



BANCO COMERCIAL de MANABÍ
siempre junto a usted

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Control de Cambios			
	Detalle	Cambio realizado	Mes/Año
1	Creación del documento	Versión 1.0	Mayo/2013
2	Actualización	Versión 2.0	Agosto/2021
3	Reforma integral	Versión 3.0	Marzo/2023

LA SECRETARÍA DEL DIRECTORIO DEL BANCO COMERCIAL DE MANABÍ S.A., CERTIFICA: Que la reforma al Código de Gobierno Corporativo de Banco Comercial de Manabí S.A., fue revisado, analizado y aprobado en Sesión de Directorio No. 2023-008 del 09 de marzo de 2023.

Lo certifico:

**ING. YAJAIRA BERMÚDEZ CENTENO
SECRETARIA AD- HOC DE DIRECTORIO
BANCO COMERCIAL DE MANABÍ S.A.**

Contenido

	Página
CAPÍTULO I	5
Introducción	5
CAPÍTULO II	5
Generalidades	5
Artículo 1. Gobierno Corporativo	5
Artículo 2. Objetivo del Código de Gobierno Corporativo	5
Artículo 3. Ámbito	5
Artículo 4. Difusión	6
CAPÍTULO III	6
Principios Generales de Buen Gobierno Corporativo	6
Artículo 5.- Definición de Grupo de Interés	6
Artículo 6.- Principios Generales de Gobierno Corporativo	6
6.1 Interpretación de las disposiciones de Gobierno Corporativo	6
6.2. Órgano Competente para la expedición de Políticas y Manuales de Gobierno Corporativo	6
6.3. Competencia Leal	7
6.4 El Gobierno Corporativo en los Grupos de Interés	7
6.5 Relación de un buen Gobierno Corporativo con la Responsabilidad Social Empresarial	7
CAPÍTULO IV	7
Órganos de Gobierno, Administración y Gestión	7
Artículo 7. Estructura de Gobierno y Administración de la Entidad	7
7.1. Órgano de Gobierno	8
7.1.1. Accionista	8
7.1.2 Junta General de Accionista	8
7.1.3 Reglamento de funcionamiento de la Junta General de Accionistas	8
7.2. Órganos de Administración	8
7.2.1. Directorio	8
7.2.1.1 Reglamento de funcionamiento del Directorio	8
7.2.2. Gerente General	9
7.2.3. Subgerente General	9
CAPÍTULO V	9
Órganos de Control	9
Artículo 8. Órganos de Control	9
Artículo 9. Control Interno	9
9.1 Auditoría Interna	10
9.2 Comité de Auditoría	10
9.3 Comité de Administración Integral de Riesgos	11
9.4 Oficial de Cumplimiento	11
9.5 Comité de Cumplimiento	12
9.6 Comité de Ética	12
9.7 Comité de Retribución	13
Artículo 10. Control Externo	13

10.1 Auditoría Externa.....	14
10.2 Calificadora de Riesgos	14
10.3 Defensor del Cliente	14
CAPÍTULO VI	14
Normas de conducta que rigen al Banco	14
Artículo 11. Reglamento Interno de Trabajo.....	14
Artículo 12. Código de Ética	15
Artículo 13. Conflictos de Interés.....	15
CAPÍTULO VII	16
Plan de sucesión.....	16
Artículo 14. Plan de sucesión	16
CAPÍTULO VIII	16
Requerimiento de Información	16
Artículo 15. Requerimiento de Información	16
Artículo 16. Información que se debe publicar como herramienta de Gobierno Corporativo y Rendición de Cuentas	17
Artículo 17. Mecanismos de Publicidad de la información y rendición de Cuentas	18
CAPÍTULO IX	19
Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo	19
Artículo 18. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.....	19
Artículo 19. Reclamaciones relacionadas con el Código de Gobierno Corporativo	20
Artículo 20. Notificaciones de reformar del Código de Gobierno Corporativo	20

CAPÍTULO I

Introducción

El Gobierno Corporativo es un conjunto de principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia, buenas prácticas de gobernanza y rendición de cuentas.

Este sistema de Gobierno es un proceso dinámico que tiene por objeto facilitar el establecimiento de los objetivos estratégicos del Banco, que son del interés tanto de los accionistas como de toda la organización y supervisar su cumplimiento; apoyar el control de la administración por parte del Directorio y establecer las responsabilidades del Directorio hacia el Banco y sus accionistas.

La adopción de este Código de Gobierno Corporativo busca los mejores estándares en los principios y prácticas que deben regir en todas las actuaciones del Banco, especialmente las relacionadas con los accionistas, sus directores, administradores, empleados, clientes, órganos de control y demás grupos interesados en el funcionamiento, desempeño y los resultados de la entidad.

El presente Código de Gobierno Corporativo recoge las políticas y dirección, administración y control encaminadas a consolidar y preservar el buen gobierno y la integridad del Banco.

CAPÍTULO II

Generalidades

Artículo 1. Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno del Banco. Establece las relaciones entre los accionistas, miembro del Directorio, administración y demás grupos de interés y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre el Banco para la generación de valor.

Artículo 2. Objetivo del Código de Gobierno Corporativo

El Código de Gobierno Corporativo tiene por objeto establecer los principios y normas que rigen al accionista, directorio, administradores y demás grupos de interés a fin de garantizar transparencia en el manejo de la información, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención de conflictos de interés, un adecuado sistema de control interno y rendición de cuentas.

Artículo 3. Ámbito

Los accionistas, directores, administradores y funcionarios del Banco son los destinatarios del presente Código, por lo tanto, deberán cumplir con las

disposiciones establecidas y con la finalidad de sus principios y políticas como modelo de actuación.

Artículo 4. Difusión

El Código de Gobierno Corporativo deberá estar a disposición de los grupos de interés a través de la página web del Banco Comercial del Manabí S.A.

CAPÍTULO III

Principios Generales de Buen Gobierno Corporativo

Artículo 5.- Definición de Grupo de Interés

Individuo o grupo de individuos que mantienen una relación directa o indirecta con el Banco y que pueden verse afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la entidad o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Artículo 6.- Principios Generales de Gobierno Corporativo

Para el Banco Comercial de Manabí S.A., una cultura basada en principios y valores éticos y de transparencia, contribuye entre otros aspectos, a incrementar y fomentar de manera sostenida y coordinada la generación de valor de cada uno de los grupos de interés que lo conforman. Por tal razón resulta de gran importancia incorporar principios rectores de Gobierno destinados a la orientación e interpretación a todos los sujetos llamados a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Código. Estos principios rectores son los siguientes:

6.1 Interpretación de las disposiciones de Gobierno Corporativo

Todos los accionistas, directores, administradores, funcionarios y clientes del Banco Comercial de Manabí S.A., son destinatarios del presente Código, por lo tanto, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, y el espíritu y objetivo de sus principios y políticas como modelo de actuación. En caso de duda en la aplicación de las presentes disposiciones, se deberá consultar con el responsable de Gobierno Corporativo del Banco Comercial de Manabí S.A., con el fin de que se pueda dar claridad y orientación sobre el alcance de las disposiciones.

En los casos en que se encuentren vacíos, contradicciones o sea necesaria la incorporación de alguna disposición especial que dé claridad sobre aspectos del presente Código, ello se pondrá en conocimiento del Directorio, con el fin de proceder a su evaluación y adoptar las soluciones a que haya lugar.

6.2. Órgano Competente para la expedición de Políticas y Manuales de Gobierno Corporativo

El Código Gobierno Corporativo es un documento dinámico, que debe ser constantemente actualizado y adaptado a las diferentes situaciones a las que el Banco Comercial de Manabí S.A.², se enfrente, por tal razón, la creación,

modificación y derogatoria de las disposiciones relacionadas con el buen Gobierno, será competencia del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.

6.3. Competencia Leal

La competencia leal será un elemento básico en todas las relaciones y negocios que el Banco Comercial de Manabí S.A., tenga con otros bancos e instituciones del mercado financiero, a nivel nacional e internacional. Para tal fin, se entenderá que un acto o hecho atentaría contra la competencia leal, cuando el mismo resulte contrario a las normas sobre la materia, las sanas costumbres comerciales o al principio de la buena fe, en el mercado en que se ofrecen los productos o servicios.

6.4 El Gobierno Corporativo en los Grupos de Interés

El Banco Comercial de Manabí S.A., en materia de Gobierno Corporativo reconoce como principales grupos de interés, sin limitarse a ellos; a sus accionistas, directorio, alta gerencia, funcionarios, proveedores, clientes y usuarios financieros, los órganos de control internos y externos (auditorías), y al Organismo de Control.

Para el Banco Comercial de Manabí S.A., las relaciones con los grupos de interés se deben fundamentar en una filosofía y unos lineamientos generales encaminados a otorgarles plenas garantías, una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo. Para tal fin, la Institución en su relación con cada grupo de interés, deberá fomentar y promover una activa participación y cooperación para la creación de valor, compartir la información relevante de manera completa y oportuna para los temas en los que éstos participan, según las normas y las leyes vigentes, así como promover que las relaciones se enmarquen en la transparencia y apego a las normas. El Banco Comercial de Manabí S.A., promoverá la solución efectiva de conflictos con sus grupos de interés.

6.5 Relación de un buen Gobierno Corporativo con la Responsabilidad Social Empresarial

Para el Banco Comercial de Manabí S.A., la responsabilidad social empresarial es uno de los ejes centrales de su actividad y constituye el compromiso permanente que tiene en la elaboración de programas sociales especiales a favor de la comunidad, el medio ambiente y, en general, de los diversos grupos de interés.

CAPÍTULO IV

Órganos de Gobierno, Administración y Gestión

Artículo 7. Estructura de Gobierno y Administración de la Entidad

En el Banco Comercial de Manabí S.A., su órgano supremo, dirección, y representación legal, corresponden a la Junta General de Accionistas (Gobierno), al Directorio (Administración), al Gerente General (Representante

Legal) y Subgerente General (Coordinación Interna), en su orden, y tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinen el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Estatuto Social, los Reglamentos pertinentes que dicte la Entidad y los Manuales de procedimientos que se establezcan.

7.1. Órgano de Gobierno

7.1.1. Accionista

El Banco comercial de Manabí S.A., reconoce como accionista al que conste inscrito como tal en el libro de acciones y accionistas que deberá estar suscrito por el gerente general o de quién haga sus veces.

Todo contrato concerniente con las acciones, e inclusive las transferencias, se hará con sujeción a las disposiciones legales pertinentes, y será remitida comunicación escrita al Banco Comercial de Manabí S.A., para su validez y reconocimiento. Las acciones son negociables de acuerdo con las normas vigentes.

7.1.2 Junta General de Accionista

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de Gobierno, con poderes para conocer y resolver todos los asuntos relativos a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzgue convenientes en defensa del Banco Comercial Manabí S.A.

7.1.3 Reglamento de funcionamiento de la Junta General de Accionistas

El Banco Comercial de Manabí S.A., cuenta con un Reglamento de Junta General de Accionistas en el cual se establecen entre otros aspectos, la manera en que deben hacerse las convocatorias, la forma de la celebración de las sesiones a Junta General de Accionistas, el quórum requerido, la forma en que puede ejercerse la representación de los accionistas, las deliberaciones y resoluciones y demás disposiciones pertinentes para el adecuado funcionamiento de la misma, y cuyo texto se encuentra formando parte del presente Código como Anexo 1.

7.2. Órganos de Administración

7.2.1. Directorio

El Directorio es el máximo órgano responsable de la administración del Banco Comercial de Manabí S.A., el cual posee responsabilidades, deberes y derechos, derivados de la Ley y el Estatuto Social.

7.2.1.1 Reglamento de funcionamiento del Directorio

El Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A., para su adecuado funcionamiento, cuentan con un Reglamento en el cual se establecen entre otros aspectos, la manera de realizar las convocatorias, los deberes y derechos

de los miembros, quórum requerido, los comités y demás disposiciones pertinentes, cuyo texto se encuentra formando parte del presente Código como Anexo 2.

7.2.2. Gerente General

El gerente general, es el funcionario de más alta jerarquía dentro del orden administrativo en el Banco y será elegido por el Directorio de la Entidad, por un período de tres años, pudiendo ser reelegido indefinidamente.

Prevía convocatoria participará en las sesiones que desarrolle el Directorio, en calidad de asesor, con voz, pero sin derecho a voto.

La representación legal, judicial y extrajudicial del Banco Comercial de Manabí S.A., será ejercida por el gerente general que designe el Directorio, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social.

Las funciones y atribuciones del gerente general serán las dispuestas en la normativa legal vigente y en el Estatuto Social.

7.2.3. Subgerente General

El subgerente general será designado por el gerente general. Las atribuciones que correspondan al subgerente general las determinará el gerente general y lo dispuesto en el Estatuto Social.

CAPÍTULO V

Órganos de Control

Artículo 8. Órganos de Control

Los órganos de control, tanto internos como externos, tienen la responsabilidad de verificar que el Banco Comercial de Manabí S.A., desarrolle sus actividades de forma adecuada, que en sus operaciones se cumpla con las normas vigentes, que la contabilidad se lleve de forma regular, y se hayan establecido sistemas de control y de mitigación de riesgos. Por esta razón, constituyen una herramienta imprescindible para el adecuado ejercicio del control de la gestión en la organización.

En efecto, mediante un seguimiento permanente de la gestión de la entidad, los órganos de control detectan de manera temprana las posibles causas de irregularidades que puedan producir eventos de crisis en la entidad.

Por lo tanto, estos órganos cumplen un rol fundamental en el manejo adecuado de los riesgos a los que está expuesto el Banco Comercial de Manabí S.A.

Artículo 9. Control Interno

Para el Banco Comercial de Manabí S.A., el control interno es un elemento esencial de Gobierno Corporativo y, en consecuencia, éste se fomentará al

interior de la entidad en consideración a la naturaleza, estructura, y volumen de las operaciones, asimismo la Institución propenderá por dar estricto cumplimiento a las normas que sobre el particular le sean aplicables.

El Banco Comercial de Manabí S.A., cuenta con un sistema de control interno que se inspira en el conjunto de valores, principios y la filosofía que caracteriza a nuestra Institución, y que se desarrolla a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos que le permiten a la administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, los riesgos a los que se puede exponer la Institución en razón de sus actividades, no puedan llegar a evitar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales y estratégicos.

9.1 Auditoría Interna

El auditor interno será nombrado y removido en cualquier tiempo por la Junta General de Accionistas; y, deberá contar con la calificación emitida por la Superintendencia de Bancos.

Las funciones del auditor interno serán las dispuestas en la normativa legal vigente que rige su actuación, especialmente las descritas en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. El auditor interno liderará la función de la Unidad de Auditoría Interna del Banco.

La auditoría interna es una actividad de asesoría que se fundamenta en criterios de independencia y objetividad, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una institución, ayudándola a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y Gobierno Corporativo.

El objetivo principal de auditoría interna es ayudar a la alta dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos e independientes, evaluaciones, recomendaciones y en general todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

La auditoría interna es una función independiente establecida dentro del Banco Comercial de Manabí S.A., para examinar y evaluar los sistemas de control interno, incluyendo controles sobre informes financieros. Asimismo, deberá mantener además de los atributos de independencia y objetividad, la pericia y cuidado profesional que exigen las normas de la profesión.

9.2 Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría del Banco Comercial de Manabí S.A., deberá asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Institución.

El Comité de Auditoría deberá estar conformado por al menos tres miembros; uno o dos 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 del Banco Comercial de Manabí S.A. Además del auditor interno, al menos uno de los miembros seleccionados por el Directorio será profesional experto en finanzas, tener adecuados conocimientos de auditoría y estar capacitados para interpretar estados financieros.

El Comité de Auditoría contará con un Reglamento aprobado por el Directorio, con el fin de normar su organización y funcionamiento.

9.3 *Comité de Administración Integral de Riesgos*

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Comercial de Manabí S.A., estará conformado por un vocal del Directorio o del organismo que haga sus veces, que no sea miembro del Comité de Auditoría, que lo presidirá, el gerente general y el 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 tendrá derecho a voto.

Las designaciones y las sustituciones en la nómina de los miembros del Comité deberán ser conocidas y aprobadas por el Directorio de la Institución, lo cual debe quedar consignado en las respectivas actas y ser puestas en conocimiento de la Superintendencia de Bancos.

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.

El Comité de Administración Integral de Riesgos contará con un Reglamento aprobado por el Directorio, con el fin de normar su organización y funcionamiento.

9.4 *Oficial de Cumplimiento*

El Oficial de Cumplimiento es el funcionario responsable de controlar el cumplimiento de la administración de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, propendiendo a controlar que el riesgo residual se ubique en niveles apropiados, mediante la aplicación de políticas, procesos y procedimientos preventivos y la detección de operaciones inusuales e injustificadas.

Los Oficiales de Cumplimiento titular y suplente serán designados por el Directorio del Banco y deberán contar con la calificación emitida por el Organismo de Control.

Las funciones del Oficial de Cumplimiento serán las dispuestas en la normativa legal vigente que rige su actuación, especialmente las descritas en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

9.5 Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento es el responsable de proponer políticas, procesos, procedimientos y metodologías para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT), a fin de prevenir que la entidad pueda ser utilizada como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos como el terrorismo.

El Banco Comercial de Manabí S.A., contará con un Comité de Cumplimiento, que estará conformado por el representante legal o su delegado, un miembro del Directorio, el Jefe de Operaciones o su delegado, el Jefe de Crédito o su delegado, el Auditor Interno, el Oficial de Cumplimiento y un Asesor Legal.

Los funcionarios delegados deberán contar con el mismo poder de decisión que el titular. Todos los miembros tendrán voz y voto, excepto en los casos relativos a las funciones que les son propias y a sus informes.

El Comité de Cumplimiento estará presidido por el miembro del Directorio o por su delegado y en ausencia de éste, asumirá la presidencia el miembro del Comité de mayor jerarquía.

El asesor legal actuará como secretario, quien elaborará y llevará las respectivas actas de todas las sesiones.

El Comité sesionará de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente la convoque por iniciativa propia o por pedido de, por lo menos, dos de sus miembros. En la convocatoria constará el orden del día y se la realizará con por lo menos 48 horas de anticipación, excepto cuando se trate de sesiones extraordinarias urgentes.

El quórum para las sesiones se establecerá por lo menos con la mitad más uno de los miembros del Comité. Las decisiones, se tomarán por mayoría absoluta de votos del Comité; en caso de empate tendrá voto dirimente el presidente del Comité.

El Comité de Cumplimiento contará con un Reglamento aprobado por el Directorio, con el fin de normar su organización y funcionamiento.

9.6 Comité de Ética

El Comité de Ética se encargará de establecer el contenido del Código de Ética, que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, y de la forma de proceder dentro de la organización, deberá situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras por incumplimiento a los principios y deberes 18 dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.

El Banco Comercial de Manabí S.A., contará con un Comité de Ética, el mismo que estará conformado por representantes de los accionistas, administración y 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. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. 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 o talento humano será el encargado de la secretaría de Comité.

El Comité de Ética contará con un Reglamento aprobado por el Directorio, con el fin de normar su organización y funcionamiento.

9.7 Comité de Retribución

El Comité de Retribución tiene como función principal proponer a la Junta General de Accionistas la política sobre la cual se construirá la escala de remuneración y compensación de los ejecutivos y miembros del Directorio, así como vigilar la remuneración de esos funcionarios. Cuando se trate de la fijación de la remuneración del gerente general, éste no podrá pronunciarse. El Comité de Retribución sesionará una vez al año.

El Comité de Retribuciones estará conformado por dos miembros del Directorio, un representante nombrado por la Junta General de Accionistas, quien lo presidirá y el gerente general en calidad de miembro. Los miembros del Comité elegirán de fuera de su seno a quien ejercerá la secretaría.

El Comité de Retribución contará con un Reglamento aprobado por el Directorio, con el fin de normar su organización y funcionamiento.

Artículo 10. Control Externo

Los Órganos de Control externos tienen la facultad de verificar que el Banco Comercial de Manabí S.A., desarrolle sus operaciones de manera idónea, se cumpla con las normas vigentes, que la contabilidad se lleve de forma regular, y se hayan establecido sistemas de control y de mitigación de riesgos. Por esta razón, constituyen una herramienta imprescindible para el adecuado ejercicio del control de la gestión en la organización.

El Banco Comercial de Manabí S.A., acatará y promoverá entre sus funcionarios el respeto a las normas y regulaciones emitidas por los Organismos de Control.

10.1 Auditoría Externa

El Auditor Externo es la persona natural o jurídica que hará las veces de Comisario de Banco Comercial de Manabí S.A., en los términos establecidos en la Ley de Compañías, en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en las leyes de carácter tributario, así como en las disposiciones que dicte la Superintendencia de Bancos. El auditor externo será designado para períodos de un año y podrá ser designado sucesivamente según las disposiciones vigentes de acuerdo con las normas vigentes.

Las funciones del auditor externo serán las dispuestas en la normativa legal vigente que rige su actuación, especialmente las señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

10.2 Calificadora de Riesgos

El Banco Comercial de Manabí S.A., por decisión del Directorio, está obligado a contratar los servicios de firmas calificadoras de riesgo de prestigio internacional o asociadas con una firma de prestigio internacional, calificadas por la Superintendencia de Bancos en las condiciones y con el alcance definido en la normativa vigente, las que cumplirán con sus funciones, sometidas al sigilo bancario.

Se conceptúa como firma de prestigio internacional, a la que registre una participación significativa en la calificación de instituciones financieras a nivel internacional.

10.3 Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente tiene como función proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de Banco Comercial de Manabí S.A., para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tenga relación directa con el cliente reclamante, a cuyo efecto recabará de este la autorización expresa que le faculte a solicitar información o documentación a la Institución, relacionada con el reclamo.

Las funciones del defensor del cliente serán las dispuestas en la normativa legal vigente que rige su actuación, especialmente las descritas en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

CAPÍTULO VI

Normas de conducta que rigen al Banco

Artículo 11. Reglamento Interno de Trabajo

El Banco Comercial Manabí S.A., establecerá el Reglamento Interno de Trabajo en donde constará los deberes y responsabilidades tanto de los empleados para con el Banco, así como los derechos que les asisten, el documento conforme lo establecido en el Código de Trabajo incluirá las sanciones por la inobservancia de estos deberes determinado la categoría de las faltas.

La Jefatura de Talento Humano entregará una copia de Reglamento Interno de Trabajo a cada empleado al momento de celebrar el contrato de trabajo.

Artículo 12. Código de Ética

El Banco Comercial Manabí S.A., cuenta con un Código de Ética que describe los principios y normas de conducta instauradas en la Entidad, sobre la base de los valores institucionales en materia de ética profesional que rigen las actividades financieras desarrolladas en el Banco.

Las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta serán de aplicación obligatoria para los accionistas, directores, funcionarios, empleados y demás grupos de interés definidos.

El Código de Ética tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los grupos de interés definidos. Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito del intercambio financiero que se realicen deben ejecutarse de acuerdo con las leyes, reglamentos, sanas prácticas y costumbres, que aseguren la correcta organización, integración, eficacia y transparencia del mismo.

El Código de Ética será establecido por el Comité de Ética y aprobado por el Directorio conforme lo establecido en la normativa interna vigente. El Comité de Ética será responsable de determinar las medidas sancionadoras por los incumplimientos de las disposiciones del Código de Ética y definir el proceso para dicho efecto. Cuando estos incumplimientos estén relacionados con la materia “Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, como el Terrorismo” deberán ser canalizados por el Oficial de Cumplimiento y resueltos por el Comité de Cumplimiento.

Artículo 13. Conflictos de Interés

El Banco Comercial de Manabí S.A., mantiene mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse en el desarrollo de las funciones de los funcionarios, con lo cual, se contribuye a la credibilidad, independencia, objetividad y compromiso de las actividades del Banco Comercial de Manabí S.A.

Los funcionarios deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas, y procedimientos establecidos por el Banco, respecto al tema de conflicto de interés en las diferentes materias de su ámbito de aplicación, las cuales se obligan a conocer y aceptar.

CAPÍTULO VII

Plan de sucesión

Artículo 14. Plan de sucesión

Con el fin de asegurar la continuidad del negocio y de la administración de la Entidad, el Banco contará con un plan de sucesión, con la finalidad de identificar posiciones claves dentro de la Institución, en el corto, mediano o largo plazo.

En caso de falta, ausencia o impedimento de un miembro Principal del Directorio, lo subrogará un Suplente, llevando el orden de elección.

En caso de ausencia o imposibilidad temporal o definitiva del Gerente General será subrogado, hasta que dure la imposibilidad o hasta que se nombre su reemplazo definitivo, por el presidente del Directorio y en ausencia o imposibilidad del presidente, será subrogado por el vicepresidente, quienes previo al desempeño de funciones deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero y en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, referente a la calificación de los miembros del Directorio y Representantes Legales, y los subrogantes tendrán las mismas facultades que le conceden al titular.

El plazo en que se implementará el plan de sucesión deberá adecuarse a las necesidades relacionadas con la Institución. Los criterios de evaluación para el plan de sucesión de empleados serán determinados por la Jefatura de Talento Humano, quien pondrá en consideración estos criterios a la Gerencia General para su seguimiento y aprobación por parte del Directorio.

El plan de sucesión debe proporcionar a los empleados un fortalecimiento de sus competencias y el desarrollo profesional dentro del Banco.

CAPÍTULO VIII

Requerimiento de Información

Artículo 15. Requerimiento de Información

El Gobierno Corporativo del Banco Comercial de Manabí S.A., deberá observar un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

- a. La información pertinente para cada aspecto y grupo de interés; y,
- b. Los indicadores que expresen los resultados alcanzados.

Por lo que su propósito es que tanto las actividades, mecanismos, contenidos de información e indicadores de seguimiento se gestionen como un proceso formalizado e integrado, sujeto a definiciones en las instancias de gobierno del Banco y evolución de su eficacia y eficiencia.

El Banco tomará las previsiones para dar a conocer al mercado, a los accionistas y a los empleados, la existencia y contenido del presente Código. Para estos efectos, se indicará la adopción de este Código y se incluirá en la página web del Banco, así como cualquier enmienda, cambio o complementación que éste sufra.

El presente Código queda a disposición de los grupos de interés, en la oficina del Banco, en la página web, o mediante cualquier otro medio de carácter electrónico que permita el acceso de cualquier persona a su contenido.

Artículo 16. Información que se debe publicar como herramienta de Gobierno Corporativo y Rendición de Cuentas

El Banco Comercial de Manabí S.A., deberá establecer de una manera accesible, segura y precisa para sus grupos de interés mecanismos de difusión información.

La información que deberá difundir a través de los mecanismos definidos deberá como mínimo comprender:

- a. Procedimientos para la selección de los directores, condiciones y frecuencia en la que se realiza la selección o renovación.
- b. Procedimientos para realizar la votación en las Juntas Generales de Accionistas.
- c. Código de Ética que rige en el Banco Comercial de Manabí S.A., así como cualquier otro marco de política que guíe el Gobierno Corporativo, tales como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del Directorio.
- d. Lineamientos adoptados por el Banco para evitar conflictos de intereses entre los accionistas y otras partes relacionadas, los casos de estudio y las conclusiones que se hubieren presentado.
- e. Información sobre la fecha, lugar de celebración y orden del día de las Juntas Generales de Accionistas. Información de la condición financiera del Banco, calificación de riesgo, informes de auditoría interna y externa, con las observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, especialmente sobre la suficiencia de los sistemas de control interno y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones de lavado de activos;
- f. Informe del Directorio sobre la gestión correspondiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales y a las posiciones de riesgo asumidas por el Banco en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo) y las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones.

El contenido de la información a relevarse considerará la complejidad de las operaciones de la institución, la composición de la propiedad, estructura de la organización y responsabilidades de los principales niveles jerárquicos. La descripción de la estructura organizacional precisará las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se puede observar el tipo de

- decisiones que cada nivel jerárquico puede adoptar, diferenciando aquellas de orden estratégico de aquellas de orden operativo y de control.
- g. Conformación accionarial de Banco, niveles de participación, relaciones relevantes, así como la influencia significativa de otras entidades relacionadas con la propiedad y la administración.
 - h. Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la Institución o las que hubiera tomado conocimiento la Entidad de Control.
 - i. Información suficiente de los aspectos que van a someterse a decisión en la Junta General de Accionistas, así como la información financiera correspondiente a la que debe incorporarse los informes de los respectivos Comités, si fuere pertinente.
 - j. Se deberá informar al Directorio y a la Junta General del Accionistas, las políticas y los niveles de retribución definidos para los miembros del Directorio y la alta gerencia y la política de incentivos que se aplica en el Banco principalmente relacionada por los niveles señalados y el informe presentado por el Comité de Retribución.

Artículo 17. Mecanismos de Publicidad de la información y rendición de Cuentas

El Banco Comercial de Manabí S.A., mantendrán los siguientes canales de información con sus accionistas, y grupos de interés en general:

Coordinación Jurídica. - Tiene por objetivo principal brindar información clara y objetiva sobre el Banco y sus actividades, que permita a los accionistas y directores tomar decisiones informadas y oportunas.

La funcionaria encargada de la coordinación jurídica tendrá un contacto permanente con los accionistas y directores, será la responsable de dar respuesta ágil a los requerimientos solicitados y hacer seguimiento de las disposiciones emanadas en las sesiones de Junta General y Directorio.

Comunicación y difusión de información a través de la página web corporativa. - Además de difundir información por los medios tradicionales de comunicación, el Banco Comercial de Manabí S.A., fomentará el uso de las nuevas tecnologías de comunicación a distancia (correo electrónico) y mantendrán una página web corporativa.

Informe de Gestión. - Cada Comité creado por el Banco elaborará informes de gestión con la periodicidad establecida en cada uno de los Reglamentos.

El Directorio en el primer trimestre de cada año presentará a la Junta General de Accionistas, un Informe de Gobierno Corporativo con al menos la siguiente información:

- Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y, de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.

- Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: Auditor Interno, Auditoría Externa, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento y Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones del Banco.
- Aplicación de la política de retribución y evaluación del desempeño del Directorio y de la administración.
- La política de transparencia y su ejecución en relación con el 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.
- Los lineamientos y aplicación del código de ética vigente y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente, informe de los casos presentados ante el conocimiento del Comité de Ética y su resolución.

Indicadores de Gobierno Corporativo. - A través de la página web corporativa, se informará como mínimo a los grupos de interés la siguiente información:

- Conformación del capital.
- Participación de la Junta General y resoluciones.
- Conformación del Directorio.
- Participación de los miembros del Directorio en los Comités.
- Funcionamiento del Directorio.
- Nivel de gastos invertidos en el Directorio.
- Estadística de consultas y reclamos presentados por los usuarios financieros.
- Información sobre el equipo gerencia.
- Información laboral.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional.

CAPÍTULO IX

Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Artículo 18. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código, así como en el Código de Ética, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarreará para el funcionario que las infringe, las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética para cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo y la normativa vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar. Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para la Institución o los clientes, entre otros.

Artículo 19. Reclamaciones relacionadas con el Código de Gobierno Corporativo

Los accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A., podrán hacer solicitudes ante la Banco, cuando crean que ha habido incumplimiento de lo previsto en el Código de Gobierno Corporativo y en estos casos la administración dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad que el caso amerita.

En general las reclamaciones de los grupos de interés respecto del incumplimiento de este Código serán conocidas por el Comité de Ética o por el funcionario (a) encargado (a) de Gobierno Corporativo del Banco.

Artículo 20. Notificaciones de reformar del Código de Gobierno Corporativo

Cualquier enmienda, reforma, cambio o complementación que se realice al presente Código será informada a través de los medios de publicación de información aquí prescritos, y se notificará de manera general en la web institucional del Banco Comercial de Manabí S.A.