

INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ANEXO 1

A.1 CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de Las instituciones vinculadas

A.1.1 Estadísticas sobre la conformación del capital.

- Número de accionistas y asociados en los últimos 3(tres) años.

No. De Socios	No. De Socios	No. De Socios
2014	2015	2016
3139	4195	4213

A.1.2 Distribución porcentual del capital por rango: de US\$ 1000 a 5000; de 5001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; más de 100.000.

No Aplica

A.1.3 Clasificación de los accionistas o de los asociados por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.

TIEMPO	No. De Socios
Menos de 1 año	34
De 1 a 3 años	4179
De 3 a 5 años	0
Más de 5 años	0

A.2 PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS O DE SOCIOS

A.2.1. Número de juntas o asambleas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información.

- Número total de los accionistas o asociados asistentes / Número total de accionistas o asociados de la entidad.
- Fecha de la junta o asamblea.
- Tipo de junta o asamblea: ordinaria – extraordinaria
- Número de accionistas o asociados que registraron su voto en la junta o asamblea general / total de accionistas o asociados de la entidad.

FECHAS DE LAS JUNTAS	# DE REPRESENTANTES DE SOCIOS ASISTENTES A CADA JUNTA	ORDINARIA O EXTRAORDINARIA	# DE REP. DE SOCIOS QUE REGISTRARON VOTO	# DE REP. DE SOCIOS MUTUALISTA	INDICE
31-03-2016	24	Ordinaria	24	43	55%

Nota. Se reportan los índices en base a que la Resolución No. JB-2012-2220 reformada por la Resolución No. JB-2012-2387, contenida en el Capítulo I, Título XXII “De las disposiciones especiales para las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda”, Libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, dispone que en las Mutualistas que cuenten con 300 Socios o más, las Juntas Generales serán de Representantes de Socios.

A. 2.2 Gastos totales erogados por junta general o asamblea general. - Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).

- Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta o de la asamblea por cada accionista o asociado asistente.

FECHAS DE LAS JUNTAS	REP. DE SOCIOS ASISTENTES	TOTAL POR REP. DE SOCIO ASISTENTE
2016-03-31	24	\$ 531.87

A. 2.3 Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:

- Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).

29 – Mayo -2013

**se reporta en base a circular IG-INSFPR-INJ-2015-037.*

- Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.

Número de Votos: 154 Votos.

**se reporta en base a circular IG-INSFPR-INJ-2015-037.*

- Número total de accionistas o asociados asistentes a dicha junta o asamblea general.

Número total de los accionistas o asociados asistentes /	154	11.38%
Número total de accionistas o asociados de la entidad.	1353	

**se reporta en base a circular IG-INSFPR-INJ-2015-037.*

- Número total de los accionistas o asociados que votaron / Número total de accionistas o asociados de la entidad.

Número de asistentes que registraron su voto en la junta o asamblea /	154	11.38%
Total de accionistas o asociados de la entidad.	1353	

**se reporta en base a circular IG-INSFPR-INJ-2015-037.*

A. 2.4 Información de los Miembros elegidos del Directorio o del organismo que haga sus veces.

- Número total de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos.

Vocal	Nombre	Tiempo para el cual fueron elegidos	No. de votos	Perfiles
Principal	Marcelo López Arjona	2 años	141	Ingeniero
Principal	Roberto Gabela Arias	2 años	141	Licenciado
Principal	Marcelo Holguín Albornoz	2 años	141	Empresario
Principal	Mónica Moreira Ortega	2 años	141	Arquitecto
Principal	Fernando Armendáriz Saona	2 años	141	M.B.A
Suplente	Hernán Cobo Salinas	2 años	141	Doctor en Administración
Suplente	Patricio Boada Montalvo	2 años	141	Licenciado
Suplente	Roberto de la Torre Neira	2 años	141	Arquitecto

*se reporta en base a circular IG-INSFPR-INJ-2015-037.

Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.

El tiempo promedio que permanece un Directivo en sus funciones, en el Directorio Actual es de 3.06 Años.

- Clasificación por Género.

EL Directorio está conformado en un 87.5% por personas de género masculino y por un 12.5% de género femenino

A. 2.5 Decisiones adoptadas en la asamblea o junta general sobre política de remuneraciones.

- Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre remuneraciones.

Durante el año 2016 se mantuvieron las Políticas de Retribuciones que fueron aprobadas en el 2015

- Fecha de la junta o asamblea general en la que se adoptaron las decisiones

No Aplica

- Número total de accionistas o asociados asistentes.

No Aplica

- Número total de los accionistas o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados de la entidad.

No Aplica

A. 2.6 Decisiones adoptadas en la asamblea o junta general sobre la política que tratará conflicto de intereses.

- Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas relacionadas con el tratamiento de conflicto de intereses.

La Junta General de Asociados no ha tratado temas relacionados con la política de tratamiento de conflictos de intereses.

- Fecha de la junta o asamblea general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).
No Aplica
- Número total de accionistas o asociados asistentes.
No Aplica
- Número total de los accionistas o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados de la entidad.
No Aplica

INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO U ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.1 CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES.

B. 1.1 Características y rotación del Directorio o del organismo que haga sus veces

- Tiempo promedio de permanencia como miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.

Los miembros del Directorio se encuentran en sus funciones desde el 29 de Mayo del 2013, es decir 3.59 años

B. 1.2 Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del Directorio en cada comité.

Comité de Auditoría	
El miembro del Directorio se encuentra en el comité desde su designación para el mismo	43 meses

Comité de Cumplimiento	
El miembro del Directorio se encuentra en el comité desde su designación para el mismo	43 meses

Comité de Administración Integral de Riesgos	
El miembro del Directorio se encuentra en el comité desde su designación para el mismo	43 Meses

Comité de Ética	
El miembro del Directorio se encuentra en el comité desde su designación para el mismo	43 Meses

Comité de Retribuciones	
El miembro del Directorio se encuentra en el comité desde su designación para el mismo	43 Meses

B. 1.3 Nivel de rotación. - Tiempo promedio en años que un directivo permanece como miembro del Directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos 5 años

- El tiempo promedio que ha permanecido un Directivo durante los últimos 5 años es de 3.06 Años.

B. 1.4 Número de miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con Administración, Economía, Finanzas o Leyes.

Administración	Leyes	Finanzas	Economía
4	0	0	0

B.2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: AUDITORIA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES.

B. 2.1 Funcionamiento de los comités.

- Número de sesiones durante el año y asistentes a cada reunión.

B.2.2. Comité de Auditoría.

Comité de Auditoría	
No. Sesiones	12
Asistentes promedio por Sesión	8

B.2.3 Comité de Administración Integral de Riesgos.

Comité de Administración Integral de Riesgos	
No. Sesiones	11
Asistentes promedio por Sesión	6

B.2.4 Comité de Cumplimiento.

Comité de Cumplimiento	
No. Sesiones	14
Asistentes promedio por Sesión	7

B.2.5 Comité de Ética

Comité de Ética	
No. Sesiones	6
Asistentes promedio por Sesión	4

B.2.6 Comité de Retribuciones

Comité de Retribuciones	
No. Sesiones	0
Asistentes promedio por Sesión	0

B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

B. 3.1 Comentario sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.

- Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.

En el último año se realizaron 4 asistencias de miembros del directorio a programas de capacitación y conferencias especializadas.

B. 3.2 Estadística de participación en los programas de capacitación.

- Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promovidos por la entidad.

No se han realizado programas de capacitación para Socios.

C INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO O EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES.

C. 1.1 Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces.

- Número total de reuniones del Directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.

Durante el año 2016 se realizaron un total de 78 reuniones del directorio

C. 1.2 Número de Miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.

2016	
Fecha de la reunión	Asistentes
Enero	
13/01/2016	6
13/01/2016	6
21/01/2016	6
21/01/2016	6
27/01/2016	6
27/01/2016	6
Febrero	
03/02/2016	6
03/02/2016	6
17/02/2016	8
17/02/2016	8
19/02/2016	6

19/02/2016	6
Marzo	
02/03/2016	8
09/03/2016	8
09/03/2016	8
16/03/2016	6
16/03/2016	6
23/03/2016	8
30/03/2016	6
30/03/2016	6
Abril	
06/04/2016	6
13/04/2016	6
20/04/2016	6
20/04/2016	6
27/04/2016	6
27/04/2016	6
Mayo	
04/05/2016	6
04/05/2016	6
11/05/2016	6
11/05/2016	6
18/05/2016	8
25/05/2016	6
25/05/2016	6
Junio	
01/06/2016	6
08/06/2016	8
08/06/2016	8
13/06/2016	8
13/06/2016	8
15/06/2016	7
22/06/2016	6
22/06/2016	6
29/06/2016	6
Julio	
06/07/2016	6
13/07/2016	6
13/07/2016	6
20/07/2016	6
20/07/2016	6
27/07/2016	8
Agosto	
03/08/2016	5
03/08/2016	5
10/08/2016	6
24/08/2016	6
24/08/2016	6
31/08/2016	6

31/08/2016	6
Septiembre	
07/09/2016	6
07/09/2016	6
14/09/2016	6
14/09/2016	6
21/09/2016	6
28/09/2016	6
Octubre	
05/10/2016	5
12/10/2016	6
12/10/2016	6
19/10/2016	6
26/10/2016	6
26/10/2016	6
Noviembre	
09/11/2016	8
09/11/2016	8
17/09/2016	6
23/11/2016	6
30/11/2016	6
Diciembre	
07/12/2016	6
07/12/2016	6
15/12/2016	6
21/12/2016	8
28/12/2016	5
28/12/2016	5

C. 1.3 Participación en el comité de Ética.

- Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.

Durante el año se ha presentado un único caso al Comité de Ética, mismo que fue resuelto de acuerdo al código de ética vigente en la institución.

C. 1.4 Cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensaciones.

- Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensaciones

No se han presentado desviaciones.

C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

C. 2.1 Gasto total anual del directorio o del organismo que haga sus veces. - Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.

- Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.

Gasto total	\$ 415,683.38
Total, reuniones	78
Gasto promedio reunión	\$ 5,329.27

- Gasto promedio causado por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces que asisten a las reuniones.

Gasto promedio causado por los miembros del Directorio que asisten a reuniones: \$ 65,634.21

Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.

Gasto total	\$ 415,683.38
Número de Miembros asistentes a reuniones	494
Gasto Promedio por asistente	\$ 841.46

- Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces / número de miembros del Directorio.

Monto de inversión en cursos de capacitación a los Miembros del Directorio	\$ 1,327.92
Número de Miembros del Directorio	8
Total, por Miembro del Directorio	\$ 165.99

- Monto de inversión en cursos de capacitación / Total Ingresos alcanzados por la institución.

Monto de Inversión en Capacitaciones Miembros del Directorio	\$ 1,327.92
Total de Ingresos	\$ 78,098,490.21
Indicador	0.08%

C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

C.3.1 Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

- Número de casos resueltos / número de casos presentados

Total reclamos presentados financieros 2016	2399	87.99 %
Total de reclamos financieros resueltos 2016	2111	

C.3.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / número de casos presentados a la entidad

Total reclamos financieros presentados a la SB 2016	34	2.38%
Total reclamos presentados financieros 2016	2399	

C 3.3 Incorporación de Nuevos Clientes.

- Número de clientes nuevos incorporados cada año.

Año	2016
Ctas abiertas	26,703

C 3.4 Salida de Clientes.

- Número de clientes que se retiran cada año.

Año	2016
Ctas cerradas	40,116

- Durante el año se realizó una depuración de la base de clientes.

D INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

D.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. - Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.

Nivel 1	Nivel 2
Gerente General	Auditor General
	Director de Negocios Financieros
	Director de Servicios Compartidos
	Director de Talento Humano
	Director Financiero
	Director Inmobiliario
	Director de Desarrollo de los Negocios
	Gerente de Riesgos
	Gerente Legal

D .1.1 Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.

- Tiempo de servicio en la entidad.

Nombre	Ingreso	Fecha Corte	Años
Gerente General	20/11/2000	31/12/2016	16.12
Auditor General	02/04/2001	31/12/2016	15.76
Gerente Negocios Financieros	15/09/2014	31/12/2016	2.30
Director de Servicios Compartidos	20/05/2002	31/12/2016	14.63
Director de Talento Humano	09/02/2015	31/12/2016	1.89
Gerente Financiero	05/02/2007	31/12/2016	9.91
Director de Desarrollo de los Negocios	11/05/1998	31/12/2016	18.65
Gerente de Riesgos	01/04/1995	31/12/2016	21.77
Gerente Legal	03/07/2006	31/12/2016	10.50

D.1.2 Tiempo promedio de permanencia del Equipo Gerencial en esas funciones asignadas.

El tiempo promedio de permanencia del Equipo Gerencial en sus cargos es de 12.39 años.

D.1.3 Participación del Equipo Gerencial por género.

Participación por Género	
Masculino	78%
Femenino	22%

D.1.4 Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.

Nivel de Estudios Equipo Gerencial			
Cargo	Secundaria	Superior	Post Grado/ Maestría
Gerente General	X	X	X
Auditor General	X	X	
Gerente Negocios Financieros	X	X	X
Director de Servicios Compartidos	X	X	
Director de Talento Humano	X	X	X
Gerente Financiero	X	X	X
Director de Desarrollo de los Negocios	X		
Gerente de Riesgos	X	X	
Gerente Legal	X	X	X

E INFORMACIÓN LABORAL

E.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

E.1.1 Características de los empleados de la entidad.

- Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género.

NUMERO DE EMPLEADOS ULTIMOS 3 AÑOS POR GENERO			
AÑO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
2014	251	304	555
2015	240	308	548
2016	183	222	405

E.1.2 Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.

NUMERO DE EMPLEADOS DE ACUERDO A SU EDUCACION					
AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST GRADO	TOTAL
2014	14	282	250	9	555
2015	14	275	250	9	548
2016	11	232	146	16	405

E.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.

NUMERO DE EMPLEADOS RELACIONADOS CON OPERACIONES DE CAPTACION Y CREDITO	
AÑO	TOTAL
2014	242
2015	235
2016	171

E.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.

CALSIFICACION DE LOS EMPLEADOS POR SU PERMANENCIA					
AÑO	< 1 AÑO	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
2016	16	81	64	244	405

E.1.5 Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.

SALIDAS DEL PERSONAL EN CADA AÑO			
AÑO	2014	2015	2016
Salidas	86	89	171

E.1.6 Clasificación del personal por rangos de salarios.

Clasificación del personal por rangos de sueldos		
Nivel de Estructura	2015	Rangos de Sueldo

1	3	>8000
2	6	6837-7699
3	13	3097-6550
4	33	2619-4292
5	29	1449-2848
6	192	799-2031
7	103	568-1283
8	26	366-580
TOTAL		405

E2 CAPACITACIÓN

E.2.1 Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).

AÑO	INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN
2014	\$ 112,788.41
2015	\$ 81,869.40
2016	\$ 64,755.80

E.2.2 Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.

AÑO	PROGRAMAS DE CAPACITACION
2014	100
2015	95
2016	56

E.2.3 Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad.

AÑO	PROGRAMAS DE CAPACITACION	Número de empleados	Número de asistentes a las capacitaciones	Indicador
2016	56	405	405	100%