aprobación del gerente general o Consejo de Administración, de acuerdo a los rangos establecidos.

Las operaciones deben realizarse a precios o tarifas establecidas con carácter general, por el proveedor del bien o servicio que se trate.

- b) En relación al control de las operaciones realizadas con personas vinculadas, se deberá cumplir con lo establecido en: Manual de Normas para la Elaboración, Renovación o Cancelación de Contratos en BDA, y Manual de Políticas y Procedimientos para las Compras y Contratación de Servicios.
- c) No existirá restricción de monto para los créditos otorgados a los miembros del Consejo, accionistas con participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado; funcionarios, colaboradores o personas a ellos vinculadas, ya que deben realizarse bajo las condiciones preestablecidas para las operaciones regulares con el público.
- d) El detalle de las operaciones y contratos celebrados con personas vinculadas, formará parte del informe anual de gobierno corporativo; el cual será aprobado por el Consejo de Administración y remitido a la Superintendencia de Bancos.

9.3 POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

El conflicto de interés debe entenderse como aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la institución podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo.

Por medio de la política el Banco pretende identificar los conflictos que pudieran existir o producirse en un futuro, garantizar su eliminación o su efectiva administración.

Esta política será aplicable a los miembros del Consejo de Administración, Alta Dirección y colaboradores de Banco de Antigua.

La Política sobre Conflictos de Interés, es aprobada por el Consejo de Administración quien la eleva a la Asamblea General de Accionistas para su conocimiento.

Debido a la imposibilidad de describir todos los potenciales conflictos de interés, el Banco confía en el compromiso, transparencia y buen criterio de sus empleados, como elemento principal para el manejo de asuntos personales y profesionales y para el manejo de las situaciones que conllevan conflicto de interés.

9.4 POLÍTICAS SOBRE PERFILES DE PUESTOS Y SUCESIÓN DE GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS

La política sobre perfiles del gerente general y de los funcionarios que le reportan directamente a éste, así como del auditor interno y el oficial de cumplimiento, y sobre sucesión de los referidos cargos; será responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos, y aprobada por el Consejo de Administración.

9.5 POLÍTICA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDADES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS

La política para la evaluación de calidades de los miembros del Consejo de Administración será aprobada por la Asamblea General de Accionistas, y la del Gerente General y funcionarios que le reportan directamente, es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos y será aprobada por el Consejo de Administración.

Cuando se tenga conocimiento de hechos relevantes, el Banco debe informar a la Superintendencia de Bancos, a más tardar al día siguiente. Asimismo, dentro de los

cinco (5) días siguientes, deberán comunicar por escrito a dicho órgano supervisor las acciones tendentes a corregir tal situación.

9.6 POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS

La política sobre la remuneración y evaluación del desempeño del gerente general y los gerentes que defina el Consejo, deberá ser consistente con los objetivos estratégicos a largo plazo, la asunción prudente de riesgos y la estrategia de la institución.

La política será responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos, y aprobada por el Consejo de Administración.

9.7 RELACIÓN CON LOS CLIENTES

El cliente es el centro del negocio de Banco de Antigua y su satisfacción es parte de la cultura y la clave para alcanzar el éxito.

El capítulo 4 del Código de Conducta Ética, establece los siguientes pilares en la relación con los clientes:

- a) Modelo de atención y servicio SASA (Saludar, Atender, Servir y Asegurar).
- b) Trato adecuado al cliente: equitativo y digno para todas las personas que requieren los servicios del Banco.
- c) Transparencia con el cliente: proporcionar información clara, veraz, completa y oportuna.
- d) Manejo de quejas, reclamos y sugerencias.

Además de lo indicado en el Código de Conducta Ética, también deben considerarse los siguientes lineamientos:

9.7.1 PROMESA DE SERVICIO

La promesa de servicio que Banco de Antigua asumirá con los clientes, se enfatizará en los siguientes comportamientos:

- a) Entusiasta
- b) Orientador
- c) Eficiente
- d) Cercano

9.7.2 APLICATIVO SOLUCIONES Y SERVICIOS S&S

Es la mesa de servicio virtual para atender todas las quejas, reclamos, y sugerencias de los clientes: presencial, telefónica o virtualmente.

9.7.3 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el protocolo de servicio al cliente, el Banco pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de todo el personal que tiene contacto directo con clientes externos e internos

9.8 RELACIÓN CON PROVEEDORES

Banco de Antigua, tendrá relación con proveedores que compartan sus valores éticos y posean sólida reputación e integridad en sus compromisos.

El capítulo 4 del Código de Conducta Ética, establece los siguientes pilares en la relación con los proveedores:

- a) Manejo de proveedores: relación ganar – ganar
- b) Trato igualitario, imparcial y carente de interés personal.
- c) Evaluación, control y medición del servicio o producto adquirido.
- d) Relación personal o de parentesco con los proveedores.

Las políticas y lineamientos para la formalización, autorización y finalización de contratos, se encuentran incluidos en el Manual de Normas para la Creación, Renovación o Cancelación de Contratos en BDA, y los procedimientos están contenidos en el Manual de Normas para Compras y Contratación de Servicios.

9.9 NORMAS DE DISCIPLINA PARA GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS BDA

La Política para la aplicación de procedimientos administrativos de corrección y sanción para el gerente general y los funcionarios que reportan directamente a éste, que incluya causales de remoción, es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos, y aprobada por el Consejo de Administración; se ha establecido de conformidad con lo regulado en el Reglamento Interior de Trabajo, Código de Trabajo, disposiciones, instrucciones, normativas, leyes y reglamentos vigentes.

9.10 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

El capítulo 8 del Código de Conducta Ética aborda el tema de la confidencialidad, integridad y transparencia en el manejo de la información estratégica, contable y financiera; y establece los siguientes lineamientos:

- a) Debido cuidado con el manejo de la información financiera del cliente.
- b) Comunicación adecuada de irregularidades a las líneas de supervisión.
- c) Política de puertas abiertas para comunicar inquietudes, a las líneas de supervisión y a Recursos Humanos.
- d) Respaldo de información, documentos y procesos.
- e) Administración salarial basada en el desempeño laboral, condiciones de mercado y en la situación financiera del Banco.
- f) Reconocimiento y respeto a los derechos de autor.
- g) Comunicaciones oficiales revisadas y aprobadas por el área Legal y áreas relacionadas.
- h) Medios de comunicación interna utilizados correctamente.
- i) Manejo adecuado de correspondencia interna.
- j) Uso correcto de internet.
- k) Descarga de programas o sistemas ilegales o sin licencia.
- l) Correo electrónico para uso exclusivo de asuntos laborales.
- m) Uso prudente de redes sociales.
- n) Comunicación rápida, veraz y oportuna de irregularidades a las líneas de supervisión y a Recursos Humanos.

Para dar cumplimiento a la literal n), el Banco ha implementado un proceso formal de comunicación a través del correo electrónico:

Queremosescucharte@bancodeantigua.com.gt

El gerente de Recursos Humanos es el responsable de la gestión adecuada de la información recibida por esa vía, quién además debe tratar el asunto conforme los lineamientos establecidos velando por: el adecuado curso de las investigaciones, imparcialidad y prontitud; tomando en cuenta que la denuncia no debe ser anónima.

Se debe promover y recordar a los colaboradores los propósitos de la cadena de comunicación, para asegurar que se tengan los conocimientos sobre su existencia y funcionamiento.

10. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

10.1 INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo deberá aprobar un informe anual de gobierno corporativo, cuya elaboración será coordinada por el gerente general, quien podrá requerir la colaboración de las unidades administrativas del Banco, en las áreas de su competencia.

El informe deberá incluir una explicación detallada de la estructura de gobierno del Banco y de su funcionamiento:

- a) Nombres y cargos de los miembros del Consejo;
- b) Nombres y cargos del gerente general y de los funcionarios que reportan a éste;
- c) Descripción de la organización y funcionamiento de los comités de apoyo del Consejo;
- d) Descripción de las operaciones y contratos de servicios con sus accionistas, administradores, gerente general y funcionarios que reporten a éste; así como con las personas vinculadas;
- e) Descripción de la Administración Integral de Riesgos implementada en la institución, que incluya su estructura organizacional, los objetivos, los riesgos gestionados, una síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la institución y los resultados alcanzados en el año.

El informe de gobierno corporativo será remitido a la Superintendencia de Bancos a más tardar el treinta y uno (31) de marzo del año siguiente al que está referido el informe; y publicado en el sitio web de la institución, a más tardar cinco (5) días después de enviado a la Superintendencia de Bancos.

10.2 INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB

El Banco deberá mantener en la página de inicio de su sitio web, un vínculo directo de fácil reconocimiento que conducirá hacia un apartado específico de “Gobierno Corporativo”, de cuyo contenido será responsable el Consejo.

Toda la información deberá estar disponible en idioma español y sin restricciones para la descarga e impresión.

El contenido mínimo a publicar, es el siguiente:

- a) Estructura organizacional;

- b) Manual de Gobierno Corporativo;
- c) Informe anual de Gobierno Corporativo;
- d) Memoria de labores anual.

10.3 DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

El manual de gobierno corporativo deberá ser divulgado a los distintos niveles de Banco, de forma que todo el personal conozca los objetivos del mismo y la incidencia en sus labores cotidianas.