

## ÍNDICE

1. Objetivo .....	3
2. Visión, Misión, Valores, Principios y Marco de Actuación de la Sociedad.....	3
2.1. Visión.....	3
2.2. Misión .....	3
2.3. Valores .....	3
2.4. Principios.....	5
2.5. Identificación y marco de actuación de la sociedad .....	6
3. Junta General de Accionistas.....	6
3.1. Estructura.....	6
3.2. Funcionamiento.....	7
3.3. Roles y Responsabilidades.....	9
4. Sindicatura.....	10
4.1 Estructura .....	10
4.2 Funciones .....	11
4.3 Roles y Responsabilidades.....	11
5. Directorio .....	11
5.1 Estructura .....	11
5.2 Requisitos.....	12
5.3 Restricciones.....	12
5.4 Funcionamiento.....	13
5.5 Roles y Responsabilidades.....	15
6. Comités de Directorio .....	17
6.1 Comité Directivo .....	17
6.2 Comité de Gobierno Corporativo .....	18
6.3 Comité de Auditoría .....	18
6.4 Comité de Gestión Integral de Riesgos .....	19
6.5 Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés .....	20
6.6 Funcionamiento de los Comités del Directorio .....	21
7. Administración.....	21
7.1 Vicepresidente Ejecutivo.....	21
7.2 Unidad de Auditoría Interna .....	22
7.3 Unidad de Prevención y Cumplimiento.....	23
8. Comités de Administración.....	23

8.1 Comité Nacional de Planificación Estratégica .....	23
8.2 Comité Nacional de Riesgo Operativo .....	23
8.3 Comité de Activos y Pasivos (ALCO) .....	24
8.4 Comité Nacional de Créditos .....	24
8.5 Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y DP) .....	24
8.6 Comité de Coeficiente de Adecuación Patrimonial.....	25
8.7 Comité de Alertas Tempranas .....	25
8.8 Comité de la Unidad de Créditos Especiales.....	26
8.9 Funcionamiento de los Comités de Administración .....	26
9. Grupos de Interés.....	26
10. Derechos del Consumidor Financiero.....	26
10.1 Promoción de educación financiera.....	27
10.2. Principio rector para publicidad.....	27
11. Democratización de los Servicios Financieros.....	27
12. Políticas .....	28
12.1 Conducta ética .....	28
12.2 Conflicto de interés .....	28
12.3 Manejo de la información.....	28
12.4 Responsabilidad Social Empresarial .....	28
13. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.....	29
14. Vigencia y Actualización.....	29
15. Control de cambios .....	29

PROPIEDAD BANCO BISA S.A.

## 1. Objetivo

El presente Código de Gobierno Corporativo tendrá por objetivo dar a conocer la estructura de Gobierno Corporativo del Banco BISA S.A., empresa que forma parte del Grupo Financiero BISA, así como para regular su funcionamiento y presentar las prácticas relacionadas con esta materia, que han sido adoptadas de acuerdo con la normativa boliviana vigente.

Las prácticas de Gobierno Corporativo del Banco BISA S.A. estarán orientadas a velar por una adecuada actuación en el mercado, brindar información suficiente y oportuna, promover el trato igualitario de los accionistas, respetando los derechos de éstos y de los demás grupos de interés, para fortalecer la dirección superior y control de la sociedad.

## 2. Visión, Misión, Valores, Principios y Marco de Actuación de la Sociedad

### 2.1. Visión

Ser la opción preferida para satisfacer las necesidades financieras en Bolivia.

### 2.2. Misión

Simplificar la vida de nuestros clientes, transformando e innovando servicios y productos financieros y generando valor para nuestros grupos de interés.

### 2.3. Valores

#### Calidad

La rentabilidad del Banco BISA S.A. estará fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen. Se esperará de todos los empleados la búsqueda incansable de oportunidades de negocios y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

El modelo de gestión del Banco estará basado en sólidos criterios de planificación, innovación, flexibilidad y riguroso control administrativo; arraigado en preceptos de alta eficiencia, transparencia y una respuesta ágil a las demandas del mercado. El Banco trabajará sistemáticamente en el mejoramiento de sus procesos internos; en la capacitación permanente de sus recursos humanos; en la innovación tecnológica; y en la construcción de soluciones a la medida de sus clientes.

#### Prudencia

La sostenibilidad del Banco BISA S.A. dependerá de la responsabilidad con que se tomen las decisiones. Se esperará de todos los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores iniciativa y una conducta proactiva para la toma de decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores asumirán la responsabilidad por la honesta administración de los bienes del Banco BISA S.A. que se encuentran bajo su tutela, dando cuenta de las decisiones adoptadas según las normas vigentes y aplicables, respondiendo por los resultados que involucren el desempeño de subordinados o que influyan en el ambiente organizacional.

### **Compromiso**

El valor central del Banco BISA S.A. será el compromiso con sus clientes. Se esperará que los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos; para así entregar valor a los clientes (internos y externos).

La cultura empresarial del Banco BISA S.A. entenderá la excelencia en servicios como una meta siempre perfectible, que combina el respaldo y solidez del Grupo Financiero BISA; la entrega oportuna y efectiva de la más completa gama de productos y servicios del mercado; soluciones tecnológicas de avanzada; y una actitud corporativa de verdadera empatía y conexión con el cliente. En este sentido, Banco BISA S.A., a través de cada director, ejecutivo, trabajador y colaborador, se colocará en sintonía con las necesidades de los clientes, para prestarles la atención con excepcional calidad y calidez.

### **Coordinación**

El trabajo en equipo será un principio básico en el Banco BISA S.A. Se esperará que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formas y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos sus miembros, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

El desarrollo de las individualidades al servicio de las capacidades grupales concebirá las soluciones que permitirán al Banco BISA S.A. optimizar su desempeño. La cooperación es la principal herramienta al trabajar unidos. Para lograr un buen rendimiento será necesario trabajar unidos. El trabajo en equipo y espíritu de cooperación del Banco BISA S.A. estará enfocado hacia los clientes.

### **Integridad**

La independencia de criterio se mantendrá evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas; cuidando una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco BISA S.A.; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente.

Cualquier intento de influencia contraria a las normas y a las buenas costumbres deberá ser rechazado; en ningún caso, se permitirá que los clientes tengan motivo para creer que se hallan obligados a realizar un pago adicional al establecido.

Para proteger de rumores que pudiesen mermar nuestro buen nombre, como funcionarios del Banco BISA S.A., los directores, ejecutivos, empleados y colaboradores deberán velar por su conducta personal en el ámbito social.

### **Innovación**

La innovación es el esfuerzo permanente para la creación de nuevos productos y mejora de los servicios y modelos de negocios, fomentando la creatividad y la investigación, impulsando el potencial creativo y emprendedor de nuestro equipo de trabajo, a través de la formación continua, para desarrollar soluciones que simplifiquen la vida de nuestros clientes y usuarios y así contribuir al desarrollo de nuestra sociedad.

### 2.4. Principios

#### **Trato equitativo**

Banco BISA S.A. velará por sus legítimos intereses y los de sus clientes, reconociendo en la normativa vigente, la fuente principal para determinar acciones con referencia a la tarea de control y supervisión. Considerando y evaluando con objetividad toda la información pertinente; utilizando los bienes bajo nuestra tutela, exclusivamente para cumplir el cometido para el cual hubiesen sido adquiridos.

Banco BISA S.A. debe proporcionar un trato igualitario a todos los accionistas que se encuentren en las mismas condiciones, por lo tanto, es perfectamente legítimo establecer diferencias en las prácticas o formas de relacionamiento con la sociedad por parte de accionistas en distintas condiciones, siempre que éstas no supongan el uso de información privilegiada.

#### **Transparencia**

La información disponible, escrita, verbal o digital, en el Banco se empleará con el fin específico para el cual fue desarrollada. Bajo ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por el Banco BISA S.A. Velará así por el correcto uso de toda información, de acuerdo con los fines y objetivos trazados en el trabajo, y en las normas del Banco; evitando la figuración o el beneficio estrictamente personal. De acuerdo con lo anterior, se garantizará que toda información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros, sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones para todas.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores serán responsables por el contenido de la información que emana de ellos, en el ejercicio de sus funciones.

#### **No discriminación**

Independientemente de su nivel jerárquico y condición laboral todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de: color, sexo, religión, nacionalidad, idioma, origen social, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política u otra razón que menoscabe el libre ejercicio de los derechos de toda persona.

#### **Profesionalidad**

Cada persona tendrá derecho a su buen nombre, por lo que directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores deberán ser prudentes en expresar juicios y en el manejo de la información; respetando el derecho a la libertad de opinión.

Las sanciones denigrantes contra las personas serán evitadas, al igual que cualquier forma de acoso en el ejercicio de nuestras funciones.

Las comunicaciones internas y externas recibidas que revistan el carácter reservado serán confidenciales.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores se mantendrán permanentemente actualizados para permanecer a la vanguardia en las actividades que desempeñan. Trabajarán honestamente en un ambiente que privilegia la palabra empeñada, la buena fe y el respeto mutuo, actuando con ética, disciplina, dedicación, y siempre orientados al cliente. Estimularán la utilización, en todos los aspectos, de las nuevas tecnologías y fomentarán respuestas dinámicas a las diferentes demandas del mercado.

### **Responsabilidad Social Empresarial**

Banco BISA S.A., como empresa parte del Grupo Financiero BISA, concederá especial atención a la construcción de una relación positiva y constructiva con todos los grupos de interés con los que se relaciona y asume el reto de la Responsabilidad Social Empresarial como uno de los pilares más sólidos de su filosofía empresarial. De esta manera respetará las leyes, normas y regulaciones que rigen tanto las actividades específicas del Banco BISA S.A. como las actividades económicas, comerciales, financieras y medio ambientales del país en su conjunto. También, Banco BISA S.A. es consciente y cumple con todas las obligaciones emergentes de la legislación social y laboral.

### **2.5. Identificación y marco de actuación de la sociedad**

Mediante escritura pública No. 73 de 27 de abril de 1963 otorgada ante el Notario de Fe Pública Mario Vásquez Uría y la Resolución No. 141/63 del 20 de marzo de 1963 de la Superintendencia de Bancos, actualmente Autoridad de Supervisión Financiera – ASFI, se constituyó con la anterior razón social de Banco Industrial S.A. - BISA, como persona jurídica de derecho privado y se autorizó su funcionamiento.

La Sociedad fue inscrita en el Registro General de Comercio bajo la matrícula No. 7-3454-1 (actualmente con el No.12856), en virtud de la Resolución Administrativa No. 166 SB de fecha 30 de noviembre de 1978; habiendo cambiado su denominación a Banco BISA S.A., en virtud de la Resolución Administrativa SB No.61/1997 de 24 de junio de 1997 emitida por la ex Superintendencia de Banco y Entidades Financieras que resuelve aprobar la modificación de Estatutos del Banco y el correspondiente cambio de razón social a BANCO BISA S.A.

Banco BISA S.A., tipo Banco Múltiple, es una sociedad anónima de acciones nominativas con domicilio en Bolivia regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI (en adelante ASFI), que tiene por objeto la realización de todas las actividades y operaciones de intermediación financiera y de servicios autorizados por la Ley de Servicios Financieros, el Código de Comercio y demás disposiciones legales vigentes.

De acuerdo con la Ley de Servicios Financieros Nro.393, Banco BISA S.A no podrá poseer acciones en la sociedad controladora que se constituya, ni podrá ser accionista de otras empresas subsidiarias del Grupo Financiero BISA.

### **3. Junta General de Accionistas**

#### **3.1. Estructura**

La nómina de los principales accionistas del Banco BISA S.A. se encontrará a disposición del público en la página web [www.bisa.com](http://www.bisa.com) y el Libro de Registro de Accionistas a cargo del Tenedor del Libro se encuentra en las oficinas de Av. 16 de julio No.1628, Edificio “BISA” de la ciudad de La Paz – Bolivia.

La Junta General de Accionistas representa la voluntad social de los accionistas y es el máximo órgano de gobierno del Banco BISA S.A. y el Presidente del Directorio la presidirá.

En la página web del Banco BISA S.A. los accionistas y el público en general podrán obtener información sobre materias de su interés relacionadas con la sociedad.

Toda transferencia de acciones se comunicará a la ASFI para su anotación en el registro respectivo.

Independientemente de la declaración jurada de origen de fondos, el accionista que posea una participación accionaria directa o indirecta mayor al cinco por ciento (5%) del capital del Banco BISA S.A., con la adquisición de las acciones, deberá presentar a la ASFI su declaración patrimonial jurada, de acuerdo con la reglamentación vigente.

### 3.2. Funcionamiento

#### **Convocatoria a Juntas Generales de Accionistas**

Las convocatorias a las Juntas Generales de Accionistas indicarán la clase de junta de la que se trate -Ordinaria o Extraordinaria-, el lugar, día y hora de celebración, el orden del día y los requisitos a cumplirse por los accionistas para su asistencia a la reunión ya sea personalmente o a través de apoderado, con facultad expresa para asistir a la respectiva Junta.

Los accionistas no podrán ser representados por los directores, síndicos, auditores internos, ejecutivos y demás funcionarios del Banco.

La convocatoria se publicará de acuerdo con las formalidades y plazo previsto por los Arts. 288 y 289 del Código de Comercio y disposiciones vigentes reglamentarias.

Además, la sociedad publicará en su página web el lugar, día, hora de celebración, clase de junta, orden del día y requisitos que deben cumplir los accionistas para asistir representados.

#### **Derecho a convocar**

El Directorio o el Síndico convocará a Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas en los casos previstos legalmente y en los Estatutos Sociales del Banco o cuando a criterio de cualquiera de estos resulte necesario.

Los accionistas que representan por lo menos el veinte por ciento (20%) del capital social pagado tendrán derecho a solicitar por escrito, en cualquier tiempo, la convocatoria a la Junta General de Accionistas para tratar solamente los asuntos indicados en su petitorio. Este derecho podrá también ser ejercido por el titular de una sola acción en los casos previstos en el Art.291 del Código de Comercio.

El Síndico tendrá derecho a convocar a Juntas Extraordinarias cuando lo juzgue conveniente y a Juntas Ordinarias y Especiales, cuando omita hacerlo el Directorio.

#### **Orden del día**

Todos aquellos que tienen derecho a convocar a Juntas Generales de Accionistas también podrán pedir la inclusión de determinados asuntos en el orden del día, según lo establecido en el Código de Comercio, los Estatutos Sociales del Banco y este Código.

El orden del día de la respectiva Junta General de Accionistas deberá consignar los asuntos concretos a considerarse según la competencia, sea Ordinaria o Extraordinaria, usando términos precisos, ciertos y claros para determinar la agenda, evitando inducir a los accionistas a confusión, bajo pena de nulidad según los Estatutos Sociales. Asimismo, en las Juntas Generales de Accionistas no se podrá tratar ningún otro asunto que no estuviere comprendido en el orden del día, salvo lo ordenado en el Art.299 del Código de Comercio y la elección de los accionistas para firmar el acta.

Los accionistas que representan por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital social pagado, en cualquier momento, tendrán derecho a solicitar por escrito al Presidente del Directorio, a tiempo de

pedir la convocatoria a la Junta General de Accionistas, se traten solamente los asuntos indicados en su petitorio, dentro de un límite razonable y siempre que los asuntos a tratar:

- Se encuentren previstos legal y estatutariamente,
- Sean de interés y beneficio de la Sociedad,
- En ejercicio de sus derechos como accionistas minoritarios,
- Sean propios de la competencia legal o estatutaria según la clase de Junta General solicitada y,
- No hubieran sido asuntos o temas ya resueltos en una Junta anterior.

Recibido el petitorio por el Presidente del Directorio, instruirá que en la próxima sesión de Directorio, según la agenda anual, se incorpore al orden del día la consideración de esta solicitud de convocatoria; en su caso, si procede se convocará a la respectiva Junta General de Accionistas para que trate los asuntos que legal y estatutariamente correspondan según el plazo necesario y prudente que acuerde el Directorio y lo establecido en el Art. 288 del Código de Comercio.

El titular de una sola acción que, en atención a los casos previstos en el Art.291 del Código de Comercio, solicite por escrito convocar a una Junta General Ordinaria de Accionistas, deberá pedir que el orden del día comprenda solo los asuntos descritos en el Art.285 del Código de Comercio y cualquier otro que corresponda legalmente a su calidad de accionista y porcentaje accionario. En tales casos, de recibida esta solicitud del titular de una acción, el Presidente del Directorio deberá convocar a esta Junta dentro el plazo máximo de treinta (30) días, a partir de la fecha de recepción de la respectiva carta.

En caso de que el Directorio, considere que no corresponde convocar a Juntas Generales de Accionistas y/o incluir en el orden del día los asuntos propuestos, deberá responder por escrito a aquellos accionistas minoritarios solicitantes, dentro el plazo de treinta (30) días de recibido tal petitorio, fundamentando las razones legales y estatutarias válidas de su determinación.

El Vicepresidente Ejecutivo será el responsable de instruir a la Administración publiquen las convocatorias a las Juntas Generales de Accionistas con el orden del día, cuyo contenido deberá sujetarse a lo establecido en el Código de Comercio, los Estatutos Sociales y en el presente Código de Gobierno Corporativo y/o en su caso, de que se notifique con la carta de respuesta del Directorio a los accionistas de tales solicitudes.

Todos los directores y el Vicepresidente Ejecutivo deberán en su caso cumplir con todas las obligaciones y procedimientos antes indicados, bajo pena de responsabilidad, de conformidad con el Art. 323 del Código de Comercio.

### **Presidencia de las Juntas Generales de Accionistas**

Las Juntas Generales serán presididas por el Presidente del Directorio y en ausencia de éste por el Vicepresidente del Directorio. En caso de ausencia de ellos, presidirá la Junta el miembro del Directorio que designe la sala y en ausencia de los miembros del Directorio, será el accionista propietario o representante del mayor número de acciones presente, quien presida la Junta.

### **Quórum**

El quórum de las Juntas Generales Ordinarias se establecerá, en primera convocatoria, con el número de acciones que representen más del cincuenta por ciento del capital pagado; en segunda convocatoria, con el número de acciones que representen no menos de una tercera parte del capital pagado.



El quórum de las Juntas Generales Extraordinarias se establecerá, en primera convocatoria, con el número de acciones que representen cuando menos dos terceras partes del capital pagado; en segunda convocatoria, con la presencia de acciones que representen más de la mitad del capital pagado.

### **Desarrollo de las Juntas Generales**

Los asuntos para someterse a consideración y resolución de las Juntas Generales serán consignados en el orden del día por quien realice la convocatoria.

El Síndico podrá oportunamente incluir en el orden del día de la Junta General los asuntos que estime correspondan.

En consideración a que el Banco BISA S.A. es una sociedad anónima, cada acción conferirá derecho a un voto en las Juntas Generales de Accionistas.

Las resoluciones de las Juntas Generales Ordinarias y las de las Extraordinarias se adoptarán conforme lo regulado por los Estatutos por mayoría absoluta de votos de las acciones presentes o representadas y serán de obligatorio cumplimiento para los accionistas, incluso para los accionistas ausentes o disidentes.

Un resumen o extracto de los acuerdos adoptados por las Juntas Generales que constituyan hechos relevantes serán publicados en la página web de la sociedad.

Las deliberaciones y acuerdos de las Juntas Generales se registrarán en actas por el Secretario de la Junta, que es el Vicepresidente Ejecutivo del Banco, quien será responsable de la integridad y fidelidad de la información del Libro de Actas. De la misma forma, se resguardarán los documentos, informes y demás antecedentes que se tuvieron en consideración para adoptar los acuerdos durante las Juntas Generales.

Las actas serán firmadas por el Presidente de la Junta General y el Secretario de la Junta General, juntamente con dos accionistas designados por la Junta General.

Cualquier accionista o persona que acredite su interés legítimo podrá solicitar, por escrito, al Secretario de la Junta General de Accionistas que corresponda, a su costa, copia legalizada del acta respectiva extendida ante un Notario de Fe Pública. El Secretario, previa autorización del Presidente de la Junta, instruirá al Vicepresidente Ejecutivo para que se proceda a entregar lo solicitado.

### **3.3. Roles y Responsabilidades**

La Junta General de Accionistas es el organismo máximo de la sociedad que representa la “voluntad social” y tendrá las más amplias facultades para resolver los asuntos sometidos a su consideración, los cuales estarán alineados con lo establecido en las escrituras de constitución y modificación social, los Estatutos, las normas reglamentarias emitidas por ASFI, el Código de Comercio y la demás normativa vigente y aplicable.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente aplicable, las principales responsabilidades de la Junta Ordinaria de Accionistas serán las siguientes:

- Asegurar la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- Considerar y resolver sobre la memoria anual e informe de los síndicos, el balance general y el estado de resultados y todo otro asunto relativo a la gestión de la sociedad;

- Considerar y resolver sobre la distribución de las utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas;
- Determinar el número de los directores, nombrarlos y removerlos, así como fijar su remuneración;
- Nombrar, remover y fijar la remuneración de los síndicos;
- Considerar y resolver sobre las responsabilidades de los directores y síndicos, si las hubiere;
- Considerar y resolver sobre todos los asuntos que resulten de la aplicación de la normativa vigente o aquellos que el Directorio presente para su conocimiento;

Las principales responsabilidades de la Junta General Extraordinaria de Accionistas serán las siguientes:

- Modificar los estatutos;
- Emitir nuevas acciones, bonos o debentures;
- Aumentar el capital autorizado, el suscrito y pagado, así como reducir el capital social;
- Disolver de forma anticipada la sociedad o decidir su prórroga, transformación o fusión; nombramiento, remoción y retribución de liquidadores;
- Otros que la ley, la escritura social o los estatutos señalen;
- Otros asuntos que no sean de competencia de las juntas ordinarias.

Banco BISA S.A. velará por el respeto a los derechos de sus accionistas, entre los que se encuentran:

- Trato igualitario.
- Participación y votación en las Juntas Generales de Accionistas.
- Participación de los accionistas de decisiones en materia de gobierno corporativo como la elección y revocación de los directores.
- Participación en las utilidades.
- Acceso a la información relevante y sustantiva en forma periódica, según lo determine la Junta General de Accionistas.
- Negociar sus acciones libremente, dentro del marco del respeto a los requisitos establecidos por la Ley de Servicios Financieros.

En general, todos los derechos reconocidos en el artículo 18 de los Estatutos Sociales del Banco.

#### 4. Sindicatura

##### 4.1 Estructura

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, la Junta General de Accionistas designará a uno o dos Síndicos titulares y reportará la designación a la ASFI dentro de los diez días siguientes a la fecha de la designación.

En caso de que la Junta General Ordinaria de Accionistas elija dos (2) síndicos titulares, ambos actuarán como cuerpo colegiado como "Comisión Fiscalizadora", que se reunirá obligatoriamente dos (2) veces por año y en toda oportunidad en que cualquiera de sus miembros lo solicite, debiendo llevar un Libro de Registro de Actas y cumplir todas las obligaciones establecidas en los Estatutos Sociales del Banco.

Para ser Síndico no se requerirá ser accionista, debe tener capacidad para ejercer el comercio y no estar comprendido dentro del régimen de impedimentos y prohibiciones previsto en los Estatutos Internos de la sociedad y en la legislación vigente. Los datos de contacto del Síndico se encontrarán publicados en la página web de la sociedad.

### 4.2 Funciones

El Síndico asistirá a las Juntas Generales de Accionistas y a las sesiones de Directorio con derecho a voz, pero sin derecho a voto. La sindicatura es la instancia a cargo de la fiscalización interna que responde directamente a la Junta General de Accionistas.

El Síndico prestará caución calificada ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero –ASFI, equivalente a veinticuatro (24) meses del sueldo total más alto pagado en el Banco, sin considerar descuentos de Ley.

### 4.3 Roles y Responsabilidades

Las principales responsabilidades del Síndico serán las siguientes:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos que la normativa vigente y los Estatutos Sociales señalen para la convocatoria a las Juntas Generales de Accionistas.
- Fiscalizar a la administración de la sociedad, sin intervenir en la gestión administrativa.
- Examinar los libros, documentos, estados de cuenta y practicar arquezos y verificación de valores y otros, toda vez que lo juzgue conveniente. Además, podrá exigir la elaboración de balances de comprobación.
- Verificar la constitución de fianza para el ejercicio de cargo de Director, informando a la Junta General de Accionistas sobre irregularidades, sin perjuicio de adoptar las medidas correctivas necesarias.
- Revisar el balance general y los estados de resultados, debiendo presentar informe escrito a la Junta General Ordinaria, dictaminando el contenido de los mismos y de la Memoria Anual.
- Exigir el cumplimiento de las leyes, estatutos, reglamentos y resoluciones de la Junta General, por parte de los órganos sociales, conocer los informes de auditoría y en su caso, contratar la realización de auditorías externas, previa autorización de la Junta General.
- Supervigilar la liquidación de la sociedad.
- Recibir las denuncias que presenten por escrito los accionistas e informar a la Junta sobre las investigaciones que al respecto realice, juntamente con sus conclusiones y sugerencias.
- Presentar a los accionistas, el informe de su gestión y recomendaciones sobre la aprobación de los Estados Financieros y la Memoria Anual.
- Todas las demás señaladas en el artículo 72 de los Estatutos Sociales del Banco.

## 5. Directorio

### 5.1 Estructura

El Directorio del Banco BISA S.A. está compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de diez directores titulares y el número de directores suplentes que se determine por la Junta General Ordinaria de Accionistas, quienes durarán en sus cargos un año; al menos uno de sus miembros no deberá haber tenido intervención directa en la gestión del Banco en los dos últimos años, de la gestión en que sea nombrado.

El Directorio deberá contar con un número adecuado de Directores Independientes. Se considerará director independiente, al director que: no haya mantenido por al menos doce (12) meses antes de su postulación al cargo, vínculo económico con el Banco BISA S.A. o el grupo, o vínculo de parentesco hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad con directores, ejecutivos principales o funcionarios de la sociedad o del Grupo Financiero BISA o que no esté asociado a una compañía que sea asesora o consultora del Banco o de las empresas del grupo o con un cliente o proveedor significativo del Banco o de las empresas del Grupo. Durante el ejercicio de su cargo como director

el único vínculo económico que podrá mantener con el Banco será la remuneración que reciba por el desempeño como director del Banco BISA S.A.

El Directorio elegirá un Presidente, un Vicepresidente y un Director Secretario.

Banco BISA S.A. dispondrá que los directores cuenten con un mínimo de tiempo suficiente para asistir a las sesiones ordinarias o extraordinarias del Directorio, de los comités que éstos integren y analizar la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Los directores serán remunerados por el ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo que determine anualmente la Junta General de Accionistas.

La composición del Directorio se encontrará disponible en la página web [www.bisa.com](http://www.bisa.com).

El proceso de selección y elección de directores se realizará de acuerdo con el procedimiento de selección y propuesta de directores de Banco BISA S.A. establecido en el Manual de Políticas para un Buen Gobierno Corporativo y la elección será puesta en conocimiento de la ASFI dentro de los diez (10) días de producida.

### 5.2 Requisitos

Banco BISA S.A. establece los siguientes requisitos o condiciones para sus directores, sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente:

- Cualificación, prestigio profesional, experiencia, reconocida ética, reputación, buena imagen pública y honorabilidad probada.
- Edad mínima para ser director de treinta y cinco (35) años.
- No desempeñar cargos o funciones de representación, dirección o asesoramiento en empresas competidoras o el desempeño de esos mismos cargos o funciones en sociedades que ostenten una posición de dominio o control en empresas competidoras.
- No podrán poseer la condición de miembros del Directorio quienes, por sí o por interpósita persona, desempeñen cargos en empresas que sean clientes o proveedores habituales de bienes y servicios de Banco BISA S.A., sean representantes de dichas entidades o estén vinculados a ellas, siempre que esta condición pueda suscitar un conflicto de interés con los del Banco. Se exceptúan las entidades financieras en su condición de proveedores de servicios financieros a la Sociedad Controladora del Grupo BISA S.A.
- No estar incurso, directa o indirectamente, en un procedimiento judicial, que a juicio del Directorio, pueda poner en el futuro en peligro la reputación del Banco BISA S.A.

### 5.3 Restricciones

Los Directores:

- No deberán tener intereses contradictorios que puedan generar conflictos con los intereses del BANCO y del Grupo BISA.
- Las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades para ser director del Banco BISA S.A. son aquellos previstos en la normativa vigente (Código de Comercio, Ley de Servicios Financieros, entre otras).
- No deberán estar comprendidos en las limitaciones y prohibiciones del artículo 42 de los Estatutos Sociales del Banco.

### 5.4 Funcionamiento

#### **Convocatoria**

El Directorio se reunirá mensualmente en sesiones ordinarias y en forma extraordinaria cada vez que las circunstancias lo requieran. Las sesiones del Directorio se constituirán por mayoría de sus integrantes y los acuerdos se adoptarán por la mayoría de los directores asistentes a la sesión.

Las fechas de las sesiones ordinarias y temas a tratar serán conocidas por los directores de acuerdo con la agenda anual preparada por el Secretario del Directorio, con la colaboración del Vicepresidente Ejecutivo, previa autorización del Presidente del Directorio, será enviada a los directores al comienzo del año, sin perjuicio de las modificaciones y complementaciones que pudieran sufrir.

#### **Desarrollo de las sesiones**

Las sesiones de Directorio serán presididas por el Presidente del Directorio, las cuales se desarrollarán siguiendo el orden del día previsto para cada sesión.

La participación de los Directores en las sesiones podrá ser física o remota, a través de cualquier medio audiovisual telemático o electrónico, de acuerdo con lo expresamente establecido al efecto por los Estatutos. La participación remota de directores será autorizada por el Presidente del Directorio y el Director Secretario, con el apoyo del Vicepresidente Ejecutivo para instruir su instrumentación, dejándose constancia en el acta respectiva la modalidad y efectiva de participación de los respectivos Directores, usando estos medios.

La asistencia de los directores a las sesiones será de carácter obligatorio, salvo causa justificada. Las inasistencias de los directores a las reuniones de Directorio deberán quedar expresamente indicadas en las actas de la respectiva sesión.

El Vicepresidente Ejecutivo participa de las sesiones de Directorio salvo en aquellas circunstancias que su presencia pudiera incidir en el proceso de toma de decisiones del Directorio o impidiere el desarrollo de las responsabilidades del Directorio, como cuando se evalúa su desempeño.

Los directores contarán con el material referido a las temáticas que serán tratadas en las sesiones con antelación.

El Vicepresidente Ejecutivo, apoyará al Presidente y al Director Secretario en sus labores y gozará de independencia en el ejercicio de sus funciones y en cualquier caso, su nombramiento y remoción dependerá del propio Directorio.

El orden del día será establecido por el Presidente del Directorio en coordinación con el Vicepresidente Ejecutivo y deberá remitirse a los demás directores y síndico con la respectiva convocatoria.

También en el orden del día se identificarán a los responsables de realizar informes al Directorio para que presenten información relevante, de calidad y orientada a la adecuada y correcta toma de decisiones.

#### **Votación**

Los acuerdos del Directorio se tomarán por mayoría simple; en caso de empate, el Presidente del Directorio contará con voto dirimente.

### **Inducción y Capacitación**

Para garantizar una adecuada continuidad del Directorio, Banco BISA S.A. establecerá la estandarización de procesos, mediante la creación de políticas y procedimientos que regularán el proceso de toma de decisiones y el adecuado traspaso de funciones e información.

Banco BISA S.A. deberá contar con un proceso de inducción para nuevos directores, por medio del cual éstos se informarán sobre la sociedad y el grupo financiero del que es parte, su complejidad, principales riesgos, estructura operacional, regulación, principales políticas de gobierno corporativo, entre otros. Para ello, los nuevos directores deberán recibir presentaciones por parte del Presidente del Directorio y del Vicepresidente Ejecutivo o de quienes estos designen y se les hará entrega de las principales políticas como el Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, entre otros.

De acuerdo con las necesidades, todos los directores participarán de capacitaciones en temas relevantes de la industria financiera, como sobre prevención de legitimación de ganancias ilícitas, gestión integral de riesgos, roles y responsabilidades, nuevas prácticas, entre otros.

### **Actas de Directorio**

De los temas tratados y acuerdos celebrados en las sesiones de Directorio, se dejará evidencia en actas numeradas de forma correlativa. Las actas serán redactadas por el Secretario del Directorio con el apoyo del Vicepresidente Ejecutivo y archivadas en las dependencias de la Presidencia del Banco BISA S.A. bajo la responsabilidad del Director Secretario del Directorio y del Vicepresidente Ejecutivo, para garantizar su integridad.

En las actas constará un breve resumen de la sesión, debiendo reflejarse el tema a tratarse, deliberaciones, las decisiones adoptadas, así como el sentido del voto de los directores. Se resguardarán todos aquellos fundamentos, elementos, información y documentos que el Directorio haya tenido a la vista, revisado o analizado en dicha sesión. Asimismo, en su caso, se hará constar los argumentos de los directores con voto disidente sobre el respectivo tema tratado.

### **Autoevaluación del Directorio**

El Directorio realizará una autoevaluación anual, con el objetivo de detectar oportunidades de mejorar su funcionamiento.

### **Conflictos de interés**

Anualmente los directores y cada vez que sea necesario, declararán sus conflictos de interés, de acuerdo con el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y se abstendrán de ejercer el derecho a voto, si correspondiera en caso de conflicto de interés, dejando constancia en el acta respectiva.

### **Caución calificada**

Los directores caucionarán el equivalente a veinticuatro (24) meses del sueldo total más alto pagado en el Banco, sin considerar descuentos de Ley.

### **Informes de gestión**

Al término de su gestión o cesación de funciones, los directores rendirán sus respectivas cuentas individuales mediante informe dirigido a la Junta General de Accionistas, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Estos informes estarán a disposición de la ASFI.

### 5.5 Roles y Responsabilidades

#### Del Directorio

Los directores deberán actuar con lealtad y diligencia, así como deberán mantener reserva sobre la información confidencial y no hacer uso indebido de la misma.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente, el Directorio de Banco BISA S.A. deberá:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad por intermedio de su Presidente, de acuerdo con lo regulado por los Estatutos;
- Velar porque los ejecutivos y funcionarios cumplan a cabalidad la normativa en vigencia;
- Definir, aprobar y monitorear las políticas y estrategias del Banco;
- Aprobar los valores corporativos, la misión y visión;
- Asegurar que se implementen las políticas, procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de gestión integral de riesgos y un buen gobierno corporativo;
- Monitorear el nivel patrimonial del Banco y en relación con el Grupo Financiero para cubrir de forma suficiente los niveles de riesgo de acuerdo con la normativa vigente;
- Comunicar por escrito a la ASFI cuando el Banco exceda en los límites de financiamiento;
- Controlar que la Unidad de Auditoría Interna audite tareas específicas relacionadas con la gestión integral de riesgos;
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias y ejecutar las resoluciones de las Juntas Generales;
- Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa de manera explícita;
- Dirigir y administrar con plenos poderes los negocios y actividades de la sociedad conducentes al logro del objetivo social;
- Designar a las personas autorizadas para utilizar la firma social en representación de la sociedad, otorgándoles y regulando los poderes necesarios;
- Designar, remover y evaluar al Vicepresidente Ejecutivo, así como al Auditor Interno y al Funcionario Responsable de la Unidad de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, financiamiento al Terrorismo y delitos precedentes; fijándoles sus facultades, obligaciones y remuneraciones;
- Constituir comités bajo su dependencia y asignarles responsabilidades;
- Convocar a Juntas Ordinarias y Extraordinarias, presentar a ellas los informes, memorias, balances y estados financieros que correspondan, proponer la creación de reservas ordinarias y extraordinarias y/o la distribución o reinversión de utilidades, así como el tratamiento de las pérdidas; proponer reformas a la escritura social, los Estatutos y someter a conocimiento de las juntas generales todos los asuntos que sean de su competencia;
- Analizar la emisión de acciones ordinarias hasta el monto del capital autorizado, en condiciones, formas, montos y modalidades ajustadas a las necesidades de las operaciones de la Sociedad, debiendo poner a consideración de la Junta General Extraordinaria de Accionistas para su aprobación;
- Aprobar el presupuesto, así como los principales planes de acción y planes de negocios;
- Contratar a los Auditores Externos entre las firmas de auditoría externa registradas en la ASFI, por delegación de la Junta de Accionistas, para la revisión de los estados financieros consolidados, elaborados al 31 de diciembre de cada año;
- Establecer mecanismos correctivos ante observaciones realizadas por auditores internos, externos y/o ASFI;
- En el desempeño de sus funciones los miembros del Directorio obrarán con la lealtad y diligencia de un buen hombre de negocios.

- Además, cumplir todas las establecidas en el artículo 49 de los Estatutos Sociales del Banco.

Sus funciones serán indelegables y permanecerán en ellas hasta que sus sustitutos hayan tomado posesión del cargo, a no ser por incapacidad, impedimento o prohibición legal tengan que cesar en sus funciones.

Los Directores Suplentes deberán informarse de los asuntos tratados en las sesiones de Directorio por los Directores titulares, mediante el libre acceso a las actas respectivas y en su caso, podrán solicitar a través del Vicepresidente Ejecutivo, cualquier documentación complementaria que requieran a tal efecto.

El Directorio deberá liderar las prácticas de Gobierno Corporativo y promoverá los medios necesarios que le permitan garantizar que éstas son seguidas y revisadas periódicamente para la mejora continua. Asimismo, deberá establecer los adecuados mecanismos correctivos y de supervisión para su cumplimiento según el informe de Gobierno Corporativo que elabore el Comité de Gobierno Corporativo, instancia que será responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo en la sociedad.

En lo que refiere a Gobierno Corporativo, el Directorio deberá:

- Asegurar una adecuada relación con los accionistas, actuando de acuerdo con el interés social.
- Aprobar políticas y procedimientos e implementar acciones y mecanismos que permitan consolidar un buen Gobierno Corporativo, buscando el mejor interés del Banco y de los socios.
- Mantener una estructura que asegure la segregación de funciones y responsabilidades con la Alta Gerencia y otros intereses internos y externos.
- Desarrollar y mantener niveles adecuados de conocimiento y experiencia dentro de la organización.
- Velar porque la información provista a los grupos de interés refleje fielmente la situación del Banco y sus riesgos.

### **Presidencia del Directorio**

El Presidente del Directorio deberá:

- Conducir y liderar las sesiones de Directorio;
- Firmar los informes y reportes que emita el Banco, cuando corresponda, en el marco de sus obligaciones y responsabilidades de control;
- Aprobar la agenda anual para el Directorio elaborada por el Vicepresidente Ejecutivo con el objetivo de determinar los temas a tratar durante el año y dar seguimiento a los mismos;
- Liderar el proceso de autoevaluación del Directorio;
- Liderar el proceso de evaluación de desempeño del Vicepresidente Ejecutivo.
- Además, cumplir todas las obligaciones y ejercer las atribuciones señaladas en el artículo 52 de los Estatutos Sociales del Banco.

### **Vicepresidencia del Directorio**

El Vicepresidente del Directorio sustituirá al Presidente en sus ausencias o impedimentos temporales, con las mismas facultades arriba señaladas.

### **Director Secretario**

El Director Secretario deberá:



- Supervisar la documentación social relativa al Directorio, velando por la adecuada elaboración, conservación y custodia de los Libros de Actas; debiendo asegurarse de que las actas recojan la hora, fecha, lugar de celebración, modalidad de realización (presencial, virtual o mixta), asistentes, temas discutidos según el orden del día, documentos presentados y modalidad de votación, todo ello con el apoyo del Vicepresidente Ejecutivo.
- Asegurarse de que en el funcionamiento del Directorio se cumplan los estatutos sociales, la normativa interna y demás disposiciones legales y reglamentarias relativas a esta instancia societaria del Banco.
- Revisar la agenda anual para el Directorio, propuesta por el Vicepresidente Ejecutivo con el objetivo de determinar los temas a tratar durante el año, para la aprobación del Presidente del Directorio.
- Emitir certificaciones de las actas del Directorio.
- Sistematizar la información entregada por la Administración referida a los asuntos del orden del día, como apoyo a la tarea de dirección del Presidente, para el funcionamiento óptimo del Directorio.
- Velar que el funcionamiento del Directorio cumpla con todas las mejores prácticas de gobierno corporativo, establecidas en los Estatutos Sociales, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y el Reglamento de Gobierno Corporativo del Banco, así como en la Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo emitidas por ASFI.

### **Directores Vocales**

- Todos los directores podrán solicitar al Presidente que convoque a sesión de Directorio y/o se incluyan determinados temas o asuntos del orden del día.
- Cada director debe firmar las actas de las reuniones del Directorio y asistir a las Juntas Generales de Accionistas, sean ordinarias o extraordinarias, haciendo constar su presencia.
- Cada director tiene derecho a emitir libremente su opinión, votar y decidir sobre cada uno de los puntos del orden del día de las sesiones del Directorio.
- Todos los directores podrán exigir la entrega en forma oportuna de la documentación e información de los asuntos a tratar en cada orden del día, de acuerdo con los plazos señalados en los Estatutos y el presente Código de Gobierno Corporativo.
- Los directores vocales supervisarán la gestión de la Administración del Banco, ejerciendo sus funciones de forma mancomunada con el resto de los directores de la Sociedad.

## **6. Comités de Directorio**

Banco BISA S.A. contará con los siguientes comités que dependerán del Directorio: Comité Directivo, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Auditoría, Comité de Gestión Integral de Riesgos y Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés, sin perjuicio de los comités que el Directorio vea por conveniente establecer.

### **6.1 Comité Directivo**

El Comité Directivo es responsable de coadyuvar al Directorio en el cumplimiento de las atribuciones legales y estatutarias, de acuerdo con el artículo 330 del Código de Comercio, así como tomar conocimiento previo al Directorio, para proponer la aprobación de políticas, estrategias y manuales elaborados por la administración del Banco, así como las revisiones y modificaciones que se realicen a los mismos y aprobar las excepciones de acuerdo con las facultades que le fueran delegadas expresamente por el Directorio; excepto los asuntos, facultades y responsabilidades que competen a los Comités de Gestión Integral de Riesgos y de Gobierno Corporativo.

El Comité Directivo también deberá tomar conocimiento de los reportes que le remita la Unidad de Prevención y Cumplimiento para elevar los informes respectivos al Directorio, instancia de la que depende la indicada unidad.

Este Comité deberá evaluar las propuestas del Vicepresidente Ejecutivo para la suscripción de contratos para corresponsalía mediante mandatos de intermediación financiera, para su posterior consideración por el Directorio.

El Comité Directivo velará porque la información provista a los grupos de interés refleje fielmente la situación del Banco y sus riesgos.

### 6.2 Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo establecidos en los Estatutos Sociales, Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, el presente Código y en el Reglamento de Gobierno Corporativo y demás normas sobre la materia aplicables; así como del contenido del informe de gobierno corporativo señalado en el Artículo 3°, Sección 7 de las Directrices indicadas.

El Comité de Gobierno Corporativo está conformado por un miembro del Directorio, quien lo presidirá, el Vicepresidente Ejecutivo y quien designe el Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés, como representante de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de Códigos o Reglamentos de conducta. Todos los miembros indicados con derecho a voz y voto.

Las principales responsabilidades del Comité de Gobierno Corporativo serán:

- Evaluar las prácticas de Gobierno Corporativo y proponer actualizaciones o modificaciones al Directorio para su aprobación.
- Preparar el informe anual de Gobierno Corporativo a presentar a la Junta de Accionistas y ASFI previa presentación y aprobación del Directorio.
- Registrar en el contenido del Informe Anual de Gobierno Corporativo los conflictos de interés que, de acuerdo con el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, se generen y que hayan sido de conocimiento y reportados por el Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés.
- Otras que le correspondan según los Estatutos Sociales y la normativa vigente.

### 6.3 Comité de Auditoría

El Directorio nombrará a los miembros del Comité de Auditoría conformado por tres miembros del Directorio, uno de los cuales lo presidirá y se reunirá a su convocatoria. No podrán formar parte de este Comité el Auditor Interno y los integrantes de la Unidad de Auditoría Interna.

Los miembros del Comité de Auditoría permanecerán en sus funciones por un periodo mínimo de dos (2) años, siempre que su mandato como directores no expire antes y un máximo de cuatro (4) años, no pudiendo ser reelegidos hasta pasados los dos (2) años siguientes. La renovación se realizará alternadamente de un miembro por año, de tal manera que permanezca en el mismo, por lo menos un miembro con experiencia en dichas funciones.

Las principales responsabilidades del Comité de Auditoría serán las siguientes:

- Establecer los medios de comunicación entre el Directorio y las siguientes contrapartes: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Síndico, Calificadora de Riesgos y la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI).
- Informar y dar opinión al Directorio sobre los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Unidad de Auditoría Interna, al menos cada tres meses, sentando en acta los aspectos informados.
- Revisar y solicitar al Directorio la aprobación del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna y monitorear su cumplimiento.
- Recomendar al Directorio la contratación, reelección o remoción del Auditor Interno, de la empresa de Auditoría Externa y de la Calificadora de Riesgo.
- Efectuar el seguimiento a los planteamientos que la Unidad de Auditoría Interna, Auditores Externos y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI formulen para el fortalecimiento del control interno.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicadas a las Entidades de Intermediación Financiera y las emitidas internamente por el Banco.
- Otras que le correspondan según los Estatutos Sociales, reglamentos internos y la normativa vigente.

#### 6.4 Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Directorio aprueba estrategias, políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos del Banco. Asimismo, define y aprueba el perfil y la tolerancia al riesgo, así como la información de riesgo mínima, que debiera recibir para cumplir con la responsabilidad de supervisar los riesgos significativos a los que se enfrenta y los procesos que la alta administración ha implementado para identificar y gestionar integralmente dichos riesgos.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos es responsable de diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos, procedimientos y manuales, así como las revisiones y modificaciones que se realicen a los mismos, para la eficiente gestión integral de los riesgos crediticios, de mercado, liquidez, operativo, legal y tecnológico; así como proponer los límites de exposición a éstos, tomando siempre en cuenta las directrices de la Ley de Servicios Financieros, Ley del Banco Central de Bolivia, las disposiciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y otras normas vigentes, así como la misión, visión y estrategias del Banco tanto a corto como a mediano y largo plazo.

El Directorio designará un Comité de Gestión Integral de Riesgos, compuesto por tres miembros del Directorio, uno de los cuales será el Presidente del Comité, el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos. Para los temas relacionados a la gestión de riesgo de liquidez y mercado, así como en los temas relacionados a gestión de riesgo operativo se integrarán necesariamente el Vicepresidente de Finanzas y el Vicepresidente de Operaciones, respectivamente. De acuerdo con el tema a tratar, se integrarán al Comité los demás Vicepresidentes y Gerentes Nacionales.

Las principales responsabilidades del Comité de Gestión Integral de Riesgos son:

El Directorio deberá presentar anualmente a la ASFI, un informe sobre la gestión integral de riesgos del Banco, el cual deberá contener: descripción de las actividades del Banco; descripción de los riesgos que enfrenta y sus mecanismos de gestión; análisis cuantitativo y cualitativo de la situación financiera del Banco.

### 6.5 Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés

El Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés es responsable de velar por el cumplimiento del Código de Ética, determinando las acciones necesarias para la identificación, conocimiento y resolución de los posibles “conflictos de interés”; así como procesar y sancionar los casos por eventuales contravenciones a los Códigos de Ética y de Conducta, en que incurran los miembros de Banco BISA S.A.

El Directorio designará al director miembro del Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés, quien será el Presidente del Comité y estará compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente Nacional de Gestión Humana.

El Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés debe asumir las siguientes responsabilidades y funciones:

- Velar por el fiel y estricto cumplimiento de los principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética y Código de Conducta.
- Promover la cultura corporativa para mantener una conducta ética y evitar posibles conflictos de intereses internos o externos.
- Absolver consultas y asesorar en asuntos éticos, de conducta y de prevención de conflictos de interés.
- Supervisar el adecuado cumplimiento de las políticas de solución de conflictos de interés.
- Realizar el seguimiento de la difusión y capacitación permanente sobre las políticas de conflictos de interés, el Código de Ética, Código de Conducta y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.
- Identificar posibles fuentes de conflictos de interés entre la administración, los Directores y los Accionistas y cuando corresponda iniciar la investigación para su resolución; así como supervisar el seguimiento a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva.
- Recibir, atender y resolver denuncias por transgresión a principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética y Código de Conducta, que se promuevan en contra de cualquier miembro de la sociedad y de los grupos de interés, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, cuando se trate de eventuales casos de accionistas, directores y ejecutivos principales.
- Aplicar el Reglamento Interno de Trabajo, cuando se trate de casos de colaboradores o funcionarios que sean sometidos a procesos y sancionar por eventuales contravenciones a los Códigos de Ética y de Conducta.
- Reportar al Comité de Gobierno Corporativo y al Directorio las conductas antiéticas y los conflictos de interés que conozca y resuelva, de acuerdo con el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.
- Proponer y revisar actualizaciones o modificaciones, cuando resulte necesario, al Código de Ética y al Código de Conducta, así como al Reglamento de Gobierno Corporativo en asuntos referidos a las políticas de conflictos de interés y transgresiones a los indicados cuerpos normativos, para aprobación del Directorio y posterior ratificación por la Junta General Extraordinaria de Accionistas.
- Elegir al representante de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de Códigos o Reglamentos de Conducta, para proponerlo al Directorio, como miembro del Comité de Gobierno Corporativo.
- Supervisar que las operaciones intragrupo y los servicios compartidos se realicen con las demás empresas integrantes del Grupo Financiero BISA, dentro del marco establecido para este tipo de operaciones en este Código y en el Reglamento de Gobierno Corporativo.
- Otras que le correspondan según los Estatutos Sociales y la normativa vigente.

### 6.6 Funcionamiento de los Comités del Directorio

Los Comités del Directorio contarán con un Manual de Organización y Funciones.

Para un correcto funcionamiento, cada Presidente del respectivo Comité elaborará una agenda anual en la cual se establecerán las sesiones a realizar durante el año, de acuerdo con la periodicidad establecida para cada comité y los temas a tratar, sin perjuicio de otras que pudieran realizarse según las necesidades.

Las deliberaciones y determinaciones en las sesiones de los Comités de Directorio quedarán registradas en las actas respectivas, las que son correctamente resguardadas.

Los Comités de Directorio sesionarán mínimamente cada que consideren necesario de acuerdo con un calendario establecido para ello y en el caso del Comité de Auditoría, al menos una vez al año se reunirá con la empresa de Auditoría Externa.

Cualquiera de los miembros de los Comités de Directorio podrá convocar a su respectivo Comité en cualquier momento o un no miembro también podrá cuando las circunstancias lo ameriten.

La participación de todos los miembros de los comités en las sesiones de su respectivo comité será obligatoria; y podrá ser presencial o remota, para lo cual se facilitarán los mecanismos necesarios; y se dejará constancia de ello en las actas respectivas.

Los Comités de Directorio confeccionarán actas por cada sesión, consignando en éstas el detalle de los asuntos tratados y sus deliberaciones.

## 7. Administración

### 7.1 Vicepresidente Ejecutivo

El Directorio designará al Vicepresidente Ejecutivo del Banco BISA S.A. quien deberá poseer experiencia, idoneidad profesional y la preparación adecuada para cumplir las instrucciones del Directorio y las tareas que éste le delegue, de acuerdo con los Estatutos y demás normas internas establecidas para ello.

El Directorio evaluará anualmente el desempeño del Vicepresidente Ejecutivo y establecerá una política para determinar las directrices para su sucesión.

Dentro de las responsabilidades principales del Vicepresidente Ejecutivo se encuentran:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y las políticas de la sociedad, ejecutar las resoluciones y decisiones del Directorio, del Comité de Gobierno Corporativo, del Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés y ejercer las funciones que se le deleguen.
- Presentar al Directorio los informes que correspondan sobre la marcha de los negocios de la sociedad, los estados y balances generales de cada ejercicio, el presupuesto anual, los proyectos de políticas operativas, administrativas, financieras y crediticias, las modificaciones al organigrama, así como las recomendaciones que juzgue conveniente.
- Elaborar una propuesta de la agenda anual para Directorio, con el objetivo de determinar los temas a tratar durante el año, para la aprobación del Presidente del Directorio.
- Proponer al Presidente la designación de Vicepresidentes de Área y Regionales, gerentes de área, ejecutivos o apoderados de la sociedad.

- Asistir a las sesiones del Directorio con voz y sin voto y coadyuvar al Director Secretario en el cumplimiento de sus funciones, coadyuvar en la redacción de las actas de las reuniones e instruir el archivo de estas. Debiendo asumir también las funciones de Secretario de las Juntas Generales de Accionistas, sin derecho a voto.
- Dirigir la buena marcha de la sociedad.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad de acuerdo con los poderes delegados por el Directorio.
- Implementar el sistema de gestión integral de riesgos, aprobado por el Directorio.
- Desarrollar e implementar acciones conducentes al cumplimiento de políticas, procedimientos y mecanismos de mitigación de los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.
- Implementar y velar por el cumplimiento de los manuales de procedimientos organización y funciones y otros relacionados con la gestión integral de riesgos y disponer su permanente revisión y actualización.
- Establecer programas de capacitación y actualización sobre gestión de riesgos para el personal de la unidad de riesgos y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen riesgo para la entidad supervisada.
- Implementar políticas que prohíban actividades, relaciones, o situaciones que dañen la calidad del gobierno corporativo.
- Ejecutar las resoluciones que emita y le delegue el Directorio y el Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés.
- Todas las demás señaladas en el artículo 65 de los Estatutos Sociales del Banco.

### 7.2 Unidad de Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna se encontrará liderada por el Auditor Interno, quien será propuesto por el Comité de Auditoría y designado por el Directorio.

La Unidad de Auditoría Interna depende funcionalmente del Directorio del Banco BISA S.A. a través del Comité de Auditoría, instancia que eleva al Directorio los informes sobre los resultados obtenidos y recomendaciones sugeridas que resulten de sus revisiones. En lo administrativo deberá coordinar su gestión con el Vicepresidente Ejecutivo.

Los roles y responsabilidades de la Unidad de Auditoría Interna son los siguientes:

- Verificar que tanto las áreas comerciales, operativas y financieras como las Unidades de Gestión Integral de Riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos aprobados;
- Verificar la implementación de sistemas de control interno efectivos;
- Realizar la revisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades encomendadas a la Unidad de Gestión de Riesgos;
- Elevar informes al Directorio a través de su Comité de Auditoría, acerca de los resultados obtenidos y las recomendaciones sugeridas, derivadas de sus revisiones;
- Efectuar seguimiento, de las observaciones y/o recomendaciones emitidas a las diferentes áreas o unidades del Banco y comunicar los resultados obtenidos al Directorio a través de su Comité de Auditoría;
- Incluir en su plan anual de trabajo, la revisión de prácticas y principios contables aplicados en la consolidación de estados financieros del Banco, el cómputo del requerimiento patrimonial, el cumplimiento de límites de operaciones de crédito, el sistema de gestión integral de riesgos y en general, el cumplimiento de la Ley de Servicios Financieros y toda la normatividad reglamentaria vigente emitida por ASFI.

### 7.3 Unidad de Prevención y Cumplimiento

La Unidad de Prevención y Cumplimiento del Banco BISA S.A. se encuentra a cargo del Funcionario Responsable con el cargo de Gerente y deberá ser designado por el Directorio.

La Unidad de Prevención y Cumplimiento depende funcionalmente del Directorio de la sociedad, a través del Comité Directivo, instancia que elevará los informes correspondientes. En lo administrativo deberá coordinar su gestión con el Vicepresidente Ejecutivo.

Los roles y responsabilidades de la Unidad de Prevención y Cumplimiento Corporativo son:

- Velar porque en el Banco BISA S.A. se implementen actividades, operaciones y políticas para “conocer a sus clientes”, requiriéndoles la información y documentación pertinente, cuyo alcance sea reglamentado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- Aplicar los procedimientos de debida diligencia y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigación Financiera – UIF, así como por las normas internas del Banco, relativas a la prevención, detección y control de actividades de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo, corrupción y otras actividades ilícitas.
- Proponer al Directorio e implementar políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir el delito de legitimación de ganancias ilícitas y de financiamiento al terrorismo y los delitos precedentes, con enfoque basado en Gestión de Riesgos.

### 8. Comités de Administración

Banco BISA S.A. cuenta con los siguientes principales Comités de Administración de: Planificación Estratégica, Riesgo Operativo, Activos y Pasivos (ALCO), Cumplimiento y Legitimación de Ganancias Ilícitas / Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes, Tesorería, Nacional de Créditos, de la Unidad de Créditos Especiales y Alerta Temprana y de Coeficiente de Adecuación Patrimonial, los cuales dependen funcionalmente del Vicepresidente Ejecutivo.

#### 8.1 Comité Nacional de Planificación Estratégica

El Comité de Planificación Estratégica estará integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, los Vicepresidentes de área, Gerentes de Área, los Gerentes Regionales y de Sucursales, el Gerente de Planificación y Control de Gestión y los que determine el Vicepresidente Ejecutivo. Presidirá este comité el Vicepresidente Ejecutivo.

La periodicidad será anual y se reunirá a convocatoria del Vicepresidente Ejecutivo.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán: la revisión del entorno macroeconómico, el negocio, la misión y visión, así como definir los planes estratégicos del Banco que conducirán al cumplimiento de los objetivos y planes de acción a seguir en el corto, mediano y largo plazo.

#### 8.2 Comité Nacional de Riesgo Operativo

El Comité Nacional de Riesgo Operativo estará integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, los Vicepresidentes de Área, el Vicepresidente de Tecnología (sin derecho a voto), Vicepresidente Regional, el Asesor Jurídico General (sin derecho a voto) y los que determine el Vicepresidente Ejecutivo según el tema a tratar. Presidirá este comité el Vicepresidente Ejecutivo.

El comité se reunirá por lo menos una vez cada cuatro meses o cuando sea requerido por alguno de sus miembros a convocatoria del Vicepresidente Ejecutivo.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán: impulsar el desarrollo, establecimiento, implementación y mantenimiento de la Gestión de Riesgo Operativo, que implica identificar, medir, controlar, monitorear, mitigar y divulgar el Riesgo Operativo.

### **8.3 Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) estará integrado por el Vicepresidente Ejecutivo y los Vicepresidentes de Área; pudiendo convocar a los responsables de las unidades técnicas para el análisis y sustento para la toma de decisiones. Presidirá este comité el Vicepresidente Ejecutivo.

La periodicidad será mensual y se reunirá también cuando sea requerido por las necesidades del mercado o a requerimiento de alguno de sus miembros a convocatoria del Vicepresidente Ejecutivo.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán: la “gestión del balance global del Banco”, que implica analizar constantemente la condición del balance en cuanto a su evolución reciente, perspectivas futuras y el cumplimiento de los objetivos de rentabilidad y riesgo.

Este Comité debe proveer los lineamientos y guías de acción adecuados para alinear las estrategias comerciales con las políticas generales del Banco. Adicionalmente, establecerá los lineamientos sobre los riesgos de tasas de interés y liquidez y analizar alternativas de cobertura de tales riesgos según el escenario en curso y las condiciones imperantes de mercado.

Asimismo, es responsable de aprobar y monitorear el sistema de transferencia de fondos entre la Tesorería y las unidades de negocios, revisando continuamente la evolución de las tasas de interés del mercado, la condición del balance y los objetivos establecidos para el Banco en general.

Es responsabilidad de este Comité revisar la política de fijación de precios, en función a la evolución del mercado y a la condición del Banco.

### **8.4 Comité Nacional de Créditos**

El Comité Nacional de Créditos estará integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Negocios y el Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos. Preside este comité el Vicepresidente Ejecutivo.

Este Comité se reunirá las veces que fuera necesario.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán: la aprobación de operaciones de crédito de acuerdo con los principios, políticas y procedimientos establecidos por el Banco.

Asimismo, delegará facultades a los Comités Regionales de Créditos de las líneas de negocios Banca Empresas, Banca de Pequeñas y Medianas Empresas (PyME), Banca de Personas y de Microfinanzas, determinando su composición, facultades, responsabilidades y límites de aprobación y en caso necesario, decidirá la creación de Subcomités.

### **8.5 Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y DP).**

Este Comité estará integrado por un miembro del Directorio, formalmente designado, Vicepresidente Ejecutivo, el Funcionario Responsable de la Unidad de Prevención y Cumplimiento, Vicepresidente de Negocios, Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente de Finanzas y el Asesor Jurídico designado.



Este Comité se reunirá al menos una vez cada tres meses y cuando fuera necesario.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán:

- Velar por el cumplimiento e implementación de la normativa relacionada a la prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP), instrucciones y recomendaciones emitidas por la UIF.
- Hacer seguimiento a la implementación de las políticas integrales y procedimientos de la gestión de riesgos de LGI/FT y/o DP.
- Revisar los procedimientos internos confidenciales de la Unidad de Cumplimiento.
- Llevar a cabo reuniones en las que se traten entre otros temas el seguimiento a la implementación y los resultados del análisis y/o evaluación de las políticas integrales y procedimientos de la gestión de riesgos de LGI/FT y/o DP, debiendo dejar, en acta, constancia expresa de los acuerdos adoptados, los cuales deben ser comunicados al Directorio.
- Evaluar los informes emitidos por la Unidad de Cumplimiento y presentar dichos informes conjuntamente la evaluación de los mismos, al Directorio, para que esta instancia en coordinación con la Unidad de Cumplimiento y la Vicepresidencia Ejecutiva adopten las determinaciones que correspondan con relación al contenido de dichos informes.
- Realizar, semestralmente, el seguimiento a la ejecución del Programa Anual de Capacitación en LGI/FT y/o DP del Banco e informar al Directorio los resultados de esta revisión.

Este Comité sólo tendrá conocimiento de datos estadísticos sobre el Reporte de Operación Sospechosa.

### 8.6 Comité de Coeficiente de Adecuación Patrimonial

Este Comité estará integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Negocios, el Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos, el Vicepresidente de Finanzas, el Vicepresidente de Operaciones y el funcionario responsable designado de control y seguimiento del "Coeficiente de Adecuación Patrimonial" (CAP). Preside este Comité el Vicepresidente Ejecutivo y será el coordinador el Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos.

Este Comité se reunirá al menos tres veces al año y cuando fuera necesario.

Los roles y responsabilidades de este Comité serán los de gestionar la estrategia para el desempeño eficiente y eficaz del Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP), que implicará analizar y controlar constantemente el crecimiento del Banco y que el mismo se desarrolle de forma ordenada. Para ello, se utilizará de forma eficiente el desarrollo del Capital Regulatorio, asegurando en todo momento la solvencia del Banco.

### 8.7 Comité de Alertas Tempranas

El Comité de Alerta Temprana tiene como rol y responsabilidad la gestión del portafolio de clientes crediticios con probables problemas, con el objeto de definir acciones preventivas; elaborar planes de acción y procedimientos tendientes a mitigar el potencial deterioro de esa cartera, así como para recuperar la cartera en ejecución no administrada por la Unidad de Créditos Especiales - UCE y recomendar castigos contables o quitas de capital.

Este Comité está integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Negocios, el Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos, al Asesor Jurídico General, el Vicepresidente Regional, Gerente Nacional de Negocios, los Gerentes Regionales de Negocios Banca Empresas y

Riesgos de Crédito y el Asesor Legal Regional respectivo y otros funcionarios que designe el Vicepresidente Ejecutivo. Preside este Comité el Vicepresidente Ejecutivo y se reúne mensualmente.

### 8.8 Comité de la Unidad de Créditos Especiales

El Comité de la Unidad de Créditos Especiales, tiene como objetivo gestionar el portafolio de clientes con créditos especiales calificados en categorías de alto riesgo, debiendo aplicar un tratamiento preventivo, especializado y proactivo aplicando planes de acción y procedimientos tendientes a mitigar el deterioro y resolver los problemas de la cartera definida como problemática identificada por el Comité de Alertas Temprana como cartera UCE.

El Comité de la Unidad de Créditos Especiales está integrado por el Vicepresidente Ejecutivo, el Gerente (o Encargado) de Recuperación de Activos y Créditos Especiales, Gerente Nacional de Negocios, el Asesor Jurídico General y el Asesor Jurídico Regional y otros que determine el Vicepresidente Ejecutivo, con derecho a voz y sin voto. Este Comité lo presidirá el Vicepresidente Ejecutivo y se reunirá mensualmente.

### 8.9 Funcionamiento de los Comités de Administración

El Vicepresidente Ejecutivo podrá constituir los Comités de Administración que considere necesarios, fuera de los antes establecidos en el presente Código, para la buena y sana administración de la sociedad, mediante la emisión de una norma interna. Los Comités de Administración se encuentran descritos en la normativa interna de "Comités del Banco".

Las deliberaciones y determinaciones que se realizarán en las sesiones de los Comités de Administración quedarán registradas en las actas respectivas, las que serán correctamente resguardadas.

La participación de todos los miembros de los Comités de Administración será obligatoria y podrá ser presencial o virtual o mixta, para lo cual se facilitarán los mecanismos necesarios y se dejará constancia de ello en las actas respectivas.

Los Comités de Administración confeccionarán actas por cada sesión, consignando en éstas el detalle de los asuntos tratados y sus deliberaciones. Las actas de los Comités, que se realicen de manera virtual o mixta, podrán ser suscritas de manera manuscrita o firmadas digitalmente.

## 9. Grupos de Interés

Banco BISA S.A. velará por la implementación de mecanismos que incrementen la participación de los grupos de interés, a través del acceso a información relevante para cada uno de estos grupos como: proveedores, usuarios de los servicios, accionistas, el Estado a través especialmente de las entidades reguladoras y competentes sectoriales, la comunidad y aquellos colaboradores que de una u otra manera interactúan con la Sociedad.

Banco BISA S.A. identificará los grupos de interés sobre los cuales desarrollará sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

## 10. Derechos del Consumidor Financiero

Banco BISA S.A. velará porque sus ejecutivos y funcionarios respeten todos los derechos del consumidor financiero establecidos en la Ley de Servicios Financieros y demás normativa vigente aplicable, entre los que se encontrarán:

- Acceso a los servicios financieros con trato equitativo, aplicando el principio y valor de no discriminación.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible del Banco, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrece.
- A recibir buena atención y trato digno con calidad y calidez de parte de los ejecutivos y funcionarios del Banco BISA S.A., debiendo éstos actuar en todo momento con la debida diligencia.
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- A la transparencia de la información que solicite.
- Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

### 10.1 Promoción de educación financiera

Banco BISA S.A., mediante sus distintas unidades, velará y promoverá el diseño, organización y ejecución de programas de educación financiera para sus clientes y los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

### 10.2. Principio rector para publicidad

Banco BISA S.A. velará porque la publicidad de los servicios cuente con información clara, comprensible, exacta y veraz, evitando cualquier circunstancia que pudiera inducir a confusión o error a los consumidores financieros.

## 11. Democratización de los Servicios Financieros

Banco BISA S.A. cumplirá los horarios de atención al público establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según las características de la actividad económica de las zonas donde opere. Cualquier excepción sólo procederá por causas de fuerza mayor, las que serán justificadas ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

Banco BISA S.A. promoverá y apoyará el proceso de bancarización y de acceso al crédito en el territorio nacional de Bolivia.

Banco BISA S.A. no ejercerá postura dominante con prácticas comerciales individual o colectivamente concertadas, que impidan o restrinjan el acceso a determinados servicios financieros, limiten el derecho de elegir alternativas de productos o servicios financieros a consumidores financieros o dificulten la sana competencia entre entidades financieras.

### 12. Políticas

#### 12.1 Conducta ética

Banco BISA S.A. ha adoptado un Código de Ética que establece el marco de principios, valores y conductas que deben regir y orientar el desempeño laboral y el comportamiento de los directores, ejecutivos y colaboradores.

#### 12.2 Conflicto de interés

En términos generales, un conflicto de interés se producirá cuando cualquier hecho o situación, que pudiese presentar una persona, interfiera en su toma de decisiones.

Si algún director o miembro de la alta gerencia tuviera dudas al respecto o presentare alguna situación de conflicto de interés deberá seguir lo indicado en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, aplicable a la alta administración y a directores.

Adicionalmente, los directores, ejecutivos y colaboradores deberán completar la declaración anual de conflicto de interés.

#### 12.3 Manejo de la información

Los directores, ejecutivos y colaboradores mantendrán en estricta reserva toda la información del Banco BISA S.A., de conformidad con lo establecido por la Ley de Servicios Financieros.

En principio, toda la información que obtuviese ejerciendo el cargo que el Banco le confía, deberá ser considerada como confidencial. Esta información podrá incluir desde transacciones financieras, estrategias de precios, temas relacionados con publicidad o promociones, hasta las propias negociaciones con clientes, proveedores y colaboradores entre otros. No pudiéndose divulgar ningún tipo de información confidencial.

Quienes concluyan su vínculo contractual con el Banco BISA S.A. se comprometerán a devolver toda la información confidencial corporativa y a no difundir información estratégica, comercial o financiera que pudiera dañar la reputación o la ejecución de los negocios del Banco.

Para asegurar que la información del Banco se entregue en forma completa, exacta y oportuna la opinión pública, las únicas personas autorizadas a realizar cualquier comunicación o declaración con los medios en relación con el Banco BISA S.A., serán el Presidente del Directorio y/o el Vicepresidente Ejecutivo y a quienes estos, bajo expresa autorización, así lo deleguen.

Es por ello, que no se podrá efectuar ningún tipo de declaración ante los medios de comunicación (diarios, revistas, televisión, etc.), verbal o escrita, oficial o extraoficialmente, en nombre del Banco BISA S.A., sin la autorización antes mencionada.

#### 12.4 Responsabilidad Social Empresarial

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial del Banco BISA S.A. se debe alinear necesariamente a su visión, misión y valores de manera de encarar acciones enmarcadas en la filosofía de la sociedad.

A través de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Banco BISA S.A. promoverá el desarrollo sostenible, entendido como aquel capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

Banco BISA S.A. apoyará y ejecutará en sus propias actividades iniciativas de eficiencia energética, reducción de desechos y reciclaje, con el objetivo de disminuir la “huella de carbono”.

Asimismo, trabajaremos para contribuir al desarrollo de las comunidades donde nos encontremos.

### 13. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo será el órgano responsable de evaluar el cumplimiento de este código. Cualquier denuncia sobre incumplimiento a este Código deberá ser canalizada al Comité de Ética y de Resolución de Conflictos de Interés o al Directorio del Banco BISA S.A.; debiendo en su caso aplicar en lo correspondiente el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo adoptado por el Banco.

### 14. Vigencia y Actualización

El presente Código entrará en vigor una vez que sea aprobado por el Directorio y en la fecha que la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Banco BISA S.A. ratifique la indicada aprobación y su actualización será realizada anualmente o cada vez que se requiera, ya sea en función de las necesidades internas o por cambios en la normativa.

Su publicación se efectuará en la página web del Banco, desde la fecha de ratificación por parte de la Junta General Extraordinaria de Accionistas.

### 15. Control de cambios

VERSIÓN	No. ACTA	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE PUBLICACION	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
V8	548	Directorio: 14/12/2021 Junta de Accionistas: 28/01/2022	20/04/2022	Se modifican los puntos 3.2, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 8.9, 10 y 13. Se incluye el punto 6.5.
V7	534	Directorio: 16/12/2020 Junta de Accionistas: 29/01/2021	29/01/2021	Efectuada la revisión se concluye que no existe necesidad de realizar modificaciones.
V6	519	Directorio: 11/12/19 Junta de Accionistas: 09/03/20 Conclusión formal de la Junta de Accionistas: 09/06/20	20/11/2020	Se modifican los puntos 3.2; 5.5; 6.2; 7.1 y 8.
V5	505	Directorio: 17/01/2019 Junta Accionistas: 01/02/2019	15/03/2019	Se modifican los puntos 4.2, 5.4, 6 y 8 y se adecúa el Manual al formato del Banco.
V4	487	Directorio: 14/12/2017 Junta Accionistas: 26/01/2018	30/01/2018	Se modifica la Misión y Visión del Banco.
V3	483	Directorio: 13/09/2017 Junta Accionistas: 21/11/2017	13/12/2017	Se realizan cambios en atención a las modificaciones de los Estatutos Sociales del Banco por adecuación a la LSF.

V2	435	Directorio: 15/12/2014 Junta Accionistas: 30/01/2015	24/07/2015	Se realizan modificaciones en el punto "Comité de Gestión Integral de Riesgos".
V1	421	Directorio: 13/12/2013 Junta Accionistas: 31/01/2014	14/02/2014	Primera versión

PROPIEDAD BANCO BISA S.A.