

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Contenido

NORMATIVA	3
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO 2 DISPOSICIONES GENERALES	5
Artículo 1.- Concepto de Gobierno Corporativo.....	5
Artículo 2.- Objetivo del Código de Gobierno Corporativo	5
Artículo 3.- Ámbito de aplicación	5
CAPÍTULO 3 PRINCIPIOS GENERALES DE BUEN GOBIERNO EN EL GRUPO FINANCIERO BANCO DEL PACIFICO	6
Artículo 4.- Órgano Competente para la Expedición de Políticas y Medidas de Buen Gobierno	6
Artículo 5.- Interpretación de las Disposiciones de Buen Gobierno Corporativo	6
Artículo 6.- Acceso de Información.....	7
Artículo 7.- El Buen Gobierno en los Grupos de Interés	7
Artículo 8.- Conflictos de interés	7
Artículo 9.- Prevalencia del interés social en un conflicto de interés	8
Artículo 10.- Relación de Buen Gobierno con la Responsabilidad Social	8
CAPÍTULO 4 ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO	8
CAPÍTULO 5 ÓRGANOS DE GOBIERNO-DIRECCIÓN	9
Artículo 11.- Junta General de Accionistas	9
Artículo 12.- Directorio	9
CAPÍTULO 6 ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN	9
Artículo 13.- Presidente Ejecutivo	10
Artículo 14.- Vicepresidentes Ejecutivos y Vicepresidentes.....	10

CAPÍTULO 7 ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO	10
Artículo 15.- Auditor Interno	10
Artículo 16.- Comité de Auditoría	11
Artículo 17.- Comité de Retribución	11
Artículo 18.- Comité de Ética	11
Artículo 19.- Oficial de Cumplimiento	11
Artículo 20.- Comité de Cumplimiento	11
Artículo 21.- Comité de Administración Integral de Riesgos	11
Artículo 22.- Comité de Gobierno Corporativo	11
CAPÍTULO 8 ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO	12
Artículo 23.- Auditor Externo	12
CAPÍTULO 9 NORMAS Y DISPOSICIONES DE ETICA y CONDUCTA.....	12
Artículo 24.- Reglamento Interno de Trabajo.....	12
Artículo 25.- Código de Ética y Conducta.....	12
Artículo 26.- Política Antisoborno	13
Artículo 27.- Política Anticorrupción	13
CAPÍTULO 10 PLAN DE SUCESIÓN.....	13
Artículo 28.- Plan de Sucesión.....	13
CAPÍTULO 11 REVELACIÓN DE INFORMACIÓN, RENDICION DE CUENTAS Y MECANISMOS APROPIADOS PARA CADA GRUPO DE INTERÉS.....	14
Artículo 29.- Grupos de Interés.....	14
Artículo 30.- Mecanismos de Rendición de Cuentas	14
Artículo 31.- Sistema de Información y Difusión al Accionista.....	14
Artículo 32.- Informe e Indicadores de Gobierno Corporativo.....	14
CAPÍTULO 12 DISPOSICIONES FINALES.....	15
Artículo 33.- Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.....	15
Artículo 34.- Difusión del Código de Gobierno Corporativo	15

NORMATIVA
▪ Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad
▪ Norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
▪ Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno
▪ Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
▪ Reglamento Interno de Trabajo
▪ Reglamento de la Junta General de Accionistas
▪ Reglamento del Directorio
▪ Código de Ética y Conducta
▪ Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos
▪ Ley Orgánica de Prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos
▪ Resoluciones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
▪ Estatuto Social de Banco del Pacífico
▪ Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera
▪ Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo” de la Corporación Andina de Fomento (CAF),
▪ Los Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias”
▪ Los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
▪ Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

Para el Banco del Pacífico (en adelante el “Banco”) es imprescindible una participación de todos los niveles de gobernanza, siendo importantes para su implementación eficiente y efectiva.

El Código de Gobierno Corporativo, recoge las políticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a consolidar y preservar las buenas prácticas de gobierno. Además, en cumplimiento de los principios básicos de Responsabilidad Social, reafirma su compromiso con los más altos valores éticos que se pueden aplicar en los negocios, el cumplimiento del marco regulatorio, la rendición de cuentas, la transparencia y el respeto en sus relaciones con todos los grupos de interés.

El Código de Gobierno será un instrumento mediante el cual formaliza y consolida la estructura de Gobierno y, establece las reglas para la administración interna del Banco y para su relación con los diferentes grupos de interés; garantizando que la normativa legal y estatutaria sea cumplida y, reconociendo la participación, la sana convivencia, la ética organizacional, el manejo de los riesgos, las políticas de información, la debida ejecución de los controles internos y externos y la resolución de conflictos en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros.

El presente Código fue expedido observando la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, los “Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo” de la Corporación Andina de Fomento (CAF), los Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias” y, los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

CAPÍTULO 2 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Concepto de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el sistema (conjunto de normas, principios y procedimientos) que regulan la estructura institucional del Banco, estableciendo las relaciones entre el Accionista, Directorio, Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencias Ejecutivas, Gerencias Nacionales, colaboradores y demás grupos de interés. Provee un marco que define derechos y responsabilidades.

Un Buen Gobierno Corporativo debe proporcionar mecanismos que aseguren la existencia y puesta en práctica de elementos que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión, con el fin de que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen con un adecuado nivel de comprensión y entendimiento y de acuerdo con el mejor interés de la entidad, sus accionistas y acreedores y respetando los derechos de los consumidores financieros y de los demás grupos de interés.

Artículo 2.- Objetivo del Código de Gobierno Corporativo

Proveer el marco de dirección y control para la gestión del Banco que deben seguir sus órganos de dirección, administración y control, en todas sus actuaciones hacia el buen desempeño de la Institución, así como señalar los mecanismos de relación del Banco con los diferentes grupos de interés.¹

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones establecidas en este Código de Gobierno Corporativo son de aplicación para la Junta General de Accionistas, Directorio, Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencias Ejecutivas, Comités y Comisiones, Gerentes Nacionales, Colaboradores y, en lo pertinente a los demás Grupos de Interés de Banco del Pacífico S.A.

El Banco propugnará que los diversos Grupos de Interés adopten y cumplan en lo pertinente y se informen de las normas consignadas en este Código.

CAPÍTULO 3 PRINCIPIOS GENERALES DE BUEN GOBIERNO EN EL GRUPO FINANCIERO BANCO DEL PACIFICO

Regular las relaciones y la independencia de funciones entre los principales órganos de gobierno corporativo: Accionista, Directorio y Alta Gerencia. La incorporación de mecanismos de control, que contribuyan a una gestión responsable y un crecimiento sostenible del Banco en el largo plazo.

Disponer de estructuras sólidas de control y gobierno, junto con una cultura de transparencia y accesibilidad de la información, para los grupos de interés.

Artículo 4.- Órgano Competente para la Expedición de Políticas y Medidas de Buen Gobierno

La creación, modificación y derogatoria de las disposiciones contenidas en el presente Código, será competencia del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, y del Directorio de Banco del Pacífico S.A., sin perjuicio de cumplir con la ruta de revisión y aprobaciones previas establecidas en la normativa interna vigente.

El Directorio, en su calidad de responsable del Gobierno Corporativo, adoptará disposiciones de acuerdo con las normas legales vigentes, el Estatuto Social y orientando su actividad a la buena dirección del Banco en beneficio de los Grupos de Interés.

Artículo 5.- Interpretación de las Disposiciones de Buen Gobierno Corporativo

El Accionista, Directorio, Alta Gerencia, Comités y Comisiones y, colaboradores del Banco son destinatarios del Código de Gobierno Corporativo, por lo tanto, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, y el espíritu y objetivo de sus principios y políticas como modelo de actuación.

En caso de duda, vacíos, contradicciones, o sea necesaria la incorporación de alguna disposición especial que dé claridad sobre aspectos del presente Código, se deberá consultar al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, quien elevará la consulta al Directorio cuando el caso lo amerite, con el fin de que se pueda dar claridad y orientación sobre el alcance de las disposiciones.

Para efectos de interpretación se dará prelación a las disposiciones en el siguiente orden: Normativa legal vigente, Estatuto Social del Banco, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Directorio, Código de Ética y Conducta, y en última instancia las demás disposiciones complementarias.

Artículo 6.- Acceso de Información

El Banco del Pacífico S.A. tiene un compromiso de revelación de información con sus accionistas y en general con todos los Grupos de Interés identificados. Por tanto, el Banco revelará información clara, precisa, regular, y en igualdad de condiciones, tanto de los hechos relevantes establecidos legalmente, como aquella otra información sobre los aspectos materiales del Banco de importancia para los Grupos de Interés y cuya difusión sea requerida por la normatividad aplicable.

No obstante lo anterior, el Banco se abstendrá de dar información confidencial, que tenga el carácter de reservada o se encuentre sometida a sigilo bancario, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente y las políticas internas establecidas para dicho efecto.

Artículo 7.- El Buen Gobierno en los Grupos de Interés

El Banco en materia de Buen Gobierno reconoce como principales grupos de interés, sin limitarse a ellos: a su accionista, colaboradores, clientes y usuarios, proveedores, Organismos gubernamentales y otros grupos externos, medios de comunicación, competencia y comunidad.

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

Artículo 8.- Conflictos de interés

Se considerará que existe conflicto de intereses en toda situación, en la que el Accionista, Miembros del Directorio, Representante Legal y Colaboradores tengan intereses personales y/o institucionales, que condicionen la actuación imparcial y objetiva en el desempeño de sus funciones, toma de decisiones o en la ejecución de sus labores.

El Banco del Pacífico S.A. cuenta con unas políticas de conflictos de interés, que tienen por objeto garantizar la ética y la transparencia del Banco encaminados a detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar del desarrollo de las actividades que realiza el GFBP, el detalle de las políticas está contenidas en el **Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Interés**.

Artículo 9.- Prevalencia del interés social en un conflicto de interés

El accionista, administradores y colaboradores, en el desarrollo de su deber de cooperación para el logro del objeto social, estarán obligados a actuar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con el Banco, deberán actuar dando prelación a los intereses que beneficien al Banco, antes que a sus intereses propios.

Artículo 10.- Relación de Buen Gobierno con la Responsabilidad Social Corporativa

Para el Banco, la responsabilidad social es uno de los ejes centrales de actuación y constituye un compromiso permanente, que lo materializa mediante la realización de programas especiales a favor del medio ambiente, la comunidad y, en general, de los diversos grupos de interés identificados.

CAPÍTULO 4 ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco cuenta con diferentes órganos de Gobierno Corporativo. Los órganos de dirección y administración fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión, ejecutando y cumpliendo todos los actos en procura de la realización del objeto social. Así mismo, se consideran como otros órganos de Gobierno Corporativo, los órganos de control interno y externos. Principales órganos de Gobierno Corporativo:

- **Órganos de Gobierno/Dirección:**
 - Junta General de Accionistas.
 - Directorio.

- **Órganos de Administración:**
 - Presidente Ejecutivo.
 - Vicepresidentes Ejecutivos.

- **Órganos de Control Interno:**
 - Auditor Interno.
 - Comité de Auditoría.
 - Comité de Retribución.
 - Comité de Ética.
 - Oficial de Cumplimiento.
 - Comité de Cumplimiento.
 - Comité de Administración Integral de Riesgos.
 - Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.

- **Órganos de Control Externo:**
 - Auditor Externo.
 - Superintendencia de Bancos.

CAPÍTULO 5 ÓRGANOS DE GOBIERNO-DIRECCIÓN

Artículo 11.- Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (en adelante, la “Junta” o “JGA”), formada por los accionistas de Banco del Pacífico S.A., legalmente convocados y reunidos, es la suprema autoridad del Banco y el órgano superior de Gobierno-Dirección. Tiene poderes para resolver los asuntos relativos a los negocios sociales de acuerdo con la Ley y el Estatuto Social. Las decisiones y resoluciones que adopte son obligatorias para todos los accionistas, incluso para los ausentes y disidentes.

La Junta General de Accionistas cuenta con un reglamento que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Artículo 12.- Directorio

El Directorio es la máxima autoridad de administración del Banco. Está integrado de conformidad con lo estipulado en el Estatuto Social vigente.

El Directorio de Banco del Pacífico S.A. cuenta con un Reglamento que tiene como finalidad regular su funcionamiento y organización y, en el que se exponen con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir esta instancia de gobierno.

CAPÍTULO 6 ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 13.- Presidente Ejecutivo

El Presidente Ejecutivo es el representante legal de Banco del Pacífico S.A., con todas las facultades que para los mandatarios y procuradores judiciales determinan las leyes y las normas especiales contenidas en el Código de Procedimiento Civil y, sin limitación alguna.

La subrogación del Presidente Ejecutivo se encuentra normado en el Estatuto Social.

Los deberes y atribuciones del Presidente Ejecutivo serán las dispuestas en la normativa legal vigente y en el Estatuto Social del Banco.

Artículo 14.- Vicepresidentes Ejecutivos

El Directorio designará a los Vicepresidentes Ejecutivos en el número que se estime conveniente, fijándoles sus atribuciones, mismas que constarán en el Manual de Funciones.

CAPÍTULO 7 ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO

Artículo 15.- Auditor Interno

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

El Auditor Interno liderará la función de Auditoría Interna del Banco.

En el desempeño de su función, el Auditor Interno deberá mantener independencia y objetividad y, cumplir con las disposiciones legales que le son aplicables y las normas de su profesión.

Conforme lo previsto en la normativa legal, el Auditor Interno del Banco podrá ejercer el cargo de Auditor Interno en una o en todas las empresas que conforman el Grupo Financiero Banco del Pacífico.

Las funciones del Auditor Interno serán las dispuestas en la normativa legal vigente.

Artículo 16.- Comité de Auditoría

Unidad de apoyo del Directorio en la supervisión de la efectividad de los controles internos, para la toma de decisiones relacionados con el control y mejoramiento de las actividades del Banco.

Vigilará que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias enmarcadas en la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de lo establecido por los órganos de control externos.

El comité de Auditoría cuenta con un reglamento que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Artículo 17.- Comité de Retribución

Proponer a la Junta General de Accionistas, la política sobre el cual se levanta la escala de remuneraciones y compensaciones del nivel Ejecutivo (compuesto por el nivel 6 en delante de la escala jerárquica) y miembros del Directorio y, vigilar su cumplimiento; de conformidad con lo previsto en la normativa que trata sobre los Principios de un Buen Gobierno Corporativo.

El comité cuenta con un reglamento que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades

Artículo 18.- Comité de Ética

Supervisar y vigilar el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Banco y actuará acorde a lo establecido en su reglamento, en cuanto a sus funciones y responsabilidades.

Artículo 19.- Oficial de Cumplimiento

Forma parte de la Alta Gerencia, cuenta con la calificación emitida por el Organismo de Control y es responsable de asegurar la ejecución de los lineamientos definidos en materia de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.

Artículo 20.- Comité de Cumplimiento

Responsable de proponer al Directorio, políticas generales para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo y apoyar en las recomendaciones al Oficial de Cumplimiento sobre las políticas en Prevención de Lavado de Activos. Además, actuará acorde a lo establecido en su reglamento.

Artículo 21.- Comité de Administración Integral de Riesgos

Órgano asesor del Directorio y de la Presidencia Ejecutiva, responsable de evaluar y proponer estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral de riesgos. El comité actuará acorde a lo establecido en su reglamento.

Artículo 22.- Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

Su objetivo será recomendar al Directorio del Banco, las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora en cumplimiento de la aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo. El comité actuará acorde a lo establecido en su reglamento.

CAPÍTULO 8 ORGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 23.- Auditor Externo

El Auditor externo será elegido por la Junta General de Accionistas para periodos de un año y podrá ser designado sucesivamente, hasta por cinco periodos consecutivos. Deberá contar con la calificación emitida por la Superintendencia de Bancos. Sus funciones serán las establecidas en la normativa legal vigente.

CAPÍTULO 9 NORMAS Y DISPOSICIONES DE ETICA y CONDUCTA

Artículo 24.- Reglamento Interno de Trabajo

El Directorio de Banco del Pacífico S.A. en uso de las atribuciones legales vigentes ha establecido el Reglamento Interno de Trabajo, que tiene como objetivo garantizar y regular el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales y contractuales de todo el personal, en un ambiente de respeto, cordialidad y colaboración; así como promover el cabal cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores para la justa exigencia de derechos.

Por ello, las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo deberán ser observadas y cumplidas por todos los trabajadores del Banco, desde el primer día de labores.

En el Reglamento Interno de Trabajo se encuentran determinados los tipos de faltas y las sanciones que se aplicarán por el incumplimiento de sus disposiciones.

Sin perjuicio de las actualizaciones que se realicen al Reglamento Interno de Trabajo, se considerarán expresamente incorporadas al mismo las disposiciones del Código de Trabajo y cualquier ley de protección social que se encuentren vigentes.

Artículo 25.- Código de Ética y Conducta

El Banco cuenta con el Código de Ética y Conducta con un conjunto de normas de conducta respaldadas por valores organizaciones y principios de actuación, que constituyen un marco teórico-práctico.

Las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta serán aplicadas en el Grupo Financiero Banco del Pacífico, por tal razón, la subsidiaria considerará las disposiciones emitidas por el Banco para la elaboración de su propio Código.

El Código de Ética y Conducta será de aplicación obligatoria para los Accionistas, Miembros del Directorio, Representante Legal y colaboradores del GFBP, estos están comprometidos a hacerlas extensivas en sus relaciones con terceros

independientes a la institución en todos los actos que pudiera afectar la buena imagen institucional.

El Código de Ética y Conducta será establecido por el Comité de Ética y aprobado por el Directorio conforme lo establecido en la normativa interna vigente. El Comité de Ética será responsable de, entre otros, determinar las medidas sancionadoras por los incumplimientos de las disposiciones del Código de Ética y Conducta y definir el proceso para dicho efecto. Cuando estos incumplimientos estén relacionados con la normativa de “Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo”, será el Directorio quien deberá establecer y disponer las sanciones internas por inobservancias a las disposiciones vigentes sobre prevención de lavado de activos y financiamientos de delitos, como el terrorismo; sin perjuicio de las acciones legales que correspondan a los entes de control y más organismos competentes que demanden su competencia según sea el caso, sobre la base del informe propuesto por el Comité de Cumplimiento.

Artículo 26.- Política Antisoborno

El Banco procederá conforme a sus políticas de prevención de sobornos.

Artículo 27.- Política Anticorrupción

La Política Anticorrupción establece principios de conducta prevaleciendo la ética con los grupos de interés, prohibiendo cualquier forma de corrupción.

CAPÍTULO 10 PLAN DE SUCESIÓN

Artículo 28.- Plan de Sucesión

El plan de Sucesión se entiende como el proceso de definir los cargos claves de la organización, con el fin de identificar y desarrollar a las potenciales personas que podrían cubrir dichos cargos, en el corto, mediano o largo plazo. La planificación de sucesión tiene dos objetivos principales; el primero es proporcionar a los colaboradores un desarrollo profesional dentro del Banco y, el segundo, garantizar que se cubren las necesidades de personal, asegurando con ello la continuidad del negocio.

Las políticas definidas por el Banco para el Plan de Sucesión constan en el **Manual de Políticas para Plan de Carrera y Sucesión**.

CAPÍTULO 11 REVELACIÓN DE INFORMACIÓN, RENDICION DE CUENTAS Y MECANISMOS APROPIADOS PARA CADA GRUPO DE INTERÉS.

Artículo 29.- Grupos de Interés

Para el Banco sus grupos de interés son todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas con la institución e influyen en las actividades propias del negocio.

El Banco reconoce que cada grupo de interés forma parte esencial en sus procesos productivos, afectando positiva o negativamente en el negocio y sus operaciones; por lo cual, ha determinado canales de diálogos para cada uno de ellos, mismos que se detallan en el presente Código. **(Ver Anexo #1)**

Artículo 30.- Mecanismos de Rendición de Cuentas

El Banco definirá las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno de la organización, por parte de los grupos de interés, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde.

La rendición de cuentas deberá enunciar con claridad, al menos, los aspectos dispuestos en el capítulo de Principios de un Buen Gobierno Corporativo de la norma legal vigente.

Artículo 31.- Sistema de Información y Difusión al Accionista

Uno de los grupos de interés de Banco del Pacífico S.A. lo constituye su Accionista, para el cual se definirán políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer la Junta General de Accionistas (JGA) para la toma decisiones.

El contenido de los reportes a presentarse a la Junta General de Accionistas serán los determinados en la Ley, normativa interna y, los dispuestos por la JGA y el Directorio del Banco.

Artículo 32.- Informe e Indicadores de Gobierno Corporativo

Con el fin de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea, el Banco publicará en su página web la información contenida en el Anexo No. 1 de la normativa legal que trata sobre los Principios de un Buen Gobierno Corporativo.

En la misma normativa legal referida en este artículo se incluye el Anexo No. 2 que se refiere al “Informe de Gobierno Corporativo” que el Directorio debe presentar a la Junta General de Accionistas.

Este Informe es aprobado por el Directorio y conocido en JGA y contiene información correspondiente al ejercicio económico terminado el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

CAPÍTULO 12 DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33.- Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Los órganos de control interno del Banco velarán por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Gobierno Corporativo en los asuntos de su competencia particular.

Es responsabilidad del Directorio velar por el mantenimiento y cumplimiento de los principios de un Buen Gobierno Corporativo, para lo cual se apoyará en el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, quien tendrá entre sus funciones este seguimiento.

Artículo 34.- Difusión del Código de Gobierno Corporativo

El presente Código de Gobierno Corporativo deberá estar puesto a disposición de los Grupos de Interés en la página web de Banco del Pacífico S.A., e internamente en la Intranet, sin perjuicio de otros mecanismos de difusión que se consideren pertinentes, con el fin de asegurar su conocimiento y aplicación.

ANEXO # 1**CANALES DE DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERES**

El Banco ha determinado, como mínimo, los siguientes canales de diálogos con los grupos de interés:

- **Accionistas:**
 - Portal web de Banco del Pacífico: Publicación permanente de boletines financieros mediante la página oficial de la Institución.
 - Informe anual: Presentado en la Junta General de Accionistas sobre la gestión realizada por la Institución.
 - Protocolo mensual de información: Se refiere a la información financiera, de gestión de riesgos entre otros.

- **Colaboradores:**
 - Intranet: Plataforma digital, cuyo objetivo es poner a disposición de los colaboradores archivos, procesos, formularios e información permanente sobre actividades relevantes que se estén ejecutando.
 - Broadcast: Canal formal masivo para la difusión de contenidos organizacionales.
 - Whatsapp Institucional: Mensajería instantánea de lectura rápida, que llega de manera eficaz incluyendo el personal del front office y facilita la socialización de comunicados fuera de la jornada laboral, si llegase a ser necesario.
 - Cartelera Digital BdP: Canal interactivo para videos institucionales, informativos, educacionales y temas relevantes para nuestros clientes internos.
 - Teams: Canal de comunicación de doble vía que, posibilita la interacción con grupos específicos de manera remota.

Otros medios o fuentes de información

- Portal web Banco del Pacífico: Contiene información acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.
- Capacitaciones: Proceso mediante el cual los colaboradores adquieren conocimientos, herramientas y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir respectivamente con el trabajo que se les encomienda.
- Buzón de ética: Canal permanente para notificar incumplimientos o denuncias fundamentadas de actos que vayan en contra del Código de Ética y Conducta.
- Participación en comités: Representación bimensual y cuatrimestral en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Comité de Ética.

- **Clientes y Usuarios:**
 - Portal web de Banco del Pacífico: Contiene información permanente acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.
 - Estados de cuenta: Se informa cada mes sobre el estado de su relación con el Banco y la oferta de productos y servicios.
 - Campañas publicitarias: Se realiza comunicación informativa, promocional, educativa, entre otros, sobre los productos y servicios del Banco. Se utiliza los siguientes medios para comunicar: Emails, redes sociales, medios ATL (Radio, TV, diarios, vía pública, etc) mensaje SMS, publicidad en agencias y otros medios de comunicación
 - Encuestas: Servicio contratado para conocer las necesidades de los clientes y medir su nivel de satisfacción.
 - Servicio al Cliente. - De lunes a viernes en horario laborable atención personalizada y gestión ágil de requerimientos.
 - Estudios y encuestas. - Estudios de factibilidad y reputación. Enfocados en calidad de servicio según requerimientos de área de gestión.
 - Correo electrónico, contact center, redes sociales, y Agente virtual Sophi, mensajes sms, notificaciones push y cartelera digital con atención acorde a horarios establecidos.
 - Talleres de Diálogo. – Reuniones, encuestas y entrevistas donde se revisan los asuntos materiales de la Institución.

- **Proveedores:**
 - Talleres de diálogo: Reuniones, encuestas y entrevistas donde se revisan los asuntos materiales de la Institución.
 - Comunicación telefónica, correos y reuniones: Para realizar consultas sobre los servicios y bienes contratados.

- **Organismos Gubernamentales y otros grupos externos:**
 - Correo electrónico: Publicación de estados financieros mensuales. Envío y recepción de oficios sobre el cumplimiento de disposiciones de los Organismos de Control. **(reuniones y visitas insitu).**

- **Medios de comunicación:**
 - Portal web de Banco del Pacífico: Contiene información acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.
 - Entrevistas: requerimiento de información de asuntos relevantes de la institución.
 - Correo electrónicos y llamadas: conocer información relevante de la institución.

- **Competencia**
 - Portal web de Banco del Pacífico: Publicación permanente de boletines financieros mediante la página oficial de la Institución.
 - Correos, redes sociales y medios de comunicación en general.

- **Comunidad:**
 - Reuniones con organizaciones sin fines de lucro donde se intercambia información y se desarrollan programas en beneficio de la comunidad
 - Reportes periódicos: Publicación de estados financieros mensuales.
 - Comunicación a través de correo electrónico, redes sociales y otras plataformas digitales.
 - Talleres de diálogo: Reuniones, encuestas y entrevistas donde se revisan los asuntos materiales de la Institución.