
CÓDIGO DE ÉTICA



Enero 2023

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

Contenido

1.	Introducción	3
1.1	Objetivos	3
1.2	Alcance	3
1.3	Marco Normativo.....	3
1.3.1.	Normativa Externa	3
1.3.2.	Normativa Interna.....	4
1.4	Marco Conceptual.....	4
1.5	Autoridad.....	5
1.6	Cumplimiento.....	5
2.	Principios de Identidad Ética.....	5
2.1	Cumplimiento de los Valores Institucionales	5
2.2	Buena Fe	6
2.3	Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos	6
2.4	Relaciones de poder y de respeto	6
2.5	Publicidad responsable	6
2.6	Responsabilidad Social Empresarial.....	7
2.7	Relaciones de parentesco y proximidad	7
3.	Relacionamiento con Grupos de Interés	7
3.1	Relación con colaboradores.....	8
3.1.1.	Igualdad de trato y prácticas laborales justas	8
3.1.2.	Respeto de la dignidad y privacidad	8
3.1.3.	Reprobación a la intimidación y acoso.....	8
3.1.4.	Ambientes de trabajo	8
3.1.5.	Lealtad y cordialidad	8
3.1.6.	Del consumo de sustancias alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas	9
3.2	Relación con Clientes	9
3.3	Relación con Accionistas e Inversionistas	9
3.4	Relación con Proveedores.....	9
3.5	Relación con Entes Reguladores.....	10
3.6	Relación con la Comunidad y Sociedad.....	10
4.	Administración de Conflictos Éticos	10
4.1	Dilemas Éticos	10
4.2	Conflictos de interés	11
4.3	Regalos y aportaciones.....	11
4.4	Comité de Ética.....	11
4.4.1.	Objetivos	11
4.4.2.	Conformación del Comité de Ética.....	11
4.4.3.	Denuncias de transgresión o incumplimiento al Código de Ética (Procedimiento)	12
4.4.4.	Resoluciones	12

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 2 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

1. Introducción

Las Empresas se construyen sobre la confianza, la transparencia, valores que nuestra institución ha adoptado en su vida institucional como base de su accionar en su relación con sus accionistas, clientes, proveedores y colaboradores.

Este Código de Ética resume los valores mencionados e incorpora elementos para que el accionar de nuestro Banco este siempre enmarcado en los mismos.

La implementación eficaz del Código es una de las mayores prioridades de los accionistas. La observancia del Código es obligatoria, sin ninguna excepción. Todos en el Banco tenemos la responsabilidad de cumplir con sus requerimientos.

Este documento consagra nuestro compromiso de contribuir al progreso de la sociedad dentro de un marco de responsabilidad social.

La reputación es lo más importante en una institución financiera que opera en base a la confianza de todos sus grupos de interés, este código busca también mantener en alto nivel la reputación del banco como una institución donde todos sus miembros la cuidan.

Juntos podremos demostrar que el Banco es una empresa unida por valores sólidos y claros, con los estándares más altos de comportamiento ético y compromiso con nuestra sociedad y medio ambiente. Con base en lo anterior se nos juzgará, no sólo como a una empresa con unos excelentes resultados financieros, sino también como a una gran empresa de la que podamos sentirnos orgullosos de trabajar.

1.1 Objetivos

El objetivo del presente documento es establecer los lineamientos, conductas y valores que todos los empleados, ejecutivos, accionistas y directores deben cumplir para desarrollar sus funciones de acuerdo con los lineamientos básicos de buen comportamiento.

1.2 Alcance

Lo establecido en el presente documento debe ser aplicado por todo el personal del Banco, accionistas y directores.

1.3 Marco Normativo

1.3.1. Normativa Externa

- ASFI, Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 3°, Título I, Capítulo II Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo
- Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en Carta Universal de los Derechos Humanos
- Ley No. 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
 - El respeto a la diversidad étnica y pluricultural expresado específicamente en el Capítulo IV Artículo 15 y Capítulo V Artículo 23.
- Ley Integral No.348 para garantizar a las Mujeres una Vida de Libre de Violencia
- Ley General No. 369 de las Personas Adultas Mayores

- Código de Conducta, contenido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 3 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

Financieros

- Inclusión Financiera en el marco de la función social de los servicios financieros establecida en la Ley 393

1.3.2. Normativa Interna

- Código de Gobierno Corporativo

1.4 Marco Conceptual

- a) **Ética:** “Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana”. La ética es la disciplina que fundamenta lo que se debe hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad. La ética se ocupa de formular cuáles son los valores, principios y normas que garantizan que, tanto el ser humano como las organizaciones logren el bien de la sociedad y disminuir los perjuicios a las personas y al entorno.
- b) **Código de Ética:** Conjunto de principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de los Accionistas, Directores, Alta Gerencia y funcionarios.
- c) **Valores éticos:** Son aquellas conductas que perfeccionan al individuo como persona, al Banco como organización de personas, y a la sociedad como comunidad de personas.
- d) **Moralidad (Ethos) Empresarial:** Es el conjunto de patrones de conducta, que se utilizan o sirven para tomar las decisiones organizacionales. Éstos son respaldados por los instrumentos de aplicación que el Banco cuenta para mantener un “clima” ético organizacional.
- Contratos laborales o acuerdos inter-empresariales.
 - Políticas y Reglamentos internos.
 - Declaraciones de la Misión o Visión.
 - Códigos de ética empresarial.
- e) **Dignidad de la persona:** Se refiere a respetar su integridad física y psicológica, respetar su libertad o autonomía y respetar su igualdad de oportunidades en la comunidad;
- f) **Honestidad, honradez, integridad, probidad, rectitud:** Son conceptos sinónimos o intercambiables. Aunque su origen etimológico sea diverso, todos aluden a la persona que dice la verdad, no engaña, no tiene intenciones ocultas sino un comportamiento de buena fe, veraz y recto, del que puede sentirse honrado.
- g) **Veracidad:** Se entiende como la manifestación al otro de los datos o informaciones que tiene derecho a saber para tomar sus propias decisiones, en libertad. La veracidad obliga a no omitir ninguna información relevante para que el interlocutor ejerza sus verdaderos derechos.
- h) **Intimidad:** Es el aspecto más exclusivo y propio de la persona. Está constituido por todos los datos biográficos, psicológicos, médicos, financieros, familiares, sexuales, políticos, culturales, afectivos, religiosos o sociales que configuran el modo de ser de una persona. Toda persona tiene derecho a ser respetada en su intimidad y a preservar la confidencialidad de los datos que le pertenecen. En contrapartida, toda persona tiene el deber de preservar la confidencialidad de los datos de las demás personas. Lo mismo puede decirse del derecho del Banco a que no se divulguen aquellos datos que conforman su identidad, estrategias, documentos confidenciales, información financiera u operativa restringida y técnicas o procedimientos propios.
- i) **Conductas obligatorias:** Son las conductas que, de acuerdo al “clima” ético del Banco, constituyen un deber ineludible y deben cumplirse siempre, sin excepción.

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 4 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

- j) **Mejores conducta:** Son las que encarnan de forma excelente los ideales éticos del Banco. Estos siempre deben buscarse para perfeccionar al ser humano, al Banco y al conjunto de la sociedad.
- k) **Conductas deseables:** Son las que no siempre pueden ponerse en práctica, pero en la medida que puedan concretarse, alientan o fortalecen los ideales de valores éticos asumidos por el Banco.
- l) **Conductas prohibidas:** Son las que perjudican a la persona, al Banco o al conjunto de la sociedad en sus derechos fundamentales, de manera tal que jamás, en ninguna circunstancia, deben tolerarse. A través de la práctica prohibida se causa el mal por "comisión" y se genera el Riesgo de Reputación (afecta a la imagen del Banco).

1.5 Autoridad

El Comité de Gobierno Corporativo tiene la facultad de transmitir actualizar, gestionar los cambios del presente documentos ante el Directorio y además de hacer cumplir las disposiciones y lineamientos descritos en este documento.

El Código de Ética aprobado por el Directorio y ratificado por la Junta de Accionistas, se aplica indistintamente a todos los integrantes del Banco, incluyendo a la Alta Gerencia, Comités, Directorio y accionistas.

El Directorio debe promover la difusión del Código de Ética, entre las diferentes áreas e instancias al interior del Banco y debe comunicar al exterior del mismo, aquellos estándares de conducta que reflejen su cultura ética.

1.6 Cumplimiento

La aplicación del presente Código de Ética será obligatorio para todo el personal del Banco, Directores y Accionistas.

El cumplimiento de la presente normativa será sujeto de revisión por parte de las instancias de control interno establecidas y su inobservancia estará sujeta a las sanciones establecidas en el reglamento interno.

2. Principios de Identidad Ética

2.1 Cumplimiento de los Valores Institucionales

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 5 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

Todas las actuaciones del Banco estarán sujetas a velar por el cumplimiento de sus valores institucionales:

- **Transparencia:** Actuamos de manera íntegra, honesta y oportuna.
- **Respeto:** Valoramos las diferencias e individualidades.
- **Compromiso:** Somos parte de la sociedad y respondemos a la confianza depositada en nosotros.
- **Innovación:** Experimentamos el desafío de construir el futuro.
- **Accesibilidad:** Somos una entidad de puertas abiertas.

2.2 Buena Fe

Las decisiones y actividades del Banco están realizadas con “buena fe”, lo que nos brinda la esperanza que con quienes interactuamos también tienen ese lineamiento.

La “buena fe” para el Banco es la base de la confianza de nuestras partes relacionadas, principalmente clientes, usuarios, proveedores y fiscalizadores.

2.3 Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos

Cumplimos las leyes, normas y reglamentos respecto a nuestras actividades, clientes, proveedores y demás grupos de interés. Mantenemos políticas y prácticas institucionales de prevención y lucha contra toda forma de corrupción (soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido, etc.), lavado de dinero, fraudes y otros actos ilícitos o criminales.

Seguimos las directrices éticas y de autorregulación de las asociaciones empresariales a las que nos vinculamos. Internamente, extendemos la idea que leyes, normas y reglamentos por sí solos no cubren las implicaciones éticas de todas las situaciones. Por tal motivo, incentivamos a las personas a que reflexionen acerca de la influencia que nuestras acciones ejercen, desde un punto de vista ético, sobre nuestro público, la sociedad y el medio ambiente.

2.4 Relaciones de poder y de respeto

Si bien las personas trabajan para satisfacer sus necesidades económicas, no son menores sus aspiraciones de realización y desarrollo personal. Por lo tanto, el buen ambiente laboral es el primer desafío del Banco y la forma de desarrollar este ambiente es siempre desde adentro hacia afuera. Para lograrlo, es necesario contar con ambientes físicos adecuados para el desarrollo laboral, buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, bienestar familiar y social de los colaboradores.

Todas estas condiciones deben propender a proteger contra riesgos laborales, estimular la autoestima y el control de la propia salud y del ambiente laboral. A ello se debe agregar la eficiencia de sistemas y procesos de trabajo, la activa participación de los colaboradores en todos los aspectos del Banco, una excelente comunicación, la valorización del trabajo en equipo, el reconocimiento y un sistema de incentivos y premiaciones, sin caer en la trampa que se conviertan en beneficios perniciosos o cuyos resultados finales afecten al logro de los objetivos del Banco.

2.5 Publicidad responsable

La publicidad de productos, ya sea impresa o verbal, debe mantener los lineamientos estratégicos del Banco y en ningún caso confundir o dar información incompleta a quien la recibe. La publicidad responsable implica el conocimiento normativo de quienes solicitan, elaboran y difundan campañas ya sea para posicionar a la imagen

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 6 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio	
	Acta N° 043/2022 Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

del Banco un producto o servicio específico, de tal manera que no se afecte derechos de terceros y se brinde información veraz, suficiente, oportuna, y completa que permita a los tomadores de decisión ejercer su derechos en libertad de elegir.

Reconocemos la importancia de los medios de comunicación como línea de frente en defensa de la libertad de expresión, de los intereses públicos y de la variedad de opiniones, valores esenciales para consolidar la democracia en el país. La difusión de noticias y análisis por parte de los medios es esencial para informar a la población y dotarla de instrumentos indispensables para que adopte una posición ante los más variados problemas de modo consciente.

Estamos atentos y somos críticos de aquellos medios o personas que los utilizan para generar cultura de “no pago” o desprestigiarnos como Banco o al Sistema Financiero, generar corridas financieras o buscar otros fines en contra de las disposiciones legales

2.6 Responsabilidad Social Empresarial

El Banco integra de forma voluntaria los principios de Responsabilidad Social Empresarial dentro de su estrategia empresarial con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones, económica, social y medioambiental.

El Banco desarrolla su actividad inserta en un medio ambiente que comparte con la comunidad en su conjunto. Tanto el Banco como sus grupos de interés tienen derecho a vivir en un medio ambiente habitable y compartirlo de manera que preserve la salud y la calidad de vida de todos.

Por lo tanto, es una obligación ética y moral mantener un medio ambiente sano, haciendo un uso criterioso de los recursos naturales, controlando la contaminación, manejando eficazmente los desechos (eléctricos o electrónicos, no biodegradables o contaminantes).

En el camino hacia el encuentro del Banco con su comunidad se deben impulsar proyectos y planes periódicos y con visión de largo plazo, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la gente, atendiendo a sus necesidades y respetando las normas que rigen para mejorar la interacción con las comunidades en las que se opera.

2.7 Relaciones de parentesco y proximidad

El Banco es muy cuidadoso con las vinculaciones familiares, tanto por consanguinidad así como por afinidad, no solamente por las limitaciones legales sino principalmente por las consecuencias que pueden generar.

Las situaciones de excepción, son viables con la venia de la instancia respectiva y la comunicación a las Autoridades competentes. En ese grupo de relaciones se incluyen los cónyuges, los parientes consanguíneos, por afinidad, por adopción en línea directa de ascendencia (padres, abuelos), descendencia (hijos, nietos).

Eventuales vínculos mantenidos por los Directores, Alta Gerencia y Mandos Medios con otras empresas pueden posibilitar los casos de favorecimiento y llegar a manchar imágenes o destruir reputaciones. Se debe tener cuidado evitando generar conflictos de interés que puedan derivar en situaciones que dañen la imagen, el incumplimiento de normativa interna o situaciones de riesgo para el Banco.

3. Relacionamiento con Grupos de Interés

Creemos que el valor compartido beneficia a todas las partes involucradas y permite que las relaciones perduren por lo que el respeto y el conocimiento de las necesidades de otros y las nuestra que deben mantener un equilibrio

Por eso fomentamos el diálogo y la cooperación con nuestro público, intentamos armonizar sus intereses con los nuestros, acogemos sus sugerencias y críticas para potenciar nuestro desempeño. De esta forma, intentamos

Elaborado por / Revisado por:		Aprobado por:		Página 7 de 13
Comité de Gobierno Corporativo		Directorio Acta N° 043/2022		
		Fecha: 08/12/2022		

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia: 12/01/2023
Código - Versión	CD.002-04.07		

convertir nuestra atención en oportunidades para crear valor.

3.1 Relación con colaboradores

3.1.1. Igualdad de trato y prácticas laborales justas

El Banco da cumplimiento de sus deberes patronales y de las normas establecidas en la Ley General del Trabajo en favor de los funcionarios estableciendo prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional y equilibrio de trabajo – familia.

Los méritos, la calificación personal, la capacidad de dirección u otras características similares, deben ser los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción de funcionarios, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.

Valoramos de los funcionarios el:

- Respetar los derechos humanos y promover la diversidad social. Por eso, adoptamos políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).
- Remunerar, ascender y reconocer adecuadamente con base en criterios meritocráticos.
- Mantener programas de educación, seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar los derechos de negociación colectiva y de libre asociación partidaria, religiosa y sindical.

3.1.2. Respeto de la dignidad y privacidad

El Banco, respeta la libertad, dignidad y privacidad de sus trabajadores, valorando las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social, física y/o filosófica. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la institución.

3.1.3. Reprobación a la intimidación y acoso

Se reprueba todo tipo de acoso, sea verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario y ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos) o sexual, esto es cualquier acción persecutoria o de apremio, tales como solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intensión sexual, prevaleciendo de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la mujer o del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, signos, gestos u otras manifestaciones indeseadas.

3.1.4. Ambientes de trabajo

El Banco dota a todos sus funcionarios de ambientes laborales que sean cómodos, limpios y adecuados, que permitan prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales, libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental; además proporciona oportunamente el material y herramientas adecuadas para el desarrollo de su trabajo.

3.1.5. Lealtad y cordialidad

Las relaciones en el ambiente de trabajo deberán enmarcarse bajo la cortesía y el respeto. Así mismo, en cada proceso se debe buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Ética. Todos tenemos la responsabilidad de crear y mantener un ambiente laboral abierto y positivo dentro del cual respetemos nuestras diferencias, valoremos y reconozcamos los aportes de todos. La productividad del Banco es mayor si cada miembro del personal colabora con este propósito.

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 8 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

Cada funcionario debe ser un ejemplo de eficiencia para su equipo inmediato de trabajo, se debe mostrar resultados en menor tiempo, con menores costos, con menores riesgos, etc. Los funcionarios ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignados, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los clientes y el público en general.

3.1.6. Del consumo de sustancias alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas

Está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo el efecto de sustancias estupefacientes psicotrópicas, bebidas alcohólicas o medicación no controlada (en especial aquellos que afectan a la atención, el estado de ánimo y los reflejos). En caso de verificarse tal situación o hallarse en los lugares de trabajo bajo efecto de estas sustancias, será razón suficiente para aplicar el procedimiento administrativo interno.

3.2 Relación con Clientes

Los clientes y usuarios son nuestra razón de ser. Identificar sus expectativas y necesidades y perfeccionar nuestras actividades, haciendo un esfuerzo permanente para mantenernos en sintonía con ellos, es la manera más adecuada de actuar en el mercado bancario.

Las personas, constituyen el mercado potencial o el canal de publicidad indirecta, por ello debe prevalecer el principio de igualdad social y respeto ante sus necesidades y requerimientos frente a los servicios y productos que ofrece el Banco.

Los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes y normativa vigentes. Así mismo, se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras o contrarias a los intereses estratégicos del Banco.

En todas las relaciones con los clientes y usuarios se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, por encima del cumplimiento de los estándares legales.

3.3 Relación con Accionistas e Inversionistas

Con el fin de preservar los intereses específicos de los accionistas e inversores, el Banco considera que:

- Atenerse a las reglas preestablecidas, aprobadas en la Junta de Accionistas para realizar negocios u operaciones con partes relacionadas (accionistas, directores, síndico, Alta Gerencia y respectivos familiares y cónyuges) y mantener la igualdad y el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Banco.
- Proporcionar de forma clara, correcta y objetiva las informaciones necesarias para que las partes relacionadas tomen decisiones fundamentadas y aumente la transparencia.
- Establecer mecanismos de prevención a la fuga de informaciones privilegiadas que contribuyan eficazmente a un buen gobierno corporativo.
- Preparar estados contables y financieros que traduzcan con rigor y claridad las transacciones efectuadas y permitan la más adecuada toma de decisiones por parte del público.
- Realizar análisis preventivos de nuestros riesgos operacionales, financieros, sociales, ambientales y de reputación teniendo en cuenta la perdurabilidad del negocio.

3.4 Relación con Proveedores

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 9 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

El Banco forma una cadena de valor en conjunto con sus proveedores de bienes y servicios, prestadores de servicios, aliados comerciales y de negocios.

El proceso de contratación de nuevos suministros y servicios debe ser transparente y abierto, facilitando a todos los participantes información veraz y dando oportunidades a proveedores alternativos. Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios o empleados ejercerán algún tipo de influencia en la toma de decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios.

Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses.

3.5 Relación con Entes Reguladores

Las relaciones y los contactos que mantenemos con autoridades y funcionarios de entes externos, deberán conducirse dentro del marco de la Ley y exigen transparencia. Deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cordialidad y respeto, evitando siempre cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas, de tal forma que se comprometa la reputación de la Entidad.

3.6 Relación con la Comunidad y Sociedad

Las relaciones con este grupo de interés, son tanto más importantes cuanto mayor sea la situación de mutua relación, así el Banco asume las siguientes responsabilidades. Por tanto, es importante:

- Ser transparentes, ofrecer a la comunidad información precisa, clara, completa y comprensible acerca de los productos y servicios que ofrecemos.
- Cumplir correctamente, con las disposiciones y obligaciones municipales y departamentales, en las comunidades donde se opera y apoyar la preservación de las costumbres de la comunidad y el medio ambiente.
- Difundir entre el personal el espíritu de colaboración, solidaridad y servicio a la comunidad, para que sean sensibles y solidarios con la realidad del entorno, para poder identificarse con los problemas y necesidades de la comunidad.

4. Administración de Conflictos Éticos

4.1 Dilemas Éticos

Son considerados como dilemas éticos en el Banco las siguientes prácticas:

- Fraude (generar beneficio sin merecerlo) en interés propio o de terceros.
- Competencia desleal (directa o indirecta).
- Uso de violencia en publicidad o inducción de criterios contrarios a la dignidad de la persona / publicidad engañosa.
- Demora injustificada en el cumplimiento de obligaciones (pagos de facturas o documentos contractuales).
- Utilización o contratación de producción o servicios que utilizan mano de obra infantil o ilegal.
- Irresponsabilidad ambiental (desechos de baterías, uso no controlado de energía o agua potable).
- Soborno a las autoridades de registro, fiscalización o supervisión.
- Discriminación de grupos étnicos, sociales, religiosos y políticos.
- Irresponsabilidad con la seguridad y la salubridad de los ambientes para los funcionarios.
- Participación u omisión de reportes de en prácticas de Lavado de dinero.
- Abuso de poder.

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 10 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

- Acoso de cualquier tipo.

Estas prácticas deberán ser denunciadas de manera inmediata. Asimismo, las denuncias o acusaciones que se hagan de mala fe, con la intención de perjudicar a quienquiera que sea, se considerarán incumplimiento al Código de Ética.

4.2 Conflictos de interés

Se considerará que existe conflicto de interés cuando en toda situación o evento, los intereses personales, directos o indirectos de los accionistas, directores, síndicos, ejecutivos y funcionarios del Banco, interfieren con los deberes que les competen, o los lleva a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades¹.

Los Directores, deben ejercer juicio independiente a favor de los intereses del Banco y señalar clara y oportunamente la existencia de un posible conflicto de interés, en la realización de alguna operación o decisión que deba considerar y/o aprobar el Directorio².

4.3 Regalos y aportaciones

Ciertas relaciones externas o prácticas comerciales pueden considerarse intentos de ganarse a una persona o formas de influir a quienes toman las decisiones, tanto en el terreno comercial como en el político. Como ejemplo se identifica a las invitaciones para comer en restaurantes, regalos, ofertas de gratificaciones, premios, descuentos en transacciones de carácter personal, viajes de negocios o turismo, entradas a eventos deportivos, shows y espectáculos culturales y favores, dádivas o concesiones de cualquier tipo.

Tales ventajas, incluso cuando se realicen bajo el pretexto de establecer afinidades entre las partes o estrechar relaciones funcionales, pueden confundirse fácilmente con mecanismos para burlar reglas o interpretarse como medios ilegítimos de facilitar negocios.

Está prohibido recibir y/o aceptar regalos, presentes, favores, etc. Dado que podrían comprometer o favorecer a clientes, usuarios, proveedores o inclusive de colegas, etc. generando un conflicto de interés, favoritismo o cualquier otro aspecto que pueda derivar en un compromiso contrario a los intereses del Banco.

4.4 Comité de Ética

4.4.1. Objetivos

El Comité de Ética tiene como objetivos principales los siguientes: tratar, conciliar, resolver y sancionar las contravenciones al Código de Ética.

Las funciones se establecen en el Manual de Organización y Funciones de Directorio y Comités Directivos; y Manual de Organización y Funciones de Comités Ejecutivos.

4.4.2. Conformación del Comité de Ética

El Comité de Ética podrá conformarse en 2 niveles: Directivo y Gerencial.

- El Nivel Directivo estará integrado por los Directores Titulares del Directorio y deberán conocer y resolver las

¹ Recopilación de Normas para Servicios Financieros: Libro 3º, Título I, Capítulo II, Sección 1, Artículo 3º, Inciso e)

² Recopilación de Normas para Servicios Financieros: Libro 3º, Título I, Capítulo II, sección 4, Artículo 4º

Elaborado por / Revisado por:	Aprobado por:	Página 11 de 13
Comité de Gobierno Corporativo	Directorio Acta N° 043/2022	
	Fecha: 08/12/2022	

		CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia:
Código - Versión	CD.002-04.07		12/01/2023

- contravenciones al Código de Ética por parte de los Accionistas, Síndicos y Directores.
- El Nivel Gerencial estará integrado por el Gerente General, el Gerente Nacional Comercial, el Gerente Legal Nacional y el Gerente Nacional de Operaciones y deberá conocer y resolver las contravenciones al Código de Ética por parte de la Alta Gerencia y Funcionarios del Banco.

4.4.3. Denuncias de transgresión o incumplimiento al Código de Ética (Procedimiento)

El compromiso con las directrices inscritas en el Código de Ética es la base efectiva de la solidez y perdurabilidad del Banco, esto significa que si se presentara un hecho o ante la denuncia de transgresión de los aspectos éticos, ley, reglamento o norma, se debe comunicar tal situación, a la mayor brevedad posible, a la instancia jerárquica superior.

Para su tratamiento deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Verificará previamente si existe indicios de responsabilidad administrativa, civil o penal para que, en su caso, se derive a la instancia de proceso correspondiente;
- Si el caso está relacionado al incumplimiento del Código de Ética, se notificará el caso al Gerente General, para que este a su vez remita el caso al presidente del Comité de Ética
- Se asegura el anonimato de quien presentó la denuncia o dio la información;
- No se tendrán en cuenta denuncias o acusaciones sin fundamentación consistente;
- El proceso de sustentación y evaluación de antecedentes se mantendrá en riguroso secreto;
- La investigación se llevará a cabo con imparcialidad e independencia;
- Cualquier intento de revancha, venganza o acoso posterior al proceso, indistintamente su resolución, será causal de denuncia.
- En caso de que el denunciado forme parte del respectivo Comité, no podrá formar parte hasta la respectiva resolución.
- Se notificará a la parte denunciante y denunciada las resoluciones de caso, para que cada quién tenga información completa y pueda en su caso, iniciar una nueva denuncia.

Será responsabilidad de la Unidad de Recursos Humanos orientar y apoyar a los empleados con los procesos y mecanismos para la presentación, defensa y apoyo en general del Código de Ética.

4.4.4. Resoluciones

Las contravenciones al Código de Ética serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en las resoluciones emanadas del Comité de Ética que conoció la contravención, las cuales serán vinculantes y de cumplimiento obligatorio.

Registro de Cambios					
Nº	Circular Interna			Versión	Referencia
	Nº/Año	Sigla	Fecha		
1			12/2007	0.0	
2	2786/2011	GG	30/08/2011	1.0	Publicación del Código de Ética (Acta de Directorio 029/2011 de fecha 11/08/2011)

Elaborado por / Revisado por:		Aprobado por:		Página 12 de 13
Comité de Gobierno Corporativo		Directorio		
		Acta N° 043/2022 Fecha: 08/12/2022		

	CÓDIGO DE ÉTICA			Vigencia:
				12/01/2023
Código - Versión	CD.002-04.07			

3	3549/2014	GG	24/06/2014	2.0	Aprobación del Código de Ética (Acta de Directorio 013/2014 de fecha 27/03/2014)
4	006/2015	Acta	26/02/2015	3.0	Aprobación del Código de Ética (Acta de Directorio 006/2015 de fecha 26/02/2015)

Control de Versiones a partir de 29/01/2015					
Código	Versión	Acta		Publicación	
		Acta	Fecha	N° Circular	Fecha
CD.002	04.00	001/2016	07/01/2016	4022/2016	29/01/2016
CD.002	04.01	049/2016	22/12/2016	4531/2017	23/02/2017
CD.002	04.02	037/2017 041/2017	28/09/2017 26/10/2017	4799/2017	22/11/2017
CD.002	04.03	030/2018	23/08/2018	5166/2018	23/11/2018
CD.002	04.04	038/2019	21/11/2019	5534/2019	11/12/2019
CD.002	04.05	049/2020	17/12/2020	6013/2020	23/12/2020
CD.002	04.06	031/2021	12/08/2021	6309/2021	29/09/2021
CD.002	04.07	043/2022	08/12/2022	6902/2023	12/01/2023

Elaborado por / Revisado por:		Aprobado por:		Página 13 de 13
Comité de Gobierno Corporativo		Directorio		
		Acta N° 043/2022 Fecha: 08/12/2022		