



Código de Gobierno Corporativo

GRUPO FINANCIERO CITIBANK DE COSTA RICA, S.A.

2024

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
	A. OBJETIVO.....	3
	B. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
II.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO.....	6
III.	LA JUNTA DIRECTIVA.	6
	A. LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y SUCESIÓN.....	6
1.	Requisitos Mínimos para el ejercicio de las funciones.....	7
2.	Requisitos específicos para los Miembros de la Junta Directiva	9
	B. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA	10
	C. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CONTROLADORA.....	12
	D. FRECUENCIA DE REUNIONES Y REMUNERACIÓN	13
IV.	LA ALTA GERENCIA.....	13
	A. GENERALIDADES	13
1.	Proceso de Selección	13
2.	Responsabilidades	14
	B. OTRAS ÁREAS DE LA ALTA GERENCIA	15
1.	Dirección de Riesgos.....	15
2.	Dirección de Cumplimiento	15
3.	Auditoría Interna	16
4.	Auditoría Externa.....	16
5.	Oficial de Cumplimiento PLD (Prevención de Lavado de Dinero)	16
V.	COMITÉS	16
	A. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	16
	B. COMITÉ DE RIESGOS	22
	C. COMITÉ DE NOMINACIONES.....	24
	D. COMITÉ DE REMUNERACIONES	26
	E. COMITÉ DE TECNOLOGÍA.....	28
	F. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	30
VI.	ANEXOS.....	33
	A. POLÍTICAS DE GOBIERNO	33
1.	POLÍTICAS DE CONFLICTO DE INTERÉS	33
2.	POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN	34
3.	POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES.....	36

4.	POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	38
5.	POLÍTICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPO	39
6.	POLÍTICA SOBRE EL TRATO CON LOS ACCIONISTAS	40
7.	POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN A PARTES INTERESADAS	41
8.	POLÍTICA DE ROTACIÓN.....	42
9.	MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS	43

I. INTRODUCCIÓN

A. OBJETIVO

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. aspira a mantener los más altos estándares de conducta ética; actuar acorde con lo que decimos, reportar resultados con exactitud y transparencia, y mantener un fiel cumplimiento de las leyes y regulaciones que gobiernan nuestros negocios.

El objetivo del Código de Gobierno Corporativo consiste en establecer los órganos de gobierno corporativo que deben tener como mínimo los vehículos integrantes del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A., las Políticas y Procedimientos a seguir con la finalidad de asegurar la adopción de sanas prácticas corporativas y los comités en los cuales se ventilan y escalan los temas propios para ejercer una adecuada gobernanza, todo de conformidad con la legislación vigente y políticas internas.

Este documento es revisado, actualizado y aprobado por Junta Directiva con una frecuencia anual.

B. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este Código se mencionan a continuación las siguientes definiciones de acuerdo con el reglamento vigente sobre Gobierno Corporativo vigente:

- **Alta Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- **Apetito de Riesgo:** El nivel y los tipos de riesgos que una entidad o grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- **Capacidad de Riesgo:** Nivel máximo de riesgo que una entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.
- **Clientes:** Usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrecen las entidades reguladas por las superintendencias del Sistema Financiero Nacional. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: depositantes, ahorrantes y deudores de intermediarios financieros, inversionistas, afiliados, pensionados y beneficiarios del Sistema Nacional de Pensiones, tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.
- **Código de Conducta:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la

transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los Clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.

- **Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- **Deber de Cuidado:** Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.
- **Deber de Lealtad:** Deber de actuar en el interés de los clientes, de la entidad y de sus propietarios.
- **Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.
- **Director Independiente:** Miembro del Órgano de Dirección que no tiene ninguna responsabilidad de gestión o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo.
- **Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.
- **Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":
 - La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.

- La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la unidad o función de cumplimiento.
- La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.
- **Marco de gobierno de riesgo:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual el Órgano de Dirección y la Gerencia de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros establecen y toman decisiones sobre la estrategia y la metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.
- **Órgano de Control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del Órgano de Dirección, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: la auditoría interna o equivalente, la unidad o función de cumplimiento y la oficialía de cumplimiento, entre otros.
- **Órgano de Dirección:** Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización. Corresponde a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente.
- **Parte Interesada:** Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la entidad, en su grupo o conglomerado financiero, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- **Parte vinculada:** La persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.
- **Participación significativa o relevante:** Se entiende como la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital social de la entidad.
- **Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- **Puestos Claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.

- **Sistema de Información Gerencial:** Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.
- **Vehículo de Administración de Recursos de Terceros:** Fideicomiso, fondo de inversión, fondo de pensión, fondo de capitalización laboral o recursos de terceros administrados por una entidad regulada por alguna de las superintendencias del Sistema Financiero Nacional.

II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Las subsidiarias del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. cuentan con una Junta Directiva y una Gerencia General, responsables primarios de la gestión de los negocios. Corresponderá a la Junta Directiva definir la estrategia y a la Alta Gerencia implementar la gestión y rendir cuentas periódicamente. La estructura de las subsidiarias comprende las tres líneas de defensa entendida la primera como la responsable de la gestión diaria de los riesgos, la segunda línea de defensa como la complementaria a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas y la tercera línea de defensa como la responsable de proporcionar a la Junta Directiva sobre la calidad del proceso de gestión de riesgo. La sección III aborda la Junta Directiva y la Sección IV, la Alta Gerencia.

III. LA JUNTA DIRECTIVA.

De conformidad con el artículo 5 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, la Junta Directiva u Órgano de Control es responsable de la estrategia, la gestión de los riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de Citi.

A continuación, se describe el proceso de selección de sus miembros, incompatibilidades, prohibiciones y responsabilidades.

A. LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y SUCESIÓN

Se seguirán los lineamientos establecidos tanto en el Pacto Social de cada una de las entidades reguladas, así como en el procedimiento local interno vigente, creado en cumplimiento al Acuerdo CONASSIF 15-22 (REGLAMENTO SOBRE IDONEIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS MIEMBROS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y DE LA ALTA GERENCIA DE ENTIDADES Y EMPRESAS SUPERVISADAS).

De conformidad con el artículo 3 del Acuerdo CONASSIF 15-22 supra indicado, Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. cuenta con un proceso interno para determinar la idoneidad y experiencia de las personas que ocupen o pretendan ocupar un cargo en la Junta Directiva.

1. Requisitos Mínimos para el ejercicio de las funciones.

Las personas que formen parte de la Junta Directiva deberán poseer:

Honestidad e Integridad:

Reconocida honestidad e integridad, para lo cual, NO se considera idónea la persona que se encuentre o se haya encontrado en alguno de los siguientes supuestos

- a) Si durante los últimos 5 años, la persona ha sido condenada por alguna autoridad jurisdiccional nacional o extranjera por delitos dolosos contra la buena fe de los negocios, contra de la legislación relativa a la estructura, funcionamiento y cumplimiento de deberes de las entidades financieras, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, contra la propiedad, divulgación de secretos comerciales, corrupción, contra la Hacienda Pública nacional o contra los deberes de la función pública, contra la legislación tributaria o contra la legislación nacional de la seguridad social, protección al consumidor financiero.
- b) Si durante los últimos 5 años, la persona ha desempeñado un puesto como miembro del Órgano de Dirección o de la Alta Gerencia en una organización contra la cual se haya dictado sentencia firme condenatoria, por los delitos de concurso fraudulento o culposo, o administración fraudulenta concursal o intervención, mientras ejerció el cargo.
- c) Si la persona, en forma directa o indirecta como miembro del Órgano de Dirección o socio con participación significativa en una empresa, tiene juicios por deudas pendientes, en el país o en el exterior, o si es un deudor moroso con más de una cuota pendiente de pago en el sistema financiero nacional o en el exterior al momento de su evaluación.
- d) Si la persona se encuentra incluida en las listas de personas involucradas en actividades de legitimación de capitales (LC), financiamiento al terrorismo (FT) o financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Oficina de Control de Activos Financieros Extranjeros (OFAC, por sus siglas en inglés), y organismos internacionales e intergubernamentales reconocidos en materia de LC, FT, FPADM.

Cuando se presente alguna de las situaciones anteriores en forma posterior a su nombramiento, la persona nombrada no podrá considerarse idónea y se informará al órgano decisor del nombramiento o remoción, para que luego del debido proceso, se tomen las acciones que correspondan.

Adicional a lo establecido anteriormente, la Junta Directiva debe analizar, cuando tenga conocimiento por cualquier vía, si la persona presenta procesos judiciales pendientes de resolución y que pudieran tener impacto desde la perspectiva del riesgo reputacional de la controladora, entidad o empresa.

Experiencia

Los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia deben demostrar suficiente experiencia en puestos de ese tipo, para lo cual se debe considerar la similitud en la naturaleza, tamaño y complejidad de las entidades o empresas en que se haya obtenido la experiencia.

La experiencia se evalúa tomando como referencia los siguientes umbrales indicativos. Si se alcanzan estos umbrales, se presume que la persona nombrada posee experiencia suficiente, salvo indicación de un umbral mayor dispuesto a nivel de estatutos o disposición legal. El hecho de que la persona nombrada no los alcance no implica automáticamente que no sea idónea, en estos casos la persona nombrada aún podrá ser considerada idónea si la entidad o empresa lo justifica adecuadamente.

- A) Presidente de la Junta Directiva: al menos ocho años en los últimos diez años, de experiencia práctica y profesional en puestos directivos o en puestos de Alta Gerencia.
- B) Otros miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia: al menos tres años de experiencia práctica y profesional en puestos directivos, o en puestos de Alta Gerencia o en un nivel inmediato inferior a éste.

Formación académica y conocimientos

Los miembros de la Junta Directiva o de la Alta Gerencia deben tener un conocimiento actualizado y demostrable del negocio o actividad de la entidad, empresa, o del grupo o conglomerado financiero, y de sus riesgos. El nivel de dichos conocimientos debe estar acorde con sus responsabilidades, el tamaño del grupo financiero, la naturaleza, tamaño y complejidad de sus actividades.

La Alta Gerencia y por lo menos dos tercios del total de integrantes del Órgano de Dirección deben tener formación local o internacional, en alguno de los siguientes ámbitos: economía, derecho, contabilidad, auditoría, ciencias actuariales, administración, gerencia, seguros, tecnologías de la información y métodos cuantitativos.

Además de la formación académica requerida, cada uno de los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia deben tener conocimientos específicos en alguna de las áreas atinentes a su rol, tales

como: a) Planificación estratégica. b) Gestión de riesgos. Al menos un miembro del Órgano de Dirección debe tener conocimiento del funcionamiento y de los riesgos a los que están expuestas las líneas de negocio significativas de la entidad o empresa. c) Interpretación de la información financiera. d) Requerimientos legales y marco regulatorio del negocio o actividad de la entidad o empresa, o grupo o conglomerado financiero. e) Derecho de protección del consumidor financiero. f) Dirección de proyectos.

Si en la evaluación de una persona se identifican carencias subsanables en los conocimientos de los miembros de la Junta Directiva, Citi debe adoptar un plan de acción que establezca medidas correctivas adecuadas para subsanar dichas carencias dentro del año posterior al inicio de las funciones o de que la carencia es identificada.

Si las medidas adoptadas por Citi no son suficientes, Citi deberá realizar los ajustes que requiera el Supervisor.

2. Requisitos específicos para los Miembros de la Junta Directiva

Dedicación de Tiempo.

Los miembros de la Junta Directiva deben contar con tiempo suficiente para el desempeño de sus funciones y responsabilidades, incluida la de comprender el negocio de Citi, sus principales riesgos y las implicaciones del modelo de negocio y de la estrategia de riesgos.

Al momento de la designación, cada miembro de la Junta Directiva deberá ser informado de la estimación de la dedicación de tiempo necesaria para la realización de sus funciones, y éste debe confirmar, por escrito, que puede dedicar esa cantidad de tiempo para el desarrollo de sus funciones. Se presume que la persona nombrada no posee la suficiente dedicación de tiempo si ocupa, simultáneamente, más de cinco cargos o puestos. Para este cálculo no se computan los cargos en:

- a) Organizaciones en donde participen para representar a la entidad o empresa o a la actividad financiera que desarrolla.
- b) Organizaciones sin fines de lucro no relacionadas con la actividad financiera
- c) Empresas, que se constituyen con el único propósito de gestionar los intereses personales del miembro o sus familiares, siempre que no requieran gestión diaria por parte del miembro de la Junta Directiva.

Para el caso de Citi se computan como uno solo, los puestos ejercidos simultáneamente en Juntas Directivas del Grupo Financiero. La dedicación de tiempo requerida al miembro de la Junta Directiva que ejerza simultáneamente en empresas del mismo grupo, más los otros cargos que posea, no debe superar una dedicación mayor de diez horas diarias, y no debe darse superposición horaria entre las

sesiones de las juntas directivas y los otros cargos, excepto en casos de urgencia o conveniencia; de lo contrario se presume que la persona nombrada no posee la suficiente dedicación de tiempo para el desarrollo de su función.

Citi mantendrá registro de todos los puestos que ocupan los miembros del Órgano de Dirección dentro o fuera de la entidad y del grupo financiero. Dichos registros deben actualizarse cada vez que un miembro notifique a Citi un cambio o cuando Citi tenga conocimiento, por otras vías, de tales cambios.

B. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA

En atención a los artículos 8; 10; 11; 12; 14; 15 y 21 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo y sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos y otros órganos a las juntas directivas u órganos equivalentes, los miembros de la Junta Directiva tendrán a su cargo al menos las siguientes responsabilidades:

- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el apetito de riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.
- Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.
- Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
 - La relación con Clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas.
 - La relación con proveedores o terceros contratados.
 - Las relaciones intragrupo.
- Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido

en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.

- Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegra, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.
- Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los Órganos de Control, promoviendo esta cultura en toda la organización.
- Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones. Revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte o ajuste a los cambios del entorno de la entidad bajo su responsabilidad.
- Asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida.
- Debe mantener y aplicar un Código de Conducta para sí mismo y para todos los colaboradores de la entidad, así como velar por su cumplimiento.
- Aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización, además, debe velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.
- Definir y comunicar las responsabilidades en torno a la gestión y control de los riesgos, sin detrimento del resto de la regulación específica sobre la materia. Esta responsabilidad implica la identificación de las Líneas de Defensa, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados a la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Supervisar la labor de la Alta Gerencia. Debe tomar las acciones pertinentes cuando los actos o las consecuencias de estos no estén alineados con las expectativas de desempeño del Órgano de Dirección.
- Debe establecer los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros; así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros.
- Conocer y aprobar la política de Comunicación con partes interesadas y la Política de Servicio al Cliente a fin de fomentar la transparencia y rendición de cuentas a las partes interesadas.
- Informar al regulador sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o respecto a hechos o situaciones no habituales que por su importancia afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los Clientes o afecten el precio o condiciones de los valores que han emitido en el mercado de valores.
- Mantener una posición de colaboración con el supervisor, los auditores y otras autoridades nacionales, en relación con la información que éstos solicitan con propósitos de supervisión o evaluación y promueve que todos los colaboradores de la entidad sigan el mismo principio.
- Promover que las Partes Interesadas, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos manifiesten libremente al Órgano de Dirección sus preocupaciones en

relación con posibles prácticas ilegales o no éticas y sus derechos no se ven comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones. El mismo derecho tienen los colaboradores de la Junta Directiva de presentar sus preocupaciones a la Asamblea de Accionistas o Asociados, según corresponda.

- Aprobar y ejecutar una política de divulgación efectiva de los valores y objetivos de la entidad.
- Conocer y aprobar el código de Gobierno Corporativo de forma periódica y asegurar que el mismo se encuentre publicado en el sitio web de la entidad.

C. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CONTROLADORA

La Junta Directiva de la controladora de Citi tiene responsabilidad general del grupo o conglomerado financiero y asegura la existencia de un Gobierno Corporativo adecuado a la estructura, los negocios, actividades y los riesgos del grupo o conglomerado financiero y de sus entidades individuales, además conoce y entiende la estructura operativa del grupo o conglomerado y los riesgos que ésta plantea.

Adicionalmente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Definir la estrategia y gestión de riesgos del grupo o conglomerado financiero y comunicarlas a las entidades que lo conforman.
- Establecer una estructura del grupo o conglomerado financiero, así como un gobierno con funciones y responsabilidades definidas tanto a nivel de la controladora como de las entidades individuales que conforman el grupo o conglomerado financiero y se evita la creación de estructuras innecesariamente complejas.
- Definir una estructura de gobierno (para las subsidiarias o entidades individuales) que sea apropiada para contribuir a la supervisión efectiva de éstas, teniendo en cuenta los diferentes riesgos a los que están expuestos, tanto el grupo o conglomerado financiero como cada uno de sus integrantes.
- Considerar, en el proceso de toma de decisiones, tanto el mejor interés del grupo o conglomerado financiero, como el de las entidades individuales.
- Evaluar si el gobierno incluye políticas adecuadas, procesos, controles y la gestión de los riesgos por medio de la estructura jurídica y estructura empresarial del grupo o conglomerado financiero.
- Asegurarse de que el gobierno del grupo o conglomerado financiero incluya los procesos y controles para identificar y gestionar los potenciales conflictos de intereses.
- Aprobar políticas y estrategias claras para el establecimiento de nuevas entidades individuales o cambios en la estructura del grupo o conglomerado financiero y asegurar que éstas son coherentes con las políticas y los intereses del grupo o conglomerado financiero. Además, se considera la capacidad de supervisión sobre las entidades individuales y se identifican los riesgos significativos que surgen de las estructuras y cómo estos pueden ser gestionados.
- Evaluar si existen sistemas eficaces para facilitar el intercambio de información entre las distintas entidades, para gestionar los riesgos de las entidades individuales, así como los riesgos del grupo o conglomerado financiero en su conjunto y para garantizar un control eficaz del grupo.

- Definir un proceso centralizado para la aprobación de la creación de nuevas entidades, que considere criterios como la capacidad de supervisar y cumplir con la normativa vigente, aspectos fiscales e informes financieros. En relación con los riesgos, se identifican aquellos que resulten significativos producto de la nueva estructura y se evalúa su capacidad para gestionarlos. Asegurarse de que las actividades y la estructura de sus subsidiarias o entidades individuales estén sujetos a revisiones de auditoría interna o equivalente y externa en forma regular.

D. FRECUENCIA DE REUNIONES Y REMUNERACIÓN

Las reuniones de la Junta Directiva se realizarán con la frecuencia mínima establecida en los estatutos de cada una de las subsidiarias y en la normativa aplicable. Junta Directiva ordinaria sesionará cada año de enero a noviembre sin perjuicio de poderse convocar a sesiones extraordinaria cuando sean requeridas. La Administración por medio del Departamento Legal, será responsable de coordinar la agenda de las mismas, con el fin de que en dichas reuniones se conozcan los temas necesarios regulatorios y relevantes para la gestión de los negocios del Grupo Financiero.

Los miembros de la Junta Directiva que sean funcionarios de alguna entidad de Citi no percibirán una remuneración adicional por su participación en este órgano. Por su parte, los miembros externos, sí recibirán el pago de dietas por cada sesión a la que asistan, aquellos directores externos que participen en comités técnicos de igual manera recibirán dietas. La Junta Directiva mantendrá actas y demás registros contables y seguros sobre los temas tratados en cada una de sus sesiones, dichas actas estarán a disposición del supervisor cuando este lo requiera. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los estatutos de cada una de las subsidiarias.

IV. LA ALTA GERENCIA

A. GENERALIDADES

Bajo la supervisión de la Junta Directiva y en acatamiento del artículo 29 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, la Alta Gerencia debe gestionar las actividades de Citi de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por dicho Órgano. Asimismo, debe supervisar las áreas operativas de Citi para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

1. Proceso de Selección

Los miembros de la Alta Gerencia deben contar con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad.

Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados mediante un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el

puesto en cuestión. Debe contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

De conformidad con el artículo 3 del Acuerdo SUGEF 15-22 (REGLAMENTO SOBRE IDONEIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS MIEMBROS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y DE LA ALTA GERENCIA DE ENTIDADES Y EMPRESAS SUPERVISADAS) Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. cuenta con un procedimiento interno para determinar la idoneidad y experiencia de las personas que ocupen o pretendan ocupar un cargo en la Alta Gerencia.

En relación al plan de sucesión, Citi cuenta con un proceso de revisión anual de los sucesores de la Alta Gerencia, el cual es verificado en conjunto con Recursos Humanos.

2. Responsabilidades

Entre otras funciones, corresponde a la Alta Gerencia:

- Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.
- Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del ente Supervisor.
- Proporcionar, al Órgano de Dirección, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
 - Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
 - Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
 - Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
 - Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros administrados y a la entidad.
 - Fallas del sistema de control interno.
 - Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.

- Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o del Órgano de Dirección sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
- Implementar las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
- Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.

B. OTRAS ÁREAS DE LA ALTA GERENCIA

1. Dirección de Riesgos

De conformidad con el artículo 32 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, la Gestión del Riesgo es coordinada por medio del Director de Riesgos quien reporta a la Junta Directiva, cuenta con la independencia, autoridad y competencia necesaria para supervisar las actividades de Gestión de Riesgo de Citi. Su designación fue aprobada por Junta Directiva.

La función de Riesgo es responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento sobre los riesgos de Citi.

2. Dirección de Cumplimiento

De conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, el Director de Cumplimiento es el encargado de promover y vigilar que Citi opere con integridad en cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y demás disposiciones internas.

El director de Cumplimiento cuenta con la autoridad, independencia de la Alta Gerencia con los recursos y brinda reportes a la Junta Directiva.

Sin perjuicio de las funciones corporativas, el Director de Cumplimiento asesorará a la Junta Directiva y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a Citi. Actuará como punto de contacto dentro de Citi para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal y proporcionará orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas. Además, proporcionará

informes por separado a la Junta Directiva sobre los esfuerzos de Citi en las áreas antes mencionadas y sobre cómo ésta administra su riesgo de cumplimiento.

3. Auditoría Interna

De conformidad con el artículo 38 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, el Auditor Interno es el encargado de proporcionar criterio independiente a la Junta Directiva apoyándola a ésta y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de Citi. El Auditor Interno reportará a la Junta Directiva, tiene independencia de la Alta Gerencia, cuenta con los recursos necesarios y brinda reportes a la Junta Directiva.

El Auditor Interno proporcionará criterios independientes a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre la calidad y eficacia del control interno de Citi, su gestión de Riesgo, así como los sistemas y procesos del Gobierno Corporativo.

4. Auditoría Externa

De conformidad con el artículo 39 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo Citi cuenta con una firma de Auditoría Externa, la cual aporta una visión independiente de la Entidad, del Grupo Conglomerado cumpliendo con la regulación específica. Los hallazgos son reportados a la Junta Directiva.

5. Oficial de Cumplimiento PLD (Prevención de Lavado de Dinero)

De conformidad con el artículo 7, inciso D del Acuerdo SUGEF 12-21, la Junta Directiva deberá evaluar el desempeño de la oficialía de cumplimiento PLD.

V. COMITÉS

A. COMITÉ DE AUDITORÍA

- **Objetivo:**

El objetivo del Comité es asistir al Directorio del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. para cumplir con su responsabilidad de supervisión relacionada con i) la integridad de los estados financieros consolidados, el proceso de presentación de informes financieros y los sistemas de contabilidad interna y controles financieros del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias; ii) el desempeño de la función de auditoría interna ("Auditoría Interna"); (iii) la auditoría integrada independiente anual de los estados financieros consolidados y la efectividad del control interno sobre la información financiera del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias, el compromiso de la firma de contadores públicos registrados independientes ("Auditores

Independientes") y la evaluación de las calificaciones, independencia y desempeño de los Auditores Independientes, siempre que sea viable para el equipo local; (iv) responsabilizar a la gerencia por la efectividad del entorno de control del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias y el estado de las acciones correctivas, incluida la remediación oportuna de las interrupciones de control; v) normas y directrices de políticas para la evaluación y gestión de riesgos; (vi) el cumplimiento por parte del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias de los requisitos legales y reglamentarios, incluidos los controles y procedimientos de divulgación del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias; y (vii) el cumplimiento de las demás responsabilidades aquí establecidas. El Comité puede tener en cuenta los puntos de vista y los señalamientos del Auditor Independiente que comunican los Auditores Independientes cuando informan al Directorio

- **Conformación:**

El Comité de Auditoría está compuesto por los siguientes miembros:

Con voz y voto:

- Auditor Interno
- Un director Independientes de Junta Directiva
- Tres miembros de Junta Directiva

De acuerdo con el artículo 25 del Reglamento de Gobierno Corporativo uno de los Directores Independientes será el que presida el Comité de Auditoría.

- **Responsabilidades:**

El comité tendrá los siguientes deberes y responsabilidades:

- **Reuniones y acceso:**
 - Reunirse tan a menudo como lo determine, pero no con menos frecuencia que trimestralmente.
 - Reunirse periódicamente, por separado, con la gerencia; Auditoría Interna; y los auditores independientes.
 - Asegurar que los empleados que realizan una función de auditoría interna y cualquier contador público independiente u otro auditor externo tengan acceso sin restricciones al Comité.
 - Informar periódicamente a la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias sobre las actividades del Comité.
 - Realizar una evaluación anual del desempeño del Comité e informar los resultados a la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias.
 - Revisar y evaluar la idoneidad de este Estatuto anualmente y recomendar cualquier cambio propuesto a la Junta Directiva Grupo

Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias o a un comité de la misma, para su aprobación.

- **Asuntos de Estados financieros y divulgación:**

- Revisar y discutir con la gerencia y los Auditores Independientes los estados financieros auditados anuales del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias, según lo dispuesto, así como los requerimientos de revelación.
- Revisar y comentar con la gerencia; (1) cualquier deficiencia o debilidad material en el diseño u operación del control interno sobre informes financieros de Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias, y la administración de riesgos; (2) cualquier fraude, sea o no material, que involucre a la gerencia u otros empleados que sustenten un papel significativo en el control interno sobre los informes financieros de Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias; y (3) Revisar y comentar periódicamente los informes de los Auditores Independientes de, entre otros:
 - Políticas de contabilidad y estimaciones críticas y prácticas a ser usadas;
 - Manejos alternativos de información financiera de conformidad con los principios contables aceptados localmente;
 - Transacciones significativas inusuales;
 - Nuevos pronunciamientos contables;
 - Programación de correcciones de auditoría no efectuadas;
 - Otras comunicaciones por escrito entre los Auditores Independientes y la gerencia, como cartas de la gerencia y la respuesta de Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. y Subsidiarias, a estas, o anexo de diferencias no ajustadas; y
 - Dificultades halladas en el curso del trabajo de auditoría, incluyendo restricciones en el alcance de las actividades o acceso a información requerida, cualquier desacuerdo significativo con la gerencia, y comunicación entre el equipo de auditoría y la oficina nacional de la firma auditora, (si es relevante) referente a una auditoría compleja o cuestiones contables presentadas por el compromiso.
- Revisar y discutir con la Gerencia y los Auditores Independientes, al menos anualmente:
 - Evolución y cuestiones relativas a la reservas o provisiones por préstamos u otras reservas;
 - Iniciativas regulatorias y contables, así como estructuras fuera de balance, y su efecto en los estados financieros del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias; y

- Políticas contables utilizadas en la preparación de los estados financieros del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias, y particularmente, aquellas políticas para las cuales la Gerencia debe ejercer discreción o juicio con respecto a la implementación de este.
- Revisar con la gerencia su evaluación de la estructura de control interno del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias y los procedimientos para la presentación de informes financieros y revisar periódicamente, pero en ningún caso con menos frecuencia que trimestralmente, las conclusiones de la gerencia sobre la eficacia de dichos controles internos y procedimientos incluyendo cualquier deficiencia significativa o debilidad material en dichos controles y procedimientos.

Revisar y discutir anualmente con la gerencia y los Auditores Independientes (1) la evaluación de la gerencia de la efectividad de la estructura de control interno del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias y los procedimientos para la presentación de informes financieros y (2) el informe de los Auditores Independientes sobre la efectividad del control interno del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias sobre los informes financieros.

-
- **Supervisión de la relación del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. y Subsidiarias con los auditores independientes locales.**
 - Proponer a la Junta Directiva el nombramiento de los auditores independientes tomando en consideración su independencia y experiencia Profesional.
 - Proponer o recomendar al Órgano de Dirección las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.
 - Supervisar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el contrato firmado con los auditores independientes.
 - Revisar y comentar los planes de rotación del personal local clave y líder local de auditoría.
 - Revisar y comentar el alcance y el plan de la auditoría independiente.
 - Proporcionar cualquier inquietud o recomendación referente a las calificaciones, desempeño e independencia de los Auditores Independientes al Comité de auditoría de Citigroup y al Presidente de la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A y Subsidiarias.
- **Supervisión de la Evaluación de Riesgo**

Las responsabilidades del Comité relacionadas con Riesgos son las que se establecen a continuación y no se extienden a los asuntos de riesgo en la medida en que sean informados a otro comité de la Junta.

- Informar trimestralmente a la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias, en el informe de gestión del Comité de Auditoría, sobre cualquier asunto relacionado sobre la gestión de riesgos en la entidad y las medidas adoptadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes, de acuerdo con la información proporcionada por la Gerencia de Riesgos de la entidad en su informe de Riesgo, al Comité de Auditoría.
 - Revisar y discutir con la gerencia del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias los procesos significativos para la evaluación de riesgos y la gestión de riesgos.
 - Revisar y discutir con la gerencia del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias las principales exposiciones a riesgos financieros y los pasos que la gerencia ha tomado para monitorear y controlar dichas exposiciones.
- **Supervisión de la Auditoría Interna.**
 - El Auditor Jefe de Citigroup o su designado, revisa y propone al Comité de Auditoría el nombramiento y remoción del Jefe de Auditoría del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias. El Comité de Auditoría propone a la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A y Subsidiarias, los candidatos para ocupar el cargo de Jefe de Auditoría.
 - El Auditor Interno reportará directa y funcionalmente a la Junta Directiva y al Presidente del Comité de Auditoría del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias y, tanto a nivel funcional como administrativamente al Director de Auditoría de Citigroup o su representante. Adicionalmente el Auditor Interno es parte de la estructura de auditoría interna de Citigroup y reporta al Auditor Jefe de Citigroup o su designado;
 - La Junta Directiva en consulta con el Auditor Jefe de Citigroup o su designado discutirán la compensación base del auditor interno, ajustes y bonificación.
 - Revisar y comentar cualquier hallazgo significativo de la auditoría Interna que hayan sido reportados a la gerencia, las respuestas de la gerencia, y el progreso de las acciones de planes correctivos relacionados.
 - Revisar y evaluar la adecuación del trabajo llevado cabo por el director ejecutivo de auditoría y auditoría Interna, y asegurar que auditoría Interna es independiente y tiene recursos adecuados para completar sus obligaciones, incluyendo la implementación del plan anual de auditoría.

- Si el Comité considera que se requiere apoyo de auditoría interna por parte de un tercero, el Comité deberá de consultarlo con el Auditor Jefe de Citigroup directamente antes de comprometer a externos, así como para asegurar cumplimiento con los requisitos de los reguladores principales de Citigroup en relación con proveedores externos de servicios de auditoría interna.
- Revisar y aprobar el estatuto de Auditoría Interna.

- **Responsabilidades de Cumplimiento y supervisión regulatoria:**

- Revisar y comentar con la gerencia, al menos anualmente las exposiciones más importantes del riesgo financiero de Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias, y los pasos que la gerencia ha seguido para monitorear y controlar tales exposiciones.
- Recibir y comentar los informes de la gerencia responsables de los siguientes temas, trimestralmente y según sea requerido relacionados a: cuestiones de cumplimiento y regulatorios significativos, cumplimiento con control interno regulatorio y cumplimiento de los requisitos de información; reanudación de negocios y planeación de contingencias, incluyendo recuperación de desastres, fraude y pérdidas operativas; incidentes fraudulentos internos y externos; mejoras al control asociado y remediación de planes; y seguridad tecnológica y de la información.
- Revisar periódicamente con la administración, incluida la gerencia de Riesgos, la gerencia de Cumplimiento, la gerencia Legal del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A y Subsidiarias y los auditores independientes, cualquier correspondencia significativa con, u otra acción por parte de reguladores o agencias gubernamentales, cualquier asunto legal importante de cumplimiento corporativo y con la ley aplicable para el Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. y Subsidiarias.
- Recibir informes sobre cuestiones de control regulatorio, incluidas actualizaciones periódicas sobre proyectos significativos a largo plazo que se implementan en respuesta a problemas o inquietudes regulatorios particulares, excepto en la medida en que otro Comité de la Junta del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias. reciba informes sobre proyectos regulatorios específicos.
- Recibir informes periódicos sobre los controles y procesos clave en áreas funcionales o comerciales específicas, en particular con respecto a las áreas que son objeto de preocupación regulatoria.
- Recibir informes periódicos sobre el entorno de control del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias, incluida la solución de los problemas de control identificados y la eficacia general del marco de control del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A y Subsidiarias.

- Informar a la Junta Directiva del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica, S.A. y Subsidiarias sobre la existencia de limitaciones en la confiabilidad de los procesos contables y financieros, así como de cualquier incumplimiento regulatorio relacionado con la remisión de los reportes financieros regulatorios.
- Recibir informes regulares sobre la relación y los resultados significativos de exámenes regulatorios, incluyendo la naturaleza y el estado de las acciones correctivas.
- **Otras responsabilidades requeridas por la regulación local de Gobierno Corporativo**
 - Velar por el cumplimiento de los acuerdos del Consejo o Junta, así como de las disposiciones y recomendaciones de la Comisión.
 - Asistir en el seguimiento de deficiencias y recomendaciones hechas por los auditores externos o internos u otro regulador, hasta su cierre.

Frecuencia de Reuniones:

Las sesiones deberán ser convocadas una vez al mes. Habrá convocatoria en forma extraordinaria a solicitud de alguno de los miembros del Comité.

B. COMITÉ DE RIESGOS

A. Objetivo:

El Comité de Riesgos es un órgano permanente de apoyo, creado por la Junta Directiva y responsable de asesorar al Órgano de Dirección en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el Apetito de Riesgo de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros. Asimismo, de supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia, la presentación de informes sobre el estado de la Cultura del Riesgo de la entidad, y la interacción y supervisión con el director de riesgos, o con quien asuma este rol.

B. Conformación:

El Comité de Riesgos está compuesto por las siguientes personas:

- Gerente General Banco CMB
- Gerente General Citi Valores Accival
- Dos Directores de Junta Directiva (uno de ellos, debe ser miembro Independiente quien debe presidirlo).
- Un miembro externo
- Directora de Riesgos del País

C. Responsabilidades:

Las principales funciones y responsabilidades del Comité de Riesgos son las siguientes:

- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados el Órgano de Dirección. Entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- Informar al Órgano de Dirección los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad. El Órgano de Dirección definirá la frecuencia de dichos informes.
- Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse desviaciones respecto a los niveles de riesgo establecidos en la Declaración de Apetito por Riesgo o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad como circunstancias de su entorno.
- Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Órgano de Dirección.
- Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos, una vez verificado el cumplimiento por parte de este. En caso de que la Junta Directiva u órgano equivalente decida separarse de la propuesta del comité, deberá razonar su decisión y hacerlo constar en el acta respectiva.
- Las funciones y requerimientos que le establezca el Órgano de Dirección.
- Proceder con los escalamientos a nivel corporativo conforme determine el Comité.

Adicionalmente, en atención al reglamento de Gestión de Riesgos de SUGEVAL, el Comité debe contemplar dentro de sus funciones lo siguiente:

- Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la junta directiva el marco de gestión de riesgos, que incluye entre otras cosas las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio y de gestión de los riesgos de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- Supervisar que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados
- Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto a los límites y el nivel de apetito al riesgo.
- Aprobar las metodologías de gestión de los diferentes riesgos de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- Apoyar la labor de la Unidad de Gestión de Riesgos en la implementación de la gestión de riesgos.

- Informar a la junta directiva sobre el Perfil de riesgo actual de la entidad, cumplimiento de los límites y métricas establecidas, así como cualquier desviación y planes de mitigación.

D. Frecuencia de Reuniones:

Para el cumplimiento de sus funciones, el Comité se reunirá en sesiones ordinarias de forma mensual. En caso de que no se pueda llevar a cabo una sesión, se conocerá en la sesión siguiente los resultados de la evaluación de la matriz de indicadores de riesgos. Habrá convocatoria en forma extraordinaria a solicitud de alguno de los miembros del Comité.

C. COMITÉ DE NOMINACIONES

A. Objetivo:

El Comité de Nominaciones, es el órgano responsable de identificar y postular a los candidatos al Órgano de Dirección, el cual deberá nombrarse en forma permanente, por acuerdo de la Junta Directiva u órgano colegiado equivalente.

B. Conformación:

El Comité de Nominaciones, estará conformado por las siguientes personas:

- **Miembros Regulatorios:** Integrado por las personas que ocupen el cargo que a continuación se indica. Tendrán voz y voto. Será presidido por un miembro de Junta Directiva. Salvo el caso del Gerente General, el resto de integrantes podrán nombrar un suplente en caso que por razón justificada no puedan atender una sesión.
- Director de Recursos Humanos
- Representante de Junta Directiva 1
- Representante de Junta Directiva 2
- Director Independiente

Participantes con voz, pero sin voto:

- Gerente General
- Directora Legal
- **Invitados Especiales:** Integrado por aquellas personas que el Comité de Nominaciones considere necesario su participación en la sesión respectiva. No tendrán ni voz ni voto.

C. Responsabilidades:

En complemento a las responsabilidades establecidas en el Procedimiento sobre idoneidad y experiencia para la selección de los miembros de Junta Directiva y la Alta Gerencia, el Comité de Nominaciones dentro de sus funciones más importantes deberá realizar las siguientes:

- Recibir la solicitud de selección de candidatos a Director de Junta Directiva por parte de la Gerencia General , con la cual se dará inicio al trámite respectivo.
- Comunicar a la Gerencia la apertura del proceso de selección de candidatos.
- Escoger a los candidatos para ser estudiados conforme a las políticas y valores corporativos de la Institución.
- Obtener y considerar toda la información relevante de los candidatos.
- Identificar y aprobar los nombramientos Órgano de Dirección.
- Actualizar el presente reglamento.

D. Frecuencia de Reuniones:

El comité sesionará dentro del mes siguiente a la recepción de la solicitud de selección de candidatos a Director de la Junta Directiva. Los acuerdos tomados, constan en Actas/legajos que custodia el Área Legal. Dichas actas están a disposición de las entidades reguladoras y las autoridades judiciales correspondientes. La aprobación de dichas actas será constada por medio de correo electrónico por parte de los miembros del Comité.

D. COMITÉ DE REMUNERACIONES

A. Objetivo:

Definir la Gobernanza y lineamientos para la gestión de remuneraciones para el Grupo Financiero Citibank de Costa Rica.

B. Conformación:

El Comité estará presidido por al menos un director de la Junta Directiva del grupo Financiero el cual podrá realizar revisiones anuales de los integrantes de dicho Comité y por un director Independiente de la Junta Directiva. El Comité también se conforma con ejecutivos representantes de las distintas áreas de negocio, siendo los responsables de las funciones de: Recursos Humanos, Finanzas, Legal, Operaciones & Tecnología y Cumplimiento.

El departamento de Recursos Humanos podrá convocar a las reuniones, presentará la agenda del Comité y puede convocar a las sesiones por medio del envío de un correo electrónico a todos los miembros de este, el cual puede contener los puntos de agenda y el material de apoyo correspondiente. Es responsabilidad de los miembros del Comité prepararse para la sesión y revisar el material con antelación.

Las reuniones serán convocadas al menos una vez por trimestre y/o cuando existan puntos a revisar de la siguiente manera:

- Diciembre, enero y febrero
- Marzo, abril y mayo
- Junio, Julio y agosto
- Septiembre, octubre y noviembre

Sin perjuicio de lo anterior el comité sesionara al menos 3 veces al año. Para poder omitir cualquier sesión al año debe haber una aprobación por escrito (email) de parte de los miembros del comité, que no hay temas por revisar.

El quórum necesario para poder efectuar el Comité será la mitad más uno de los miembros permanentes y entre los presentes siempre tendrán que estar al menos un representante de la Junta Directiva.

Las sesiones podrán ser virtuales o presenciales y o modalidad híbrida y toda vez que un miembro del Comité no pueda asistir se dejar constancia en el acta respectiva. Dada la confidencialidad de la información tratada en las sesiones, en caso de ausencia no puede ser delegada.

Las sesiones podrán ser virtuales o presenciales y o modalidad híbrida y toda vez que un miembro del Comité no pueda asistir se dejar constancia en el acta respectiva. Dada la confidencialidad de la información tratada en las sesiones, en caso de ausencia no puede ser delegada.

El acta (minuta) será enviada posteriormente a la sesión del comité y si después de tres (3) días hábiles no se reciben comentarios a la misma se dará por aprobada. Los comentarios y/o aprobaciones a la minuta se recibirán tanto de forma manuscrita como digital.

Toma de decisiones: Cualquier punto de agenda presentado al Comité, que involucre la toma de decisiones, deberá apegarse a las políticas vigentes aplicables al asunto que ha sido presentado y/o ser sometido a los procesos estándar de la institución. En caso de desacuerdos, se someterá la decisión a votación en donde el presidente, tendrá la opción de votar doble.

C. Responsabilidades:

El comité, tiene como principales funciones:

- Supervisar el funcionamiento correcto del sistema de incentivos global de Citi, para que sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del Apetito de Riesgo y la estrategia.
- Revisar y aprobar cualquier actualización o modificación a las descripciones de puesto de cualquiera de las posiciones de la “Alta Gerencia” u “Órgano de Control”.
- Supervisar el plan de sucesión de la “Alta Gerencia” u “Órgano de Control”.
- Presentar un informe trimestral al Órgano de Dirección, de manera que se pueda evaluar la estructura, tamaño, composición y temas revisados en sesiones ordinarias o extraordinarias de este comité.
- Estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración y los incentivos creados para gestionar el riesgo, el capital y la liquidez.
- La aplicación de las normas éticas que promueve Citi.
- Mantener la confidencialidad de las reuniones del Comité.
- Apoyar las estrategias y las distintas actividades promovidas por la institución.
- Velar por la adecuada administración y cumplimiento de las distintas políticas y procedimientos internos de la institución en materia de remuneración, así como del proceso de reclutamiento, selección y sucesión de posiciones de la “Alta Gerencia” u “Órgano de Control”.
- Promover los más altos estándares de conducta y de buenas prácticas de Citi.

D. Frecuencia de Reuniones:

Para el cumplimiento de sus funciones, el Comité se reunirá en sesiones ordinarias de forma trimestral. Habrá convocatoria en forma extraordinaria a solicitud de alguno de los miembros del Comité.

E. COMITÉ DE TECNOLOGÍA

A. Objetivo:

Definir el propósito, integración, responsabilidades y funciones del Comité de Tecnología de Información del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. (Banco CMB (Costa Rica), S.A y Citi Valores Accival, S.A); en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 5-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.

Propósito del Comité de Tecnología de Información

El Comité de Tecnología de Información responde a la Junta Directiva y funcionará como un órgano asesor y de coordinación en temas estratégicos relacionados con el uso de la tecnología de información, el cual proveerá además un marco de acción para la gestión institucional, así como para la gestión de los riesgos asociados a su uso, apoyando la instauración de políticas y controles para la administración y comunicación oportuna para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo y el alcance de los objetivos corporativos. Lo anterior, de conformidad con el Acuerdo CONASSIF 5-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.

B. Conformación

El Comité de Tecnología está compuesto por los siguientes miembros:

- Gerente General del grupo financiero
- Un Director de Junta Directiva
- Director de Operaciones y Tecnología
- Director de Administración de Riesgo del País
- Directora de Cumplimiento

C. Responsabilidades:

Las principales responsabilidades del Comité de Tecnología son las siguientes:

- Asesorar en la formulación del plan estratégico de tecnología de información.
- Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de TI.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en la tecnología de información.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TO en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.

- Velar por que la gerencia gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas.
- Analizar el Plan de Acción y sus ajustes que atienden el reporte de supervisión de TI.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan de Acción.
- Conocer el alcance y los contenidos del Perfil Tecnológico de la entidad, las condiciones para la ejecución de la auditoría externa y el formato del Plan Correctivo-Preventivo dispuestos por el ente regulador.
- Validar el perfil tecnológico de la institución que será remitido a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora o el profesional independiente externo, así como condiciones de contratación, para la realización de la Auditoría Externa de Tecnología, una vez verificado el cumplimiento por parte de éstos de los requisitos establecidos en los artículos del N° 11 al N° 16 del Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información, así como la sección de Lineamientos Generales de la normativa.
- Revisar periódicamente el marco para la gestión y acción de la tecnología.
- Conocer los resultados de las diferentes evaluaciones de riesgo y control que se realizan a nivel institucional en materia de Tecnología de la Información.
- Conocer los entregables solicitados por el ente regulador, así como los resultados de la Auditoría Externa de Tecnología y la calificación sobre la gestión de tecnología emitida por SUGEF.
- Presentar al menos semestralmente o cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a la Tecnología de Información.
- Proponer y dar seguimiento a los Planes Correctivos-Preventivos que se deriven de la auditoría y supervisión externa de la gestión de Tecnología de Información.

D. Frecuencia de Reuniones:

Las reuniones se celebrarán de forma ordinaria al menos una cada tres meses, con un mínimo de cuatro veces al año. Habrá convocatoria en forma extraordinaria a solicitud de alguno de los miembros del Comité.

F. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

A. Objetivo:

El Comité de Cumplimiento, es el órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, el cual deberá nombrarse en forma permanente, por acuerdo de la Junta Directiva u órgano colegiado equivalente, y deberá reportar directamente a dicho órgano colegiado

B. Conformación:

El Comité de Cumplimiento está compuesto por los siguientes miembros:

- **Miembros Regulatorios:** Integrado por las personas que ocupen el cargo que a continuación se indica. Tendrán voz y voto.

1. Representante de la Junta Directiva (Presidente)
2. Gerente General del Banco
3. Oficial de Cumplimiento Titular (Con Voz, sin Voto)
4. Director de Operaciones
5. Gerente General del Puesto de Bolsa
6. Presidente de Asesores Corporativos de Costa Rica, S.A.
7. Director de Negocio
 - a) Banca Corporativa (ICG), Banca Transaccional (TTS), o Gerente de Riesgo ICG.
8. Auditor Interno (Con voz, sin Voto)

Miembros Regulares: Integrado por las personas que ocupan el cargo que a continuación se indica. Estos participarán en las sesiones, sin embargo, no serán considerados necesarios para tener conformado el quórum para sesionar. No tendrán voto.

- A. In-Business Risk
- B. Directora legal
- C. Directora de Cumplimiento

Las personas que ostenten los cargos indicados serán los llamados a participar en las reuniones y acuerdos que en dicho foro se discutan.

- **Invitados Especiales:** Integrado por aquellas personas que la Oficialía de Cumplimiento considere deban asistir, o aquellos representantes de alguno de los Miembros Regulares que por alguna razón justificada no puedan asistir. No tendrán ni voz ni voto.

Sobre el plazo de la rotación de los miembros

De acuerdo al Código vigente de Gobierno Corporativo previamente aprobado por Junta Directiva, la rotación de los comités técnicos, en este caso el de AML, tendrá una rotación cada 5 años. Solamente rotarán los miembros que tengan una persona designada o deputy.

C. Responsabilidades:

Las principales responsabilidades y tareas del Comité son las siguientes:

- Revisar las políticas, procedimientos, normas y controles implementados para cumplir con el marco normativo vigente en materia de LC/FT/FPADM.
- Proponer a la Junta Directiva las políticas de confidencialidad en el manejo de la información propia respecto a empleados, directivos y socios y aquella a la que tienen acceso, en el tratamiento de los temas relacionados con LC/FT/FPADM.
- Proponer el apartado sobre las políticas para la prevención de LC/FT/FPADM que se deben incluir en el Código de Conducta para su aprobación por parte de la Junta Directiva. Este apartado debe incluir al menos: las responsabilidades, consecuencias legales y medidas o sanciones disciplinarias relacionadas con este tema.
- Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que fue aprobado por la Junta Directiva u órgano colegiado equivalente.

Presentar informes a la Junta Directiva sobre la exposición al riesgo de LC/FT/FPADM, con la periodicidad establecida en la normativa que regula su funcionamiento, pero al menos de forma semestral y además en los casos en que existan situaciones relevantes de reportar. Asimismo, al menos en forma semestral debe informar sobre el seguimiento de los planes correctivos definidos

para subsanar las debilidades y oportunidades de mejora identificadas en los estudios de las auditorías interna y externa; informes de la superintendencia respectiva; de la evaluación de riesgos de LC/FT/FPADM, por la oficialía de cumplimiento y por el comité de cumplimiento.

D. Frecuencia de Reuniones:

De acuerdo con lo requerido en el acuerdo Sugef 12-21, el comité de Cumplimiento sesionará ordinariamente al menos cada tres meses y cuando surjan temas relevantes que sea necesario comunicar, debatir o revisar. Previo a las reuniones circulará una agenda con el contenido de los temas a revisar. Los temas tratados y los acuerdos constarán en las Actas que custodia el Oficial de Cumplimiento y que son aprobadas en la siguiente sesión. Posterior a su aprobación las Actas se circularan para firma y podrán firmarse por medio de firma manuscrita o bien con Firma Digital del Banco

Central. Dichas actas están a disposición de las entidades reguladoras y las autoridades judiciales correspondientes.

En las actas del comité de cumplimiento, se separarán las deliberaciones y acuerdos para cada uno de los vehículos legales; y se dejará constancia de temas que no sean analizados en el acta correspondiente.

VI. ANEXOS

A. POLÍTICAS DE GOBIERNO

1. POLÍTICAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los funcionarios de Citi, así como los miembros de la Junta Directiva y de los Comités técnicos deben mantenerse atentos a cualquier actividad, interés o relación que pudiera interferir o que aparente interferir con su capacidad de actuar en los mejores intereses de Citi o de sus clientes, a fin de evitar una situación de conflicto de intereses.

El conflicto de intereses se encuentra regulado en el Código de Conducta Global de Citi, el cual incluye algunos supuestos que pueden representar un conflicto de interés potencial o real. Si bien es imposible describir en forma taxativa todos los casos que se pueden presentar, a continuación, se indican algunos ejemplos:

- Actividades externas en organizaciones financieras que son competencia de Citi;
- Tomar para beneficio propio una oportunidad corporativa que derive de su trabajo en representación de Citi;
- Contratación de proveedores, vendedores y/o compañías en las cuales el funcionario o una persona relacionada con el funcionario, tiene un interés directo o de las cuales puede obtener un beneficio;
- Otorgar/recibir un trato preferencial de/para vendedores, proveedores de servicios o clientes;
- Contratar familiares en su unidad de negocio y bajo su línea de reporte.

A. Deberes de la Junta Directiva, Comités Técnicos, Unidades de Apoyo y todo el Personal en relación a la política de Conflicto de Interés

Es responsabilidad de todos los organismos antes mencionados evitar situaciones que puedan producir conflictos de interés, además deberán revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de interés. Esto incluye abstenerse de participar o incluirse en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de interés o bien donde la objetividad e independencia o capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vean comprometidas.

B. Procedimiento de Escalamiento ante un Conflicto de Interés

- Informar al Supervisor sobre la situación en concreto.
- Determinar en coordinación con el Supervisor si el conflicto de intereses puede ser mitigado con la implementación de acciones correctivas. De ser el caso, se deben establecer dichas acciones, con las que deberá estar de acuerdo el supervisor.
- Contactar al Oficial de Cumplimiento del país para informarle sobre el conflicto de intereses real o potencial, así como las acciones correctivas propuestas. El Oficial de Cumplimiento deberá evaluar la conveniencia y efectividad de las acciones para determinar si las mismas mitigan el conflicto presente.

- Una vez acordadas las acciones, el supervisor del empleado deberá asegurar que las acciones se implementen correctamente y que el conflicto se mitigue en forma efectiva.
- Incluir la evidencia de la implementación de las acciones correctivas en los expedientes del negocio.

En adición a lo anterior, Grupo Financiero Citibank cuenta con las siguientes Políticas y/o Procedimientos de Administración de Conflictos de Interés, en atención a la distinta naturaleza de las situaciones que pudiesen presentarse: Política de Actividades Comerciales Externas; Política de Regalos; Política de Inversiones Personales.

Cuando un miembro de la Junta Directiva y/o de un Comité Técnico encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, debe informarlo de inmediato a los demás miembros del órgano correspondiente; y se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que generó la situación de conflicto de interés.

La resolución de conflictos de interés en el caso de los miembros de Comités Técnicos, incluidos los directores que participen en dichos comités, se registrará por lo establecido en el Código de Conducta vigente.

2. POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. cuenta con políticas de selección, evaluación, capacitación y compensación, aplicables a todos los empleados del grupo. La política de remuneración vigente puede encontrarse en el sitio web del grupo financiero. Lo anterior en conformidad con el artículo 43.5 del reglamento sobre Gobierno Corporativo.

El objetivo de estas políticas consiste en la alineación de los intereses a largo plazo del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A., con la selección y compensación de los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comités Técnicos, auditor interno y demás empleados o funcionarios de la entidad. El proceso de reclutamiento y selección, administrado por el Departamento de Recursos Humanos, establece un procedimiento formal que sirve a los usuarios de guía para cumplir con los pasos relacionados al reclutamiento y selección de personal, y que a la vez funciona como instrumento adicional para la selección del mejor candidato, independientemente de la plaza que ocupe. El contenido del procedimiento abarca los siguientes temas:

A. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección

- **Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal:** El área de Adquisición y Talento es responsable del proceso de Reclutamiento y Selección. Cuando se genera una vacante, por nueva plaza o reemplazo, el área correspondiente deberá completar la requisición en línea dentro del sistema de Reclutamiento el cual contiene información relacionada con: la posición requerida, si es sustitución o plaza nueva, requisitos académicos y de experiencia necesaria para la posición, nivel de responsabilidad (el cual deberá estar debidamente aprobado), y otros datos de logística de administración de la posición. Incluirá adicionalmente, la descripción de

funciones para dicha posición. Con la requisición lista, el área de Adquisición y Talento, procederá a la búsqueda correspondiente, para la cual se podrán utilizar dos fuentes de candidatos: internos y externos.

- **Candidatos Internos:** Es cualquier colaborador de la compañía y que aplique a un concurso interno o sea referido para un puesto específico.
- **Candidatos Externos:** Es cualquier persona que no labora para la compañía y que aplique a posiciones vacantes vigentes, sea esta de manera voluntaria o por referencia.

B. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.

En el ámbito de las contrataciones, puede darse un conflicto de interés, en los casos en que medie algún nivel de parentesco entre los funcionarios. En este sentido, dentro del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. no se permiten los parentescos de primer grado de consanguinidad (padres, hijos y hermanos), y de igual forma de primer hasta segundo grado de afinidad (cónyuge, cuñados, suegros), así mismo relaciones de paternidad, unión libre u otra, entre posiciones en las cuales pueda generarse un conflicto de interés, por ejemplo, que pueda influir en incrementos salariales, promociones, evaluaciones, etc. Las excepciones serán aprobadas por Cumplimiento y Recursos Humanos.

C. Planes de sucesión, al menos para directores, gerentes y ejecutivos.

Se cuenta con una metodología revisada anualmente, la cual consiste en una plantilla de evaluación de talento e ingreso en el sistema Workday para determinar, dentro de la misma organización, quienes podrían ser los sucesores, así como el tiempo que requieren para llegar a eso. Esta plantilla es documentada por parte de la Jefatura respectiva en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.

D. Inducción y capacitación.

El Procedimiento de Inducción rige para todo aquel colaborador de nuevo ingreso, y es el área de Desarrollo y Capacitación la responsable de su implementación y seguimiento. Durante el proceso de inducción se imparte al personal de nuevo ingreso, charlas relacionadas con los diferentes aspectos de la organización: Información sobre la Misión, Visión, Valores, Políticas de Recursos Humanos, Código de Conducta, políticas sobre Seguridad de La Información, Cumplimiento, AML, etc.

E. Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos.

Citi tiene lineamientos de fijación de salarios fijos que se basan en parámetros de calificación del puesto según una metodología específica, encuestas de mercado local y escala salarial local basada en mercado.

F. Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda.

Dentro de las Políticas de Conflicto de Intereses a nivel corporativo, existe una Política de Regalos que regula específicamente este tema. Como norma general, los empleados no deben aceptar dádivas o regalos de nuestros proveedores o clientes o entes regulatorios y las excepciones permitidas deberán ser reportadas oportunamente al departamento de Cumplimiento, al menos una vez al año.

G. Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente.

Todo empleado o miembro de Junta Directiva recibe al momento de la contratación una copia del Código de Conducta, junto con la asignación de un entrenamiento mandatorio el cual debe completarse dentro de los primeros 30 días. Adicionalmente en la Inducción Corporativa se desarrollan más a fondo el contenido de cada una de las políticas corporativas que reflejan los principios y valores de Citi.

3. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES

El cliente es la razón de ser del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. y sus subsidiarias, y por esto, los modelos de negocio y servicio están centrados en él, con el fin de desarrollar relaciones a largo plazo, de tal forma que según el segmento en que se encuentre el cliente, este pueda recibir el portafolio de productos, canales de distribución y comunicación adecuados a sus necesidades y según sus expectativas. Estos modelos de servicio y negocio se basan en el conocimiento del cliente y sus necesidades, para los cuales se utilizarán herramientas de la mercadotecnia. La política de la relación con los clientes está basada en los siguientes puntos:

A. Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que tomen sus decisiones.

Con el fin de asegurar que los clientes actuales y potenciales tengan información clara, precisa y oportuna sobre productos y servicios, todas las instancias de Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A., que tienen como responsabilidad el contacto con el cliente, cuentan con capacitación, material y herramientas que les permite suministrar los detalles, las condiciones de los productos, saldos y tasas de interés. Las mismas que también son difundidas por los canales electrónicos que Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. pone a disposición de sus clientes.

B. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente a la entidad.

Todo cliente activo y potencial, así como cualquier organismo de control o supervisión tendrá acceso a las diferentes tarifas que se aplican a los productos y servicios ofrecidos por Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A., los mismos que están publicados en la página de internet, anunciados en los estados de cuenta y/o

contratos que respaldan a los productos, servicios y los canales habilitados para el servicio al cliente.

C. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de intereses con el cliente.

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. cuenta con la política de conflicto de intereses, por lo que si se llegara a presentar un caso se aplicaría la misma. Resguardando de esta forma el interés de las partes bajo la más estricta objetividad, utilizando los canales adecuados de escalamiento según lo amerite el caso.

D. Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado.

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. suministrará de forma oportuna la información requerida por el cliente para la toma de decisiones sobre productos y servicios. Para lo cual la información será suministrada en un tiempo prudencial, por los medios adecuados y determinados para cada uno de ellos.

E. Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros.

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. se compromete a procesar de forma responsable y oportuna toda información suministrada por nuestros clientes manteniendo bajo estricta privacidad los datos financieros y personales. El derecho de privacidad abarca la difusión y/o emisión de estados financieros, revelación de saldos de las diferentes operaciones que se mantengan con la institución, brindar o modificar información personal en nuestros sistemas a solicitud de un tercero. Se exceptúa la entrega de información a las autoridades competentes cuando así sea requerido a la institución, en virtud de la resolución judicial o administrativa emitida de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

F. Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas. Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes.

Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. cuenta con las áreas adecuadas para solventar de forma veraz y efectiva cualquier reclamo formal presentado por nuestros clientes a través de diferentes medios. El reclamo podrá gestionarse por escrito, de forma telefónica o electrónica. Estas solicitudes serán tratadas dentro de los plazos establecidos para cada efecto y de acuerdo con la normativa establecida al respecto.

Para el cumplimiento de lo mencionado se deberá cumplir con lo estipulado en el Proceso de Atención de Quejas y Reclamos del Grupo Financiero.

4. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES

Las políticas sobre la relación con proveedores deben tener 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 y asegurando la mejor calidad. Estas Normas están dirigidas a los empleados responsables de la selección de proveedores y de la administración continua de la relación con los mismos.

Todos los productos y servicios se adquieren sobre la base de precio, calidad, tiempos de entrega, disponibilidad, experiencia en el mercado, garantías, y post servicios que ofrezcan los proveedores. Asimismo, todos los negocios deben cumplir con la Política de Selección y Administración de Proveedores de Citi, administrada por la Unidad de Compras. Su finalidad es administrar en conjunto con las áreas usuarias, las relaciones con proveedores para cerciorarse que existan los controles adecuados para proteger los activos e intereses de Citi, así como los activos y la privacidad de los clientes, especialmente cuando el proveedor ofrece productos o servicios críticos o cuando éste es un proveedor de servicios externos.

El responsable de la administración de una relación con un proveedor, debe asegurar el adecuado desempeño del proveedor y que el resultado del objeto para lo cual fue contratado cumpla con los requisitos o términos del contrato original.

Las relaciones con proveedores pueden estar sujetas a otras restricciones o a obligaciones de divulgación en virtud de la legislación en materia de valores u otras leyes. Estas políticas consideran los siguientes aspectos:

A. Criterios y condiciones generales de contratación.

Los criterios y condiciones generales de contratación se generan con base en los requerimientos que se reciben previamente por parte de las áreas usuarias, en los cuales se especifica los servicios o bienes que se desean adquirir, que incluye también la aprobación de gasto respectiva de acuerdo a la delegación local vigente. Cabe destacar que este proceso se realiza con base al Procedimiento de Compras vigente.

B. Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.

Los lineamientos que seguir para el aseguramiento de la Confidencialidad de la Información se encuentran en la política de Seguridad de la Información. A través de los mecanismos de gobierno corporativo se identifican los requerimientos para la protección de la información, para asegurar que todos los Negocios protejan la información de Citi en concordancia con los requerimientos legales y regulatorios, así como políticas corporativas

- C. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés con la entidad o con los productos que administra.**

Para estos casos en particular la entidad debe proceder con base en lo consignado en el Código de Conducta, se debe a contactar al área de Cumplimiento y Legal e informarle de la situación que se está presentando. Con base a la valoración, conclusiones y recomendaciones emitidas por esta área se procede o no con la gestión.

5. POLÍTICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPPO

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

Estas políticas considerarán los siguientes aspectos:

- A. Aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.**

La política ICSS (Intra-Citi Services Standard) por sus siglas en inglés, regula la prestación de bienes, servicios, instrumentos financieros y otros servicios entre las entidades intragruppo. Para la fijación del precio de esta prestación, la política establece que debe utilizarse metodologías para determinar precios de mercado ("arm's-length price"), para lo cual, en el formato estándar del acuerdo de servicio (ICSA – Intra-Citi Service Agreement), se dispone de una sección para indicar el tipo de metodología utilizada para determinar el precio. Asimismo, mediante decreto ejecutivo No. 37898-H, publicado en el diario oficial La Gaceta, número 176 del 13 de setiembre del 2013, la Administración Tributaria emitió disposiciones sobre precios de transferencia, donde establece los métodos que deben aplicar los contribuyentes cuando ejecuten transacciones con empresas relacionadas.

Por lo anterior, los servicios que se acuerden entre las compañías del grupo deben ser ejecutados bajo precios de mercado y por lo tanto no deben establecerse con el objeto de distorsionar la liquidez, el balance general o los resultados económicos de las diferentes subsidiarias.

La determinación de los precios de mercado debe documentarse y retener los documentos de soporte utilizados para tal determinación. Asimismo, todos los servicios intragruppo deben ser liquidados, es decir debe existir un pago por la facturación de los servicios.

B. Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de las entidades del grupo.

Para cada servicio intragrupo, la política establece la retención de todos los documentos que soportan la preparación del acuerdo de servicio, cumpliendo con los lineamientos y políticas de administración de documentos (Citi Records Management Policy), la cual establece estrictos controles con respecto a la seguridad y confidencialidad de la información.

Asimismo, el decreto ejecutivo supra citado, establece el período en que el contribuyente del impuesto sobre la renta debe mantener la información resguardada para posibles revisiones.

C. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio, entre las entidades del grupo financiero o los productos que ellas administran u ofrecen.

Para asegurar el control y aplicación de la política, se han definido roles y responsabilidad para las áreas involucradas en el proceso, entre ellas, el CFO (Dirección Financiera), el Gerente del Área o Negocio que brinda o recibe el servicio, las unidades de impuestos, el equipo de soporte de la política, el departamento legal, la utilización de la herramienta APS (Sistema para facturación entre compañías), y el representante legal de las subsidiarias involucradas. Para el otorgamiento de créditos entre compañías del mismo grupo financiero, además de lo establecido en la normativa aplicable, las entidades deben cumplir con los lineamientos establecidos en las políticas corporativas globales de Citigroup que regulan esas situaciones.

6. POLÍTICA SOBRE EL TRATO CON LOS ACCIONISTAS

La política sobre la relación con los accionistas tiene como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad.

Se aplicarán los siguientes lineamientos para el acceso a la información del grupo y sus respectivas subsidiarias y participación de los accionistas:

- Los accionistas tendrán los derechos y deberes establecidos en la legislación vigente y en el pacto constitutivo del grupo y sus respectivas subsidiarias.
- Los accionistas tendrán derecho a recibir un trato igualitario, de acuerdo con el tipo de acción que posean, y respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la normativa aplicable y en el pacto social.
- Los accionistas pueden solicitar por escrito, con anterioridad a cualquier reunión de Asamblea, en los términos previstos en la ley, los informes o aclaraciones que estimen convenientes acerca de los puntos comprendidos dentro del orden del día.

- Se garantiza la oportuna atención de las consultas realizadas por los accionistas.

Con respecto a la administración de los conflictos de intereses en la aprobación de las transacciones que afecten al grupo y sus respectivas subsidiarias, por favor referirse a lo establecido al respecto en la Política de Relaciones Intragrupo.

7. POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN A PARTES INTERESADAS

La política sobre la revelación y acceso a la información a partes interesadas tiene como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, para los clientes, accionistas, órganos reguladores y público en general.

A. Revelación de Información Financiera

Los estados financieros auditados del Grupo Financiero Citibank constituyen información pública, y estarán disponibles en las oficinas del grupo, en su página Web y en la Superintendencia General de Entidades Financieras. La información sobre la situación financiera del Grupo Financiero Citibank y sus subsidiarias se prepara y presenta de conformidad con lo establecido en la normativa legal y reglamentaria aplicable, y con las normas de contabilidad correspondientes.

B. Información acerca de los productos y servicios de la entidad

El Grupo Financiero Citibank y sus subsidiarias velarán para que la divulgación de información de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes se realice en forma clara, precisa y veraz, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal aplicable.

C. Confidencialidad de la información

Los funcionarios del Grupo Financiero Citibank deben respetar y acatar las disposiciones internas referentes a la confidencialidad de la información. Toda información confidencial debe ser tratada con responsabilidad y discreción y únicamente para los fines para los que fue obtenida, los cuales deben ajustarse a lo permitido por la normativa vigente y en la jurisprudencia constitucional vinculante. Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de Grupo Financiero Citibank 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 Grupo y sus subsidiarias 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.

Asimismo, no podrán revelar ni transferir a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y secretos industriales, comerciales o

estratégicos que pertenezcan al Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A., sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso en forma ilegítima a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico.

D. Lineamientos para asegurar que la información que genera y difunde la entidad sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente.

La entidad se encuentra comprometida y realiza un aseguramiento de la calidad de la información relevante para interés de los accionistas, reguladores, partes relacionadas o el público en general y para que dicha información sea presentada oportunamente, de forma comprensible, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente. Los miembros de los Comités Técnicos, funcionarios y Directivos tienen acceso a la información necesaria para el desempeño de sus responsabilidades y oportuna toma de decisiones. La información necesaria para el desarrollo de las sesiones de Junta Directiva y de los Comités Técnicos, se distribuye con la debida anticipación para que cada miembro pueda tener el conocimiento y espacio de análisis de los temas agendados.

En cuanto a la comunicación del Banco con las partes interesadas existen varios canales por medio de los cuales las partes interesadas pueden acceder de forma oportuna a la información de la Entidad; dichos canales se clasifican en internos y externos:

- **Canales de Comunicación Internos:**

- Intranet, foros internos en línea de comunicación (Citi Collaborate).
- Correos internos
- Repositorio interno digital de políticas y procedimientos (SharePoint)

- **Canales de Comunicación Externos:**

- Página web de Citibank
- Comunicados a través de prensa
- Comunicaciones electrónicas a clientes

8. POLÍTICA DE ROTACIÓN

Con respecto a la rotación de los miembros de la Junta Directiva en sus cargos, se seguirán los lineamientos establecidos tanto en el Pacto Social como en la Normativa local vigente. En atención a los artículos 6.4 y 24 del reglamento sobre Gobierno Corporativo, se ha determinado que los directores que participen en los Comités Técnicos rotarán cada 5 años. Dicho plazo contará a partir de la fecha de nombramiento del director dentro del Comité técnico.

9. MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

A. Mecanismos de control y seguimiento para la aplicación de las políticas

En los procedimientos y políticas que así lo permitan, debe procurarse contar con una doble revisión, tanto de la persona que realiza el procedimiento correspondiente, como de quien la revisa y/o autoriza. Todos los colaboradores del Grupo Financiero cuentan con acceso al sitio web de Políticas de Citigroup. Asimismo, en éstos y otros casos se realizan (dependiendo del proceso) pruebas de auto-evaluación que pueden ser trimestrales, semi anuales o anuales. Asimismo, todos los departamentos de las diferentes subsidiarias reguladas del Grupo Financiero Citibank de Costa Rica S.A. están sujetos a revisiones periódicas por parte de la Auditoría Interna, de acuerdo con su programación y calendarización, así como a revisiones regionales por parte de un equipo de Riesgo y Control.

B. Consecuencias del incumplimiento de las políticas

En los casos en que se detecte un incumplimiento, se procederá de acuerdo con lo mencionado en el Código de Conducta y en las disposiciones vigentes procesales laborales de la siguiente manera:

- Escalamiento oportuno a los niveles superiores correspondientes.
- Análisis y documentación del caso por parte de los niveles respectivos.

Dependiendo de la gravedad y la recurrencia del incumplimiento, se podrán tomar medidas de carácter disciplinario o sancionatorio, las cuales se deberán revisar previamente en coordinación con los departamentos de Recursos Humanos y Legal.