

**POLÍTICAS  
DE COMUNICACIONES INTERNAS Y  
EXTERNAS  
CUM-POL-009**



**POLITICAS DE  
COMUNICACIONES  
INTERNAS Y EXTERNAS**

**VERSIÓN:** 03

**CÓDIGO:** CUM-POL-0019

**ELABORACIÓN:** Septiembre del 2019

**REVISIÓN:** Julio 2023

**CONTROL DE VERSIONES**

VERSIÓN	FECHA
01	Septiembre del 2019
02	Mayo del 2020
03	Julio del 2023

**APROBADO POR**

POSICIÓN	FECHA	FIRMA
Consejo	19 de Julio del 2023	Acta de Consejo

**ELABORADO POR**

DEPARTAMENTO	FECHA
Gestión de Procesos	Julio del 2023

## **CONTENIDO**

<b>1. PROPÓSITO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
2.1. Unidades y procesos para los cuales aplica: .....	4
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS</b> .....	<b>4</b>
<b>4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>4</b>
<b>5. FUNCIONES Y RESPONSABLES</b> .....	<b>6</b>
<b>6. POLITICAS</b> .....	<b>7</b>
6.1. LA COMUNICACIÓN INTERNA (AL PERSONAL) .....	7
6.2. INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS .....	7
6.3. INFORMACIONES AL CONSEJO DE DIRECTORES .....	14
6.4. INFORMACIONES AL PUBLICO EN GENERAL .....	14
6.5. INFORMACION HACIA EL ENTER REGULADOR .....	14
6.6. INFORMACION HACIA LOS AUDITORES .....	15
6.7. INFORMACION HACIA LA CASA MATRIZ .....	15
6.8. COMUNICACIÓN ENTRE COMITES TECNICOS REGIONALES .....	15
6.9. COMUNICACIÓN ENTRE LOS ORGANOS DE CONTROL DE PFC .....	16
6.10. CANALES DE COMUNICACIÓN .....	16
6.11. NIVELES DE APROBACION .....	17
6.12. ACTUALIZACION .....	17
6.13. CUMPLIMIENTO A LA POLITICA.....	17
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>17</b>
<b>8. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>17</b>

## 1. PROPÓSITO

Este documento tiene como objetivo establecer las políticas de comunicación entre los accionistas, Clientes, Colaboradores, Miembros del Consejo de Administración y Público en general.

## 2. ALCANCE

### 2.1. UNIDADES Y PROCESOS PARA LOS CUALES APLICA:

El contenido de este documento es aplicable para todos los relacionados a la Institución.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

REFERENCIA	DOCUMENTO
Externa	Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.
Externa	Reglamento de Gobierno Corporativo aprobadas mediante la Resolución Única del Consejo Nacional del Mercado de Valores
Externa	Reglamento sobre Gobierno Corporativo, primera resolución de fecha 2 de Julio del 2015.
Interna	Políticas Sobre Gobierno Corporativo
Interna	Código de Ética y Conducta

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**4.1. Alta Gerencia:** La integran una parte del personal clave de la dirección y en concreto el gerente general o ejecutivo principal y las personas que reportan directamente a él. Los miembros de la alta gerencia son los responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones de la Sociedad que han sido previamente aprobadas por el Consejo de Administración.

- 4.2. Canales de comunicación internos:** Correos electrónicos, memorandos, Intranet, call center, etc.
- 4.3. Canales de comunicación externos:** Periódicos, redes sociales, páginas Web, correo electrónico, call center, televisión, radio, SMS, Mensajes Push, etc.
- 4.4. Consejeros Externos Independientes del Consejo de Administración:** Son aquellas personas de reconocido prestigio profesional que puedan aportar su experiencia y conocimiento para la administración de la Sociedad y cuya vinculación con ésta, sus accionistas consejeros y miembros de la alta gerencia se circunscribe exclusivamente a la condición de miembro del Consejo de Administración, lo que no impide la tenencia de un porcentaje poco relevante de acciones de la Sociedad o grupo financiero, que en ningún caso podrá superar el tres por ciento (3%) del capital suscrito y pagado.
- 4.5. Consejeros Externos Patrimoniales del Consejo de Administración:** Son los accionistas o representantes de accionistas, personas físicas o jurídicas o personas que tienen una relación personal o profesional con los accionistas, que no están vinculados laboralmente con la Sociedad y son ajenas a la gestión diaria de la misma y cuya pertenencia al Consejo de Administración se deriva, directa o indirectamente, de la participación patrimonial en el capital de la Sociedad o de la voluntad de un accionista concreto o conjunto de accionistas actuando de forma concertada.
- 4.6. Consejo de Administración:** Se refiere al órgano de la Sociedad encargado de la administración y gestión de los negocios de la Sociedad, teniendo las facultades más amplias para actuar en cualquier circunstancia en nombre de la Sociedad, dentro de los límites del objeto social y bajo reserva de aquellos poderes expresamente atribuidos por la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada Núm. 479-08 y sus modificaciones, a las Asambleas Generales de Accionistas. Los administradores podrán ser personas físicas o jurídicas, excepto por el Presidente del Consejo de Administración, posición que solo podrá ser ocupada por una persona física, bajo pena de nulidad de la designación.
- 4.7. Colaborador:** Se refiere a los empleados, funcionarios, directores, accionistas y trabajadores independientes contratados por PFC, en la medida en que realicen actividades para el Grupo.

**4.8. Comunicación Interna:** Es el intercambio de información entre los colaboradores de la institución. Depende directamente de la función directiva y de las estrategias, políticas, misión y objetivos definidos por la organización. Cada colaborador necesita la información operacional de su tarea y la institucional para participar en los objetivos de la empresa.

**4.9. Comunicación Externa:** Es el intercambio con clientes, prospectos y público en general.

**4.10. Ejecutivos:** Se refiere a los principales ejecutivos responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones generales de la Sociedad, que han sido previamente aprobadas por el Consejo de Administración.

**4.11. Intranet:** es una red local privada, dentro de una Institución, destinada a facilitar la comunicación interna, así como la generación o transmisión de información en el interior de la Institución.

**4.12. Gobierno Corporativo:** Se refiere al conjunto de políticas encaminadas a fortalecer la organización, el control, eficiencia, independencia y transparencia en la administración de una entidad, mitigando los riesgos inherentes a la actividad; estas políticas constituyen las directrices que regulan las relaciones internas entre los colaboradores, así como con las partes interesadas (stakeholders).

## **5. FUNCIONES Y RESPONSABLES**

La comunicación interna de la empresa estará bajo la dirección del Departamento de Gestión Humana, Departamento de Productos y el Departamento de Gestión de Procesos, mientras que la comunicación externa recae sobre el Departamento de Mercadeo.

La comunicación externa de la empresa con accionistas, miembros del Consejo y demás administradores recae sobre el Oficial de Gobierno Corporativo.

	<b>POLITICAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>CÓDIGO:</b> CUM-POL-0019
		<b>ELABORACIÓN:</b> Septiembre del 2019
		<b>REVISIÓN:</b> Julio 2023

## 6. POLITICAS

### 6.1. LA COMUNICACIÓN INTERNA (AL PERSONAL)

- 6.1.1. Los correos electrónicos y el intranet son los medios oficiales de información para los clientes internos o colaboradores. La divulgación de la información y las comunicaciones para los colaboradores estará a cargo del Departamento de Gestión Humana, y como canales principales se utilizarán el correo electrónico y el portal Intranet.
- 6.1.2. Todas las comunicaciones referentes a nuevas políticas, procedimientos, instructivos, formularios, etc., serán comunicadas a las personas responsables vía correo electrónico, estará a cargo del Departamento de Gestión de Procesos. Sin embargo, estas nuevas políticas, procedimientos, instructivos, formularios, etc., se colocarán en el portal Intranet posterior al proceso de aprobación requerido.
- 6.1.3. Todas las comunicaciones referentes a nuevos productos o modificaciones a los existentes serán comunicadas a las personas responsables vía correo electrónico, estará a cargo del Departamento de Productos.
- 6.1.4. Todos los colaboradores cuentan con diferentes canales de comunicación, que garantizan total confidencialidad, a través de los cuales pueden, de manera identificada o anónima comunicar comportamientos ilegales o antiéticos o que puedan contravenir la cultura de administración de riesgos y controles del banco. Para mayor detalle consultar el código de Ética y Conducta.

**PARRAFO:** La persona o la oficina responsable de administrar la línea interna preparará un informe anual al consejo de administración sobre el funcionamiento y actividad de la línea.

### 6.2. INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

- 6.2.1. La comunicación con los accionistas y la difusión de información por parte del banco estarán regidas por los siguientes principios:
- a) Trato igualitario a todos los accionistas con participación significativa y no significativa, que se encuentren en la misma posición o condición;

**CONFIDENCIAL NO REPRODUCIR**

PÁGINA 7 DE 19

- b) Transparencia, veracidad y claridad en la difusión de la información, que contribuya a maximizar su difusión y calidad al mercado, los inversores y grupos de interés;
- c) Protección de los derechos e intereses legítimos de los accionistas;
- d) Fomento del flujo constante y permanente de información a los accionistas, para que estos se encuentren debidamente informados respecto a la situación del Banco, así como de cualquier propuesta ser sometida a su consideración;
- e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías;
- f) Cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y reglamentarias en materia del mercado de valores, especialmente aquellas relativas a la comunicación y difusión de información.

6.2.2. El Banco deberá divulgar a sus accionistas y al mercado en general, como mínimo, la información relativa a:

- a) Los resultados financieros y de operación de la Sociedad, auditados por un auditor independiente, inscrito en el Registro del Mercado de Valores.
- b) La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Consejo de Administración y principales Ejecutivos.
- c) Las operaciones de partes vinculadas.
- d) Los factores de riesgo previsible.
- e) La política de gobierno corporativo y el proceso empleado para su implantación.
- f) La titularidad de los grupos de control de acciones y de derechos de voto.
- g) Los objetivos de la Sociedad.
- h) Información relativa a los miembros del Consejo de Administración, incluidos sus méritos, el proceso de selección, los cargos directivos desempeñados en otras sociedades y si son o no considerados como miembros independientes;
- i) La política de distribución de dividendos de la Sociedad.

6.2.3. El Consejo de Administración promoverá la participación informada y responsable de los accionistas en las Asambleas Generales de



Accionistas, adoptando para ello los mecanismos de comunicación apropiados para tales fines.

6.2.4. Todo accionista reconocido de una sociedad comercial, cuya participación represente por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital de la sociedad, tendrá el derecho de conocer en todo tiempo la condición económica y las cuentas de la sociedad, sin perjuicio de lo que dispongan los contratos de sociedad o los estatutos sociales.

6.2.5. Las informaciones deberán ser solicitadas por cualquier medio escrito o electrónico, y las mismas quedarán satisfechas mediante documentos en formato digital o mensajes de datos que cumpla con los requisitos de validez establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital núm. 126-02 así como también mediante la publicación de estas informaciones en la página web del banco. Notar que los documentos, informaciones y registros así mantenidos podrán ser admisibles como medios de prueba y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada.

6.2.6. Asimismo, los accionistas tendrán derecho a solicitar durante los quince (15) días que precedan a la asamblea general ordinaria anual:

- a) Los estados financieros auditados;
- b) Los informes de gestión del consejo de administración y del comisario de cuentas, que serán sometidos a la asamblea;
- c) Los proyectos de resoluciones que someterá a la asamblea la persona que la convoca;
- d) El monto global exacto de las remuneraciones pagadas a los administradores en el año anterior, certificado por los comisarios de cuenta. En cualquier momento, cualquier accionista que lo solicite tendrá el derecho a obtener en el domicilio social, la comunicación de los documentos anteriormente listados concernientes a los tres (3) últimos ejercicios sociales, así como de las actas y las nóminas de presencias de las asambleas correspondientes a esos períodos.

6.2.7. El Presidente del Consejo de Administración debe velar porque los accionistas tengan acceso a todos los documentos relacionados con los asuntos a tratar en las Asambleas Generales de Accionistas, por cualquier medio de comunicación establecido por el banco y que sea de

conocimiento de los accionistas, fundamentalmente por medios electrónicos.

6.2.8. De conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 479-08, en términos generales, los accionistas que poseen un 10% de participación accionaria con derecho a voto sobre una sociedad anónima disfrutan de los derechos siguientes:

- Formular la convocatoria para la celebración de asambleas generales de accionistas. Asimismo, en el caso de asambleas especiales, las convocatorias podrán ser realizadas por accionistas que reúnan la décima parte (1/10) de las acciones de la categoría interesada.
- Requerir el relevo del comisario de cuentas antes del término, en virtud de una demanda en referimiento interpuesta a requerimiento de uno o varios accionistas que representen por lo menos la décima parte (1/10) del capital social suscrito y pagado.
- Demandar en referimiento la recusación, por justa causa, de uno o varios comisarios de cuentas designados por la asamblea general dentro de los treinta (30) días de sus nombramientos.
- Demandar en referimiento la designación de uno o más expertos encargados de presentar un informe sobre determinadas operaciones de gestión.
- Plantear por escrito preguntas al presidente del consejo de administración respecto de cualquier hecho que pueda comprometer la continuidad de la explotación, hasta dos (2) veces por cada ejercicio. La respuesta será comunicada a los comisarios de cuentas.
- Solicitar, con justo mérito, la intervención de la sociedad cotizada por parte de la Superintendencia del Mercado de Valores con el objeto de fiscalizar sus operaciones. El procedimiento de intervención de la Superintendencia del Mercado de Valores, así como la ejecución de las facultades generales de control serán establecidas mediante el reglamento de intervención de las sociedades anónimas que incursionen en el mercado de valores
- Demandar en justicia la liquidación de la sociedad disuelta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Sociedades,

	<b>POLITICAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>CÓDIGO:</b> CUM-POL-0019
		<b>ELABORACIÓN:</b> Septiembre del 2019
		<b>REVISIÓN:</b> Julio 2023

cuando no existan cláusulas estatutarias o de convención expresa entre los accionistas que lo prevean.

6.2.9. De conformidad con las disposiciones de la Ley de Sociedades, en términos generales, los accionistas que poseen al menos un 5% de participación accionaria con derecho a voto sobre una sociedad anónima disfrutan de los derechos siguientes:

- Tendrán el derecho de conocer en todo tiempo la condición económica y las cuentas de la sociedad, sin perjuicio de lo que dispongan los contratos de sociedad o los estatutos sociales. Las informaciones deberán ser solicitadas por cualquier medio escrito y electrónico.
- Antes de los cinco (5) días precedentes a la asamblea, tendrán la facultad de depositar, para su conocimiento y discusión, proyectos de resoluciones relativos a los asuntos del orden del día.
- Podrán, en un interés común, encargar a sus expensas a uno o varios de ellos para sustentar tanto por demanda como mediante defensa, la acción social en responsabilidad contra los administradores.
- Oponerse al descargo de responsabilidad de los administradores por la aprobación de su gestión, renuncia expresa o transacción, resuelta mediante asamblea.
- En las sociedades anónimas que incursionen en el mercado de valores, podrán solicitar a la Superintendencia del Mercado de Valores la designación de un interventor que fiscalice las operaciones de liquidación en ocasión que la sociedad anónima esté en un proceso de disolución.

6.2.10. Los accionistas tendrán acceso y a su disposición la oficina de atención al accionista, localizada en el domicilio social, mediante la cual podrán someter cualquier comunicación o solicitud de información a los fines de ser evaluada y respondida por representantes capacitados para ello.

6.2.11. A través de la oficina de atención al accionista, los accionistas podrán formular las preguntas y solicitar el examen de documentos que consideren en relación a su condición de accionistas, con la gestión y las actividades de la Sociedad y, en particular, a toda la información que la Sociedad haga pública y desde el mismo momento de su publicación.

**CONFIDENCIAL NO REPRODUCIR**

PÁGINA 11 DE 19



6.2.12. La oficina de atención al accionista tiene como misión servir de enlace entre los accionistas y la Sociedad. Esta dependencia debe de encargarse de recibir, tramitar y responder las solicitudes de información, cuestiones, sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los accionistas. La oficina deberá responder a los requerimientos sea individualmente o de forma agrupada por escrito al accionista a la mayor brevedad, sin que puedan dejar de hacerlo por carecer de información o documentación que deberían tener disponible. Asimismo, debe mantener los canales de comunicación con los accionistas para mantenerles informados respecto a la situación jurídica, económico financiera y los hechos relevantes que afecten a la Sociedad. La oficina deberá coordinar los asuntos relativos a las Asambleas Generales de Accionistas así como también organizar y sostener reuniones informativas de presentación de resultados trimestrales, con la participación del ejecutivo principal de la Sociedad, dirigidas a accionistas, accionistas institucionales y asesores de voto.

6.2.13. La oficina de atención al accionista deberá mantener disponible para fines de responder a cualquier solicitud de los accionistas las informaciones y/o documentos relativos a:

- a) Información general de la Sociedad, consistente en su capital social, derechos de voto y clases de acciones en circulación; participaciones significativas y acciones mantenidas en tesorería; ofertas públicas de acciones y prospectos de emisión; Consejo de Administración, su composición y reglamento interno y política de retribución; comités constituidos por el Consejo de Administración, su composición y reglamento; agendas de presentación de resultados, asambleas generales de accionistas, pago de dividendos, y otros acontecimientos relevantes; hechos relevantes; el Código de Conducta o de Ética; las políticas de Gobierno Corporativo; y los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.
- b) Información económico-financiera, consistente en Estados Financieros Auditados, información financiera auditada y consolidada, memoria anual, calificaciones de riesgos y dividendos.
- c) Información corporativa, consistente en Estatutos Sociales de la Sociedad, informes de los miembros del Consejo de Administración, informes del Comisario de Cuentas, proyectos de

	<b>POLITICAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>CÓDIGO:</b> CUM-POL-0019
		<b>ELABORACIÓN:</b> Septiembre del 2019
		<b>REVISIÓN:</b> Julio 2023

Resoluciones a ser sometidos a las Asambleas Generales de Accionistas, y documentación de las Asambleas Generales de Accionistas, tales como: Actas, Nóminas de Presencia, Listas de Suscripción y Estado de Pago de las Acciones, informes sometidos al conocimiento de la Asamblea, entre otros.

- 6.2.14. La oficina de atención al accionista del Banco, deberá promover reuniones informativas de presentación de resultados trimestrales, dirigidos a sus accionistas, accionistas institucionales y asesores de voto, presenciales o través de medios de comunicación simultanea (conferencia, videoconferencia, etc.) con la participación del principal Ejecutivo de la Sociedad. En ese orden, la oficina de atención al accionista deberá coordinar la celebración de estas reuniones tras la finalización de cada trimestre.
- 6.2.15. Se deberá proveer respuesta a los requerimientos de los accionistas en un plazo de tiempo razonable y proporcional a la complejidad de tales requerimientos. En ese orden, la oficina de atención al accionista establecerá mecanismos por escrito para la recepción de las solicitudes de los accionistas —que permitan verificar la fecha y la hora en la cual fue recibida la solicitud, y los datos de identidad del solicitante— tales como: formularios de solicitud de información que los accionistas puedan completar al asistir presencialmente a la oficina, remitir por correo electrónico o través de la página web del Banco Los accionistas recibirán confirmación de la recepción de sus requerimientos, el tiempo que tomara dar respuesta a los mismos y los datos de la(s) persona(s) a contactar en relación a estos.
- 6.2.16. Cuando la respuesta facilitada a un accionista pueda ponerlo en ventaja, la Sociedad está obligada a garantizar el acceso a dicha respuesta a los demás accionistas de manera concomitante, de acuerdo con los mecanismos establecidos para el efecto y en las mismas condiciones. Por lo tanto, una vez el personal de la oficina de atención al accionista identifique esta situación, se deberá redactar un documento que contenga la información y circularlo generalmente a todos los accionistas de la Sociedad por un medio de difusión autorizado para tales fines, incluyendo, pero no limitado a, remisión por correo electrónico o publicación del documento en la página web de la Sociedad.

	<b>POLITICAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>CÓDIGO:</b> CUM-POL-0019
		<b>ELABORACIÓN:</b> Septiembre del 2019
		<b>REVISIÓN:</b> Julio 2023

### 6.3. INFORMACIONES AL CONSEJO DE DIRECTORES

6.3.1. Las informaciones al Consejo de Directores serán suministradas vía los diferentes Comités de la organización y en los casos que ameriten los Vicepresidentes y Gerentes Departamentales llevarán informaciones sobre temas específicos a tratar.

### 6.4. INFORMACIONES AL PUBLICO EN GENERAL

6.4.1. Las informaciones que serán ofrecidas al público son informaciones de índole institucional, financiera, de negocios, etc. Los medios a utilizar son los envíos personalizados, call center, periódicos, pancartas, televisión, Radio, redes sociales, páginas web externas, mensajes SMS, mensajes push, y la página web de la Institución. Estas informaciones tienen que ser vista y aprobada por el departamento de Mercadeo.

6.4.2. La Institución actualizará en su página web cada vez que sea necesario a fin de mantener informados a los relacionados.

### 6.5. INFORMACION HACIA EL ENTER REGULADOR

6.5.1. La comunicación entre la organización y los entes reguladores debe ser abierta y de doble vía, para tales fines existen diversos medios, tanto de parte de la Institución, como de los organismos involucrados (Sistema BancaNet, correos internos, y correspondencia impresa, entre otros).

6.5.2. Las comunicaciones deben ser remitidas a través de la Presidencia Ejecutiva o en su defecto por el Vicepresidente del área correspondiente, salvo las respuestas a solicitudes de información realizadas por el regulador en lo referente a Prevención de Lavado y Protección al Usuario, que deben ser remitidas por el Oficial de Cumplimiento.

**PÁRRAFO:** Todos los acuses de cartas recibidas y enviadas, entre otros, deben ser custodiados en la Presidencia Ejecutiva.

6.5.3. Cada departamento es responsable de verificar y validar las informaciones de los reportes establecidos por reglamentación que le serán enviadas a los entes reguladores.



6.5.4. Todas las circulares, instructivos y reglamentos que son de competencia del sector financiero nacional que emite al ente regulador son canalizados a través del Departamento de Cumplimiento, quien a su vez transmite las informaciones a los departamentos responsable de su ejecución.

6.5.5. Para todos los temas concernientes a Cumplimiento (PLAFT), el canal de comunicación será exclusivamente a través del Oficial de Cumplimiento de la institución.

6.5.6. Las comunicaciones dirigidas a la Presidencia o Consejo de Administración de la Institución deberán ser recibidas por la Oficial de Gobierno Corporativo y este notificar – en los casos que aplique- a los niveles correspondientes en función de las políticas establecidas en la entidad.

## **6.6. INFORMACION HACIA LOS AUDITORES**

6.6.1. Toda comunicación con la Auditoría Externa (entrante o saliente) deberá ser gestionada por el Vicepresidente de Auditoría y/o Vicepresidente Senior de Finanzas.

## **6.7. INFORMACION HACIA LA CASA MATRIZ**

6.7.1. Los acuerdos de Junta Directiva de la Casa Matriz que deban ser comunicados (entrante o saliente) se realizan por medio de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo para que sean presentados a las instancias u órganos de control locales según corresponda.

6.7.2. La retroalimentación o requerimientos que deban de realizar a la Junta Directiva de la Casa Matriz se realizarán por medio de los Presidentes Ejecutivos y/o Gerentes Generales, y/o áreas de Gobierno Corporativo.

## **6.8. COMUNICACIÓN ENTRE COMITES TECNICOS REGIONALES**

6.8.1. La comunicación entre los Comités Técnicos Regionales y las subsidiarias, se realizará entre la Vicepresidencia Regional respectiva y los Gerentes afines al mismo, conforme se establezca en el Reglamento interno del Comité respectivo.

## **6.9. COMUNICACIÓN ENTRE LOS ORGANOS DE CONTROL DE PFC**

6.9.1. La comunicación entre los órganos de control de PFC se realizará respetando la jerarquía institucional y quedará formalizada por medio de actas de los respectivos Comités y Junta Directiva.

## **6.10. CANALES DE COMUNICACIÓN**

### **Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV)**

6.10.1. A través de los canales establecidos por la SIMV para estos fines, el Banco remitirá todas las informaciones de carácter corporativa, financiera y no financiera, privilegiada o relevante que se requiera conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana y demás normativas aplicables. Asimismo, la Sociedad mantendrá informada a la SIMV sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la Sociedad, y las acciones concretas para enfrentar o subsanar las deficiencias identificadas.

### **Página Web**

6.10.2. El Banco cuenta con una página web corporativa que incluye aspectos relacionados con el gobierno corporativo. Toda la información que se incluya en la página web debe ser clara, íntegra, correcta, oportuna y veraz. No debe incluirse información que pueda inducir a error, confusión o no permita hacer un juicio fundado del Banco. La página web contendrá información mínima de carácter general, económica-financiera y de gobierno corporativo conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Gobierno Corporativo.

### **Teléfono**

6.10.3. El Banco dispone de una línea telefónica a la cual los accionistas, inversores, asesores de voto, entre otros grupos de interés, podrán dirigir sus solicitudes y/o requerimientos, y recibir soporte respecto a estos.

### **Correo electrónico**

6.10.4. El Banco dispondrá de una dirección de correo electrónico en la cual recibirá solicitudes y/o requerimientos, y a través de la cual podrá dar



	<b>POLITICAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>CÓDIGO:</b> CUM-POL-0019
		<b>ELABORACIÓN:</b> Septiembre del 2019
		<b>REVISIÓN:</b> Julio 2023

respuesta a tales requerimientos y ofrecer soporte a accionistas, inversores, asesores de voto, entre otros grupos de interés.

## Redes Sociales

6.10.5. El Banco utilizará las ventajas de las redes sociales como canal de comunicación y de difusión de información, guardando las precauciones apropiadas.

## 6.11. NIVELES DE APROBACION

6.11.1. Las Políticas, Manuales y Metodologías serán aprobados por el Consejo de Directores.

## 6.12. ACTUALIZACION

6.12.1. Las Políticas, Manuales y Metodologías serán revisados cada año, salvo que haya cambios en leyes y/o normativas que tenga incidencia inmediata en los mismos.

## 6.13. CUMPLIMIENTO A LA POLITICA

6.13.1. Los lineamientos mencionados en la presente Política son de obligatorio cumplimiento. Cualquier excepción al cumplimiento debe ser previamente aprobada por el Consejo de Directores.

## 7. ANEXOS

7.1. No aplica.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PLAZO REQUERIDO PARA DESEMPEÑO
01	Septiembre del 2019	Continuo
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		PÁGINAS AFECTADAS
- Nueva revisión y aprobación del manual.		No aplica.

VERSIÓN	FECHA	PLAZO REQUERIDO PARA DESEMPEÑO	
02	Mayo del 2020	Continuo	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			PÁGINAS AFECTADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizan ajustes generales de redacción.</li> <li>- Inclusión de los siguientes numerales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveles de apobacion.</li> <li>- Actualización</li> <li>- Cumplimiento a la politica</li> </ul> </li> </ul>			Todas

VERSIÓN	FECHA	PLAZO REQUERIDO PARA DESEMPEÑO	
03	Julio del 2023	Continuo	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			PÁGINAS AFECTADAS
<p>Se incluyeron las siguientes definciones:</p> <p><b>4.4. Alta Gerencia:</b> La integran una parte del personal clave de la dirección y en concreto el gerente general o ejecutivo principal y las personas que reportan directamente a él. Los miembros de la alta gerencia son los responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones de la Sociedad que han sido previamente aprobadas por el Consejo de Administración.</p> <p><b>4.5. Consejeros Externos Independientes del Consejo de Administración:</b> Son aquellas personas de reconocido prestigio profesional que puedan aportar su experiencia y conocimiento para la administración de la Sociedad y cuya vinculación con ésta, sus accionistas consejeros y miembros de la alta gerencia se circunscribe exclusivamente a la condición de miembro del Consejo de Administración, lo que no impide la tenencia de un porcentaje poco relevante de acciones de la Sociedad o grupo financiero, que en ningún caso podrá superar el tres por ciento (3%) del capital suscrito y pagado.</p> <p><b>4.6. Consejeros Externos Patrimoniales del Consejo de Administración:</b> Son los accionistas o representantes de accionistas, personas físicas o jurídicas o personas que tienen una relación personal o profesional con los accionistas, que no están vinculados laboralmente con la Sociedad y son ajenas a la gestión diaria de la misma y cuya pertenencia al Consejo de Administración se deriva, directa o indirectamente, de la participación patrimonial en el capital de la Sociedad o de la voluntad de un accionista concreto o conjunto de accionistas actuando de forma concertada.</p> <p><b>4.7. Consejo de Administración:</b> Se refiere al órgano de la Sociedad encargado de la administración y gestión de los negocios de la Sociedad, teniendo las facultades más amplias para actuar en cualquier circunstancia en nombre de la Sociedad, dentro de los límites del objeto social y bajo reserva de aquellos poderes expresamente atribuidos por la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada Núm. 479-08 y sus modificaciones, a las Asambleas Generales de Accionistas. Los administradores podrán ser personas físicas o jurídicas, excepto por el Presidente del Consejo de Administración, posición que solo podrá ser ocupada por una persona física, bajo pena de nulidad de la designación.</p> <p><b>4.10. Ejecutivos:</b> Se refiere a los principales ejecutivos responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones generales de la Sociedad, que han sido previamente aprobadas por el Consejo de Administración.</p>			Página 4 y 6.

<p>Se agregó el siguiente lineamiento en el acápite <b>5. FUNCIONES Y RESPONSABLES:</b></p> <p>La comunicación externa de la empresa con accionistas, miembros del Consejo y demás administradores recae sobre el Oficial de Gobierno Corporativo.</p>	<p>Página 6.</p>
<p>Se agregó los siguientes lineamientos en el acápite <b>6. POLITICAS:</b></p> <p>6.1.3. Todas las comunicaciones referentes a nuevos productos o modificaciones a los existentes serán comunicadas a las personas responsables vía correo electrónico, estará a cargo del Departamento de Productos.</p> <p>6.1.4. Todos los colaboradores cuentan con diferentes canales de comunicación, que garantizan total confidencialidad, a través de los cuales pueden, de manera identificada o anónima comunicar comportamientos ilegales o antiéticos o que puedan contravenir la cultura de administración de riesgos y controles del banco. Para mayor detalle consultar el código de Ética y Conducta.</p> <p>PARRAFO: La persona o la oficina responsable de administrar la línea interna preparará un informe anual al consejo de administración sobre el funcionamiento y actividad de la línea.</p>	<p>Página 7.</p>
<p>Se agregó el siguiente acápite <b>6.2. INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS:</b></p> <p><b>6.2.1.</b> La comunicación con los accionistas y la difusión de información por parte del banco estarán regidas por los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Trato igualitario a todos los accionistas con participación significativa y no significativa, que se encuentren en la misma posición o condición;</li> <li>b. Transparencia, veracidad y claridad en la difusión de la información, que contribuya a maximizar su difusión y calidad al mercado, los inversores y grupos de interés;</li> <li>c. Protección de los derechos e intereses legítimos de los accionistas;</li> <li>d. Fomento del flujo constante y permanente de información a los accionistas, para que estos se encuentren debidamente informados respecto a la situación del Banco, así como de cualquier propuesta ser sometida a su consideración;</li> <li>e. Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías;</li> <li>f. Cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y reglamentarias en materia del mercado de valores, especialmente aquellas relativas a la comunicación y difusión de información.</li> </ul> <p><b>6.2.2.</b> El Banco deberá divulgar a sus accionistas y al mercado en general, como mínimo, la información relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Los resultados financieros y de operación de la Sociedad, auditados por un auditor independiente, inscrito en el Registro del Mercado de Valores.</li> <li>2) La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Consejo de Administración y principales Ejecutivos.</li> <li>3) Las operaciones de partes vinculadas.</li> <li>4) Los factores de riesgo previsible.</li> <li>5) La política de gobierno corporativo y el proceso empleado para su implantación.</li> <li>6) La titularidad de los grupos de control de acciones y de derechos de voto.</li> <li>7) Los objetivos de la Sociedad.</li> <li>8) Información relativa a los miembros del Consejo de Administración, incluidos sus méritos, el proceso de selección, los cargos directivos desempeñados en otras sociedades y si son o no considerados como miembros independientes;</li> </ul>	<p>Página 7,8,9,10,11,12 y 13.</p>

9) La política de distribución de dividendos de la Sociedad.

6.2.3. El Consejo de Administración promoverá la participación informada y responsable de los accionistas en las Asambleas Generales de Accionistas, adoptando para ello los mecanismos de comunicación apropiados para tales fines.

6.2.4. Todo accionista reconocido de una sociedad comercial, cuya participación represente por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital de la sociedad, tendrá el derecho de conocer en todo tiempo la condición económica y las cuentas de la sociedad, sin perjuicio de lo que dispongan los contratos de sociedad o los estatutos sociales.

6.2.5. Las informaciones deberán ser solicitadas por cualquier medio escrito o electrónico, y las mismas quedarán satisfechas mediante documentos en formato digital o mensajes de datos que cumpla con los requisitos de validez establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital núm. 126-02 así como también mediante la publicación de estas informaciones en la página web del banco. Notar que los documentos, informaciones y registros así mantenidos podrán ser admisibles como medios de prueba y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada.

6.2.6. Asimismo, los accionistas tendrán derecho a solicitar durante los quince (15) días que precedan a la asamblea general ordinaria anual:

- a. Los estados financieros auditados;
- b. Los informes de gestión del consejo de administración y del comisario de cuentas, que serán sometidos a la asamblea;
- c. Los proyectos de resoluciones que someterá a la asamblea la persona que la convoca;
- d. El monto global exacto de las remuneraciones pagadas a los administradores en el año anterior, certificado por los comisarios de cuenta. En cualquier momento, cualquier accionista que lo solicite tendrá el derecho a obtener en el domicilio social, la comunicación de los documentos anteriormente listados concernientes a los tres (3) últimos ejercicios sociales, así como de las actas y las nóminas de presencias de las asambleas correspondientes a esos períodos.

6.2.7. El Presidente del Consejo de Administración debe velar porque los accionistas tengan acceso a todos los documentos relacionados con los asuntos a tratar en las Asambleas Generales de Accionistas, por cualquier medio de comunicación establecido por el banco y que sea de conocimiento de los accionistas, fundamentalmente por medios electrónicos.

6.2.8. De conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 479-08, en términos generales, los accionistas que poseen un 10% de participación accionaria con derecho a voto sobre una sociedad anónima disfrutan de los derechos siguientes:

- Formular la convocatoria para la celebración de asambleas generales de accionistas. Asimismo, en el caso de asambleas especiales, las convocatorias podrán ser realizadas por accionistas que reúnan la décima parte (1/10) de las acciones de la categoría interesada.
- Requerir el relevo del comisario de cuentas antes del término, en virtud de una demanda en referimiento interpuesta a requerimiento de uno o varios accionistas que representen por lo menos la décima parte (1/10) del capital social suscrito y pagado.
- Demandar en referimiento la recusación, por justa causa, de uno o varios comisarios de cuentas designados por la asamblea general dentro de los treinta (30) días de sus nombramientos.
- Demandar en referimiento la designación de uno o más expertos encargados de presentar un informe sobre determinadas operaciones de gestión.

- Plantear por escrito preguntas al presidente del consejo de administración respecto de cualquier hecho que pueda comprometer la continuidad de la explotación, hasta dos (2) veces por cada ejercicio. La respuesta será comunicada a los comisarios de cuentas.
- Solicitar, con justo mérito, la intervención de la sociedad cotizada por parte de la Superintendencia del Mercado de Valores con el objeto de fiscalizar sus operaciones. El procedimiento de intervención de la Superintendencia del Mercado de Valores, así como la ejecución de las facultades generales de control serán establecidas mediante el reglamento de intervención de las sociedades anónimas que incursionen en el mercado de valores
- Demandar en justicia la liquidación de la sociedad disuelta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Sociedades, cuando no existan cláusulas estatutarias o de convención expresa entre los accionistas que lo prevean.

6.2.9. De conformidad con las disposiciones de la Ley de Sociedades, en términos generales, los accionistas que poseen al menos un 5% de participación accionaria con derecho a voto sobre una sociedad anónima disfrutan de los derechos siguientes:

- Tendrán el derecho de conocer en todo tiempo la condición económica y las cuentas de la sociedad, sin perjuicio de lo que dispongan los contratos de sociedad o los estatutos sociales. Las informaciones deberán ser solicitadas por cualquier medio escrito y electrónico.
- Antes de los cinco (5) días precedentes a la asamblea, tendrán la facultad de depositar, para su conocimiento y discusión, proyectos de resoluciones relativos a los asuntos del orden del día.
- Podrán, en un interés común, encargar a sus expensas a uno o varios de ellos para sustentar tanto por demanda como mediante defensa, la acción social en responsabilidad contra los administradores.
- Oponerse al descargo de responsabilidad de los administradores por la aprobación de su gestión, renuncia expresa o transacción, resuelta mediante asamblea.
- En las sociedades anónimas que incursionen en el mercado de valores, podrán solicitar a la Superintendencia del Mercado de Valores la designación de un interventor que fiscalice las operaciones de liquidación — en ocasión que la sociedad anónima esté en un proceso de disolución.

6.2.10. Los accionistas tendrán acceso y a su disposición la oficina de atención al accionista, localizada en el domicilio social, mediante la cual podrán someter cualquier comunicación o solicitud de información a los fines de ser evaluada y respondida por representantes capacitados para ello.

6.2.11. A través de la oficina de atención al accionista, los accionistas podrán formular las preguntas y solicitar el examen de documentos que consideren en relación a su condición de accionistas, con la gestión y las actividades de la Sociedad y, en particular, a toda la información que la Sociedad haga pública y desde el mismo momento de su publicación.

6.2.12. La oficina de atención al accionista tiene como misión servir de enlace entre los accionistas y la Sociedad. Esta dependencia debe encargarse de recibir, tramitar y responder las solicitudes de información, cuestiones, sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los accionistas. La oficina deberá responder a los requerimientos sea individualmente o de forma agrupada por escrito al accionista a la mayor brevedad, sin que puedan dejar de hacerlo por carecer de información o documentación que deberían tener disponible. Asimismo, debe mantener los canales de comunicación con los accionistas para mantenerles informados respecto a la situación jurídica, económico financiera y los hechos relevantes que afecten a la Sociedad. La oficina deberá coordinar los asuntos relativos a las Asambleas Generales de Accionistas así como también organizar y sostener reuniones informativas de presentación de resultados trimestrales, con la participación del ejecutivo principal de la Sociedad, dirigidas a accionistas, accionistas institucionales y asesores de voto.

6.2.13. La oficina de atención al accionista deberá mantener disponible para fines de responder a cualquier solicitud de los accionistas las informaciones y/o documentos relativos a:

- a. Información general de la Sociedad, consistente en su capital social, derechos de voto y clases de acciones en circulación; participaciones significativas y acciones mantenidas en tesorería; ofertas públicas de acciones y prospectos de emisión; Consejo de Administración, su composición y reglamento interno y política de retribución; comités constituidos por el Consejo de Administración, su composición y reglamento; agendas de presentación de resultados, asambleas generales de accionistas, pago de dividendos, y otros acontecimientos relevantes; hechos relevantes; el Código de Conducta o de Ética; las políticas de Gobierno Corporativo; y los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.
- b. Información económico-financiera, consistente en Estados Financieros Auditados, información financiera auditada y consolidada, memoria anual, calificaciones de riesgos y dividendos.
- c. Información corporativa, consistente en Estatutos Sociales de la Sociedad, informes de los miembros del Consejo de Administración, informes del Comisario de Cuentas, proyectos de Resoluciones a ser sometidos a las Asambleas Generales de Accionistas, y documentación de las Asambleas Generales de Accionistas, tales como: Actas, Nóminas de Presencia, Listas de Suscripción y Estado de Pago de las Acciones, informes sometidos al conocimiento de la Asamblea, entre otros.

6.2.14. La oficina de atención al accionista del Banco, deberá promover reuniones informativas de presentación de resultados trimestrales, dirigidos a sus accionistas, accionistas institucionales y asesores de voto, presenciales o través de medios de comunicación simultanea (conferencia, videoconferencia, etc.) con la participación del principal Ejecutivo de la Sociedad. En ese orden, la oficina de atención al accionista deberá coordinar la celebración de estas reuniones tras la finalización de cada trimestre.

6.2.15. Se deberá proveer respuesta a los requerimientos de los accionistas en un plazo de tiempo razonable y proporcional a la complejidad de tales requerimientos. En ese orden, la oficina de atención al accionista establecerá mecanismos por escrito para la recepción de las solicitudes de los accionistas —que permitan verificar la fecha y la hora en la cual fue recibida la solicitud, y los datos de identidad del solicitante— tales como: formularios de solicitud de información que los accionistas puedan completar al asistir presencialmente a la oficina, remitir por correo electrónico o través de la página web del Banco Los accionistas recibirán confirmación de la recepción de sus requerimientos, el tiempo que tomara dar respuesta a los mismos y los datos de la(s) persona(s) a contactar en relación a estos.

6.2.16. Cuando la respuesta facilitada a un accionista pueda ponerlo en ventaja, la Sociedad está obligada a garantizar el acceso a dicha respuesta a los demás accionistas de manera concomitante, de acuerdo con los mecanismos establecidos para el efecto y en las mismas condiciones. Por lo tanto, una vez el personal de la oficina de atención al accionista identifique esta situación, se deberá redactar un documento que contenga la información y circularlo generalmente a todos los accionistas de la Sociedad por un medio de difusión autorizado para tales fines, incluyendo, pero no limitado a, remisión por correo electrónico o publicación del documento en la página web de la Sociedad.

Se elimino el siguiente lineamiento:

6.1.9. El Departamento de Cumplimiento es el enlace entre el ente regulador y la institución para las comunicaciones y requerimientos del ente regulador. Para comunicaciones de índole de Cumplimiento (AML), el canal de comunicación debe ser a través del Oficial de Cumplimiento de la Institución.

Página 14.

Se modifiko el siguiente lineamiento:

6.1.12. Las comunicaciones dirigidas a la Presidencia o Consejo de Administración de la Institución deberán ser recibidas por la Presidencia Ejecutiva y este notificar – en los casos que aplique- a los niveles correspondientes en función de las políticas establecidas en la entidad.

Página 15.

En lo referente:

6.5.6. Las comunicaciones dirigidas a la Presidencia o Consejo de Administración de la Institución deberán ser recibidas por la Oficial de Gobierno Corporativo y este notificar – en los casos que aplique- a los niveles correspondientes en función de las políticas establecidas en la entidad.

Se agregó el siguiente acápite 6.10. CANALES DE COMUNICACION:

**Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV)**

6.10.1. A través de los canales establecidos por la SIMV para estos fines, el Banco remitirá todas las informaciones de carácter corporativa, financiera y no financiera, privilegiada o relevante que se requiera conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana y demás normativas aplicables. Asimismo, la Sociedad mantendrá informada a la SIMV sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la Sociedad, y las acciones concretas para enfrentar o subsanar las deficiencias identificadas.

**Página Web**

6.10.2. El Banco cuenta con una página web corporativa que incluye aspectos relacionados con el gobierno corporativo. Toda la información que se incluya en la página web debe ser clara, íntegra, correcta, oportuna y veraz. No debe incluirse información que pueda inducir a error, confusión o no permita hacer un juicio fundado del Banco. La página web contendrá información mínima de carácter general, económica-financiera y de gobierno corporativo conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Gobierno Corporativo.

**Teléfono**

6.10.3. El Banco dispone de una línea telefónica a la cual los accionistas, inversores, asesores de voto, entre otros grupos de interés, podrán dirigir sus solicitudes y/o requerimientos, y recibir soporte respecto a estos.

**Correo electrónico**

6.10.4. El Banco dispondrá de una dirección de correo electrónico en la cual recibirá solicitudes y/o requerimientos, y a través de la cual podrá dar respuesta a tales requerimientos y ofrecer soporte a accionistas, inversores, asesores de voto, entre otros grupos de interés

**Redes Sociales**

6.10.5. El Banco utilizará las ventajas de las redes sociales como canal de comunicación y de difusión de información, guardando las precauciones apropiadas.

Página 16 y  
17.