

 GRUPO FINANCIERO IMPROSA		Fecha Emisión 21/12/2018	Revisado y Aprobado -
Tipo de documento PO-Políticas	Código GFI-AG-CO-PO-32	Fecha Ult. Revisión 08/02/2022	
Nombre del documento Política de Comunicación con Partes Interesadas	Versión 01	Fecha de Validez 08/02/2023	
Autor del documento Encargado de Gobierno Corporativo	Área Responsable -		

OBJETIVO

Para el Grupo Financiero y Subsidiarias es muy importante mantener una constante comunicación y retroalimentación con cada una de nuestras partes interesadas, pues uno de nuestros compromisos más importantes es lograr el mayor impacto positivo posible en nuestras relaciones comerciales y que nuestras actividades y servicios sintonicen, hasta donde sea posible, con las expectativas de estos grupos.

Es de particular relevancia para Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias, el recibir comentarios y observaciones de parte de nuestras partes relacionadas, pues consideramos que ésta es una de las mejores vías, para mejorar día a día nuestros servicios y conseguir los niveles de excelencia en el servicio que es uno de los objetivos primordiales de la organización

REFERENCIAS

Normativa SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”

DEFINICIONES

Partes Interesadas: aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios que presta Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias; y/o cuyas acciones pueden afectar la capacidad de éste para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos, a saber: Proveedores, Entidades Reguladoras, Instituciones Gubernamentales, Ciudadanos, Competidores, Clientes Potenciales, Clientes Actuales, Accionistas, Público Interno: funcionarios, Miembros externos de Comités, Ejecutivos y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no y Socios Estratégicos.

Relaciones con partes interesadas: toda actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre el Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización.

POLÍTICA

Por medio de la presente política el Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias pretende promover un diálogo permanente con cada una de las partes interesadas que interactúan y se relacionan diariamente con las actividades que generamos, con el fin de que la relación con los mismos sea de confianza y que genere transparencia, solidez y estabilidad, actuando conforme con los siguientes enunciados:

PRINCIPIO ÉTICO Y TRANSPARENTE EN LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.

El Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias mantiene como uno de sus principales valores la integridad, que tiene su asidero en el respeto al principio de tratar los valores e intereses de los demás como sagrados. La

 GRUPO FINANCIERO IMPROSA		Fecha Emisión 21/12/2018	Revisado y Aprobado -
Tipo de documento PO-Políticas	Código GFI-AG-CO-PO-32	Fecha Ult. Revisión 08/02/2022	
Nombre del documento Política de Comunicación con Partes Interesadas	Versión 01	Fecha de Validez 08/02/2023	
Autor del documento Encargado de Gobierno Corporativo	Área Responsable -		
			Pág. 2 de 5

integridad, la entendemos como el valor fundamental por medio del cual hemos logrado crecer en armonía, tanto en el ámbito externo como en el interno, y la que nos ha permitido cimentar la plataforma que nos hará continuar siendo una empresa exitosa en el futuro.

La Integridad es también un ejercicio de vivencia laboral que nos permite administrar correctamente las distintas empresas del GFI y realizar mayores y apropiados esfuerzos por alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

La ética, por otro lado, es la disciplina que nos permite actuar bajo cánones adecuados de Integridad, en armonía con las normas de la sociedad, el respeto a nuestros semejantes y la procura del bien común.

Otro de nuestros valores fundamentales es el respeto defensa de los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras. Consideramos inaceptable cualquier tipo de discriminación de las personas por razones de edad, sexo, raza, origen social, religión, nacionalidad, afinidad política, orientación sexual, discapacidad u otras, el trabajo forzoso y obligatorio y el trabajo infantil.

Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables en los países donde operamos. Asimismo, respetamos la normativa de comportamiento en materia social y ambiental.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Hemos establecido una amplia gama de mecanismos de información, consulta y diálogo con nuestras contrapartes, que permiten diversos niveles de relación con estas personas.

Es muy importante que nuestras partes interesadas conozcan de manera transparente sus derechos y deberes. Con respecto a nuestros clientes el principal mecanismo de comunicación es la página web www.grupoimprosa.com. En este sitio pueden consultar los productos y servicios, las condiciones de acceso a los beneficios, comisiones de administración, productos de inversión, entre otros.

Con respecto al acceso a la información confidencial o secreto bancario, el Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias se apegan a lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta, del cual la presente política forma parte integral, donde se establecen las obligaciones de los funcionarios, Miembros externos de Comités, Ejecutivos y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no, de mantener la información confidencial como tal y que ésta únicamente sea accedida por aquellos sujetos que de acuerdo con sus funciones y responsabilidades tengan una necesidad legítima para ello.

 GRUPO FINANCIERO IMPROSA		Fecha Emisión 21/12/2018	Revisado y Aprobado -
Tipo de documento PO-Políticas	Código GFI-AG-CO-PO-32	Fecha Ult. Revisión 08/02/2022	
Nombre del documento Política de Comunicación con Partes Interesadas	Versión 01	Fecha de Validez 08/02/2023	
Autor del documento Encargado de Gobierno Corporativo	Área Responsable -		
			Pág. 3 de 5

A continuación, se detallan los diferentes mecanismos e información que se suministran a nuestras partes interesadas. La misma es apropiada, suficiente, oportuna, veraz, precisa, completa, coherente, accesible, comparable y no induce a error o engaño:

- a) **Página web corporativa:** el Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias cuenta con un sitio web corporativo (www.grupoimprosa.com), donde clientes actuales y potenciales, comunidad y otros públicos interesados pueden obtener información detallada acerca de las empresas que conforman el Grupo, sus productos y servicios.
- b) **Reportes Financieros:** el Grupo Financiero y Subsidiarias publica su información financiera anualmente, dicha información se elabora y divulga con apego a las normas contables y de revelación vigentes para conocimiento de las entidades reguladoras del país, accionistas, clientes, colaboradores y sociedad en general.
- c) **Desplegables y afiches en sucursales:** a través de estos medios, permanentemente informamos a nuestras partes interesadas sobre nuevos productos y servicios, promociones, ofertas especiales y otros.

MECANISMOS QUE PERMITEN CONSULTAR E INTEGRAR LAS OPINIONES DE NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Estudios de servicio al cliente, encuestas y otros: los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, se evalúan permanentemente a través de diversos mecanismos mediante los cuales obtenemos la opinión y puntos de vista de nuestras diversas partes interesadas.

En lo que respecta a los funcionarios específicamente, cada dos años se lleva a cabo una encuesta de evaluación del “clima organizacional” que permite identificar oportunidades de mejora en el ambiente laboral y el desarrollo de nuestros colaboradores. El resultado de este ejercicio se traduce en un Plan de Trabajo donde se buscan soluciones y formas de abordar las debilidades encontradas.

Buzones Físicos y Virtuales de Sugerencias: Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias cuenta con buzones de sugerencias, a través de los cuales se brinda a las partes interesadas, una ventana de posibilidades para opinar sobre el quehacer de la empresa, sus productos y servicios.

OTROS MECANISMOS DE CONTACTO: CHAT ONLINE, UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Mecanismos de diálogo que aseguran que las expectativas de las partes interesadas sean entendidas y consideradas en la toma de decisiones de la empresa:

 GRUPO FINANCIERO IMPROSA		Fecha Emisión 21/12/2018	Revisado y Aprobado -
Tipo de documento PO-Políticas	Código GFI-AG-CO-PO-32	Fecha Ult. Revisión 08/02/2022	
Nombre del documento Política de Comunicación con Partes Interesadas	Versión 01	Fecha de Validez 08/02/2023	
Autor del documento Encargado de Gobierno Corporativo	Área Responsable -		

- a) Unidad de servicio al cliente: este es un mecanismo que ponemos al servicio de las partes interesadas con el fin de que se puedan realizar reclamos o denuncias referente a nuestra operativa, de forma confidencial, sin temor a represalias, está disponible por medio del contacto al 2522-3840 o al correo: servicioalcliente@grupoiimprosa.com. Cada reclamo o sugerencia recibida se canaliza al área que corresponda, siguiendo un protocolo establecido que tiene límites temporales y de calidad previamente establecidos y dependiendo de la gravedad de la misma se trasladaría al Comité de Ética y Conducta de la organización.
- b) Centro de Atención Telefónica: Servicio de atención telefónica para brindar información sobre productos y servicios y que los clientes realicen gestiones de servicio al cliente.
- c) Correo electrónico: Se pueden enviar consultas, denuncias o sugerencias al correo servicioalcliente@grupoiimprosa.com.
- d) Reuniones formales e informales, conferencias, charlas y talleres: A través de toda la organización, y de forma permanente, se llevan a cabo reuniones formales e informales, charlas y talleres para sensibilizar a colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas, alrededor de temas relevantes para la empresa, relacionados con sus productos y servicios, así como con otras iniciativas socialmente responsables.

OFICINA DE ATENCIÓN A LOS ACCIONISTAS

Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias tiene como objetivo asegurar el trato equitativo y la transparencia en el acceso a la información.

En todo momento, el Grupo Financiero tendrá a disposición de sus accionistas, la información pertinente y relevante a cada grupo de interés, en forma clara y accesible, según la normativa y legislación aplicable.

Para los casos de conflictos de interés se regirá por el Código de Ética y Conducta, que busca en todo momento, cumplir con las disposiciones, impedimentos y límites establecidos en las diferentes leyes bancarias y financieras del país.

Adicionalmente, Grupo Financiero Improsa y Subsidiarias cuenta con una oficina de atención a los accionistas, la cual se puede acceder en el número telefónico: 2284-4142 o en las oficinas principales del Banco Improsa en Barrio Tournon, para la atención y respuesta de sus consultas, denuncias, quejas y sugerencias.

CONFLICTOS DE INTERÉS

 GRUPO FINANCIERO IMPROSA		Fecha Emisión 21/12/2018	Revisado y Aprobado -
Tipo de documento PO-Políticas	Código GFI-AG-CO-PO-32	Fecha Ult. Revisión 08/02/2022	
Nombre del documento Política de Comunicación con Partes Interesadas	Versión 01	Fecha de Validez 08/02/2023	
Autor del documento Encargado de Gobierno Corporativo	Área Responsable -		

Los funcionarios y directores del GFI tienen el deber de tomar decisiones basados en los mejores intereses institucionales. Un conflicto de interés surge cuando se presentan factores que intervienen con el interés institucional.

Los principios básicos en la administración de conflictos son:

- a) Ante una situación dudosa, se debe presumir la existencia de un conflicto de interés, hasta que esa situación sea aclarada.
- b) La consulta previa a una decisión, disminuye las probabilidades de conflicto de interés.
- c) Si los funcionarios toman la decisión de no revelar conflictos potenciales o reales, se pueden crear situaciones que luego no puedan solucionarse de forma adecuada.
- d) Los funcionarios tienen la obligación de comunicar todo conflicto potencial o real al próximo nivel de jefatura.

Para evitar los posibles conflictos de interés, los funcionarios y directores del Grupo Financiero Improsa, se guiarán por los siguientes lineamientos:

- Revelar la existencia de intereses económicos con proveedores o competidores y abstenerse a participar en decisiones que los afecte.
- No aceptar de clientes o proveedores, préstamos personales, avales, garantías o cualquier otro tipo de beneficio que atente contra su integridad.
- No participar en decisiones orientadas a que el GFI establezca relaciones comerciales con empresas donde tengan algún tipo de relación personal comercial (extensible a miembros de su familia o personas allegadas).
- Los funcionarios no aceptarán gratificaciones, ni pagos de ningún tipo, incluyendo los sobornos, para cumplir o no con sus funciones.
- Toda transacción realizada con respecto a cualquier producto o servicio ofrecido por el GFI, se hará bajo estricto apego de las políticas aprobadas por la entidad, en condiciones de igualdad para todas las partes involucradas.
- Si un funcionario o director se encuentra ante una situación dudosa durante el cumplimiento de sus funciones o bien que involucre los intereses del cliente y los de la institución, debe presumir la existencia de un conflicto de interés, por lo que procederá a informar de forma inmediata a su superior jerárquico inmediato para tomar las decisiones que correspondan.

Se tomará el Código de Ética y Conducta de la entidad, como parámetro de referencia y regulación, para todo aspecto que no haya sido normado en el presente documento.

Aprobada en la Sesión No. 257 del GFI del 17/12/18.