

Aprobado por el Directorio en sesión Ordinaria del 30 de
octubre del 2018



CÓDIGO

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



Inicia: Con la presentación de los objetivos y alcance. Termina:
Con la vigencia y modificación del código | Proceso Gobernante

INDICE

1. INTRODUCCION	5
2. PRESENTACIÓN DEL BANCO	5
3. OBJETIVO DEL CÓDIGO	6
4. AMBITO DE APLICACION	6
5. CONSIDERACIONES GENERALES	6
6. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, DERECHOS, TRATAMIENTOS DE LOS ACCIONISTAS.....	8
6.1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	8
6.2 DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS	11
6.3 TRATAMIENTO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS	12
6.4 REPRESENTACIÓN DE LOS ACCIONISTAS	13
6.5 RELACIONES DE LOS ACCIONISTAS CON EL BANCO	14
7. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS	15
8. DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.....	16
8.1. ELECCIÓN, CONFORMACIÓN Y REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.	28
8.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS DIRECTORES	30
8.3. DEBERES Y DERECHOS BÁSICOS O PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO Y REPRESENTANTES LEGALES	31
8.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS DIRECTORES	33
8.5. REUNIONES DEL DIRECTORIO	38
8.6. QUORUM Y MAYORIA DECISORIA	38
8.7. INTRANET DEL BANCO O CUALQUIER OTRO MEDIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ANÁLISIS, DISCUSIONES, DOCUMENTOS, ETC.	39
8.8. COMITÉS DE CONTROL QUE APOYAN LA GESTIÓN DEL DIRECTORIO.....	40
8.8.1 COMITÉ DE AUDITORÍA	40
8.8.2 COMITÉ DE RETRIBUCIONES.....	44
8.8.3 COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS	45
8.8.4 COMITÉ DE ETICA.....	47
8.8.5 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	48
8.8.6 OTROS COMITÉS	50
9) GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS.....	61

10) INFORMACIÓN SOBRE DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS	61
11) RELACIONES DEL BANCO CON DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS	61
12) MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOS DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS	62
13) TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	63
13.1. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA, DE RIESGOS, DE CONTROL INTERNO, DE TRANSMISIÓN / ENVÍO DE ESTRUCTURAS A ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE	63
13.2. CALIFICADORA DE RIESGOS	65
13.3. MEMORIA ANUAL	66
13.4. CONFIDENCIALIDAD	67
14) MECANISMOS DE CONTROL	68
14.1. EXTERNOS	68
14.1.1 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	68
14.2. INTERNOS	68
14.2.1 AUDITORÍA	69
14.2.2 PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS ..	71
14.2.3 CONTRALORIA	71
15) CÓDIGO DE ÉTICA	72
16) CONFLICTOS DE INTERES	75
16.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERES.	75
16.2. SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTAR CONFLICTO DE INTERES.	75
17) REGLAS DE CONDUCTA	76
17.1. PROHIBICIONES	76
18) REGALOS E INVITACIONES	77
19) PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERES	77
19.1. DIRECTORES	78
19.2. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS	78
20) RELACIONES CON COLABORADORES	79

21)RELACIONES CON LOS CLIENTES	79
22)DEFENSOR DEL CLIENTE.....	80
22.1. PRINCIPIOS QUE DEBE OBSERVAR EL DEFENSOR DEL CLIENTE.....	84
22.2. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE	84
23)RELACIONES CON PROVEEDORES.....	85
24)RELACIONES CON LA COMUNIDAD	87
25)PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA.....	87
26)PLAN DE SUCESION DE EJECUTIVOS	89
27)SANCIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	91
28)DE LAS REFORMAS AL CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	91
ANEXOS	92
Anexo 1: Descripción de actividades para elaboración del informe de Gobierno Corporativo que incluye la rendición de cuentas	92
29. GLOSARIO	94
30. FICHA DE DOCUMENTOS.....	95

1. INTRODUCCION

El Directorio del BANCO DELBANK S.A., en cumplimiento de las normas y demás disposiciones del organismo de control, ha aprobado el presente Código de Gobierno Corporativo. El Código tiene por objeto plasmar la filosofía y establecer las prácticas y políticas que en materia de Gobierno Corporativo deben regir todas las actuaciones del Banco DelBank S.A., especialmente en lo concerniente a las relaciones entre la administración, el Directorio, los accionistas, funcionarios y demás grupos de personas con intereses en el buen desempeño de la entidad.

El Gobierno Corporativo es considerado como la facultad de compartir la responsabilidad de la administración y de la toma de decisiones de una entidad, desarrollando la capacidad de su recurso humano, la investigación, la misión, el presupuesto y el control. El buen gobierno corporativo, busca transparencia, objetividad, equidad en la organización y principalmente la protección de todas las partes interesadas tales como los accionistas, empleados, acreedores, clientes, y todos los demás entes que tengan vinculación con el Banco. La aplicación de las buenas prácticas de gobierno corporativo, promueve principalmente transparencia, equidad en el tratamiento de los accionistas, y la difusión adecuada de información, así como el establecimiento de técnicas efectivas de control interno, dando credibilidad, confianza y buen uso de sus recursos, todas estas condiciones fortalecen la estructura del Banco.

2. PRESENTACIÓN DEL BANCO

BANCO DELBANK S.A, es un establecimiento bancario con Oficina principal en la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

Como entidad del sector financiero Ecuatoriano, BANCO DELBANK S.A. se encuentra sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

DELBANK S.A., consciente de la importancia que tienen las prácticas de buen gobierno corporativo, ha adoptado el presente Código, que documenta y agrupa distintos mecanismos e instrumentos mediante los cuales el Banco garantiza una gestión transparente de todas las actividades relacionadas con el desarrollo de su objeto social y asegura el respeto por los accionistas, directores, funcionarios, clientes, usuarios financieros, proveedores y empleados.

3. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El objetivo del presente Código es compilar las políticas, normas, sistemas, valores y principios éticos y de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social, para procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo, en la orientación de las actuaciones del Banco DelBank S.A., que serán de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización. En el mismo, se insertan los deberes y atribuciones de los accionistas, los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información, así como de todos los funcionarios/empleados, con el fin de preservar la integridad ética institucional, asegurar la adecuada administración del mismo, el respeto por sus colaboradores, sus clientes y demás usuarios financieros, proveedores, asegurando una adecuada prestación de los servicios de la institución y el conocimiento público de su gestión.

4. AMBITO DE APLICACION

El presente Código aplica a todas las actuaciones de la Junta General de Accionistas, del Directorio del BANCO DELBANK S.A., del Gerente General, los Gerentes, Jefes de Área, Empleados, con el fin de que la actuación de la organización se ajuste a los principios éticos y prácticas de adecuado gobierno corporativo.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

De acuerdo con el Estatuto social del Banco, la Junta General de Accionistas, en adelante la "Junta", está integrada por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

La administración del Banco le corresponde al Directorio, al Presidente del Directorio, al Gerente General, y Gerentes de área, quienes tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinan la Ley, el Estatuto Social del Banco, sus nombramientos y poderes, los Reglamentos y lo estipulado en este Código.

Corresponde al Directorio designar el número de Gerentes de área, Jefes, Apoderados y Procuradores Judiciales que considere necesario, y nombrados tendrán los deberes y atribuciones que les establezca el

Directorio, para ejercerlos exclusivamente en los términos, condiciones, limitaciones de lugar, tiempo, cuantía, y otros que establezca el Directorio con sujeción a las políticas o reglamentos administrativos, operativos, financieros y crediticios de la Institución.

Los funcionarios que ejercen la supervisión administrativa son responsables de:

- a.** Velar porque el personal asignado administrativamente cumpla con el reglamento interno, políticas, principios éticos y morales, procedimientos y disposiciones legales vigentes de la institución;
- b.** Participar en la calificación salarial de los cuadros de cargos o puestos de trabajo y las promociones del personal asignado;
- c.** Coordinar el reemplazo por vacaciones de los funcionarios asignados, en coordinación con el funcionario que ejerce la supervisión funcional del área.

Los funcionarios que ejercen la supervisión funcional son responsables de:

- a.** Participar en las promociones del personal asignado funcionalmente;
- b.** Establecer y responder por los estándares de productividad y tareas del personal asignado;
- c.** Exigir que el personal asignado cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por el Banco;
- d.** Evaluar la necesidad de incremento o disminución de los recursos humanos y técnicos de las áreas asignadas funcionalmente, para optimizar los recursos humanos e incrementar la eficiencia de los procesos; y
- e.** Coordinar con el funcionario que ejerce la supervisión administrativa del área, el reemplazo del personal en vacaciones.

6. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, DERECHOS, TRATAMIENTOS DE LOS ACCIONISTAS

6.1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- De acuerdo con el Estatuto social del Banco, la Junta General de Accionistas, es la suprema autoridad y en consecuencia, las decisiones que ella tome, encuadrada en la ley y su Estatuto, son obligatorias.
- Sin perjuicio de las atribuciones contempladas en la Ley, es privativo de la Junta General de Accionistas, fundamentalmente lo siguiente:
 - a. Aprobar u observar los informes del Directorio sobre la marcha del negocio, informes del Gerente General, y los informes anuales de los Auditores Interno y Externo;
 - b. Aprobar los estados financieros y opinar sobre éstos, bajo su responsabilidad;
 - c. Aprobar la distribución de utilidades;
 - d. Enviar al organismo de control los informes antes señalados en los literales precedentes, de conformidad con las normas que emita;
 - e. Elegir a los vocales del Directorio, tanto principales como suplentes así como removerlos, de conformidad con las normas de elección establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
 - f. Designar al Auditor Externo, así como resolver su remoción de conformidad con la Ley;
 - g. Designar al Auditor Interno de la Institución de una terna que presente el Directorio, así como resolver su remoción de conformidad con la Ley;
 - h. Designar un representante que presidirá el comité de retribuciones;
 - i. Aprobar la política de retribuciones propuesta por el Comité de retribuciones;
 - j. Conocer los lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones e incentivos a los ejecutivos y miembros del directorio;
 - k. Fijar la retribución del Presidente del Directorio, de los Directores y de los auditores conforme la política de retribuciones establecida. Si no lo hiciere la Junta General, la fijación corresponderá al Directorio, la que

tendrá vigor hasta que la Junta General resuelva otra cosa;

- l.** Aprobar los aumentos del capital autorizado y las reformas de estatuto;
 - m.** Interpretar con carácter obligatorio las disposiciones del estatuto social;
 - n.** Designar un representante al Comité de Ética;
 - o.** Resolver la capitalización de utilidades, la fusión, la escisión, la terminación anticipada, el cambio de nombre o de domicilio y el traspaso de la totalidad de activos;
 - p.** Conocer la Condición financiera del Banco, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con la propiedad o administración;
 - q.** Conocer el Nivel de riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos, (mapa de riesgo institucional en la que se evidencien los diferentes riesgos, pero de manera especial los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo), así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones;
 - r.** Conocer la opinión anual del comité de auditoría sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en el Banco y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos;
 - s.** Conocer los resultados de la Aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros y las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control;
 - t.** Conocer los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados para el conocimiento del comité y su resolución;
 - u.** Las demás previstas en la Ley.
- Las reuniones ordinarias de la Junta General se llevarán a cabo dentro de los noventa días siguientes al cierre del ejercicio anual. Se ocuparán, principalmente y cuando fuere del caso, de lo preceptuado en los literales A), B), C), D), E), F) y G) antes señalados. Las reuniones extraordinarias tendrán lugar en cualquier tiempo y sólo se podrá tratar en ellas los asuntos constantes en la convocatoria. La Junta General Ordinaria

podrá también deliberar sobre la suspensión y remoción de los administradores y demás miembros de los organismos de administración creados por el estatuto, aún cuando el asunto no figure en el Orden del Día.

- En cuanto a las convocatorias, forma de realizarlas, quórum, votaciones y decisiones de las Juntas Generales de Accionistas se efectuarán en los términos previstos en el Estatuto del Banco, y en las Leyes vigentes que resultaren aplicables.
- Dentro del término de la convocatoria, tratándose de reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta, se pondrá a disposición de los accionistas la documentación necesaria para la debida información de los mismos sobre los temas por tratar, y así mismo, la información financiera del Banco, que sea material para las decisiones que se han de adoptar en la respectiva reunión.
- La Junta General se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y lugar dentro del territorio nacional para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la Junta hecho lo cual deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad.
- Sin embargo, cualquiera de los asistentes puede oponerse a la discusión de los asuntos sobre los cuales no se considere suficientemente informado.
- En el orden del día que se propone a consideración de los accionistas al inicio de las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta, y sin perjuicio del derecho que les asiste para presentar sus propuestas en los términos de la ley, se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan con otros, con una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que será advertido.
- En adición a aquellos aspectos respecto de los cuales esta exigencia opera por disposición legal, los siguientes asuntos o decisiones sólo podrán ser analizados y evacuados por la Junta únicamente en el evento en que hayan sido incluidos expresamente en la convocatoria a la reunión respectiva:

- ✓ Cambio de razón social;
 - ✓ Cambio de domicilio social;
 - ✓ Fusión;
 - ✓ Disolución y liquidación del Banco.
- Por regla general, las decisiones de la Junta 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, teniendo en cuenta que cada acción dará derecho a un voto, con las excepciones que determinan la ley y el estatuto social del Banco.
 - Los accionistas podrán hacerse representar ante el Banco para deliberar y votar en la Junta, para el cobro de dividendos y para cualquier otro efecto, mediante poder otorgado por escrito, de conformidad con la ley y dentro de los términos y condiciones señalados por el estatuto.
 - Las decisiones adoptadas en la Junta obligarán a todos los accionistas, aún a los ausentes y disidentes.

6.2 DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

- BANCO DELBANK S.A. tiene muy en alto la consideración hacia sus accionistas, en reciprocidad a la confianza que éstos demuestran al invertir su dinero en el Banco, razón por la cual:
 - a. Reconoce y defiende los derechos de sus accionistas.
 - b. Les suministra la información relevante para sus decisiones.
 - c. Planea y ejecuta las reuniones de la Junta General de Accionistas de forma que sus accionistas puedan participar.
 - d. Brinda un trato equitativo e igualitario a todos sus accionistas.
- Todo accionista contará, entre otros, con la posibilidad de ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño del Banco.
- Además de otros contenidos en la ley y en el estatuto, los accionistas tendrán los siguientes derechos básicos:

- a. Participar de los dividendos del Banco, siempre que de acuerdo con lo establecido por la Junta, haya lugar a la distribución de éstos.
- b. Participar y votar, en las Juntas Generales de Accionistas para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los órganos y personas que de acuerdo con la ley y el estatuto le corresponda elegir. Así mismo, contar con mecanismos efectivos para ser representados en dichas Juntas.
- c. Transferir o enajenar sus acciones, según lo establecido por la ley, el estatuto social y los acuerdos de accionistas en caso de que los hubiere; así como conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los principales accionistas del Banco, de conformidad con la ley.
- d. Tener acceso a la información pública del Banco en tiempo oportuno y en forma integral.
- e. Hacer recomendaciones sobre el apropiado Gobierno Corporativo del Banco.
- f. Acceder a los programas de capacitación que organice el Banco, dirigidos a elevar el conocimiento de los accionistas dentro del ámbito financiero.
- g. Asociarse para ejercer sus derechos

6.3 TRATAMIENTO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS

- Las acciones del Banco son ordinarias y nominativas.
- Las acciones son indivisibles y el Banco no reconocerá sino un propietario de cada una de ellas. En caso de sucesión por causa de muerte y mientras se tramite la adjudicación al heredero o legatario, los causahabientes deberán acreditar un apoderado común para que los represente ante el Banco.

- También podrá emitirse acciones preferidas hasta el cincuenta por ciento del capital suscrito. Las acciones preferidas no tendrán derecho a voto, pero podrán conferir derechos especiales en cuanto al pago de dividendos y en la liquidación de la entidad, según lo determine la Junta de Accionistas y el Directorio con sujeción a la Ley.
- El Banco considerará como accionista al que conste inscrito como tal en el Libro de Acciones y Accionistas que estará suscrito por el Gerente General.
- Todos los accionistas del Banco serán tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos.

6.4 REPRESENTACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

- Las siguientes son prohibiciones dirigidas a directivos, empleados, funcionarios y colaboradores del BANCO DELBANK S.A. y demás organismos u entidades encargados de la administración de las acciones del Banco, con la finalidad de asegurar que éstos den un trato equitativo a todos los accionistas:
 - a. Incentivar, promover o sugerir a los accionistas el otorgamiento de poderes en blanco, donde no aparezca claramente definido el nombre del representante para las Juntas de accionistas.
 - b. Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de la Junta, donde no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.
 - c. Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas, sin el lleno de los requisitos legales. Es decir, que los poderes deberán otorgarse por escrito, indicando el nombre del apoderado, la persona en quien éste puede sustituirlo, si es del caso, y la fecha de la reunión. Las personas jurídicas que otorguen poder, deberán acompañar certificado reciente que acredite su existencia y representación de conformidad con la ley.
 - d. Sugerir o determinar el nombre de quienes actuarán

como apoderados en las Juntas de accionistas.

- e. Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente en la misma.
- También estarán prohibidas las conductas descritas cuando las mismas se realicen a través de apoderado, intermediario o por interpuesta persona.
- De conformidad con el estatuto social, los administradores y empleados del Banco no podrán ejercer poderes para representar acciones ajenas en las reuniones de la Junta. Tampoco podrán votar, ni aún con sus propias acciones, en las decisiones que tengan por objeto aprobar los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de liquidación.

6.5 RELACIONES DE LOS ACCIONISTAS CON EL BANCO

- Los accionistas deberán actuar con lealtad frente al Banco, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses o que puedan dar origen a delitos relacionados con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades, que, lesionen los intereses del Banco o impliquen la divulgación de información privilegiada del mismo.
- Los accionistas están obligados a mantener debidamente informado al Banco sobre su dirección actual o la de su representante legal o apoderado según el caso, con el fin de poder remitir a la dirección registrada las citaciones o comunicaciones a que haya lugar y poder tener un contacto efectivo y directo con el mismo, en los casos en que sea necesario.
- El Banco, sus representantes legales, sus directores principales y suplentes, así como sus principales accionistas, sus cónyuges o convivientes deberán _cuando les sea requerido_ presentar una declaración juramentada en la que se exprese que tanto el Banco, como ellos mismos, y sus cónyuges o convivientes en unión de hecho, respectivamente, no son titulares directa ni

indirectamente de la propiedad ni otros derechos reales que los faculten al ejercicio de derechos políticos o económicos sobre acciones o participaciones en compañías o sociedades mercantiles ajenas a la actividad financiera, que tengan presencia o actividad en el mercado ecuatoriano, incluidas las reguladas por la Ley de Mercado de Valores y la Ley General de Seguros, salvo las excepciones de Ley.

- De igual manera los accionistas, miembros del directorio y los representantes legales del Banco, presentarán cuando sean requeridos una declaración juramentada que señale que no mantienen inversiones en medios de comunicación social, y que no se encuentran incursos en la prohibición contemplada en el segundo inciso del artículo trescientos doce (312) de la Constitución de la República, ni en los casos señalados en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta reguladora respectiva.
- Las relaciones del Banco con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes.
- Las diferencias de criterio que se presenten entre los accionistas en relación con la marcha general del Banco, sus operaciones, proyectos y negocios, serán discutidas y resueltas de conformidad con lo establecido en la ley y el estatuto social.

7. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS

- Los administradores deberán obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen profesional y hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés del Banco, teniendo en cuenta los intereses de los accionistas.
- En el cumplimiento de su función, los administradores deberán:
 - a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social del Banco.
 - b. Velar porque el personal asignado administrativamente cumpla con el reglamento interno, políticas, principios éticos y morales, procedimientos y disposiciones legales vigentes de la institución;

- c. Coordinar el reemplazo por vacaciones de los funcionarios asignados, en coordinación con el funcionario que ejerce la supervisión funcional del área;
- d. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias;
- e. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la auditoría y/o revisoría, tanto interna como externa;
- f. Guardar y proteger las reservas comerciales del Banco y de los negocios con los clientes;
- g. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada; y
- h. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con el Banco o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.

8. DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.

- La actividad del Directorio, en su calidad de máximo órgano administrativo, se dirigirá principalmente a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos del Banco, así como hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de la institución. Así mismo, velará por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Buen Gobierno Corporativo adoptado por el Banco.
- Los Vocales serán designados por la Junta General de Accionistas cada dos años, mediante el sistema de cuociente previsto en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos y de la Junta reguladora respectiva, salvo unanimidad de la Junta General.
- Los miembros del Directorio deberán poseer título universitario de tercer o cuarto nivel, en profesiones vinculadas con las

funciones que desempeñarán o, en su defecto, experiencia de por lo menos cinco (5) años en el campo financiero o afines.

- El Gerente General del Banco DelBank S.A. participará en las reuniones del Directorio con voz informativa y sin voto.
- El Presidente del Directorio tendrá voz y voto. Tendrá además, voto dirimente en caso de empate.
- Podrán ser miembros del Directorio accionistas o personas no accionistas del Banco, que no estén incursos en prohibiciones legales, pudiendo ser reelegidos.
- En caso de vacancia de los cargos de directores principales y suplentes que imposibilite completar el quórum estatutario, deberá convocarse inmediatamente a una Junta General Extraordinaria de accionistas para elegir a los vocales que falten, quienes ejercerán el cargo por el tiempo que faltare a los reemplazados para completar su periodo.
- El Directorio también promoverá el mejor trato y atención a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la comunidad.
- Las atribuciones del Directorio serán suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las decisiones necesarias para que el Banco cumpla sus fines, de conformidad con la ley y el estatuto social.

Sin perjuicio de las demás atribuciones que señale la Ley y el Estatuto, corresponde **al Directorio**, entre otras, las siguientes **funciones**:

- a) 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;
- b) Analizar y aprobar las políticas de la entidad, controlar su ejecución, y los informes de riesgo;
- c) Aprobar las operaciones activas y contingentes que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio técnico, y sus garantías, y conocer las operaciones pasivas que superen dicho porcentaje;
- d) Aprobar los aumentos de capital suscrito y pagado;

- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas del Código Orgánico Monetario y financiero, las regulaciones de la Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera, las normas de la Superintendencia de Bancos, las resoluciones de la Junta General, del mismo Directorio, y las demás que le asigne el presente estatuto;
- f) Aprobar los reglamentos internos, manuales administrativos, operativos y de riesgos de la entidad, e inclusive su propio reglamento y, sus actualizaciones y reformas, para lo cual tomará en consideración las circunstancias y necesidades específicas del Banco, y los principios y normas contenidos en las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo que gocen de mayor reconocimiento en cada momento;
- g) Designar al representante legal;
- h) Designar peritos valuadores y a la firma calificadora de riesgos sujetos a calificación previa por parte de la Superintendencia de Bancos;
- i) Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna, que deberá incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluyendo el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo. La opinión del directorio deberá ser enviada al organismo de control observando las instrucciones dispuestas para el efecto;
- j) Presentar los informes que le sean requeridos por los organismos de control;
- k) Definir las atribuciones de los diversos órganos administrativos y funcionarios en caso de conflictos de atribuciones;
- l) Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo, sus reformas y actualizaciones, el que contendrá las Políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones del estatuto o reglamentos, así como las menciones normativamente previstas y otras disposiciones que consideren pertinentes a fin de que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas;
- m) Aprobar el Código de Ética, sus reformas y actualizaciones, el que deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley y normativa vigente, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas;

- n) Conocer y aprobar el “Programa de educación financiera” del Banco, respecto del cual deberá actualizar anualmente las estrategias del programa; conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa al menos una vez al año; aprobar el presupuesto anual para la ejecución del “Programa de educación financiera”; e informar anualmente a la Junta General de accionistas los resultados del Programa y a la Superintendencia de Bancos el avance y cumplimiento del programa;
- o) Elegir, nombrar y remover al Presidente del Directorio, Presidente Alternativo del Directorio así como a los Gerentes de área, Jefes, y demás funcionarios de la entidad cuya designación le corresponda, y fijar sus retribuciones de conformidad con la política de retribuciones aprobada por la Junta de Accionistas;
- p) Sugerir a la Junta General la terna para el cargo de Auditor Interno y la terna para ejercer las labores de Auditor Externo del Banco;
- q) Aprobar el presupuesto y el plan estratégico de la entidad, a base de los proyectos que deberán ser presentados por el Gerente General;
- r) Presentar anualmente a la Junta General por intermedio de su Presidente un informe de Gobierno Corporativo con todas las menciones normativamente previstas junto con aquellas que, en su caso, estime convenientes, incluyendo una propuesta para el reparto o destino de utilidades. Concomitante con esto, este informe anual incluirá entre otros: El marco de estrategias, objetivos, políticas; y, límites de tolerancia al riesgo que el Banco hubiere asumido o asumirá los cuales 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, así como un acápite sobre el nivel de cumplimiento de la política de retribuciones, estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por el Banco o las que hubiere tomado conocimiento la Superintendencia de Bancos, información sobre el funcionamiento del Directorio y del equipo gerencial;
- s) Designar al Secretario General del Banco;
- t) Decidir la creación de oficinas, sucursales y agencias del Banco, previo el cumplimiento de los trámites legales establecidos para el efecto;
- u) Disponer la convocatoria a Junta General de Accionistas;
- v) Tomar decisiones relativas a la redención anticipada de valores o cédulas que haya expedido el Banco;

- w) Conceder licencias al Gerente General y a todos los funcionarios cuyo nombramiento es de su competencia;
- x) Designar firmas autorizadas del Banco y reglamentar su uso;
- y) Crear comisiones especiales o comités previstos en las leyes o reglamentos bancarios o cualquier otro que fuere importante para el desarrollo de los negocios sociales;
- z) Ejercer todas las demás atribuciones y deberes que por Ley, o el presente estatuto no están asignados a cualquier otro organismo o funcionario;
- aa) Autorizar la compra, venta, permuta, arrendamiento o enajenación de inmuebles;
- bb) Resolver la contratación de empréstitos, hipotecas y demás contratos que procedan respecto toda clase de bienes inmuebles de la entidad y cuando sea el caso, conferir a las personas que designe, poderes suficientes para realizar dichos contratos con las formalidades legales;
- cc) Las demás que señale el Reglamento Interno del Directorio; la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; la Superintendencia de Bancos, y demás autoridades competentes.
- cc) Conocer y emitir opinión, sobre los Informes presentados en el primer trimestre del año por el titular del área de Servicio al Cliente, relativos a las estadísticas de reclamos en los servicios proporcionados a los clientes del Banco y acerca de la gestión del área.
- dd) Definir las políticas, procesos y mecanismos de – Rendición de Cuentas – que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno del Banco, por parte de los grupos de interés, accionistas, funcionarios, empleados y demás colaboradores, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde. La rendición de cuentas debe enunciar con claridad los siguientes aspectos:
 - ✓ Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Banco; ejecución de la política de acceso a la información para los accionistas, empleados y usuarios de los servicios financieros; efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por diferentes instancias de la organización encargadas de su evaluación, auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos, comité de ética y el comité de cumplimiento;
 - ✓ Política de determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones

de la entidad con otras instituciones en las que tenga influencia significativa los accionistas, socios, directores o miembros del organismo que haga sus veces;

- ✓ Política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio; y, de la administración;
- ✓ Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de servicios financieros considerando los siguientes aspectos:
- ✓ Cumplimiento de la normativa de transparencia en referencia a contenidos de información previa a la contratación y en el proceso de contratación de los servicios financieros;
- ✓ Estadísticas de las consultas y reclamos presentados por los clientes;
- ✓ Definición de los mecanismos de autoevaluación del servicio al cliente con precisión de los indicadores de gestión e informes de seguimiento de los mismos; y,
- ✓ Reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y su resolución;

Responsabilidades en lo relativo a Riesgos:

Deberá, cuando menos, cumplir con lo siguiente:

- a. Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume el Banco DelBank S.A.;
- b. Analizar, aprobar y actualizar permanentemente las disposiciones que contengan las estrategias, políticas y procesos, así como los manuales de procedimientos y metodologías, que permitan una eficiente administración integral y de cada uno de los riesgos, además de su adecuado seguimiento; así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la entidad. La aprobación de los manuales de procedimientos y metodologías de administración integral de riesgos podrá ser delegada al comité de administración integral de riesgos;
- c. Designar de entre los miembros del directorio a un delegado para conformar el comité de administración integral de riesgos;
- d. Informarse en forma mensual, sobre la implementación y cumplimiento de la estrategia institucional, políticas, procesos, procedimientos y metodologías, sobre los riesgos

asumidos, su evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura;

- e. . Conocer y aprobar el informe semestral de riesgos que será enviado a la Superintendencia de Bancos;
- f. Aprobar la incursión de la entidad en nuevas iniciativas de acuerdo con su estrategia, las normas legales y estatutarias, en cumplimiento de las políticas internas de administración integral de riesgos, así como a las disposiciones de esta normativa;
- g. Establecer y aprobar los límites de exposición prudenciales con sustento técnico, para la administración de cada uno de los riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales, que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas;
- h. Aprobar los sistemas de indicadores de alerta temprana propuestos por el comité de administración integral de riesgos;
- i. Disponer la implementación de medidas correctivas en caso de que las estrategias institucionales, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente;
- j. Asegurarse de que los niveles de la administración de riesgo establezcan un sistema de medición para valorar los riesgos, relacionar el riesgo a la cuenta individual y al del patrimonio de cada fondo y de las administradoras cuando corresponda y aplicar un esquema para vigilar la observancia de las políticas internas;
- k. Aprobar el proceso, metodología y el plan de continuidad del negocio propuestos por el comité de administración integral de riesgos;
- l. Asegurarse de que la entidad cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos;
- m. Impulsar una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo; verificando su cumplimiento y determinando las sanciones administrativas internas que correspondan; y,
- n. Asegurarse que la auditoría interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la administración integral de riesgos en el Banco DelBank S.A.;

- o. Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos del Banco DelBank S.A.;
- p. Aprobar las políticas, estrategias y procedimientos, a fin de evaluar con la suficiente anticipación las condiciones financieras y la exposición de los riesgos, que permitan un adecuado manejo de los riesgos financieros y no financieros, los mismos que deberán ser actualizados permanentemente de acuerdo a las situaciones que se prevea pueden presentarse. Estas políticas, estrategias y procedimientos deberán ser compatibles con el volumen y complejidad de las operaciones que realiza el Banco DelBank S.A., en coherencia con el objeto social, tamaño, naturaleza y demás características particulares de la entidad, conteniendo al menos lo siguiente:
 - ✓ La composición de los activos, pasivos y contingentes; el nivel de sensibilidad de éstos respecto de las variaciones de mercado y de las tasas de interés por tipo de instrumento y plazo; y, el grado de confianza con relación al nivel de liquidez y solvencia de los mecanismos e instrumentos que utilice para administrar la cobertura de las posiciones;
 - ✓ Las medidas conducentes para que la administración del Banco DelBank S.A., pueda efectivamente identificar, hacer el seguimiento y controlar los efectos que puedan producirse por la exposición a los riesgos financieros y no financieros que asume el banco, así como los mecanismos pertinentes para obtener los debidos recursos, a costos razonables y suficientes como para garantizar el giro normal del negocio;
 - ✓ Las pautas de las estrategias de cobertura;
 - ✓ Las opciones que puede tener el Banco DelBank S.A. para solucionar los problemas que se presenten en el corto, mediano y largo plazos;
 - ✓ El manejo de la liquidez en las monedas en las que opera Banco DelBank S.A.;
 - ✓ El nivel de confianza respecto de los instrumentos que utilice Banco DelBank S.A. para ajustar la posición de liquidez, basado en los análisis técnicos de las tendencias de comportamiento del Banco y las perspectivas del entorno;
 - ✓ Los vencimientos de los pasivos del Banco Delbank S.A.;

- ✓ La posibilidad que tiene Banco DelBank S.A de realizar los activos;
 - ✓ Las herramientas para hacer un seguimiento efectivo para el control de los riesgos financieros y no financieros;
 - ✓ Acciones correctivas y planes de contingencia.
- q. Determinar las clases de operaciones de derivados que el Banco DelBank S.A. pudiera realizar y los límites, procedimientos y controles a seguir respecto de ellas;
- r. Aprobar las políticas, normas, principios y procesos básicos de seguridad y protección para sus empleados, usuarios, clientes, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores;
- s. Definir formalmente políticas, procesos, procedimientos y metodologías de gestión del riesgo operativo, como un riesgo específico, que permitan:
- ✓ **Un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos**, debiéndose referir a:
 - (i) diseño claro de los procesos adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles;
 - (iii) determinación de los responsables de los procesos, que serán aquellas personas encargadas de su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos para gestionarlos y mejorarlos, garantizar que las metas globales se cumplan, definir los límites y alcance, mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas, entre otros; (iv) difusión y comunicación de los procesos buscando garantizar su total aplicación; y, (v) actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación. Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo. Mantener inventarios actualizados de los procesos existentes, contando como mínimo: tipo de

proceso (gobernante, productivo y de apoyo), nombre del proceso, responsable, productos y servicios que genera el proceso, clientes internos y externos, fecha de aprobación, fecha de actualización, además de señalar si se trata de un proceso crítico; procesos por líneas de negocio; eventos de riesgo identificados por líneas de negocio y agrupados por tipo de evento, y, las fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la Tecnología de Información y Comunicación de y los eventos externos; incluyendo fallas o insuficiencias de orden legal, de tal manera que les proporcione una visión clara sobre su exposición al riesgo legal. Las fallas o insuficiencias de orden legal deben enfocar por lo menos los siguientes campos: actos societarios; gestión de crédito; operaciones del giro financiero; actividades complementarias no financieras; y, cumplimiento legal y normativo.

- ✓ **Una apropiada administración del capital humano,** los cuales considerarán los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal al servicio de Banco Delbank S.A.
- ✓ **Asegurar una adecuada administración de la Tecnología de Información y Comunicación.** Dichas políticas, procesos, procedimientos y metodologías se referirán a: El apoyo y compromiso formal del directorio y la alta gerencia, a través de la asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos tecnológicos, conformar el comité de Tecnología de Información y Comunicación, que es el responsable de planificar, coordinar y supervisar las actividades de Tecnología de Información y Comunicación. Un plan funcional de Tecnología de Información y Comunicación alineado con el plan estratégico institucional; y, un plan operativo que establezca las actividades a ejecutar en el corto plazo (un (1) año), traducido en tareas, cronogramas, personal responsable y presupuesto, de manera que se asegure el logro de los objetivos institucionales propuestos; Tecnología de

Información y Comunicación acorde a las operaciones del negocio y al volumen de transacciones, monitoreada y proyectada según las necesidades y crecimiento de la institución, con su correspondiente portafolio de proyectos tecnológicos a ejecutarse en el corto, mediano y largo plazo; Políticas, procesos, procedimientos y metodologías de Tecnología de Información y Comunicación definidos bajo estándares de general aceptación que garanticen la ejecución de los criterios de control interno de eficacia, eficiencia y cumplimiento, alineados a los objetivos y actividades del Banco DelBank S.A., así como las consecuencias de la violación de éstas Difusión y comunicación a todo el personal involucrado de las mencionadas políticas, procesos, procedimientos y metodologías, de tal forma que se asegure su implementación; Una metodología de administración de proyectos que considere al menos su planificación, ejecución, control y cierre, enfocada en la optimización de recursos y la gestión de riesgos.

- t. Las demás que determine la junta general de accionistas, el Directorio, o que sean dispuestas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidades en lo relativo a Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

El Directorio en este aspecto tiene las siguientes funciones:

- a. Aprobar y emitir las políticas generales para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos;
- b. Aprobar el código de Ética en relación a la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos;
- c. Aprobar el manual prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, y sus actualizaciones;

- d. Aprobar en enero de cada año el plan de trabajo de la Unidad de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del terrorismo y otros delitos, así como el informe de esta unidad correspondiente al año anterior inmediato;
- e. Llevar a conocimiento de la Junta General de Accionistas los documentos referidos en el literal anterior;
- f. Designar al Oficial de Cumplimiento y al Oficial de Cumplimiento Suplente, de conformidad con el perfil y requisitos exigidos para ocupar el cargo, y removerlos de sus funciones cuando existan méritos para ello. La gestión de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos será de responsabilidad exclusiva del directorio del banco, en tanto no se disponga de un oficial de cumplimiento debidamente calificado por la Superintendencia de Bancos;
- g. Designar a los miembros del Comité de Cumplimiento;
- h. Aprobar el procedimiento de control, y las instancias responsables conformadas con funcionarios de alta gerencia para la vinculación de los clientes que por sus características, actividad que desempeña, transaccionalidad, entre otros, pueda considerarse mayormente expuestos al riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos;
- i. Conocer por lo menos mensualmente las resoluciones adoptadas por el Comité de Cumplimiento y realizar un seguimiento, dejando expresa constancia en la respectiva acta;
- j. Aprobar la adquisición de los recursos técnicos y la contratación de los recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos;
- k. Designar las instancias autorizadas para exceptuar clientes del diligenciamiento del formulario de licitud de fondos;

- l. Designar la instancia responsable del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos para la oportuna detección de las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; con un valor técnico que vaya en función de la información pública disponible;
 - m. Determinar las sanciones administrativas internas para quien incumpla los procesos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y verificar su cumplimiento; y
 - n. Aprobar la metodología general de la Matriz de riesgos de prevención de Lavado de Activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas que presente el comité de cumplimiento.
- Las funciones específicas del Directorio están establecidas en el estatuto social del Banco, en su Reglamento Interno, en los manuales de funciones, en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, y en las Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
 - Ejercer todas las demás atribuciones y deberes que por Ley, por el Estatuto del Banco, no están asignados a cualquier otro organismo o funcionario;

8.1. ELECCIÓN, CONFORMACIÓN Y REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.

- De conformidad con la ley y el estatuto social, el Directorio del Banco será elegido por la Junta General de Accionistas, se compondrá de cinco vocales principales y cinco suplentes.
- Los Directores tendrán períodos de dos (2) años, pero permanecerán en sus puestos hasta que los sucesores de ellos sean elegidos y declarados hábiles por la Superintendencia de Bancos, salvo que antes de esto hayan sido removidos o se hayan inhabilitado.

- Para la elección de miembros del Directorio:
 - a. Se aplica el sistema del cociente electoral.
 - b. Se tendrán en cuenta, las disposiciones contenidas en el estatuto y en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y de la Junta respectiva y en la Ley.
- Los Directores podrán ser reelegidos y removidos libremente por la Junta aún antes del vencimiento de su período.
- De entre los Vocales principales, el Directorio elegirá, cada año, un Presidente y un Presidente alterno que lo subrogue.
- En caso de falta, ausencia o impedimento del Presidente del Directorio será reemplazado por el Presidente alterno que será elegido por el Directorio de entre los vocales que lo componen. Para hacerse cargo de la Presidencia, el Presidente Alterno necesitará de una comunicación escrita dirigida por el propio Presidente del Directorio, por el Gerente General o quien haga sus veces o por el Secretario.
- La Junta General podrá elevar el número de Vocales principales y suplentes del Directorio cuando así lo estime conveniente a los intereses del Banco.
- Los vocales suplentes subrogarán en caso de ausencia a sus respectivos titulares indicados en cada uno de sus nombramientos, consecuentemente podrán actuar y tendrán derecho a voto en las sesiones del Directorio, como los principales, cuando se encuentren reemplazándolos.
- El Secretario está encargado de la comunicación de las resoluciones del Directorio y son sus atribuciones:
 - c. Llevar en debida forma el Libro de Actas de las Sesiones del Directorio y de las Juntas Generales;
 - d. Extender certificación de actas, acuerdos y demás documentos de la entidad;
 - e. Las demás atribuciones que le asigne la Ley.-

- La Junta General de Accionistas para efectos de fijar la remuneración de los Directores deberá tener en cuenta el número y calidad de sus integrantes, responsabilidades y tiempo requerido, en forma tal que dicha remuneración atienda adecuadamente el aporte que el Banco espera de sus Directores.

8.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS DIRECTORES

A efectos de mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, los Directores deberán regirse, individualmente y como cuerpo colegiado, por los siguientes principios:

- a. Los Directores, una vez elegidos, representan a todos los accionistas, y por consiguiente no actuarán en interés de accionistas o grupos de accionistas en particular.
- b. Desempeñarán sus funciones de buena fe, de manera independiente, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés del Banco y de todos los accionistas.
- c. Tratarán en forma equitativa y justa en sus decisiones a todos los accionistas.
- d. Promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las leyes aplicables, el estatuto social, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y demás normas y reglas acogidas por el Banco.
- e. Ejercerán su cargo en forma objetiva e independiente.
- f. Definirán los planes, estrategias y objetivos del Banco.
- g. Conocerán la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios del Banco.
- h. Participarán activamente en las reuniones de Junta y de los Comités a que pertenezcan, conociendo y revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones, material que la administración suministrará de manera adecuada y oportuna.
- i. Evitarán los conflictos de interés con el Banco, informando sobre su presencia a los demás miembros del Directorio y absteniéndose de votar sobre el asunto.

8.3. DEBERES Y DERECHOS BÁSICOS O PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO Y REPRESENTANTES LEGALES

Se consideran deberes y derechos de los miembros del directorio y representantes legales del Banco, como mínimo los siguientes:

DEBER DE DILIGENCIA.- Los miembros del directorio y representantes legales deberán cumplir los deberes impuestos por las leyes y los estatutos con el propósito de tener presente la protección de los intereses del público;

DEBER DE LEALTAD.- Los miembros del directorio y representantes legales deberán obrar de buena fe en interés del Banco, con la honestidad y escrupulosidad del gestor de negocios ajenos. No podrán servirse del nombre del Banco 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 miembros del directorio y representantes legales deberán comunicar a los cuerpos colegiados cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener frente al interés general del Banco. En caso de existir conflicto de interés en algún tema que se presente al directorio en los comités en que participe, el director deberá abstenerse de votar;

DEBER DE NO COMPETENCIA.- Los miembros del directorio y representantes legales deberán comunicar 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.- Los miembros del directorio y representantes legales en el ejercicio de su cargo y después de cesar en él, deberán guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo, conforme lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero;

DERECHO AL USO DE LOS ACTIVOS.- Los miembros del directorio y representantes legales no podrán utilizar para su uso personal los activos de la institución del sistema financiero, ni tampoco valerse de su posición para obtener una ventaja patrimonial; y,

DERECHO DE INFORMACIÓN.- Para el adecuado desempeño de sus funciones, los miembros del directorio y representantes legales podrán exigir información sobre cualquier aspecto de la institución del sistema financiero, examinar los estados financieros, registros, documentos, contactar con los responsables de las distintas gerencias, salvo que se trate de información confidencial. Asimismo, disponer de información acerca de los asuntos a tratar en cada sesión del directorio.

- En adición a lo establecido en la ley y el estatuto social, son también principales deberes y atribuciones del Directorio los siguientes:

A. GOBIERNO

El Directorio tiene la responsabilidad de velar por su propio desempeño, realizará un estricto seguimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo contenidos en el presente Código, asegurando su cumplimiento y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia de conformidad con el desarrollo del tema a nivel nacional e internacional.

B. ALTA GERENCIA

En relación con la Gerencia General y las Gerencias / Jefaturas del Banco, el Directorio es responsable por su selección, evaluación, remuneración y sustitución, por la asignación de sus principales responsabilidades y por la supervisión del plan de sucesión.

C. NEGOCIO

En lo referente a la operación del negocio, tiene la facultad de aprobar y revisar sus estrategias, los principales proyectos, la política de riesgos, los presupuestos y el plan de negocios del Banco y los productos y servicios nuevos.

D. CONTROL

El Directorio promoverá la integridad de los sistemas contables, de información gerencial, financiera y de auditoría, y velará por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal. Adicionalmente, hará seguimiento y se pronunciará sobre el

perfil de riesgo de la entidad y aprobará las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del lavado de activos y financiamiento de delitos.

E. ÉTICA

Finalmente, tiene la labor de promover un comportamiento ético en el Banco de conformidad con los principios contenidos en el Código de Ética, el uso apropiado de los activos corporativos y las adecuadas transacciones con partes relacionadas. Dentro del Código de Ética, el Directorio establecerá la existencia y conformación de un Comité de Ética y reglamentará su funcionamiento.

8.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS DIRECTORES

- Cuando estén disponibles, los accionistas podrán examinar durante el término de la convocatoria a la Junta General de Accionistas, ordinaria o extraordinaria, las propuestas de candidatos a integrar el Directorio.
- La Junta General de Accionistas tendrá en cuenta, para proceder a la elección de los miembros del Directorio, los criterios de selección e incompatibilidades establecidos en la ley, y en lo posible, los demás aspectos que se describen más adelante, los cuales serán dados a conocer a la misma con la finalidad de que ésta tenga los elementos de juicio adecuados para la designación de los directores.

A. PRINCIPIOS GENERALES

Los cargos de Directores se deberán elegir con los mismos criterios. En lo posible, se procurará que cada director aporte alguna especialidad profesional en consonancia con el negocio del Banco. Cada director deberá disponer de tiempo suficiente para cumplir con sus obligaciones de director.

B. COMPETENCIAS BÁSICAS

Todos los Directores deberán contar con habilidades básicas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica del negocio,

objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores, así como de administración de riesgo. Adicionalmente deberán tener la capacidad de entender y poder cuestionar la información financiera y propuestas de negocios y de trabajar en un entorno internacional.

C. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Además de las competencias básicas, cada miembro de Directorio deberá contar con otras competencias específicas que le permitirán contribuir en una o más dimensiones, por su especial experiencia, conocimientos de la industria, de aspectos financieros o de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales o de manejo de crisis.
- El Banco proveerá la mejor forma para lograr que el conocimiento de cada uno de los miembros del Directorio, en relación con sus negocios y el entorno general, sea el más adecuado. Cuando un miembro del Directorio sea nombrado por primera vez, le será puesta a disposición la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico respecto del banco y del sector en que éste desarrolla su objeto social, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

D. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS CANDIDATOS A DIRECTOR

Podrán ser miembros del Directorio accionistas o personas no accionistas del Banco, que no estén incursos en causa legal de incapacidad, prohibición o incompatibilidad, pudiendo ser indefinidamente reelegidos.

Los requisitos que deben reunir los candidatos a integrar el Directorio del Banco DelBank S.A. son los siguientes:

A. Ser mayor de edad;

B. Cumplir con los requisitos establecidos en las normas de carácter general emitidas por la Superintendencia de Bancos, y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuáles prevalecerán sobre las disposiciones de este código;

- C. Acreditar probidad e idoneidad en el ejercicio de su profesión, y en las funciones desempeñadas;
- D. No ser titular de cuentas corrientes cerradas por incumplimiento de disposiciones legales;
- E. No constar en Listas restrictivas;
- F. No ser titular de acciones o participaciones en empresas mercantiles ajenas a la actividad financiera;
- G. No participar en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social;
- H. No hallarse incurso en los impedimentos previstos en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las prohibiciones e inhabilidades antes citadas deben aplicarse también en los casos en los que se trate de hechos supervinientes al ejercicio de las funciones de director.

E. IMPEDIMENTOS PARA SER DIRECTOR

No podrán ser miembros del directorio:

- A. Los Gerentes, apoderados generales, auditores interno y externo, y las personas naturales y jurídicas que realicen trabajo de apoyo a la supervisión y más funcionarios y empleados del Banco, cualquiera sea su denominación y de sus empresas subsidiarias y afiliadas, de haberlas;
- B. Los directores, representantes legales, apoderados generales, auditores internos y externos de otras entidades de la misma especie del Banco;
- C. Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones, por más de sesenta días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional sujetas al Código Orgánico Monetario y Financiero;
- D. Quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen sido removidos por la Superintendencia de Bancos;
- E. Quienes en el transcurso de los últimos sesenta días tengan obligaciones en firme con el Servicio de Rentas Internas o con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- F. Quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen incurrido en el castigo de sus obligaciones por parte de cualquier entidad financiera.
- G. Quienes estuviesen litigando contra el Banco;
- H. Quienes hubiesen sido condenados por delito, mientras penda la pena y hasta cinco años después de cumplida;
- I. El cónyuge o conviviente o el pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de un director principal o suplente, vocal y administradores de la entidad;

J) Quienes por cualquier causa estén legalmente incapacitados. Estas prohibiciones e inhabilidades deben aplicarse también en los casos en los que se trate de hechos supervinientes al ejercicio de las funciones de director.

F. REMOCION DE DIRECTORES

Los miembros del directorio podrán ser removidos, en cualquier tiempo, por el organismo de control por cualquiera de las siguientes causas:

Uno. Estar incurso en los impedimentos determinados en el artículo doscientos cincuenta y ocho del Código Orgánico Monetario y Financiero;

Dos. Reticencia en cumplir las disposiciones impartidas por el organismo de control;

Tres. Adulterar o distorsionar los estados financieros;

Cuatro. Obstaculizar las acciones de control;

Cinco. Realizar operaciones que fomenten o comporten actos ilícitos;

Seis. Ejecutar actos graves que hagan temer por la estabilidad de la entidad;

Siete. Por cualquier otra causa determinada en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

La Junta General de accionistas, en el plazo de tres días, convocará a sesión para la designación de los nuevos directores, en caso de no hacerlo, el organismo de control procederá a convocarla. Si transcurrido el plazo de treinta días contados desde la fecha en que el organismo de control dispuso las referidas remociones, el Banco no hubiese modificado sus procedimientos o si la Junta General de Accionistas no se reuniese o no tomase los acuerdos correspondientes, se dispondrá la liquidación forzosa de la entidad. Sin perjuicio de lo anterior, los directores deberán presentar su renuncia al cargo y formalizar su dimisión cuando incurran de forma sobrevenida en cualquiera de los supuestos de incompatibilidad o prohibición para el desempeño de cargo de director previstos en la Ley y demás normativa aplicable.

G. INCOMPATIBILIDAD CON EL CARGO DE DIRECTOR

Es incompatible con el cargo de Director lo siguiente:

- a.** Celebrar, por sí o por interpuesta persona, y gestionar ante el Banco negocios propios o ajenos

con tales fines, mientras duren en su cargo y durante los dos (2) años siguientes al cese del mismo.

- b.** Ser titulares directa e indirectamente de la propiedad y otros derechos reales que los faculten al ejercicio de derechos políticos o económicos sobre acciones o participaciones en compañías o sociedades mercantiles ajenas a la actividad financiera, que tengan presencia o actividad en el mercado ecuatoriano, incluidas las reguladas por la Ley de Mercado de Valores y la Ley General de Seguros.
- c.** Mantener inversiones en medios de comunicación social, y hallarse incurso en la prohibición contemplada en el segundo inciso del artículo 312 de la Constitución de la República, o en los casos señalados en las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, relacionadas con la Prohibición Constitucional para las entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas, de participar en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social.
- d.** Realizar actividades que puedan menoscabar su independencia e imparcialidad en el ejercicio de sus funciones, producir conflictos de intereses o permitir el uso de información privilegiada.

G. ASESORES EXTERNOS

El Directorio podrá contratar directamente o disponer a la administración la contratación de asesores externos para servicio del Directorio, independientes de aquellos que contrate la administración, cuando considere que es necesario para el mejor desempeño de sus funciones.

H. PRESUPUESTO

El Directorio anualmente aprobará el presupuesto de gastos que requiera para adelantar su gestión. Este presupuesto

considerará especialmente los aspectos relacionados con los honorarios que sean necesarios para contratar asesores externos diferentes de los contratados por la administración cuando las necesidades lo requieran, viajes a nivel nacional e internacional, gastos de representación, asistencia a seminarios y eventos y demás gastos que se requieran para garantizar una adecuada gestión.

8.5. REUNIONES DEL DIRECTORIO

- Las reuniones del Directorio serán convocadas por el Presidente del Directorio, o por el Gerente General, ya sea por propia iniciativa o a pedido de por lo menos dos Directores. La convocatoria deberá hacerse con por lo menos, cuarenta y ocho horas de anticipación.
- El Directorio sesionará cuantas veces lo estime necesario tomando en cuenta el curso de las operaciones sociales, pero lo hará por lo menos una vez al mes con carácter ordinario, caso en el cual no será necesaria convocatoria alguna si el propio organismo resuelve establecer el día y la hora de dicha reunión ordinaria y periódica.
- Las sesiones se celebrarán en el domicilio principal de la Institución, o en el lugar previamente señalado en la convocatoria.
- Asistirán a las sesiones de Directorio el Gerente General o quienes lo subroguen, con voz informativa.
- Las actas de las reuniones del Directorio identificarán los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron de base para la toma de decisiones, así como las razones que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas.

8.6. QUORUM Y MAYORIA DECISORIA

- Para que el Directorio pueda sesionar válidamente, con sus miembros principales o suplentes, será necesario la concurrencia de al menos tres vocales. Las resoluciones del Directorio se tomarán por mayoría de votos de sus miembros presentes. El Presidente titular del organismo o quien haga sus veces, tendrá voto dirimente en caso de empate.

- De las resoluciones tomadas se dejará constancia en actas suscritas por el Presidente del Directorio y por el Secretario designado por el organismo o por uno ad-hoc.
- Si el Directorio así lo resuelve, las actas de cada sesión podrán ser aprobadas en la misma, concediéndose un receso para la redacción. Las sesiones del Directorio, siempre y cuando hubiese el quórum requerido, podrán realizarse a través de cualquier medio o forma electrónica de comunicación entre uno o más puntos remotos; las sesiones llevadas a cabo mediante este sistema tendrán plena validez jurídica y surtirán los efectos legales correspondientes, bastando que las respectivas actas sean suscritas por el Presidente y el Secretario del organismo respectivo, de acuerdo con las normas legales vigentes. En la sesión ordinaria siguiente del Directorio, se ratificará lo actuado. También podrán celebrarse reuniones no presenciales, en cuyo caso, cada uno de los miembros del órgano que corresponda, deberá consignar su voto por escrito, utilizando cualquier medio que permita al Secretario conservar dicha expresión escrita y adjuntarla al acta que se levantará al efecto, la misma que deberá estar firmada por el Presidente y por el Secretario.

8.7. INTRANET DEL BANCO O CUALQUIER OTRO MEDIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ANÁLISIS, DISCUSIONES, DOCUMENTOS, ETC.

- Los miembros del Directorio tendrán acceso con anticipación a la información que sea relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con el orden del día incluido en la convocatoria. Para el efecto, esta información será enviada o puesta a disposición de los directores con un término de antelación no inferior a dos (2) días calendario, por cualquier medio, incluyendo el señalado en el párrafo siguiente.
- La administración del Banco pondrá a disposición de los directores un sistema de información y comunicación electrónico que permita llevar a cabo discusiones y análisis entre ellos y con los principales ejecutivos de la entidad, el cual contará con elementos de seguridad, confiabilidad y confidencialidad similares a los demás programas del Banco.

8.8. COMITÉS DE CONTROL QUE APOYAN LA GESTIÓN DEL DIRECTORIO

Conforme a la normativa vigente los órganos de control que apoyan a la gestión del Directorio se componen del: Comité de Auditoría, Comité de Administración Integral de Riesgos, Comité de retribuciones, Comité de ética y Comité de cumplimiento.

8.8.1 COMITÉ DE AUDITORÍA

- El comité de auditoría es una unidad de asesoría y consulta del directorio, para asegurar un 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 está conformado por al menos tres miembros; dos vocales designados de entre los miembros del Directorio, y el o los demás, elegidos por este organismo colegiado de fuera de su seno. Los miembros de dicho comité no tendrán ninguna participación en la gestión operativa o de negocios de la institución financiera y de las instituciones integrantes del grupo financiero. Además del auditor interno, al menos uno de los miembros seleccionados por el directorio deberá ser profesional experto en finanzas, tener adecuados conocimientos de auditoría y estar capacitado para interpretar estados financieros.
- Previo a la posesión del miembro del comité de auditoría, que no pertenece al directorio, deberá contar con la calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos.
- Las convocatorias a reuniones del Comité de Auditoría, serán realizadas con 48 horas de anticipación por el Presidente de la Comisión, elegido por ésta de entre sus miembros.
- El Comité de Auditoría se reunirá ordinariamente una vez cada dos meses o extraordinariamente las veces que se requiera para el normal cumplimiento de sus funciones.
- Los acuerdos los tomará el Comité de Auditoría por mayoría absoluta de los miembros presentes.
- Los temas no incluidos en el orden del día, o que no hayan sido sometidos a los miembros del Comité con la suficiente antelación

para permitir su estudio, podrán ser discutidos pero no podrán tomarse ninguna decisión referente a los mismos.

- Podrán asistir a las sesiones del Comité de Auditoría o la discusión específica de puntos que consten en el orden del día, el Representante Legal del Banco, Auditor Interno, Representantes de Auditoría Externa, de la Calificadora de Riesgos, o cualquier funcionario del Banco que se requiera, con voz informativa.
- De todas las reuniones del Comité de Auditoría, el Secretario del Comité dejará constancia en actas, los puntos tratados y de las resoluciones adoptadas. Las mismas que deberán ser suscritas por todos los miembros del Comité presentes, e incluida en el libro de actas que estará a cargo del secretario del Banco.
- El Secretario General de Banco, actuará como secretario del Comité, sin formar parte del Comité y en su ausencia actuará un secretario Ad – Hoc.
- El Comité no sustituye las funciones del Directorio ni de la administración sobre la supervisión y ejecución del sistema de control interno de BANCO DELBANK S.A.
- Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, el Comité de Auditoría cuenta con un Reglamento Interno que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.
- Entre sus funciones principales constan las siguientes:
 - a. Proponer al directorio la terna de auditores internos y externos para que la junta general de accionistas, 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. Velar porque los auditores internos cuenten con los recursos necesarios para ejecutar sus labores;
- h. Conocer y analizar los términos de los contratos de auditoría externa y la suficiencia de los planes y procedimientos pertinentes, en concordancia con las disposiciones generales impartidas por la Superintendencia de Bancos; y, analizar los informes de los auditores externos y poner tales análisis en conocimiento del Directorio.
- i. Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los auditores interno y externo y de la Superintendencia de Bancos sobre las debilidades de control interno, así como las acciones correctivas implementadas por la gerencia general, tendientes a superar tales debilidades;
- j. Emitir criterio respecto a los desacuerdos que puedan suscitarse entre la gerencia general y los auditores interno y externo y que sean puestos en su conocimiento; solicitar las explicaciones necesarias para determinar la razonabilidad de los ajustes propuestos por los auditores; y, poner en conocimiento del directorio su criterio;
- k. Analizar e informar al respecto al directorio los cambios contables relevantes que afecten a la situación financiera de la entidad y demás entidades integrantes del grupo financiero, de haberlo;
- l. Conocer y analizar conflictos de interés que pudieren contrariar principios de control interno e informar al directorio.

- m. Conocer los mecanismos de control interno implantados por la administración para evitar operaciones con personas vinculadas y velar por la cancelación de los saldos pendientes de pago anteriores a la vigencia de la prohibición legal;
- n. Informarse acerca del cumplimiento de las políticas institucionales y de las disposiciones legales y normativas, por parte de las instituciones financieras y las que conforman el grupo financiero;
- o. Requerir a los auditores internos y externos revisiones específicas sobre situaciones que a criterio del comité sean necesarias; o, que exija el directorio;
- p. Mantener comunicación periódica con el organismo de control, a fin de conocer sus inquietudes y problemas detectados en la supervisión de las instituciones financieras, así como vigilar el grado de cumplimiento para su solución.
- q. Considerando el ámbito de acción, el comité de auditoría podrá agregar otras funciones o actividades que estime necesarias.
- r. Debe emitir opinión anual sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en el Banco y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos;
- s. El comité de auditoría informará al directorio, sobre sus principales actividades, resultados obtenidos, observaciones, recomendaciones y acuerdos adoptados en las reuniones, debiendo dejar constancia en un libro de actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Bancos.

En el informe anual que debe presentar el directorio a la junta general de accionistas, se deberá incluir la opinión anual del comité de auditoría, sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en el Banco; la aplicación adecuada de la gestión de riesgos, el seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna y externa y de la Superintendencia de Bancos; la resolución de los conflictos de intereses; y, el resultado de la investigación de actos de conductas sospechosas e irregulares, así como las acciones recomendadas y adoptadas, si fuere del caso.

8.8.2 COMITÉ DE RETRIBUCIONES

- El comité de retribuciones estará conformado por dos (2) miembros del directorio, un representante adicional nombrado por la junta general de accionistas, quien lo presidirá y el Gerente General. Se encargará de vigilar la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos (ejecutivos de la entidad); cuando se trate de la fijación de la remuneración del Gerente General, éste no podrá pronunciarse. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. Los miembros del Comité elegirán de fuera de su seno a quien ejercerá la secretaría.
- Sus atribuciones y funciones, serán las siguientes:
 - a. Proponer a la junta general la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y/o compensaciones de los 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 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 la sostenibilidad de la institución o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera;
 - b. Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos para que esté en consonancia con la cultura, los objetivos, la estrategia y el entorno de control de la institución controlada, según consten en la formulación de la política retributiva;
 - c. 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 definidos para los miembros del Directorio y la administración superior y la política de incentivos que se aplica en el Banco. Cuando se

produzca un hecho relevante, éste deberá ser puesto en conocimiento del directorio, en forma inmediata.

- d. Las demás que sean dispuestas por las disposiciones normativas vigentes.

8.8.3 COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

- Es el órgano creado por el directorio, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos, para la eficiente 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 a éstos.
- El comité de administración integral de riesgos es un organismo colegiado, que estará conformado por los siguientes miembros como mínimo: Un vocal del directorio, que no sea miembro del comité de auditoría, que lo presidirá; el Gerente General; y, el funcionario responsable de la unidad de riesgos. 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 tendrán derecho a voto. Las designaciones y las sustituciones en la nómina de los miembros del comité deberán ser conocidas y aprobadas por el directorio, lo cual debe quedar consignado en las respectivas actas y ser puestas en conocimiento de la Superintendencia de Bancos, dentro de los siguientes ocho días contados desde la fecha de la pertinente sesión. El comité de administración integral de riesgos sesionará con la mitad más uno de sus integrantes, sus decisiones serán tomadas por mayoría absoluta de votos. El presidente del comité tendrá voto dirimente.

Las funciones principales que debe asumir el comité de administración integral de riesgos, son las siguientes:

- a. Evaluar y proponer para aprobación del Directorio las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral 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, por delegación del Directorio ;

- c. Asegurarse de la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración integral y de cada uno de los riesgos, e informar al directorio en forma mensual;
- d. Informarse y tomar acciones correctivas respecto de la efectividad, aplicación y conocimiento por parte del personal de la entidad, de las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías fijados para cada uno de los riesgos;
- e. Evaluar y proponer al 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 de 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. Evaluar y proponer los cambios y las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de afectación a la cuenta individual y al patrimonio de cada fondo y de las administradoras cuando corresponda; y, con relación a los límites establecidos para cada riesgo;
- h. Evaluar y proponer para aprobación del directorio los sistemas de indicadores de alerta temprana de cada uno de los riesgos, propuestos por la unidad de riesgos;
- i. Aprobar cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites de exposición, tomar acción inmediata para controlar dichos excesos e informar inmediatamente al directorio;
- j. Evaluar los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados, y adoptar las acciones correctivas según corresponda;
- k. Informar al directorio en forma mensual, sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos identificados y su evolución en el tiempo;
- l. Evaluar el proceso, metodología y el plan de continuidad de negocio y proponer para aprobación del directorio;
- m. Analizar, aprobar y asegurar la implementación de los planes de contingencia presentados por la unidad de riesgos para cada uno de

los riesgos asumidos, considerando distintos escenarios, y evaluar su efectividad y rapidez de respuesta, incluyendo los instrumentos que la entidad utilizará como cobertura;

n. Remitir al directorio el informe trimestral de riesgos; y,

o. Las demás que determine el directorio, o que sean dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

8.8.4 COMITÉ DE ÉTICA

- El comité de ética está conformado por un representante designado por los accionistas, un representante designado por la administración y un representante designado por los empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos. Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del directorio. El comité lo presidirá el representante del directorio. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El funcionario encargado de la administración de recursos humanos será el encargado de la secretaria de comité. El secretario del Comité de Ética a pedido de su Presidente, o a pedido de uno de los miembros del Comité, convocará a las reuniones que sean necesarias para conocer asuntos inherentes al Código de Ética. La presencia de los miembros del Comité es indelegable y se integrará el quórum con tres miembros con voz y voto. Las decisiones se tomarán por mayoría simple. Se efectuará un acta por cada reunión mantenida, la misma que será firmada por todos los asistentes a la reunión y será responsabilidad de la secretaria del comité su control y custodia. El Comité de Ética puede convocar cuando lo considere necesario a otros jefes departamentales y funcionarios, a participar en las reuniones con voz informativa únicamente. La asistencia de todos los miembros del Comité y la de cualquier funcionario convocado es obligatoria.

Son atribuciones del Comité de Ética:

- a. Recomendar al Directorio el establecimiento de políticas y acciones administrativas que aseguren la divulgación y el cumplimiento de este Código.

- b. Dar a conocer al Directorio el contenido y actualizaciones del Código de Ética;
- c. Orientar a los colaboradores en temas relacionados con el presente Código de Ética;
- d. Asesorar y establecer sanciones por violación al Código de Ética.
- e. Presentar informes periódicos al Directorio de la actividad cumplida por el Comité.
- f. Resolver las dudas que se presentaren en la aplicación del presente Código de Ética.
- g. Las demás que le señale la Ley, los reglamentos, Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las resoluciones del Directorio.

8.8.5 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Este Comité tiene como responsabilidad principal evitar que el personal, instalaciones, servicios y productos del Banco sean utilizados para la ejecución de actividades ilícitas vinculadas al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos reprimidos por la Ley. El Comité de Cumplimiento estará conformado por el Presidente del Directorio o su delegado, Gerente General o su delegado, Asesor Legal o su delegado, Jefe Nacional de Operaciones o su delegado, Jefe Nacional de Negocios o su delegado, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Jefe Nacional de Riesgos Integrales o su delegado.

- Son principales atribuciones del Comité de Cumplimiento:
 - a. Preservar la imagen institucional ante la comunidad local e institucional, evitando una eventual pérdida de confianza que pueda poner en riesgo la estabilidad de la institución.
 - b. Evitar sanciones administrativas, civiles, penales a la Institución, así como a sus autoridades, funcionarios y empleados.
 - c. Eliminar riesgos de dificultades, publicidad adversa, pérdida de la confianza pública y de negocios causados por la asociación inadvertida con delincuentes.
 - d. Proponer al directorio las políticas generales de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos;

- e. Someter a aprobación del directorio el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, así como sus reformas y actualizaciones;
- f. Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe mensual del oficial de cumplimiento y realizar seguimiento a las labores que desempeña este funcionario, dejando expresa constancia en la respectiva acta;
- g. Recibir, analizar y pronunciarse sobre los informes de transacciones económicas inusuales e injustificadas reportadas por el oficial de cumplimiento, para si fuere del caso, trasladarlos a conocimiento de la Unidad de Análisis Financiero - UAF;
- h. Prestar eficiente y oportuno apoyo al oficial de cumplimiento;
- i. Emitir recomendaciones al oficial de cumplimiento sobre la aplicación de las políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y efectuar el seguimiento del acatamiento de las mismas;
- j. Proponer la imposición de sanciones administrativas internas por el incumplimiento de los procesos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, previo al proceso correspondiente;
- k. Presentar al directorio la metodología general de la matriz de riesgos de prevención de lavado de activos financiamiento del terrorismo y otros delitos, y aprobar al menos semestralmente las actualizaciones de los criterios, categorías y ponderaciones de riesgos constantes en la matriz de riesgos;
- l. Presentar al directorio las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas; y,

- m. Aprobar los mecanismos suficientes y necesarios para que la institución del sistema financiero mantenga sus bases de datos actualizadas y depuradas, para que puedan ser utilizadas de manera eficiente y oportuna en las labores de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- n. Las demás que se señalen en el Manual de Prevención de Lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, y que estableciere la Superintendencia de Bancos.

En caso de incumplimiento de las funciones señaladas, la Superintendencia de Bancos sancionará a los integrantes del comité de cumplimiento sobre la base de lo dispuesto en la ley.

8.8.6 OTROS COMITÉS

Adicionalmente el Banco cuenta con otros Comités, tales como: Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de crédito, Comité de Calificación de Activos de riesgo y constitución de Provisiones, Comité de Tecnología de Información y Comunicación, Comité de Continuidad del negocio; Comité de Seguridad de la información; y, Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional.

8.8.6.1 COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO), es el encargado de velar por una adecuada administración y manejo prudente de la gestión de activos y pasivos financieros, dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos por el Directorio y el Comité de Administración Integral de Riesgos.

Este comité estará integrado por:

- A) El Presidente del Directorio o su delegado;
- B) Por el Gerente General, o su delegado;
- C) Por el Gerente Administrativo-Financiero o su delegado.

Podrán asistir a las sesiones de esta Comisión, funcionarios responsables de otras áreas que sean invitados por el Presidente del Comité, solo con voz informativa.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO), se reunirá ordinariamente al menos una vez en el mes, y extraordinariamente cuantas veces considere necesario, previa convocatoria del Presidente del Directorio o

del Gerente General. No será necesaria convocatoria alguna si el propio organismo resuelve establecer el día y hora de cada reunión ordinaria periódica. Tendrá quórum con dos de sus miembros y las resoluciones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate dirime el Presidente del Comité, que será elegido de entre los miembros del mismo. Actuará como secretario del comité el Gerente Administrativo- Financiero, y en su falta un secretario Ad-hoc. De lo tratado y resuelto se dejará constancia en actas suscritas por todos los asistentes a la sesión.

Son deberes y atribuciones del Comité de Activos y Pasivos (ALCO), las siguientes:

- a) Proponer al Directorio la elaboración, promulgación, reforma o eliminación de políticas, estrategias y procedimientos relacionadas al manejo de inversiones, tasas de interés activas y pasivas (margen), fondeo, liquidez, calce de plazos y exposición cambiaria (posición en moneda extranjera), en coordinación con lo establecido por el Comité de Administración Integral de Riesgos;
- b) Analizar las tendencias del mercado en cuanto a tasas activas y pasivas, variables económicas e inflación, tendencia del tipo de cambio y otras; que tengan incidencia sobre el planeamiento y administración de los riesgos de inversión, tasas (margen), fondeo, cambiario (posición), liquidez y calce de plazos;
- c) Definir y recomendar el sistema de costeo y rentabilidad que el Banco utiliza para la definición de las tasas de interés y costos por servicios;
- d) De acuerdo con las políticas aprobadas por el Directorio, decidir y controlar el fondeo, las inversiones, el calce de plazos, la liquidez, la exposición cambiaria (posición), el margen financiero (tasas activas y pasivas), flujo de caja real y el proyectado;
- e) Fijar las tasas de interés de las operaciones activas y pasivas del Banco, y las tarifas y condiciones de otros productos y servicios financieros; las cuales deberán sujetarse a los límites establecidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y en conformidad con la normativa vigente;
- f) Podrá fijar bandas máximas y mínimas y márgenes de negociación de tasas de interés, activas y pasivas, para los funcionarios de negocios. Toda excepción, que esté fuera de estas bandas pero dentro de los límites establecidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos, deberá ser fijada por este Comité de Activos y Pasivos (ALCO). Toda excepción de tasa fuera de los límites establecidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos o del tipo de reajuste, deberá ser informada al Comité de Administración Integral de Riesgos para su autorización de ser procedente;

- g) Efectuar un seguimiento periódico relacionado con el costo de recursos financieros, saldos en las diferentes cuentas bancarias tanto nacionales como internacionales, metas de colocación y captación definidas en los correspondientes planes;
- h) Evaluar la composición, evolución y tendencia de las carteras activas y pasivas;
- i) Analizar y proponer alternativas de manejo de la posición monetaria, así como las acciones correctivas en el manejo cambiario;
- j) Conocer y resolver sobre las operaciones crediticias que se pongan a su consideración dentro de los límites fijados por el Directorio del Banco en los diferentes Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito, los que guardarán conformidad con la normativa vigente;
- k) Informar al Directorio con la periodicidad establecida por este organismo en el respectivo reglamento de funcionamiento, sobre las gestiones desarrolladas por el Comité;
- l) Las demás que señale el Directorio del Banco con sujeción a la normativa vigente.

8.8.6.2 COMITÉ DE CRÉDITO

- El Estatuto señala que el Comité de Crédito estará integrado por los funcionarios que determine el Directorio.
- El Directorio en tal virtud ha designado a los siguientes funcionarios para que conformen el comité de crédito:
 - ✓ Gerente General;
 - ✓ Gerente Administrativo Financiero;
 - ✓ Jefe Nacional de Negocios;
- Todos los miembros permanentes del comité tendrán voz y voto.
- El Comité de Crédito tiene como atribuciones:
 - a. Conocer y resolver sobre las operaciones crediticias que sean sometidas a su aprobación entre los límites fijados por el Directorio del Banco.
 - b. Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe mensual del Jefe Nacional de Negocios respecto a la gestión del proceso de crédito, dejando expresa constancia en la respectiva "Acta de Comité".

- c. Proponer al Comité de Riesgos Integrales para su evaluación, cambios a las políticas de crédito, a los límites de cartera establecidos por segmento de crédito, cambios a las tasas de interés, plazos de los productos y demás aspectos relacionados al proceso de crédito y captaciones.

8.8.6.3 COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGOS Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

- Este Comité tiene como responsabilidad principal la evaluación y calificación de los activos de riesgo, la que deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.
 - El Comité de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones estará conformado por el Presidente del Directorio, Auditor Interno, Jefe Nacional de Administración Integral Riesgos y Jefe Nacional de Negocios.
 - Este Comité deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor. El Gerente General notificará a la Superintendencia de Bancos, con el primer reporte anual la nómina de los miembros que integren la comisión calificadora, reportando cualquier cambio que se produjera en ella, así como las razones que originaron tal variación.
 - La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidas y que no devengan intereses. Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas vigentes y, además, otros factores que el Banco contempla dentro de los manuales operativos y de crédito.

- El directorio conocerá y aprobará el informe de la comisión de calificación de activos de riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Una copia certificada de la respectiva acta, con los resultados de la calificación, deberá ser remitida a la Superintendencia de Bancos, adjunto a los balances cortados a esas fechas y será suscrita por los miembros de la comisión y el representante legal de la entidad controlada. Adicionalmente se remitirá a la Superintendencia de Bancos un ejemplar del informe de calificación conocido por el directorio, con la firma original de los directores presentes en la respectiva sesión.
- El directorio aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes y los remitirá a la Superintendencia de Bancos para su conocimiento. En el informe que presente la comisión de calificación de activos de riesgo deberá constar su opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el directorio.
- La calificación correspondiente al 31 de diciembre de cada año, será presentada para el respectivo dictamen del auditor externo de la institución controlada, el cual expresará un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las normas relativas a la calificación y constitución de provisiones.
- El informe de la calificación y su resumen se enviarán a la Superintendencia de Bancos, en los formularios elaborados para el efecto, que se harán conocer a través de circular.

8.8.6.4 COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Comité de Tecnología de Información y Comunicación nace por resolución del Directorio, y estará representado y conformado por los siguientes funcionarios:

- ✓ Presidente de Directorio
- ✓ Gerente General;
- ✓ Gerente Administrativo Financiero;
- ✓ Gerente de Tecnología de Información y Comunicaciones;
- ✓ Especialista de Riesgo Operativo;
- ✓ Auditor Interno.
- ✓ Especialista de Mejoramiento Continuo

Todos los miembros permanentes del comité tendrán voz y voto a excepción del auditor interno que sólo tendrá voz.

Los miembros del Comité de Tecnología de Información y Comunicación desempeñarán su cargo procurando la creación de valor en beneficio del Banco DelBank S.A., sin favorecer a nadie en particular o a algún grupo de interés. Deberán actuar diligentemente, adoptando decisiones razonadas y cumpliendo con los demás deberes que le sean impuestos por virtud de las Leyes, sus Reglamentos, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el Estatuto Social, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y este Reglamento.

Los integrantes del Comité de Tecnología de Información y Comunicación podrán proponer modificaciones al Reglamento Interno, las cuales deberán someterse a su aprobación en la sesión correspondiente, para finalmente ser puestas en conocimiento del Directorio.

Son funciones del comité:

- a.** Contribuir a la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) basados en las mejores prácticas del mercado alineadas a los objetivos estratégicos del banco y a las normativas emitidas por la junta bancaria.
- b.** Evaluar los requerimientos técnicos y tecnológicos presentados por cada una de las unidades del Banco, con el fin de determinar el impacto sobre los sistemas de información y operación del banco así como los recursos humanos y técnicos necesarios para su ejecución.
- c.** Evaluar y aprobar la adquisición de bienes y servicios de Tecnológicos, hardware y software, para lo cual al comité se deberá presentar por lo menos tres proponentes diferentes para un bien o servicio.
- d.** Conocer y analizar los términos de los contratos de servicios informáticos con proveedores calificados del Banco.
- e.** Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones del área Legal acerca de los contratos de servicios mencionados en el párrafo anterior y de la revisión de Auditoría de Sistemas a la ejecución de los mismos.

- f.** Conocer y aprobar cada dos (2) años el Plan Estratégico de Sistemas y el Plan Operativo de sistemas propuesto por el Jefe de Tecnología de la información y Comunicaciones previo a la consideración del Directorio.
- g.** Monitorear en forma mensual el cumplimiento de las actividades del Plan Operativo de Sistemas.
- h.** Proponer políticas y procedimientos que garanticen que la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones, sea administrada, monitoreada y documentada de forma adecuada, procurando una adecuada administración, monitoreo y documentación de las bases de datos, redes de datos, software de base y hardware.
- i.** Proponer al Directorio las Políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan sus objetivos, importancia, normas, principios, requisitos de cumplimiento, responsabilidades y comunicación de los incidentes relativos a la seguridad; considerando los aspectos legales, así como las consecuencias de violación de estas políticas;
- j.** Proponer al Directorio los controles necesarios para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información administrada;
- k.** Proponer un plan para evaluar el desempeño del sistema de administración de la seguridad de la información, que permita tomar acciones orientadas a mejorarlo.
- l.** Emitir opinión sobre los controles para minimizar riesgos potenciales de sus equipos de computación ante eventos imprevistos, tales como: fallas, daños o insuficiencia de los recursos de tecnología de información; robo; incendio; humo; inundaciones; polvo; interrupciones en el fluido eléctrico, desastres naturales; entre otros.
- m.** Proponer y hacer seguimiento de las Políticas y procedimientos de respaldo de información periódicos, que aseguren al menos que la información crítica pueda ser recuperada en caso de falla de la tecnología de información o con posterioridad a un evento inesperado.

- n. Velar porque los sistemas de comunicación y redundancia de los mismos que permitan garantizar la continuidad de sus servicios;
- o. Velar porque la información de respaldo y procedimientos de restauración esté en una ubicación remota, a una distancia adecuada que garantice su disponibilidad ante eventos de desastre en el centro principal de procesamiento.
- p. Las demás funciones que se estimen necesarias dentro de su ámbito de acción, y las que señalen las Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Bancos y por la Junta Bancaria.
- q. Presentar de forma trimestral al Directorio informe de la gestión de tecnología realizada, destacando de forma breves las mejoras e impactos sobre el Banco.

8.8.6.5 COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- El Comité de Continuidad del Negocio del Banco es el encargado de establecer políticas y normas para asegurar la continuidad de las operaciones del Banco y hacer seguimiento a todo tipo de contingencias y velar por su correcta aplicabilidad.
- El Comité de Continuidad del Negocio nace por resolución del Directorio, y estará representado y conformado por los siguientes funcionarios:
 - ✓ Presidente del Directorio
 - ✓ Gerente General
 - ✓ Jefe Nacional de Administración Integral de Riesgos;
 - ✓ Especialista de Riesgo Operativo como responsable de la administración de la continuidad;
 - ✓ Gerente de Tecnología de la información y Comunicaciones;
 - ✓ Oficial de Seguridad de la Información
 - ✓ Especialista de Talento Humano;
 - ✓ Auditor Interno, solo con voz;
 - ✓ Jefe Nacional de Operaciones como representante de las áreas involucradas en el proceso de administración de la continuidad.
 - ✓ Coordinador de Seguridad Bancaria, Salud ocupacional, Programa de educación Financiera

- Todos los miembros permanentes del comité tendrán voz y voto a excepción del auditor interno y las áreas invitadas en el proceso de administración de la continuidad que sólo tendrá voz.

El comité de continuidad del negocio tiene las siguientes responsabilidades:

- Velar por la permanente administración de la continuidad del negocio;
- Monitorear la implementación del plan de continuidad del negocio y asegurar el alineamiento de éste con la metodología;
- Proponer para la revisión y aceptación del comité de administración integral de riesgos, el plan de continuidad del negocio y sus actualizaciones;
- Revisar el presupuesto del plan de continuidad del negocio y ponerlo en conocimiento del comité de administración integral de riesgos;
- Dar seguimiento a las potenciales amenazas que pudieran derivar en una interrupción de la continuidad de las operaciones y coordinar las acciones preventivas; y,
- Realizar un seguimiento a las medidas adoptadas en caso de presentarse una interrupción de la continuidad del negocio;
- Las demás que estableciere el Reglamento del Comité de continuidad del negocio.

8.8.6.6 COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Banco DelBank S.A. cuenta con un Comité Paritario de Seguridad y Salud ocupacional, cuyo objetivo principal es hacer cumplir las normas legales establecidas en la Prevención de Riesgos, y en el Reglamento interno de Seguridad e Higiene del Banco debidamente aprobado por la autoridad laboral. El delegado de Seguridad y el Médico intervendrán en el Comité Paritario de Seguridad e Higiene Industrial con voz y sin opción al voto.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud, estará conformado por tres (3) representantes de los trabajadores y por tres (3) representantes de la empresa, con sus respectivos suplentes. Las dignidades del Comité, Presidente y Secretario, serán elegidos por votación de los miembros. En un periodo el Presidente representa a la Empresa y el Secretario a los trabajadores y viceversa. Las funciones de este comité se encuentran en el reglamento de Seguridad e Higiene del Banco.

Banco DelBank S.A., aceptando su responsabilidad según lo dispuesto por las leyes del Estado Ecuatoriano ha creado el Comité Paritario de

Seguridad y Salud siendo esta organización la máxima autoridad de la Empresa para determinar las políticas, normas y procedimientos de prevención de accidentes y de enfermedades ocupacionales.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud del Banco DelBank S.A., Impartirá las instrucciones necesarias para evitar accidente, daños a la salud, etc., y entre otras actividades hará lo siguiente:

- a. Analizar e investigar los accidentes ocurridos y/o enfermedades profesionales para determinar las causas y aplicar los métodos correctivos que se requieran para prevenir otros riesgos.
- b. Efectuar promociones y divulgar las normas y medidas de seguridad, manteniendo el constante interés para la prevención de accidentes.
- c. Efectuar programas de Seguridad como los concursos por secciones que tengan menos accidentes anuales, semana de la Seguridad, etc. Debe vigilarse su desarrollo.
- d. Inspeccionar programadamente, todos los ambientes de trabajo del Banco, verificando si todas las normas y medidas de Seguridad se cumplen, detectando condiciones inseguras para corregirlas a tiempo, etc.
- e. Reunirse por lo menos una vez al mes o cuando sea necesario, para ejercer las distintas funciones, analizar el avance o retroceso de la seguridad y ponerse mejores a los programas, se levantarán un acta de cada reunión.
- f. Efectúa recomendaciones de seguridad para todos los procesos del Banco y proveer condiciones satisfactorias de trabajo.
- g. Sugerir convenientemente los elementos de protección personal a cada uno de los trabajadores según la actividad que desempeñe.
- h. Corregir los malos hábitos o costumbres negativas para el trabajo y entregar a todo el personal las normas de seguridad que deban cumplir.
- i. Enviar a Riesgos del Trabajo anualmente, un informe de toda la gestión de seguridad e Higiene Industrial.
- j. A todo trabajador que ingrese a laborar se le deberá efectuar el curso de instrucción programada sobre adiestramiento de personal de nuevo ingreso en Prevención de Accidentes.

8.8.6.7 COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Estará conformado como mínimo por:

- a) El miembro del directorio delegado al Comité de Administración integral de riesgos, quien lo presidirá,
- b) El Gerente General del Banco, y
- c) El Jefe Nacional de administración de Riesgos Integrales
- d) El Oficial de la seguridad de la información, éste último actuará como secretario del comité, quien de cada reunión levantará un acta según formato pre establecido.

Las actas serán suscritas por todos los miembros del Comité y demás asistentes a la sesión. El Secretario será el encargado de la comunicación de las resoluciones adoptadas por el Comité, extender certificación de actas, acuerdos y demás documentos de este organismo.

- Podrán asistir a las sesiones del Comité, funcionarios responsables de otras áreas, Asesores o Consultores externos, que sean invitados por el Presidente del Comité, solo con voz informativa.
- Los integrantes del Comité permanecerán en funciones mientras ejerzan los cargos antes señalados, para los cuales han sido nombrados.

Son responsabilidades de este comité:

- Proponer al Directorio las Políticas, procesos, procedimientos y metodologías de seguridad de la información, y sus posteriores reformas y actualizaciones, definidos bajo estándares de general aceptación que garanticen la ejecución de los criterios de control interno de eficacia, eficiencia y cumplimiento, alineados a los objetivos y actividades del Banco DelBank S.A., así como las consecuencias de violación de éstas.
- Revisar y proponer el Reglamento del Comité de Seguridad de la Información y sus posteriores modificaciones, a conocimiento y aprobación del Directorio.
- Planificar, coordinar y supervisar el sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).
- Conocer y pronunciarse sobre la evaluación anual y el plan anual para la gestión de seguridad de la información, presentados por el Oficial de Seguridad de la Información, y presentar los mismos al Directorio del Banco para su conocimiento y resolución.

- Las demás que se enlistan en su reglamento, y en la Ley.

9) GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS

- Corresponde al Directorio el nombramiento y la libre remoción del Gerente General, y a la Junta de Accionistas el de los miembros del Directorio y demás funcionarios que de acuerdo con la ley y el estatuto, deban ser designados por ésta.
- Para la designación de dichos funcionarios, tendrá en cuenta que los candidatos compartan la visión, misión y valores institucionales, y cuenten con habilidad gerencial, conocimiento técnico, virtudes humanas e idoneidad moral.
- Las funciones a cargo del Gerente General se encuentran establecidas estatutariamente, así como las propias del Secretario General del Banco. Las funciones de los demás funcionarios ejecutivos serán fijadas por el Directorio y la Gerencia General en el respectivo Manual de funciones.

10) INFORMACIÓN SOBRE DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS

- La información básica sobre los Directores, Gerente General y Principales Ejecutivos del Banco puede ser consultada en la página Web del Banco, www.delbank.fin.ec

11) RELACIONES DEL BANCO CON DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS

- Las relaciones del Banco con sus Directores, Gerente General y Principales Ejecutivos se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes, y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de Conflictos de Interés.
- Toda información relevante relativa a las relaciones existentes entre el Banco y sus Directores, Gerente General y principales ejecutivos, se dará a conocer al mercado en los informes correspondientes a cada ejercicio social.

12) MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOS DIRECTORES, GERENTE GENERAL Y PRINCIPALES FUNCIONARIOS

La evaluación de desempeño de la gestión del Directorio se realizará anualmente por parte de los accionistas, a través de la verificación entre otros, de la asistencia de sus miembros a las reuniones, la participación activa de éstos en las decisiones, el seguimiento que realicen a los principales aspectos del Banco, la evaluación de sus tareas y su contribución a definir las estrategias y proyección del Banco.

Así mismo, el Directorio evaluará anualmente al Gerente General del Banco en relación con su gestión, y el Gerente General hará lo propio respecto de los ejecutivos que dependan directamente de él.

Una vez concluida la evaluación, el Evaluador debe retroalimentar al Evaluado sobre las fortalezas y debilidades que se hicieron evidentes en el proceso, con el objetivo de fortalecer la conducción del Banco, establecer nuevos compromisos y objetivos, y deberán firmar para constancia el formulario de Evaluación de desempeño.

En particular, la retroalimentación debe centrarse en las competencias desarrolladas y en los aprendizajes adquiridos durante el proceso.

Un proceso de evaluación efectivo contribuye al desarrollo profesional de los evaluados y al mejoramiento de la gestión en el Banco.

La calificación en la evaluación de desempeño debe darse, teniendo en cuenta la siguiente Escala:

Calificación	Descripción
5,0	El Desempeño supera significativamente las expectativas y objetivos del cargo.
4,0 - 4,9	El Desempeño cumple con lo esperado, aunque existen algunos aspectos a mejorar.
3,0 - 3,9	El Desempeño es parcialmente satisfactorio, encontrándose aspectos que requieren atención inmediata (compromisos).
2,0 - 2,9	El Desempeño presenta evidentes dificultades para cumplir con las expectativas y objetivos del cargo.

Elaborado por:
Mejoramiento Continuo

Revisado por:
Gerencia General – Asesoría Legal –
Riesgos – Auditoría – Administración –
Cumplimiento – Talento Humano

Aprobado por:
Directorio

1,0 - 1,9	El Desempeño evidencia alta dificultad en cuanto a capacidad y conocimiento. No cumple con lo mínimo esperado.
N.A.	No aplica

Calificación final	Descripción
5,0	Sobresaliente. Los resultados son excepcionales.
4,0 - 4,9	Muy Bueno. Los resultados son satisfactorios.
3,0 - 3,9	Bueno. Presenta potencial para desarrollar
2,0 - 2,9	No satisfactorio. Los resultados no son aceptables y requieren mejoramiento inmediato.
1,0 - 1,9	Deficiente. Los resultados no cumplen con los objetivos del cargo.

No obstante lo anterior, si el Evaluado obtiene un nivel de desempeño No satisfactorio, el Evaluador deberá establecer los mecanismos de apoyo y refuerzo en las áreas deficitarias y, eventualmente, ajustar las Metas y Compromisos, para efectos de la próxima Evaluación de su Desempeño. En el caso de que uno de los evaluados obtenga por segunda oportunidad consecutiva un resultado No satisfactorio, el Evaluador deberá informar dicha situación al Directorio y/o a la Junta de Accionistas, la cual podrá, resolver su desvinculación del Banco, previo el trámite de ley que corresponda. Finalmente, es importante asegurar que la evaluación de los compromisos actúe como herramienta para el mejoramiento continuo del Banco.

13) TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

13.1. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA, DE RIESGOS, DE CONTROL INTERNO, DE TRANSMISIÓN / ENVÍO DE ESTRUCTURAS A ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

- El Banco prepara y presenta la información sobre su situación financiera de conformidad con los preceptos legales y con las normas de contabilidad aplicables.
- Igualmente, DelBank S.A. prepara y transmite / envía la información o reportes solicitados por los Organismos de Control (Superintendencia de Bancos; Banco Central del Ecuador, Servicio de Rentas Internas, Corporación de

Seguros de Depósitos, Unidad de Análisis Financiero, entre otros.).

- Entre otros asuntos, el Banco debe informar a sus accionistas y al público / clientes en general sobre:
 - a. Los principales riesgos previsible y las medidas para enfrentarlos, así como los mecanismos utilizados para la administración de riesgos. Los riesgos a los que está expuesto el Banco estarán descritos conjuntamente con las políticas para su medición, control, etc., en la página Web del Banco www.delbank.fin.ec así como en las notas a los estados financieros.
 - b. Los estados financieros, en la periodicidad establecida por la ley, teniendo en cuenta que los informes de cada fin de ejercicio serán revisados por el Auditor Interno. Los estados incluyen, entre otra información, los flujos de caja históricos del Banco, las garantías que haya constituido en beneficio de terceros, así como las inversiones realizadas.
 - c. Los hallazgos relevantes efectuados por el Auditor Interno y las auditorías externas contratadas por el Banco. Los informes que contengan dichos hallazgos, serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la ley.
 - d. Los hallazgos sustanciales arrojados por los sistemas de control interno implementados por el Banco, así como los proyectos importantes relativos a dicho sistema y todo cambio relevante en su estructura.
 - e. Las clases de acciones emitidas por la sociedad, y la cantidad de acciones emitidas y en reserva de cada clase.
 - f. Los actos y contratos de orden sustancial, suscritos por el Banco.
 - g. La convocatoria a las Juntas Generales de Accionistas, y cualquier otra información que se considere necesaria para el desarrollo de la misma, régimen de toma de decisiones, quórum o mayorías

especiales establecidos.

- h. Las políticas generales aplicables a la remuneración y a cualquier beneficio económico que se conceda a los miembros del Directorio, al Representante Legal, al Auditor Interno, los Auditores Externos y las Auditorías Especializadas.
 - i. Demás informes de los hechos relevantes que se presenten en materia financiera, de riesgo, de control interno que puedan afectar materialmente al Banco. Estos hechos serán divulgados en la medida en que se presenten, por el canal de información que se considere adecuado para cada caso concreto, de conformidad con las opciones disponibles descritas en el presente Código.
- Los Colaboradores de Banco DelBank S.A. además de poder acceder a dicha información a través de la página web del Banco, tienen acceso a la página de intranet del Banco donde el Banco difunde información relevante, Manuales de políticas y procedimientos, Código, Reglamentos, entre otros.

13.2. CALIFICADORA DE RIESGOS.

- Se entiende como calificación de riesgo, al proceso de evaluación realizado por firmas especializadas, de acuerdo con la metodología y una escala previamente establecida por la Superintendencia de Bancos o de las metodologías utilizadas por cada firma, para lo cual debe existir autorización previa de esta institución, cuyo resultado expresa una opinión sobre la capacidad de la entidad financiera, para administrar los riesgos con terceros; y, sobre la solvencia de la entidad, para lo cual la firma revisará los activos de riesgo y contingentes, así como los títulos emitidos por la institución; con la finalidad de cumplir las obligaciones con el público.
- **BANCO DELBANK S.A.** ha contratado los servicios de una sociedad calificadora de riesgos independiente, con el fin de que previo los análisis correspondientes, emitan una opinión acerca de las calidades del Banco como

creador de mercado en los términos de las normas que regulan dicha actividad.

- De conformidad con la normativa vigente Banco DelBank S.A. está sujeto a revisiones trimestrales por lo menos, por parte de la calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia de Bancos, no obstante, la evaluación de la calificación de riesgo, es una actividad de carácter permanente.
- La calificación de riesgo del Banco, únicamente puede ser realizada por personas jurídicas que se encuentren inscritas en el "Registro de Calificadoras de Riesgo", que para el efecto llevará la Superintendencia de Bancos, con la especificación de los sectores autorizados a cada uno de ellas; o con firmas corresponsales o asociadas con ésta.

13.3. MEMORIA ANUAL

Conforme lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Art. 245, a continuación, consta la información mínima a contener en la memoria anual del Banco, que deberá ser previamente conocida por el Directorio y la Junta ordinaria de accionistas a celebrarse en el mes de marzo de cada ejercicio económico anual:

1. Informe de la administración;
2. Balances de situación comparativos de los dos últimos años;
3. Estado de cambios en la situación financiera correspondiente al último año;
4. Estado de pérdidas y ganancias de los dos últimos años;
5. Informe de los auditores interno y externo calificados por la respectiva superintendencia;
6. Informe de la calificadoradora de riesgos;
7. Posición del patrimonio técnico;
8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;
9. Calificación de activos de riesgo del último ejercicio económico;
10. Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores contenidos en el informe del comité retribuciones.
11. Resumen del Informe de servicio al cliente que incluya que incluya resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y

razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados; Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante; Criterios generales contenidos en las decisiones; y, Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

La información deberá estar a disposición del público en general por medio de su página web y en su memoria anual.

El Directorio presentará ante la junta general de accionistas, un informe anual detallado sobre las buenas prácticas de gobierno corporativo con el contenido mínimo expresado en la normativa vigente, que incluye, pero sin limitarse a: El marco de estrategias, objetivos, políticas y límites de tolerancia al riesgo que el Banco hubiere asumido o asumirá. Estos 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. Así como la gestión correspondiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales y a las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, y las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones.

A fin de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea, el Banco publica en su página web institucional, la información relativa a LOS INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO.

13.4. CONFIDENCIALIDAD

- De conformidad con lo establecido por el Código de Ética del Banco, los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias del Banco se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

- Así mismo, no revelarán ni transferirán a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan al Banco, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima.

14) MECANISMOS DE CONTROL

14.1. EXTERNOS

14.1.1 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

El Banco es controlado por la Superintendencia de Bancos, que en su calidad de autoridad de inspección, vigilancia y control de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados por el público, tiene por objetivo supervisar el sistema financiero ecuatoriano con el fin de preservar su estabilidad y confianza, así como proteger a los inversionistas, ahorradores y asegurados. Lo cual se entiende sin perjuicio de someterse al control y regulación de otros entes que señalen las leyes aplicables.

14.2. INTERNOS

- El Banco cuenta con una adecuada estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración y el Directorio, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales.
- De esta manera, la administración del Banco velará porque el sistema de control interno cumpla con las normas y prácticas que sean aplicables en Ecuador.
- El Directorio del Banco realiza una gestión activa en relación con los sistemas de control interno implementados en el mismo, de manera directa y a través de los diferentes Comités de apoyo.

14.2.1 AUDITORÍA

- El Banco cuenta con un área de auditoría interna, encargada de vigilar la operación de los sistemas de control interno, la gestión de riesgo, el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Junta General de Accionistas, del directorio y emitirá opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo, contribuyendo a mejorar su eficiencia. Además de las funciones establecidas en el Estatuto, el auditor interno verificará que las actividades y procedimientos del Banco estén de acuerdo con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el estatuto, los principios de contabilidad dictados por las superintendencias y los de general aceptación, el presente Código, los reglamentos, manuales y procedimientos que adopte el Banco. El auditor interno presentará al directorio y a los organismos de control, cualquier información que se le solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria. Son también responsabilidades propias del auditor interno, emitir su opinión sobre los estados financieros con corte al 31 de diciembre de cada año, los que serán suscritos por el representante legal y el contador general del Banco.
- El Directorio presentará a la Junta General los nombres de las firmas que sugiere para las labores de auditoría externa. El Auditor Externo será designado por el período de un año y podrá ser designado sucesivamente. El auditor externo, hará las veces de comisario del Banco en los términos establecidos en la Ley de Compañías y además tendrá las funciones que se determinan en el Código orgánico Monetario y Financiero y en las leyes de carácter tributario, así como en las disposiciones que dicte la Superintendencia de Bancos. Además de lo dispuesto en otras leyes y en las instrucciones que imparta el organismo de control, el Auditor Externo tendrá las siguientes obligaciones y funciones:
 - a. Asistir a las sesiones de Juntas Generales, y de Directorio si fuere convocado, con voz, pero sin voto;
 - b. Emitir Opinión independiente sobre la veracidad o exactitud de los estados financieros, los sistemas de contabilidad y sus comprobantes y soportes y opinar si los estados financieros examinados presentan razonablemente la situación patrimonial de la entidad al 31 de diciembre y los resultados de sus operaciones durante el ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas y los principios de contabilidad generalmente aceptados, en lo que estos no se

contrapongan a los anteriores, así como sobre su aplicación uniforme;

- c. Dictaminar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos y evaluarlos;
- d. Opinar si las actividades financieras y sus procedimientos se ajustan a la legislación aplicable, y a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia;
- e. Opinar sobre la información relacionada con las inversiones que la entidad financiera mantenga en subsidiarias o afiliadas, tanto en el país como en el exterior. En este caso se deberá comentar sobre la naturaleza y monto de las operaciones entre el inversionista y la receptora de la inversión, sus relaciones existentes y los efectos que ejerce la consolidación sobre el patrimonio de la entidad auditada;
- f. Opinar sobre el cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo y otros delitos;
- g. Opinar sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que hubiesen sido recomendadas en el informe anterior sobre los aspectos indicados en los numerales anteriores; y,
- h. Informar sobre los demás requerimientos que el respectivo organismo de control disponga, asumiendo plena responsabilidad por los informes que emitan, de conformidad con las normas que expidan las superintendencias.
- i. Pronunciarse y abstenerse explícita y motivadamente de hacerlo sobre otros aspectos que requiera la Superintendencia de Bancos o la entidad auditada;
- j. Opinar sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que hubiesen sido recomendadas en el informe anterior sobre los aspectos indicados en los literales anteriores;
- k. Efectuar revisiones trimestrales o semestrales de la entidad financiera correspondiente cuando así lo requiera la Superintendencia de Bancos.
- l. Las funciones del Auditor Externo son incompatibles con la prestación de cualquier otro servicio o colaboración de la entidad auditada, excepto los servicios de selección de personal.

14.2.2 PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

- De conformidad con lo exigido por la ley vigente, el Banco cuenta con un sistema integral para la prevención y control del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, que tiene por principios básicos el conocimiento del cliente, la determinación de movimientos por usuario y cliente, el conocimiento del mercado, la detección y análisis de operaciones inusuales y la determinación y reporte de operaciones sospechosas.
- Para verificar el cumplimiento del mencionado sistema integral, el Banco ha designado un Oficial de Cumplimiento y cuenta con un manual de prevención y control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos que recoge las normas y políticas que deben seguirse en esta materia. En este Manual se incluyen también los lineamientos para el control de Riesgo Legal, de los Accionistas y Directores; así mismo, Auditoría Interna debe incluir dentro de su Plan Anual una revisión de este procedimiento, con el objetivo de reducir el Riesgo de Reputación de los accionistas y directores y por ende de la entidad Bancaria.

14.2.3 CONTRALORIA

El Banco cuenta con un área de contraloría dedicada a la vigilancia permanente con la misión de resguardar y fomentar el buen uso de los recursos y bienes institucionales. Para ello consta con las siguientes funciones generales:

- A. Control y análisis de las operaciones, administración de activos, ingresos, gastos e inversiones;
- B. Verificación de que existe en la entidad una cultura de racionalización de gastos y que estos se sujeten al presupuesto anual establecido por el Banco;
- C. Coordinar con la Gerencia General, la implementación de las recomendaciones dadas por los auditores internos y externos, de acuerdo a las acciones aprobadas por el Directorio para el efecto, debiendo efectuar el correspondiente seguimiento a los responsables de regularizar observaciones incorporadas en los informes de auditorías internas y externas;

- D. Mantener actualizado los parámetros generales y contables de captaciones que se administran mediante los módulos de cuenta de ahorros, corrientes y depósitos a plazo. Así mismo de los productos que se administran mediante el sistema de cartera
- E. Revisión de los estados financieros y presentarlos a la administración.

15) CÓDIGO DE ÉTICA

- El Banco tiene un Código de Ética el cual recoge los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de sus directivos, empleados, funcionarios y colaboradores.
- Los principios contenidos en dicho Código deberán ser tenidos en cuenta por los directivos y funcionarios del Banco en desarrollo de sus funciones, y complementarán lo establecido en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo.
- El código de ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios, son al menos los siguientes:
 - Cumplimiento de la ley y normativa vigente:
 - ✓ Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, Regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y la Junta reguladora respectiva; y,
 - ✓ Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

- Respeto a las preferencias de los grupos de interés:
 - ✓ No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
 - ✓ No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
 - ✓ Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
 - ✓ Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
 - ✓ Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
 - ✓ Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
 - ✓ Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
 - ✓ No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
 - ✓ Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
 - ✓ Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
 - ✓ No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
 - ✓ Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o

empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,

- ✓ La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales;
- Transparencia:
 - ✓ Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
 - ✓ Difundir información contable y financiera fidedigna;
 - ✓ Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
 - ✓ Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
 - ✓ La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad;
- Rendición de cuentas:
 - ✓ Informar 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 a la sociedad;
 - ✓ Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
 - ✓ Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
 - ✓ 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 o asamblea general de socios y al público en general a través de su página web.

- La rendición de cuentas no podrá dejar de enunciar con claridad los siguientes aspectos:
 - ✓ Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Banco.
 - ✓ Acceso a la información para los accionistas y socios, empleados y usuarios de servicios financieros;
 - ✓ **Ver anexo 1: Descripción de actividades para elaboración del informe de Gobierno Corporativo que incluye la rendición de cuentas**

16) CONFLICTOS DE INTERES

16.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERES.

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, un Director, administrador o funcionario del Banco que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés del Banco, cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

16.2. SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTAR CONFLICTO DE INTERES.

- A continuación, se enumeran a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de interés:
 - La adquisición o contratación por parte del Banco de activos fijos a directivos, administradores o empleados del Banco que participen en el análisis o toma de decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo

de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.

- La adquisición o contratación por parte del Banco de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo, administrador o empleado del Banco que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social de dicha persona jurídica.
- En general, toda operación que se realice en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo director, administrador o funcionario, que contenga los elementos para la definición de conflicto de interés establecida en este Código y de conformidad con los parámetros establecidos en el Código de Ética, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado El Directorio.

17) REGLAS DE CONDUCTA

17.1. PROHIBICIONES

- De acuerdo con la legislación vigente, los administradores deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con el Banco o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Junta. En estos casos, el administrador suministrará a la Junta toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador. En todo caso, la autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses del Banco.
- Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el Código de Ética del Banco, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación

vigente, los Directores, administradores y funcionarios del Banco deberán abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses del Banco o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre del Banco.
- Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador del Banco para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta el Banco, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por el Banco para los diferentes negocios que realice.
- De otra parte, todo Director, administrador, empleado, auditor y en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

18) REGALOS E INVITACIONES

De conformidad con el Código de Ética, los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores del Banco no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en el Banco que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

19) PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERES

- Todos los Directores, administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren

que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en el Código de Ética.

- Ante toda situación que presente “duda” en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el director, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

19.1. DIRECTORES

- Cuando un Director encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, éste lo informará de inmediato a los demás miembros del Directorio y se abstendrá en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.
- En el evento en que la mayoría de los Directores se encuentren en una situación que potencialmente presente un conflicto de interés, dicho órgano deberá abstenerse de realizar la operación o celebrar el acto o contrato que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Junta General de Accionistas.

19.2. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS

- En el evento en que un administrador o funcionario del Banco encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, este informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, quien llevará el asunto ante el Comité de Ética del Banco, con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de evitar este conflicto.
- Las consideraciones hechas por el Comité de Ética y las decisiones que éste adopte en la materia, constarán en documento suscrito por todos los miembros de dicho Comité.
- En todo caso, si el Comité de Ética considera que la situación de posible conflicto de interés debe ser conocida por el Directorio, remitirá a ésta toda la información sobre el caso en

particular, para que sea ésta en última instancia quien decida los mecanismos para evitar el conflicto.

20)RELACIONES CON COLABORADORES

- La gestión humana en BANCO DELBANK S.A. se deberá dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad, con el fin de contribuir a la generación de valor para accionistas, clientes y colaboradores. La gestión humana en el Banco se deberá basar en las siguientes premisas:
 - Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas y de la cultura organizacional.
 - El modelo de gestión humana proporciona a los jefes un papel principal en la administración y dirección de las personas.
 - La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado de sus empleados, en todo momento de la relación laboral.
 - En este modelo, los empleados, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

21)RELACIONES CON LOS CLIENTES

- El cliente es la razón de ser del Banco y merece su más alta consideración, aprecio y respeto.
- Toda la estrategia de negocios del Banco está enfocada a ofrecer una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo del país.
- El Banco DelBank S.A., deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus clientes, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus

necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo.

- El Banco establecerá medios permanentes que tendrán como objetivo no sólo orientar e informar al cliente sobre nuevos productos o servicios y las ventajas que éstos le brindan, sino ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico.
- Los derechos de los clientes deberán ser reconocidos sin dilaciones.
- Con el fin dar cumplimiento a lo anterior, el Banco cuenta con el área de Servicios al Cliente, y contará con el Defensor del Cliente además de los mecanismos de atención de reclamos especialmente diseñados para brindar respuesta completa, justa, adecuada y oportuna a los clientes.

22)DEFENSOR DEL CLIENTE

Defensor del cliente es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios de los sectores financieros público y privado.

El artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al defensor del cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. El artículo 158 ibídem, prevé que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta; y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, mismos que estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

En la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en el Libro I, Título XIII "DE LOS USUARIOS FINANCIEROS", Capítulo VII se encuentra la "NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS

ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS Y PRIVADAS". En virtud de la cual, se establece el procedimiento de postulación, calificación de requisitos y designación del defensor del cliente, que contemplará las etapas de convocatoria, presentación de postulaciones, calificación, reconsideración, publicación de resultados y designación.

Los postulantes no podrán estar incurso en las inhabilidades determinadas en el capítulo IV "El defensor del cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado", del título II "Sistema financiero nacional", del libro I "Sistema monetario y financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros ni en las señaladas en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.

El Superintendente de Bancos o su delegado, en un término no mayor a tres (3) días contados desde la recepción del informe de la Comisión Calificadora, lo analizará y, en caso de ser aprobado, dispondrá la publicación de los listados en la página web institucional; y, la notificación a los postulantes en un término no mayor a dos (2) días.

El Superintendente de Bancos o su delegado dispondrá que la Dirección de Administración del Talento Humano, siguiendo el procedimiento que para tal efecto esta área determine, comunique a los elegibles la entidad en la cual actuarán como defensores del cliente.

El defensor del cliente conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante, para cuyo efecto requerirá de éste la autorización expresa que le faculte solicitar información o documentación a la entidad financiera, relacionada con el reclamo.

El defensor del cliente laborará dentro de las instalaciones de la entidad financiera, en su domicilio principal, y deberán atender a los clientes y usuarios financieros por vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptar los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico, para lo cual se le deberá facilitar el espacio físico adecuado, con escritorio, computadora, línea telefónica, internet, y otros servicios necesarios para el cumplimiento de su función.

Está prohibido al defensor del cliente, en el desempeño de su función, lo siguiente:

1. Cobrar a los clientes o usuarios o a las entidades controladas por la

tramitación de reclamos;

2. Solicitar a la entidad financiera, información que no sea directamente relacionada con el reclamo que se tramita;
3. Emitir facturas sin justificar las tareas desempeñadas;
4. Emitir declaraciones públicas en cualquier medio de comunicación o información respecto de temas sujetos a su resolución que se encuentren en trámite;
5. Revelar información sujeta a sigilo o reserva de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás normas conexas;
6. Delegar funciones inherentes a su desempeño como defensor;
7. Ausentarse injustificadamente de su lugar de trabajo por más de veinticuatro (24) horas, la cual será notificada por la unidad de Talento Humano de cada entidad financiera, al organismo de control. La ausencia injustificada por más de setenta y dos (72) horas será causal para la cesación del cargo;
8. Ser cliente de la entidad financiera de la que es defensor, y beneficiarse de su condición para obtener productos, servicios, o realizar de cualquier forma operaciones; y,
9. Atender al público en horarios de atención diferentes al establecido por la entidad financiera para ese efecto.;

La inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 1., 3., 5., 6., y 8., serán causa de cesación inmediata del cargo de defensor del cliente.

Presentación del reclamo:

El cliente o usuario financiero, podrá presentar su queja o reclamo ante el defensor del cliente mediante documento escrito o por medios electrónicos, en el cual consigne: Sus datos personales; domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere; en caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente o usuario financiero, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva; la determinación de la oficina o área correspondiente del Banco contra la que se formula el reclamo; la descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta, haciendo constar además una declaración de que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes; de ser el caso, el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa del Banco, según sea el caso, donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días a sesenta (60) días para contestar los reclamos presentados por los

usuarios financieros; la autorización para que el defensor del cliente pueda requerir al Banco la información sobre el reclamo; documentos de respaldo que considere necesario acompañar; y, cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación.

Una vez admitida a trámite la queja o reclamo, el defensor del cliente, en el término de tres (3) días, la trasladará al Banco a fin de que lo conteste en el término de hasta diez (10) días, y a la vez requerirá la información que considere necesaria, que deberá ser entregada en el mismo término. Cumplido el término, el defensor del cliente notificará inmediatamente a las partes, señalando lugar, día y hora para que se realice la audiencia de conciliación, la que se llevará a cabo dentro de un término no mayor a diez (10) días. El defensor del cliente podrá suspender, justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, se señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro del término de los cinco (5) días siguientes a la suspensión. Si hay acuerdo total o parcial, se consignarán de manera clara y precisa los puntos de compromiso; y, si se trata de restitución de valores, su cuantía. Si no comparecen las partes o una de ellas, o no se logra acuerdo alguno, se dará por concluida la audiencia por imposibilidad o falta de acuerdo, según sea el caso, de lo cual se dejará constancia en el acta correspondiente; y, en el término de cinco (5) días el defensor del cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que este organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.

El defensor del cliente se inhibirá de tramitar los reclamos en los siguientes casos:

- 1. Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes;*
- 2. Aquellos en que el reclamante presenta el mismo caso ante la Superintendencia de Bancos, para su resolución, después de presentar el reclamo ante el defensor del cliente;*
- 3. Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la entidad financiera con otras entidades del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;*

4. Los reclamos que persiguen indemnizaciones de la entidad por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales; y,

5. Aquellos que tengan como reclamante a la o el cónyuge o conviviente en unión de hecho o a un pariente de la o el defensor del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto.

22.1. PRINCIPIOS QUE DEBE OBSERVAR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

INDEPENDENCIA.- La o el Defensor no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración del Banco; y, deberá gozar de absoluta independencia para el ejercicio de su función y la toma de decisiones en el ámbito de su competencia;

FACILITADOR Y SOLUCIONADOR DE CONFLICTOS.- Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes de la institución que lleguen a su conocimiento; y,

LIBRE ACCESO Y GRATUIDAD.- El servicio que preste el defensor del cliente, no debe tener costo alguno para el reclamante.

22.2. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Son obligaciones del defensor del cliente, entre otras, las siguientes:

- a. Solicitar al Banco y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo;
- b. Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en la norma;
- c. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios;
- d. Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados;
- e. Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público; y,
- f. Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.

23) RELACIONES CON PROVEEDORES

- El Banco ha establecido unas Normas, Políticas y Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean ágiles, racionales y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos corporativos del Banco y sus filiales.
- Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad y de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas en el Código de Ética, Manual de Políticas, procesos y procedimientos para la administración de los servicios provistos por terceros, Manual para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del terrorismo y otros Delitos, Código de Buen Gobierno, Reglamento Interno de Trabajo, mecanismos de control y demás procedimientos establecidos por el Banco.
- Con la finalidad de manejar procesos de contratación de manera transparente, el Banco ha establecido lo siguiente:
 - No se podrán celebrar contratos con proveedores que sean cónyuges o compañeros permanentes o que se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el funcionario que haya presentado la solicitud de compra de un bien o servicio. Igualmente, el funcionario no contratará con personas jurídicas de las cuales sea socio o representante legal.
 - Para mantener un adecuado control de los servicios provistos por terceros, el proceso integral para la administración de proveedores de servicios incluye las actividades de pre contratación, suscripción, cumplimiento y renovación del contrato, para lo cual se deberá por lo menos cumplir con lo siguiente:
 - ✓ Establecer políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada selección, calificación y evaluación de los proveedores, tales como:

- ✓ Evaluación de la experiencia de la empresa o de su personal técnico en el mercado;
- ✓ Desempeño de los proveedores en relación con los competidores;
- ✓ Análisis de costo beneficio;
- ✓ Evaluación financiera para asegurar la viabilidad del proveedor durante todo el período de suministro y cooperación previsto;
- ✓ Análisis de informes de auditoría externa, si los tuviere;
- ✓ Respuesta del proveedor a consultas, solicitudes de presupuesto y de ofertas;
- ✓ Capacidad del servicio, instalación y apoyo e historial del desempeño en base a los requisitos;
- ✓ Capacidad logística del proveedor incluyendo las instalaciones y recursos humanos;
- ✓ La reputación comercial del proveedor en la sociedad así como de sus accionistas;
- ✓ Identificación de proveedores de servicios críticos; y,
- ✓ La exigencia de planes de contingencias del proveedor para los servicios a ser contratados.

✚ Se establecerán políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren un adecuado control y monitoreo de los servicios contratados, que incluyan como mínimo lo siguiente:

- ✓ La evaluación, gestión y vigilancia de las actividades de prestación de los servicios contratados con terceros, a fin de garantizar que se cumplan en todo momento con los niveles mínimos de servicio acordados; y,
- ✓ El monitoreo de los riesgos inherentes, particularmente del riesgo operacional y legal respecto del funcionamiento de aquellos servicios provistos por terceros, para lo cual

deberán mantener una matriz de riesgos y evidencias de la gestión de los mismos; y,

- ✓ Contar con proveedores alternos de los servicios críticos calificados bajo las disposiciones de esta normativa, que tengan la capacidad de prestar el servicio para mitigar el riesgo de dependencia en un sólo proveedor.

24) RELACIONES CON LA COMUNIDAD

- El BANCO DELBANK realiza un aporte a la comunidad en general, reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de todos sus COLABORADORES, ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales.
- Como parte de esta filosofía, el Banco tiene entre sus objetivos contribuir al progreso económico, social y cultural del país.

25) PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

- El Programa de Educación Financiera del Banco DelBank S.A., es concordante y complementario a la Visión, Misión y Valores Institucionales del Banco y permite el desarrollo de las mismas en el ámbito de los clientes y usuarios, asimismo se ha identificado que pertenece al quehacer de la Institución el de profundizar su trabajo en esta área según el Plan Estratégico del Banco. A través de sus programas de educación financiera el objetivo del Banco DelBank es impulsar el conocimiento financiero, enseñar a utilizar los servicios bancarios de manera efectiva y generar mayor confianza y seguridad en el uso de los mismos.
- Entre otros, los objetivos fundamentales de los programas de educación financiera que implementa e implementará el Banco DelBank S.A. son:
 - ✓ Mejorar la situación financiera de las personas a través de la orientación, educación y asesoría al público en general en materias económicas, financieras y regulatorias relacionadas a las decisiones que comúnmente las personas o familias deben adoptar en cuanto a la administración de sus ingresos, gastos e inversiones;

- ✓ Atender a diversos públicos y ciudadanos mediante programas de educación financiera que amplíen su comprensión de contenidos financieros, creen capacidades para su interacción en el sistema financiero y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras críticas;
- ✓ Mejorar la cultura financiera de los clientes y de la población;
- ✓ Familiarizar a los clientes y público en general en temas concernientes a la economía del país;
- ✓ Potenciar conocimientos, destrezas y habilidades de corte económico;
- ✓ Desarrollar procedimientos bancarios básicos;
- ✓ Extrapolar dichos conocimientos a la vida cotidiana, personal y familiar;
- ✓ Ayudar a los clientes y público en general a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios;
- ✓ Fomentar el desarrollo de la capacidad de los usuarios de los servicios financieros para analizar información y adoptar decisiones debidamente informadas;
- ✓ Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales;
- ✓ Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros;

- ✓ Orientarse hacia el desarrollo de la capacidad financiera, hacia grupos específicos cuando sea necesario, haciéndolos tan personalizados como sea posible.
- ✓ Despertar y desarrollar las aptitudes de los clientes, usuarios, y población en general para que lleguen a su plenitud.
- ✓ Formar la conciencia ética de los clientes, usuarios, y población en general de modo que asuman sus derechos y responsabilidades cívicas, con dignidad y honestidad.
- ✓ Generar y promover una democracia participativa, constituida de solidaridad, respeto mutuo, diálogo, colaboración y bienestar.

26) PLAN DE SUCESION DE EJECUTIVOS

La transición de un Primer Ejecutivo a otro es un momento crítico en la historia de una institución. Una transición sin problemas es esencial para mantener la confianza de los inversores, socios comerciales, clientes y empleados. El éxito de una transición vendrá determinado siempre por un plan de sucesión bien diseñado y mejor ejecutado. De ahí la necesidad de prever un Plan de Sucesión para asegurar la continuidad del negocio y la administración de la entidad.

Además de ser necesarias para minimizar riesgos, la planificación de la sucesión trae consigo varias ventajas añadidas:

1. Proporciona un marco que impulsa el desarrollo de los altos directivos, provocando la alineación de liderazgo en la cúpula de la empresa con las necesidades estratégicas de la misma.
2. Se da a los Ejecutivos, a través de un análisis continuo de los requisitos del puesto, la oportunidad de ajustar su papel en función de las cambiantes condiciones del negocio y las nuevas prioridades de la estrategia corporativa.
3. Se fortalece la relación y el flujo de información entre los miembros del Directorio y el equipo ejecutivo a través del contacto habitual que forma parte de la revisión de candidatos que conoce y evalúa.
4. Permite identificar a los ejecutivos que pueden ocupar posiciones claves en el corto, mediano o largo plazo.

El Plan de sucesión debe estar ajustado a las necesidades del Banco DelBank S.A. Los criterios de evaluación del plan de sucesión serán determinadas por el área de Talento Humano, quien pondrá en consideración estos criterios a la Gerencia General para su seguimiento y aprobación por parte del Directorio.

El Directorio, en coordinación con la Gerencia General y Talento Humano deben revisar el plan de sucesión, incluyendo los procedimientos pertinentes a la sucesión, y llevar a cabo una revisión de las capacidades básicas, competencias, habilidades personales y características que se le exigirán al próximo ejecutivo. Esta revisión constituirá un documento de trabajo que resumirá cuales son estos requisitos, para aplicarlos en caso de que se llevara a cabo la búsqueda de un nuevo ejecutivo.

Para determinar dichos requisitos, el Directorio debe comenzar por el examen de la estrategia de la entidad a largo plazo, teniendo en cuenta el impacto de diversos escenarios posibles. Analizar el impacto de las tendencias generales de este tipo en la estrategia y objetivos propios, ayuda a asegurar que el próximo ejecutivo de la entidad tenga la capacidad y experiencia necesarias para responder al desarrollo de complejos acontecimientos en diversos frentes.

El Directorio deberá resumir estas consideraciones en un conjunto de capacidades necesarias que implicarán una serie de competencias y habilidades basándose en la situación de la institución y posición competitiva.

La búsqueda de potenciales sucesores se realizará mediante un sistema de constante evaluación de candidatos, para así determinar el candidato con el perfil idóneo para el Banco. La búsqueda de eventuales reemplazos podrá incluir candidatos externos, pero sin descartar que se podrá ofrecer oportunidades de desarrollo a los colaboradores internos del Banco.

Sin perjuicio de lo anterior, el estatuto prevé que dos Gerentes de área en forma conjunta asumen la representación legal, judicial y extrajudicial del Banco, en caso de ausencia o falta del Gerente General, en cuyo caso estos Gerentes deberán reunir los mismos requisitos que el candidato a Gerente General determinados en el estatuto social, y su designación se pondrá en conocimiento de la Superintendencia de Bancos, para la calificación de idoneidad respectiva.

Asimismo, para la buena marcha y continuidad del negocio, el Directorio podrá autorizar al Gerente General el otorgamiento de poderes y procuraciones, pudiendo los apoderados y procuradores, según corresponda, actuar en su nombre y representación en los actos y contratos para los cuales hayan quedado facultados.

27)SANCIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código, así como en el Código de Ética del Banco, acarreará para el Director, administrador, funcionario o empleado que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán ejercidas por los representantes del Banco cuando éste sea el afectado.

En la imposición de las sanciones se tendrán en cuenta factores como reincidencias, pérdidas causadas al Banco, a los clientes, entre otros.

28)DE LAS REFORMAS AL CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Las reformas al presente Código deberán ser aprobadas por el Directorio del Banco DelBank S.A. y serán informadas a través de los mecanismos de difusión previstos en este Código.

ANEXOS

Anexo 1: Descripción de actividades para elaboración del informe de Gobierno Corporativo que incluye la rendición de cuentas

Nº	Actividades	Descripción	Responsable
1	Ejecuta el proceso de rendición de cuentas - Anual	Levanta información necesaria la cual será el insumo para la elaboración del Informe de Rendición de cuentas, solicitando la información necesaria para la elaboración del informe a todas las áreas	Gerente General
2	Entrega informe con la Información de las gestiones realizadas y demás información solicitada por el Gerente General	Los encargados de las Áreas responsables prepararan la información solicitada por Gerencia General mediante un informe de las gestiones realizadas durante el año	Área Responsable
3	Evalúa la gestión Institucional en base a la información receptada.	Revisa los informes receptados por las diversas áreas retroalimentándose de la información obtenida y emitiendo comentarios u observaciones de ser el caso a cada responsable	Gerente General
4	Elabora borrador del informe consolidando toda la información levantada	Consolida la información levantada por las distintas áreas y procede a la elaboración del informe	Gerente General

5	Revisa borrador para afinar el informe	Corroborar que el informe este apegado a las normativas vigentes de no existir observaciones lo firma.	Presidente del Directorio
6	Culmina el Informe de Gobierno Corporativo que incluye Rendición de cuentas	De existir observaciones por el presidente del directorio realiza correcciones y obtiene firma correspondiente, El informe final debe contener información sobre la gestión realizada y el cumplimiento de las políticas del buen gobierno corporativo y el código de ética.	Gerente General
7	Coordina la Junta General de Accionistas	Coordina a los grupos de interés para la difusión del informe de rendición de cuentas	Secretaria General
8	Revisa y aprueban Informe de rendición de cuentas y emite comentarios de ser el caso	Una vez convocada la reunión se revisará el informe de rendición de cuentas presentado y se emitirán los comentarios correspondientes	Junta General de accionistas
9	Concluye reunión con la Junta General de accionistas e instruye que se archive el informe	Cierra sesión receptando comentarios y sugerencias correspondientes	Presidente del Directorio
10	Archiva Informe en la carpeta correspondiente	Archiva original del informe en la carpeta correspondientes para su custodia	Secretaria General
11	Instruye publicación del informe de Gobierno Corporativo que incluye rendición de cuentas.	Solicita publicación del respectivo informe mediante los diferentes medios de comunicación institucionales (Pagina web) a las personas responsables	Secretaria General
12	Difunde Informe de Gobierno Corporativo que incluye rendición de	Publican el informe de rendición de cuentas para que se encuentre disponible a los diferentes grupos de	Diseñadora de Publicidad

	cuentas por los distintos medios institucionales	interés del Banco Delbank (Accionistas, Usuarios, Colaboradores) y notifican por correo electrónico a secretaria general la gestión realizada.	
--	--	--	--

29. GLOSARIO

- **Directorio, Gerente General, Gerentes, Alta Gerencia.-** Los términos director, gerente general, gerentes de área, Alta Gerencia, suelen usarse indistintamente para hacer referencia a la persona encargada de máxima autoridad de la llamada gestión y dirección administrativa en una organización o institución.
- **Gobierno Corporativo.-** Se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración. En español se utiliza también gobernanza corporativa, gobernanza societaria y gobierno societario. (Salvochea, Ramiro. Mercados y Gobernanza. La revolución del "Corporate Governance", 2012)
- **Perjuicio.-** Daño moral o material que una persona o una cosa causa en el valor de algo o en la salud o el bienestar de alguien.
- **Estatuto.-** Puede referirse a una variedad de clases de estatutos cuyo rasgo común es que regulan las relaciones de ciertas personas que tienen en común la pertenencia a un territorio o sociedad. Por lo general, los estatutos son una forma de derecho propio.
- **Defensor del cliente.-** Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios del sistema financiero.
- **Cociente Electoral.-** El Cociente Electoral es una de las tantas formas existentes en los sistemas electorales que determinan la repartición de escaños según las votaciones. Dicho cociente, como su nombre lo dice, es una división entre los votos validos y los escaños a repartir.
- **Educación financiera.-** "Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos;" □(CRSBSJB)
- **Riesgo operativo.-** "Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo cuyos factores incluyen: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos; (CRSBJB)"

• Transparencia.- “Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades e instituciones del sistema financiero que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público”; (CRSBSJB)
• Usuario del sistema financiero.- “Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.” (CRSBSJB)
• Derechos del usuario del sistema financiero.- “Son derechos a que los servicios y productos del sistema financiero se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados; así como todas las garantías establecidas en el presente Código y en la ley.” (CRSBSJB)
• Medios de difusión.- Son aquellos mecanismos empleados para dar a conocer información de la entidad.

30. FICHA DE DOCUMENTOS

Nombre del documento: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO			Código: GOBM001
		Cambios Realizados	Motivos

Elaborado por:
Mejoramiento Continuo

Revisado por:
Gerencia General – Asesoría Legal –
Riesgos – Auditoría – Administración –
Cumplimiento – Talento Humano

Aprobado por:
Directorio

No. de Versión	Fecha de Cambio	Sección	Pág.	Descripción	
1.0	Octubre 2012	1. Introducción 2. Presentación del banco 3. Objetivo del código 4. Ámbito de aplicación 5. Consideraciones generales 6. Junta general de accionistas, derechos, tratamientos de los accionistas 7. Administradores y funcionarios 8. Directorio del banco DelBank S.A. 9. Gerente General y principales funcionarios 10. Información sobre directores, gerente general y principales funcionarios 11. Relaciones del banco con directores, gerente general y principales funcionarios 12. Mecanismos de evaluación de los directores, gerente general y principales funcionarios 13. Transparencia, fluidez, e integridad de la información y confidencialidad de la información 14. Mecanismos de control 15. Código de ética 16. Conflictos de interés e información privilegiada 17. Reglas de conducta 18. Regalos e invitaciones 19. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflicto de interés	1 – 79	Codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la junta Bancaria (CRSBJB): Libro I.- normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero TITULO XIV.- código de transparencia y de derechos del usuario Capítulo viii.- principios de un buen gobierno corporativo, incluido con Resolución Jb-2011-2073, del 15 de diciembre del 2011. Reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012	Por disposiciones normativas

		20. Relaciones con colaboradores 21. Relaciones con los clientes 22. Defensor del cliente 23. Relaciones con proveedores 24. Relaciones con la comunidad 25. Sanciones relacionadas con el código de buen gobierno			
2.0	29 de julio del 2014	Se reformaron las funciones de los Accionistas, descritos en el Código de Buen Gobierno Corporativo, incrementando los literales para el efecto, referente a conocer: El Nivel de riesgo asumido por la entidad; opinión anual del comité de auditoría; aplicación de la política de transparencia; lineamientos y aplicación del código de ética y lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones e incentivos, para dar cumplimiento a lo descrito en el numeral 3.7 del Artículo 3, Sección I, Capítulo VIII "Principios de un Buen Gobierno Corporativo", Título XIV, del Libro I "Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero". Se actualizaron las funciones de los Comités de Control y otros comités que apoyan la gestión del Directorio	9-13	Codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria (CRSBSJB): Libro I.- normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero TITULO XIV.- Código de transparencia y de derechos del usuario (reformado con resolución no. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013) capítulo viii.- principios de un buen gobierno corporativo, incluido con Resolución JB-2011-2073, del 15 de diciembre del 2011 y renumerado con resolución no. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013.	En cumplimiento del Plan de Acción remitido al ente de control con ocasión de auditoría focalizada realizada al Banco DelBank S.A.

		acorde a las actualizaciones que han sido aprobadas por el Directorio a los reglamentos respectivos. Se incorporó un acápite sobre el Programa de educación financiera Se incorporó un acápite sobre el Plan de sucesión de ejecutivos Se incorporó un acápite de las reformas al Código de Buen Gobierno Corporativo Glosario Ficha de Documento	79-81 81-83 83 84 - 85 86-88	(Reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012 y con resolución No. JB-2013-2692 de 19 de noviembre del 2013)	
2.1	20 de abril del 2015	14. Mecanismos de Control 6. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, DERECHOS, TRATAMIENTOS DE LOS ACCIONISTAS	63 8 9	14.2.1 Auditoría Se actualiza el primer párrafo donde elimina la acción de que el auditor interno firma los estados financieros donde solo debe emitir su opinión. Se eliminó elegir al Gerente General y se cambió Junta Bancaria por autoridad competente del literal C Se agregó al párrafo F. lo siguiente Aprobar la política de retribuciones propuesta por el	Cumpliendo la observación #6 de Gobierno Corporativo emitida por la SB en auditoría in situ Feb-15

				comité de retribuciones	
		6.5 RELACIONES DE LOS ACCIONISTAS CON EL BANCO	15	Se cambió Literal G Aprobar el aumento del capital por aprobar el aumento del capital	
		8. DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.	19	Se elimino Con excepción de lo establecido en el art. 118 de la ley General de Instituciones del Sist. Financiero	
			20	Se Modifico Elegir, nombrar y remover al Presidente del Directorio, Presidente Alterno del Directorio así como designar al Gerente General y representante legal, a los Gerentes de área y Jefes de la entidad, y fijar sus retribuciones Se aumento Designar a los peritos valuadores y a la firma de calificadora de riesgos sujetos a calificación previa de la Superintendencia de Bancos; Se agrego •Aprobar los aumentos de	

			20	capital suscrito y pagado; •Aprobar las operaciones activas y contingentes que individualmente excedan el 2% del patrimonio técnico, y sus garantías, y conocer las operaciones pasivas que superen dicho porcentaje; Se modifico Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna, que deberá incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluyendo el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo. La opinión del directorio deberá ser enviada al organismo de control observando las instrucciones dispuestas para el efecto;	
			21		
			28		
		8.3. DEBERES Y DERECHOS BÁSICOS O PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO Y REPRESENTANTES LEGALES	32	•Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones, de la	
			60		

		E. INCOMPATIBILIDADES CON EL CARGO DE DIRECTOR	63	Superintendencia de Bancos, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de la Junta General de Accionistas y del mismo Directorio.	
		15. CÓDIGO DE ÉTICA	66	Se Cabio el párrafo "deber de secreto" haciendo referencia al código orgánico Monetario	
				se eliminó excepción establecida en el art. 118 de la ley General de instituciones del sistema financiero	
				se modificó párrafo 14.2.1 AUDITORÍA se incluye Código Orgánico Monetario y Financiero, Regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	
		Anexo #1 Descripción de actividades para la rendición de cuentas	82	Se incluyó dentro del párrafo Rendición de cuentas – La rendición de cuentas no podrá dejar de enunciar con claridad los siguientes aspectos:	
		8.8.6.4 COMITÉ DE TECNOLOGÍA	50	✓ Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Banco. ✓ Acceso a la información para	

				los accionistas y socios, empleados y usuarios de servicios financieros Se agregó Anexo 1 para el cumplimiento de observación número 9 de la matriz de observaciones de la superintendencia de bancos "Rendición de Cuentas" Se Incluyó al Comité de tecnología al presidente del directorio y al Analista de Mejoramiento Continuo	
		8. Directorio del Banco DelBank S.A.	17 – 21	Se incluyó las atribuciones que señala la Ley y el Estatuto para el directorio	
			21- 26	Se incluyó las responsabilidades en lo relativo a Riesgos	
			26 - 28	Se incluyó las responsabilidades en lo relativo a Prevención de lavado de activos	
		8.4 Criterios de selección de los directores	34 - 37	D. Requisitos que deben reunir los candidatos. Se detalló los requisitos que deben cumplir los candidatos para	

3.0	29 de diciembre del 2015			ser miembro del directorio.	
		E. Incompatibilidades con el cargo de director	37 - 38	Se detalló las incompatibilidades para el cargo de director.	
		F. Asesores Externos	38	Se incluyó el punto donde se dispone la contratación de asesores externos.	
		8.8.6 Otros Comités	50	Se actualizaron los nombres de los comité como: Contingencia por Continuidad del Negocio y se incluyó el comité de Seguridad de la Información.	
		8.8.6.1 Comisión Ejecutiva	50 - 52	Se actualizó el cargo del gerente Financiero por Gerente Administrativo – Financiero. Se incluye las atribuciones principales de la comisión ejecutiva.	
		8.8.6.2 Comité de Crédito	52	Se actualizó las funciones del comité,	Eliminar las actividades obsoletas.
		8.8.6.3 Comité de calificación de activos de riesgos y constitución de provisiones	53	Se actualizaron los cargos según las actualizaciones del organigrama.	
		8.8.6.4 Comité de Tecnología	53	Se actualizó el nombre del ente de control SB suprimiendo "Y Seguro" Se actualizaron los miembros del comité Se actualizaron las funciones	

		8.8.6.5 Comité de Continuidad del Negocio	57 - 59	Con la actualización de éste comité queda como obsoleto el Comité de Contingencia. En éste punto se estipula quienes lo conforman y que funciones tienen que desempeñar.	
		9. Gerente General y Principales Funcionarios	60	Se elimina "Junta de accionistas" queda solo el directorio la responsabilidad de nombrar y remover de sus funciones al gerente general. La Junta de accionista es responsable de nombrar y remover a los miembros del directorio.	
		12. Mecanismos de Evaluación de los directores, Gerente General y Principales Funcionarios	61 - 63	Se actualizó la periodicidad de la evaluación al directorio y sus responsabilidades.	
4.0	28 de Julio del 2017	5. Consideraciones Generales		Se actualiza que la administración del Banco le corresponde al Directorio, al Presidente del Directorio, al Gerente General, y Gerentes de área. Corresponde al Directorio designar el número de Gerentes de área, Jefes, Apoderados y Procuradores Judiciales.	Se reforma el Código de Gobierno Corporativo para ajustar sus disposiciones al estatuto social reformado, a la normativa vigente, y para acoger recomendaciones formuladas por auditoría interna.
		6.1 Junta General de Accionistas		Se actualizan las atribuciones de la Junta de Accionistas.	

		6.3 Tratamiento equitativo de accionistas		Se incluye que se podrá emitir acciones preferidas	
		8 Directorio del Banco DelBank S.A.		Se actualizan las funciones, los requisitos, impedimentos, y causas de remoción de los directores	
		8.6 Quórum y mayoría decisoria		Se actualiza lo relacionado a la elaboración de las actas de cada sesión, se contempla que el Directorio, siempre y cuando hubiese el quórum requerido, podrá realizarse a través de cualquier medio o forma electrónica de comunicación. También podrán celebrarse reuniones no presenciales.	
		8.8. Comités de Control que apoyan la Gestión del Directorio			
		8.8.4 Comité de ética		Se establece que el secretario del Comité de Ética a pedido de su Presidente, o a pedido de uno de los miembros del Comité, convocará a las reuniones. Se	

				aclara que es responsabilidad de la secretaria del comité control y custodia de las actas.	
		8.8.5 Comité de cumplimiento		Se actualizan los cargos de los miembros	
		8.8.6 OTROS COMITÉS		Se reemplaza Comisión Ejecutiva por Comité de Activos y Pasivos (ALCO), se determina su integración y funciones	
		8.8.6.1 COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)		Se actualizan los cargos de los integrantes del comité	
		8.8.6.2 Comité de crédito		Se actualizan los cargos de los integrantes del comité	
		8.8.6.3 Comité de calificación de activos de riesgos y constitución de provisiones		Se actualizan los cargos de los integrantes del comité	
		8.8.6.4 Comité de Tecnología		Se actualizan los cargos de los integrantes del comité	
		8.8.6.5 Comité de continuidad del negocio			
		8.8.6.7 Comité de seguridad de la información		Se incluye este comité, su integración y responsabilidades.	

		22. Defensor del cliente 22.2. Obligaciones del defensor del cliente		Se reemplaza texto de acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016, reformada con resolución No. 322-2017-F de 4 de enero de 2017; y, Resolución No. SB-2017-049 de la Superintendencia de Bancos que contiene LA NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS Y PRIVADAS.	
5.0	30 de octubre del 2018	Comités, Memoria anual, Defensor del cliente, relaciones con proveedores, Contraloría y Plan de sucesión de ejecutivos		Actualización Anual	Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos