

**MANUAL DE POLÍTICAS MODELO
GOBIERNO CORPORATIVO
PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

CONTENIDO TEMÁTICO

Pág.

2	CAPÍTULO I: Generalidades
2	Presentación
2	Introducción
2	CAPÍTULO II: DE LAS POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN
2	REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, CONOCIMIENTO O EXPERIENCIA EN LA SELECCIÓN:
4	CAPÍTULO III. De las Políticas sobre la Relación con Clientes
6	CAPÍTULO IV: De las Políticas sobre la Relación con Proveedores
6	CAPÍTULO V: De las Políticas sobre la Relación Intragrupo, trato con los asociados, revelación y acceso a la información
7	CAPÍTULO VI: De las Políticas sobre Rotación
7	CAPÍTULO VII: Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

Manual de Políticas del Buen Gobierno Corporativo De COOPECAR R.L.

Capítulo I. Generalidades

PRESENTACION

El presente manual se emite conforme con lo que establece el Reglamento del Buen Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF para las entidades supervisadas, específicamente en su artículo número 10, el cual establece que el Consejo de Administración *“debe aprobar políticas, claras, exhaustivas y auditables para el Gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales que se identifiquen por las actuaciones de la entidad, sus directores y empleados en las relaciones con los clientes, órganos reguladores, otras compañías vinculadas a la entidad y otros sujetos con los que interactúa regularmente la entidad, las políticas de gobierno y conflicto de interés deben considerar como mínimo el contenido descrito en esta sección. Además, la entidad debe establecer los lineamientos para la identificación y gestión de cualesquiera otros conflictos de interés.”*

INTRODUCCION

Conforme con lo que establece la resolución emitida por el CONASSIF sobre el Buen Gobierno Corporativo, y acorde con la sección III de la citada resolución, referida a POLÍTICAS DE GOBIERNO Y CONFLICTOS DE INTERÉS, y para los efectos que competen de este manual de políticas de COOPECAR R.L. a continuación se detallan los principales conceptos, alcances funcionales, principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad y que se definen en detalle en el Código de conducta y el Código de Ética y Disciplina que se adjuntan en el Código de Gobierno Corporativo y que se consideran parte integral de este manual de políticas.

CAPÍTULO II DE LAS POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, VALORACIÓN Y CAPACITACIÓN

Estas políticas pretenden alinear los intereses de largo plazo de la entidad en relación con la selección y retribución de los miembros del órgano directivo, gerencias y ejecutivos, miembros de comités y demás funcionarios de la entidad.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, CONOCIMIENTO O EXPERIENCIA EN LA SELECCIÓN:

Con el fin de garantizar un equipo directivo y gerencial de calidad, se definen los siguientes elementos como condiciones de calificación inherentes a la ocupación de los cargos que para las áreas definidas deben cumplir las personas que potencialmente vayan a ocuparlos:

- 1) **Valoración:** Toda postulación, o proceso alternativo de reclutamiento o postulación de un candidato a un puesto sea directivo o gerencial dentro de la organización deberá contar con un proceso documentado debidamente establecido fundamentado en los reglamentos específicos que para este efecto defina el Consejo de Administración.
- 2) **Conocimientos o experiencia.** Toda persona que participe en el proceso de selección de un cargo sea directivo o funcionario dentro de la cooperativa, deberá cumplir a cabalidad con las exigencias que para este efecto establece el perfil del puesto en materia de nivel académico y experiencia en las labores inherentes al cargo que pretende ocupar. En el caso de candidatos a puestos directivos será requisito necesario cumplir los requisitos que

establece el Estatuto Social de COOPECAR sobre el particular. Para los postulantes y funcionarios dentro de la empresa, se exigirá que cumplan con los perfiles establecidos por el Consejo de Administración. No obstante, si el oferente o el funcionario actual, tiene las competencias necesarias para el cargo, se pueden obviar requisitos.

3) Incompatibilidades, prohibiciones por posibles conflictos de interés.

- a) Los cargos de miembros del Consejo de Administración, Gerencia, Administradores, asesores y Jefaturas Superiores, son incompatibles con los de accionistas, directores, o personal de otras entidades financieras afines, excepto cuando sea en representación de la Cooperativa, previamente autorizado por el Consejo de Administración.
- b) No podrán ser electos para ocupar los cargos mencionados, quienes tengan parentesco de consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado entre sí, o con el personal de la Cooperativa. De presentarse tal situación en una elección simultánea conservará el puesto el que tenga más votos positivos y de persistir el empate, lo conservará el de mayor edad.
- c) Ningún funcionario o directivo de la cooperativa podrá ocupar cargos similares forma simultánea en otra entidad financiera, o empresas relacionadas directa o indirectamente con la entidad. Igualmente en aras de no exponer a conflictos de interés, en adelante se considerará a los directivos y ejecutivos, y sus familiares de primer y segundo grado de consanguinidad o afinidad, como grupos relacionados para efectos de los límites de capacidad de pago y endeudamiento que se definan a nivel interno.
- d) Ser deudor moroso en entidades financieras con un comportamiento de pago histórico en la Central de Información Crediticia mayor a 3,66
- e) Abstenerse de presentar su declaración patrimonial jurada
- f) Haber incurrido en castigo de sus obligaciones por parte de la cooperativa o de cualquier institución financiera en el transcurso de los últimos cuatro años.
- g) Mantener relaciones laborales, profesionales o de prestación de servicios o suministro de bienes, directa o indirectamente, o bajo cualquier modalidad o denominación con la cooperativa con las empresas subsidiarias o afiliadas de ésta.
- h) Haber sido removido de su cargo por alguna Superintendencia.
- i) Ser parte en procesos litigiosos contra la cooperativa.
- j) No podrán desempeñar cargos como gerente general o funcionario la cooperativa, SUGEF, SUGEVAL o SUPEN
- k) Las operaciones de crédito que la cooperativa efectúe con los miembros del Consejo de Administración, los comités, gerentes y sub-gerentes, deberán regularse por las siguientes disposiciones generales:
 - I. Otorgarse en iguales condiciones que para el resto de los asociados, sea en tasas de interés, plazos, garantías, prórrogas, etc.
 - II. Dichas operaciones no podrán sobrepasar el límite máximo de crédito establecido en el inciso a del artículo 6 del Estatuto Social y de acuerdo con los parámetros señalados por SUGEF.
 - III. Cuando sean presentadas solicitudes de crédito de un miembro director del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comisión de Crédito, la Gerencia, Subgerencia o de algún familiar directo hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, el interesado deberá abstenerse de participar en las deliberaciones y aprobación del mismo.

4) Planes de Sucesión:

Los directivos durarán en sus funciones por un período de

cuatro años, pudiendo ser reelectos hasta por un período consecutivo. Después de los ocho años, el ex director deberá esperar un período de un año para una nueva postulación en cualquier órgano de la Cooperativa. Los períodos de elección serán cada dos años.

Los períodos de elección serán cada dos años.

Cuando se presente una sustitución o remoción de un director, la persona que le sustituya cumplirá el período que le resta y tendrá derecho a reelegirse consecutivamente hasta por dos períodos de cuatro años.

5) **Inducción y capacitación.** Con el fin de dar continuidad a la labor de los directivos y los ejecutivos de la empresa, el comité de Educación deberá presentar bianualmente al Consejo de Administración para su discusión y aprobación, los lineamientos relacionados con la capacitación y valoración de asociados que muestren interés en formar parte de los cuerpos directivos, durante la asamblea sectorial o de forma directa en las oficinas de la cooperativa. En materia de inducción y capacitación, será una de las funciones del Comité de Educación en apoyo a la acción del Gobierno Corporativo, contar con el programa temático y los lineamientos aplicativos del plan de capacitación y actualización de directivos. En concordancia con lo anterior, todo candidato a puestos directivos, deberá recibir los cursos de inducción y formación inherentes a su labor y que en este sentido defina el Comité de Educación, excepto quienes aspiren a reelección en el mismo cuerpo directivo. Cuando un directivo que tenga vencimiento y desee postularse para un puesto en otro cuerpo directivo, obligatoriamente deberá participar en la capacitación, caso contrario no podrá postularse en la asamblea respectiva.

6) Lineamientos sobre componentes de Remuneración fijos y variables:

- a) **Directivos:** Para efectos de retribuir la participación responsable de los directivos de la empresa, la cooperativa ha definido un reglamento de dietas y reintegro de gastos de la organización.
- b) **Equipo Gerencial:** En aras de no comprometer la estructura salarial de la empresa, y considerando que debe cumplirse con un principio de equidad salarial dentro de la organización, en materia de diferencial salarial entre un nivel y otro dentro de la escala, se respetara lo que establece el Escalafón Salarial de COOPECAR R.L.

7) **Remuneraciones, dádivas y otro tipo de compensación por parte de clientes o proveedores en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad:** Ningún funcionario o directivo de la empresa podrá recibir reconocimiento alguno, adicional al que ya se le brinda, por gestión de compra o venta o de recepción o prestación de servicio a asociados o terceros. Igualmente, toda relación que involucre un compromiso inherente futuro, o que alternativamente se identifique como una injerencia principalmente por la continuidad, reincidencia o insistencia de realización, deberá ser informada y comunicada a la Gerencia o al Comité de Vigilancia.

Para este efecto, la Gerencia y Comité de Vigilancia deberán emitir una resolución relativa a la creación de un medio formal y de corroboración de denuncias o advertencias relacionadas con este tipo de situaciones, y que garantice y proteja la identidad y la discrecionalidad laboral de los denunciantes, principalmente en el sentido de que no se comprometa su estabilidad o continuidad laboral.

Capítulo III

De las Políticas Sobre la Relación con Clientes

Las políticas de la relación con clientes (incluidos clientes potenciales) deben tener como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad, tanto para asociados vinculados como para asociados potenciales, y terceros con intereses específicos (acreedores) y que dictan:

1) **Igualdad de trato a los asociados respecto del acceso a la información:** Todos los asociados de la cooperativa tendrán los mismos privilegios de acceso a información relevante de la organización. Con el fin de estandarizar los alcances específicos de esta

información se define que toda la información que en este momento se mantiene en la página WEB de la cooperativa, y adicionalmente la información que se publica en la página de la SUGEF, es la que se tendrá como oficialmente disponible a los asociados y al público en general y que detalla:

- a) Estados Financieros mensuales
 - b) Estados financieros trimestrales y sus notas
 - c) Estados Auditados y sus notas
 - d) Informes de Asamblea
 - e) Informes de Gobierno Corporativo
 - f) Detalle de Conformación de los cuerpos directivos y de la plana ejecutiva de la organización.
 - g) Organigrama Institucional
 - h) Información relacionada con el portafolio de productos y servicios que presta la cooperativa.
 - i) Información relacionada con hechos relevantes de la cooperativa
 - j) El Código del Buen Gobierno Corporativo, sus Políticas, el Código de Conducta, el Reglamento de Ética y Disciplina y el Manual de Normas Generales de Control Interno.
- 2) El detalle de movimientos y estados de cuenta de cada uno de los asociados, será un derecho inherente específico de cada uno de éstos, por lo que no puede negarse la impresión de un estado de cuenta a ninguno de nuestros asociados, siempre y cuando éste sea el solicitante directo del mismo.
- 3) **Suministro de información correcta y oportuna al asociado:** Ningún funcionario o directivo podrá aducir limitación o atribución alguna para negar oportuna y correctamente la información que solicite un asociado respecto del estado de sus operaciones para con la entidad, y del estado y detalle de los movimientos de las cuentas a su haber, siempre y cuando el asociado se encuentre activo y con la potestad absoluta de ejercer sus derechos dentro de la cooperativa, según lo que determina el Estatuto Social.
- 4) **Lineamientos por transacciones que potencien conflictos de intereses:** Ningún funcionario, ni directivo podrá ejercer influencia sobre otro igual o inferior (de nivel o cargo) para que una transacción se concrete o se realice sin cumplir el debido proceso. Igualmente es impropio que cualquier funcionario, o directivo proponga, induzca, y mucho menos, apruebe una transacción que puede estar condicionada por los procedimientos o que ignore, emule o simule los requisitos establecidos para concretar una transacción o negocio. En el caso que se trate de una transacción en donde medie un potencial beneficiario que mantenga primer grado o segundo de consanguinidad, o afinidad o que alternativamente sea una entidad, o persona jurídica en la que se mantiene una relación de negocios y haya alguna condición de propiedad, participación directiva, o de subordinación, cualquiera sea el caso, no podrá participar en ningún proceso decisorio o de incidencia marginal de aprobación o gestión.
- 5) **Confidencialidad de la información:** No se podrá entregar información relevante de ningún asociado o a terceras personas, sin la debida autorización expresa y formal de la Gerencia o Subgerencia. La entrega y revelación de información por parte de cualquiera de los funcionarios o directivos sobre el estado de las operaciones, o del movimiento y transacciones de cualquiera de nuestros asociados a un tercero no autorizado será causal de sanción disciplinaria por falta calificada como grave.
- 6) **Atención en cuanto a reclamos y consultas:** La gerencia, definirá un mecanismo de canalización efectivo y funcional, por medio del Departamento de Atención al Cliente, mediante el cual se canalice y centralicen los reclamos y consultas que hacen los asociados sobre distintas inquietudes que puedan tener sobre sus deberes, derechos, sus operaciones, sus transacciones, sobre nuevos servicios, otros servicios en los que tengan interés, e información que consideran relevante de la organización. Igualmente la persona o unidad responsable de recibir, calificar, clasificar, tabular, canalizar, y responder dichas solicitudes instaurará un mecanismo idéntico para consultas y reclamos que igualmente hagan los delegados activos de la cooperativa, y que igualmente deben ser tramitadas, pero de

manera independiente y clasificada. La información referente al sistema de consultas y reclamos debe ser documentada y reglamentada, al igual que los resultados referidos a cada consulta, el estado actual y respuestas deberá ser conocido a nivel del Consejo de Administración.

- 7) **Políticas de servicio y atención a asociados:** Indistintamente de la condición o del nivel de operaciones y los saldos transaccionales que realice o tenga a su haber un asociado, todos tendrán los derechos a información y acceso a servicios por igual. Será condición limitante de acceso a nuevos créditos cuando se cuente con una condición no aceptada del SIC o alternativamente un estado de moroso, o que alguna de las deudas en las que se mantiene como fiador en la cooperativa esté atrasada.

Capítulo IV

De las Políticas Sobre la Relación con Proveedores

Las políticas sobre la relación con los proveedores tienen como objetivo que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado, la cuáles consideran:

- 1) **Criterios y condiciones de contratación.** Toda compra o adquisición de productos o servicios que realice la cooperativa deberá responder a un procedimiento de compra formalmente definido y aprobado por la instancias internas, no obstante en aras de establecer formalmente las condiciones mínimas que deben cumplirse para garantizar que se cumpla con un debido proceso que garantice un balance equilibrado entre las variables de calidad y precio, detallamos los siguientes:
 - a) Verificación de la necesidad de requerimientos por parte de una instancia responsable, y la cual sea documentada mediante una nota u orden de solicitud, que detalle el ítem requerido, si cuenta o no con contenido presupuestario, la justificación de compra del mismo, la partida presupuestaria a la que se debe aplicar, y por supuesto con un descriptivo –en caso de servicios o productos especializados- sobre las calidades y el cumplimiento de especificaciones técnicas.
 - b) Contar al menos con tres ofertas o cotizaciones formales del artículo requerido, y un detalle de la metodología documentación (criterio escrito) de la asignación y selección de la empresa.
 - c) Toda orden de compra o adquisición deberá llevar firmas mancomunadas de autorización de departamentos diferentes.
 - d) Toda compra o adjudicación asignada de un bien o servicio debe cumplir con los requisitos de verificación de calidad, plazo de entrega, y garantía adecuada.
- 2) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad y posibles negocios con potencial conflicto de intereses. La cooperativa debe mantener una base de datos de proveedores confiables y debidamente acreditados, que garanticen el correcto manejo de la información y las relaciones del proveedor con la cooperativa.

Capítulo V

De las Políticas Sobre la Relación Intragrupo, trato con los asociados, revelación y acceso a la información.

Las políticas sobre las relaciones intragrupo deben procurar que la labor coordinada entre las empresas o áreas de negocio de la entidad no se haga en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia, y el beneficio de los clientes.

- 1) La Cooperativa deberá contar con un modelo estándar de acceso a la información de los asociados idéntico en todos los puntos de servicio, deberá implementar un sistema de bitácora que le permita llevar un control de las gestiones y consultas que realizan los asociados en los distintos puntos de servicio de la misma.
- 2) Será obligación de todos los funcionarios de la empresa entregar la información que el asociado requiera y que específicamente el Consejo de Administración declare como de interés público. En el caso de que el asociado solicite estados de cuenta de sus operaciones, ésta deberá entregarse de inmediato, con excepción de condición de inactividad o de limitación penal definida y que tenga como asidero alguna consideración de incumplimiento de la ley 8204.
- 3) La cooperativa deberá preocuparse porque la información que se brinde al asociado sea estandarizada, explicativa y de fácil entendimiento por parte de todos los asociados.
- 4) Igualmente – y de forma semestral- la cooperativa deberá publicar un boletín de productos y servicios
- 5) Del mismo modo la información sobre productos, servicios y otros deberá publicarse y actualizarse permanentemente (revisiones trimestrales) en la página WEB de la cooperativa.

Capítulo VI De las Políticas Sobre Rotación

Se establecen las siguientes políticas de rotación de los miembros del Consejo de Administración y de los miembros de los comités, tanto internos como independientes.

- 1) Consejo de Administración: Durarán en sus funciones un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos hasta por un período consecutivo. Después de los ocho años, el ex director deberá esperar un período de un año para una nueva postulación en cualquier órgano de la Cooperativa. Los períodos de elección serán cada dos años.
- 2) Comités de la Cooperativa: Durarán en sus funciones un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos hasta por un período consecutivo. Después de los ocho años, el ex director deberá esperar un período de un año para una nueva postulación en cualquier órgano de la Cooperativa. Los períodos de elección serán cada dos años.
- 3) Comités de Apoyo: Durarán en sus funciones un período de un año, pudiendo ser reelectos hasta por el tiempo que así lo determine el miembro del comité.

Capítulo VII Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

Las sanciones para los miembros directivos, gerencias, ejecutivos, miembros del comité de apoyo y demás funcionarios por el incumplimiento de las políticas planteadas en el Código de Gobierno Corporativo, se aplicara de la siguiente manera:

- 1) Cuando el infractor sea un funcionario, se aplicara lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- 2) Cuando el infractor sea un director, se procederá a trasladar el caso al Comité de Vigilancia, para que realice un estudio y presente el resultado con su recomendación a criterio de la Asamblea General. En caso que el infractor sea un miembro del Comité de Vigilancia, el caso lo estudiara el Consejo de Administración y lo elevara a la Asamblea General.