	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

I. OBJETIVO

Describir los lineamientos a seguir en Banco Promerica de Costa Rica S.A. para mantener una conducta ética adecuada por parte de los, Accionistas, Miembros de Junta Directiva, Órganos Superiores, Órganos de Control, Colaboradores.

II. ALCANCE

Los enunciados de este **GCO-FO-001-Código de Ética** son aplicables a los Accionistas, Junta Directiva, Miembros externos de comités, Ejecutivos, colaboradores, y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no


III. DEFINICION DE PALABRAS CLAVE ASOCIADAS

- **ÉTICA:** Es la observancia de las normas morales que son obligación de toda persona en su trato con la sociedad en lo respectivo a honestidad e integridad.
- **PASIBLE:** Persona capaz de padecer alguna sanción por el incumplimiento del **GCO-FO-001-Código de Ética**.
- **DIRIMENTE:** Persona que tiene el derecho en su carácter de Presidente de la Comisión de Ética de decidir en caso de igualdad de votación en el seno de la misma.
- **INTERPÓSITA PERSONA:** Persona que, aparentando obrar por cuenta propia, interviene en un acto jurídico por encargo o en provecho de otro.

IV. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Documentos Internos:

- [COL-CB-AC-PR-001-Procedimiento para conformar GIE y grupo vinculado.](#)
- [COL-CB-CR-RE-001-Reglamento de la Comisión de Bienes Realizables.](#)
- [COL-CB-PO-001-Política de Colocación Crédito Bancario](#)
- [COM-PO-001-Política de Comercialización](#)
- [COP-PO-001-Política de Compras](#)
- [CUM- PR-001-Procedimiento de Cumplimiento](#)
- [CUM-PO-001-Política de Cumplimiento](#)
- [GCO-FO-002-Código de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica](#)
- [GCO-PO-001-Política de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-PR-001-Procedimiento de Gobierno Corporativo](#)
- [GCO-RE-001-Reglamento de Comité de Activos y Pasivos](#)

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			


- [GCO-RE-002-Reglamento de Comité de Riesgos](#)
- [GCO-RE-003-Reglamento de Comité de Auditoría](#)
- [GCO-RE-004-Reglamento de Comité de Cumplimiento](#)
- [GCO-RE-005-Reglamento de Comité de Tecnología de Información](#)
- [MER-PO-001 • Política de Mercadeo](#)
- [PLE-PO-001 Política de Planificación Estratégica del Banco](#)
- [BSO-PO-001 Política de Banca Sostenible](#)
- [SEG-PO-001 Política de Seguridad](#)
- [THU-PO-001-Política de Talento Humano](#)

Documentos Externos:

- [CUM-DE-001-Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.](#)
- [CUM-DE-002-Ley 8719 Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo](#)
- [GCO-DE-001-Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo](#)
- [THU-PS-DE-007-Código de Trabajo](#)
- [THU-PS-DE-008 Ley 7476 de Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia](#)
- [THU-PS-DE-020 Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Normativa emitida por los respectivos entes reguladores.](#)


V. RESPONSABLE

- DF2000 CONTRALOR

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

VI. TABLA DE CONTENIDO

I.	OBJETIVO	1
II.	ALCANCE.....	1
III.	DEFINICIONES.....	1
IV.	DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	1
V.	TABLA DE CONTENIDO.....	3
1.	CAPITULO I. RAZÓN DE SER DE NUESTRO CÓDIGO.....	4
1.1.	Introducción	4
1.2.	Propósito del Código de Ética	4
2.	CAPITULO II. NUESTRA CONDUCTA: DECLARACIÓN DE VALORES Y PRINCIPIOS.	5
2.1.	Valores Organizacionales que Guían Nuestra Gestión	5
2.2.	Los valores fundamentales del Banco.....	6
2.3.	Principios Éticos en los que basamos nuestra labor	6
3.	CAPITULO III. NUESTRO COMPORTAMIENTO.	9
3.1.	Normas de Conducta Personales.....	9
3.2.	Desarrollo de otras actividades personales	12
3.3.	Privacidad de la Información y confidencialidad	12
3.4.	Comunicación Interna	14
3.5.	Regalías y Dádivas	14
3.6.	Normas de Conducta con Grupos de Interés.	13
3.6.1.	Relación con los Clientes	13
3.6.2.	Relación con nuestros Proveedores	16
3.6.3.	Relación con nuestros Competidores	17
3.6.4.	Relación con entes reguladores	18
3.6.5.	Relación con la sociedad.....	19
3.6.6.	Relación de Medios de Comunicación Colectiva	21
3.7.	Conflictos de Interés	
3.8.	Grupo Vinculado (Colaboradores, Empresas, Integrantes de Junta Directiva, Accionistas)	23
4.	CAPITULO III.INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO.	26
4.1.	Incumplimiento	26
4.2.	¿Cómo denunciar?	27
4.3.	Comisión de Ética	29
4.4.	Investigación	29

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

1. CAPITULO I. RAZÓN DE SER DE NUESTRO CÓDIGO.


1.1. Introducción

1.1.1. Banco Promerica de Costa Rica S.A (en adelante citado como Banco), está comprometido tanto con el desarrollo sostenible, el bienestar integral del país, como de sus colaboradores mediante la aplicación de los más altos estándares éticos y de conducta en cada una de sus actividades. Es nuestro deber velar por su reputación personal y por el prestigio de nuestra organización, haciéndolo con apego a los más altos principios éticos y valores organizacionales.

1.2. Propósito del Código de Ética

Por lo tanto, el propósito del presente **GCO-FO-001 Código de Ética** es facilitar el:

- 1.2.1. Enunciar normas y principios éticos obligatorios que inspiren, guíen y regulen la conducta y el quehacer de todos los miembros del Banco en el ejercicio de sus funciones, el cual, está determinado por la Misión, Visión, Valores y principios de Competencia establecidos en la **PLE-PO-001 Política de Planificación Estratégica del Banco**.
- 1.2.2. Aportar una guía fundamental para que los colaboradores del Banco desarrollen sus tareas con la máxima transparencia, lo que se espera redunde en un impacto directo en la calidad del trabajo, el clima laboral y la atención al usuario de los servicios de la Entidad.
- 1.2.3. Modelar y administrar formalmente las relaciones entre los miembros del Banco, entre éstos y la organización, sus clientes, proveedores, competidores, la comunidad, entes reguladores, el Estado y demás partes interesadas. Sin perjuicio de lo anterior, el **GCO-FO-001-Código de Ética** también enuncia normas de ética que se espera sean observadas por dichas personas en el ámbito de sus actividades privadas, ya que la infracción a las mismas podría afectar desfavorablemente en la reputación de Banco, impactando así el patrimonio y/o rentabilidad.
- 1.2.4. Resolver los conflictos éticos y de conducta que pudieran surgir en el curso de las operaciones del Banco y adoptar las medidas que resulten necesarias.
- 1.2.5. Orientar la educación ética y moral con el fin de prevenir conductas disfuncionales, que pudieran facilitar la realización de actos de corrupción, actividades ilícitas, el lavado de activos y el financiamiento al

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

terrorismo y conflictos de interés. El texto de este **GCO-FO-001-Código de Ética** enfatiza y resalta, pero no sustituye, a las normas de ética y conducta de carácter general, que deben cumplirse en la realización de negocios que se mencionan en las normas legales vigentes sobre el particular en el país.

- 1.2.6. Prestar los servicios que ofrece el Banco en forma transparente, con honestidad, integridad, objetividad y eficiencia.
- 1.2.7. Además el **GCO-FO-001-Código de Ética** es un requerimiento existente en la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) que rige sobre Gobierno Corporativo, así como la normativa bancaria vigente en el país para las entidades financieras.

2. CAPITULO II. NUESTRA CONDUCTA: DECLARACIÓN DE VALORES Y PRINCIPIOS.

2.1. Valores Organizacionales que Guían Nuestra Gestión


“Se entiende por valor lo que hace que una persona actúe, es su norte y guía al actuar; desde el punto de vista organizacional, los valores son los que rigen el comportamiento del personal, el cual se encuentra alineado al logro de la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución”.

2.2. Los valores fundamentales del Banco son:

- a) Empatía Permanente.
- b) Emprendedores por Naturaleza.
- c) Confianza Compartida.
- d) Cultura Común.


2.3. Principios Éticos en los que basamos nuestra labor

- 2.3.1. Sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en las leyes, decretos y normas específicas respecto al cumplimiento de pautas de ética y conducta en el desempeño de sus tareas específicas, los colaboradores se encuentran obligados a observar y hacer cumplir las siguientes disposiciones de comportamiento ético:
- 2.3.1.1. Actuar con la rectitud y honradez necesarias para procurar el interés general.
 - 2.3.1.2. Desechar todo provecho o ventaja personal que se pueda obtener en el

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

cumplimiento de sus funciones.

- 2.3.1.3. Evitar acciones que pudieran poner en riesgo la imagen o reputación del Banco por la ejecución de sus funciones ya sea directa o indirectamente.
- 2.3.1.4. Poseer la idoneidad y disposición necesaria para el eficiente desempeño de sus funciones, esto es ejercer el cargo o la función con responsabilidad y profesionalismo.
- 2.3.1.5. Conducirse con cortesía y respeto a las relaciones con sus superiores, compañeros, subordinados, clientes, proveedores, órganos de supervisión y demás partes interesadas con las cuales tenga relación.
- 2.3.1.6. Respetar activamente los derechos de los usuarios del Banco, brindando un servicio basado en la economía de trámites, imparcialidad, objetividad, simplicidad, igualdad y transparencia, en armonía con las funciones de control propias de Banco.
- 2.3.1.7. Guardar confidencialidad respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto bancario o la reserva administrativa
- 2.3.1.8. Sustentar sus actos y mostrar la mayor transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados sin restringir información, a menos que una norma o el interés del usuario claramente así lo exigiera.
- 2.3.1.9. Sustentar sus actos y mostrar la mayor transparencia, por lo que ningún colaborador gestiona para sí mismo la obtención de productos o servicios del Banco.
- 2.3.1.10. No aceptar y reportar, comunicar o denunciar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de la función de manera que aquellas influyan en decisiones que no son propias o adecuadas para la práctica de negocios o las funciones en la Entidad.
- 2.3.1.11. Proteger y conservar los activos que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando abuso, derroche o desaprovechamiento.
- 2.3.1.12. Conducirse en todo momento con respeto e integridad con una conducta digna y decorosa actuando con sobriedad y moderación, en su trato con las partes interesadas.
- 2.3.1.13. Respeto a los Derechos Humanos y a aquellos llamados Fundamentales incorporados a la Constitución Política de Costa Rica y al bloque de

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			


constitucionalidad en general.

- 2.3.1.14. Mantener frente a las críticas del público y/o de medios de información, un grado de tolerancia razonable.
- 2.3.1.15. Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio al Banco o constituir un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente **GCO-FO-001-Código de Ética** o a las Leyes Vigentes y aplicables a la Entidad. Esto implica el deber de informar acerca de transgresiones al **GCO-FO-001-Código de Ética** por lo que los sujetos comprendidos en este **GCO-FO-001-Código de Ética** son responsables de informar según lo establecido en el **GCO-PR-001- Procedimiento de Gobierno Corporativo**, de buena fe, a alguno de los miembros de la Comisión de Ética, sobre cualquier circunstancia que estime la trasgresión o delitos en relación a las regulaciones legales vigentes en el país, propios o de otros colaboradores.
- 2.3.1.16. Adicionalmente, en los casos que por la naturaleza de la falta, se estime una trasgresión o delito en relación a la **CUM-DE-001-Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y CUM-DE-002 Ley 8719 Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo, según la CUM-PO-001-Política de Cumplimiento y CUM-PR-001- Procedimiento de Cumplimiento**, se debe informar a la Oficialía de Cumplimiento. Las denuncias a las que aquí se hace referencia no tendrán represalias contra el denunciante; sin embargo, si así lo considera el afectado este podrá recurrir a las instancias judiciales pertinentes, si la información suministrada se demuestra que fue realizada de mala fe, o que éste actúe de alguna otra manera con una conducta incorrecta.

3. CAPITULO III. NUESTRO COMPORTAMIENTO.

3.1. Normas de Conducta Personales

- 3.1.1. Las normas de conducta personales, implican las acciones de como los colaboradores del Banco, debemos mantenernos hacia nuestra Institución, así como con entes externos e internos y/o partes interesadas con los que tenemos relación.

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

3.1.1.1. **Hostigamiento**

Debemos practicar una política de cero tolerancias hacia el hostigamiento o acoso, ya sea laboral y/o sexual, hacia colaboradores, proveedores, clientes o cualquier otra parte

3.1.1.2. **Relaciones Personales**

Como colaboradores del Banco, se debe tener una conducta apropiada en donde prevalezca la cortesía, el respeto y el buen trato en el lugar de trabajo. Las relaciones personales no deben crear un conflicto entre las funciones que les corresponde y el desempeño, lo cual, incluye las relaciones sentimentales, familiares de afinidad. Se deben evitar los excesos de confianza, las conductas obscenas o irrespetuosas, lenguaje, bromas o comentarios impropios o soeces, tales como los de contenido racial, sexual, políticos, religiosos o alusivos a la edad, origen nacional, discapacidad o enfermedad.


Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación Artículo 404 de la RPL)

Asimismo, se enfatiza:

- a) Tampoco es permitido descalificar ofensivamente, humillar y/o amenazar, de manera privada o pública, a otros colaboradores, sean estos subalternos o no, ni valerse de la posición jerárquica para someter a subalternos a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes.
- b) Si usted o algún compañero de trabajo, mantiene una relación familiar, sentimental o de afinidad con algún otro colaborador del Banco, debe notificarlo a su jefatura inmediata, la Gerencia de Talento Humano, Oficialía de Gobierno Corporativo mediante el formulario **GCO-FO-038 Recolección de datos inicial y actualización para verificación de conflictos de interés** y quienes dictaminarán el respectivo proceso a seguir con el fin de evitar la presencia de conflicto de interés.

3.1.1.3. **Conducta privada**

El Banco, espera que en sus actividades privadas, fuera del ejercicio de sus funciones, los sujetos comprendidos en este **GCO-**

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

FO-001-Código de Ética, no infrinjan o incumplan con leyes o normas legales vigentes en el país, así como con los valores y principios de competencia del Banco. Además, el Banco aplica lo establecido en la **CUM-PO-001-Política de Cumplimiento**, y la **GCO-PO-001 Política de Gobierno Corporativo**.


El Banco es respetuoso de la vida privada de los colaboradores; sin embargo, por motivos de protección de la imagen de la institución, está prohibida la utilización de los distintivos del Banco tales como: Uniforme, placa, gorras u otros implementos que identifiquen claramente a nuestros colaboradores como miembros de la “Gente Promerica”, en lugares que sean contrarios al giro de nuestro negocio.

El uso de los distintivos o implementos antes dichos relacionados con la imagen y uso del nombre del Banco queda regulado internamente y todo colaborador que los porte, está reafirmando su compromiso con todos los lineamientos y consecuencias que estipula la normativa interna, que tengan relación con la imagen de la organización y el comportamiento esperado.

Queda claro que es responsabilidad de todo colaborador de velar por el buen nombre del Banco y porque su imagen corporativa no sea dañada, ya que la misma es un activo intangible económicamente verificable.

3.1.1.4. **Conductas Inapropiadas**

El Banco considera inconveniente y prohíbe la participación de cualquiera de sus colaboradores en actividades relacionadas con el tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales, evasión de impuestos o cualquier otra actividad criminal. La sospecha de participación será motivo de investigación, y la participación comprobada en las mismas, será causal para la terminación de la relación laboral de forma unilateral. Al mismo tiempo, al valorar que, se encuentra comprometido con el desarrollo de un ambiente de trabajo sano y productivo, se prohíbe el consumo, venta, elaboración, distribución, posesión de drogas ilícitas o lícitas (alcohol). Se prohíbe estar bajo la influencia de estupefacientes, drogas, narcóticos o bebidas dentro de las instalaciones del Banco,

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

durante horas laborables o en ocasión de actividades donde se brinden servicios al público o representen a la institución en cualquier actividad extra laboral.


NOTA: El Banco brinda apoyo a la persona que desee salir de la enfermedad del alcoholismo, en dado caso se puede buscar apoyo con su supervisor inmediato o con el departamento de Talento Humano el cual le asesorará y brindara la ayuda necesaria de acuerdo a la revisión del caso y lo establecido por la Administración.

3.2. Desarrollo de otras actividades personales

- 3.2.1. No participen en negocios o actividades lucrativas que signifiquen de manera directa o indirecta una competencia para el Banco.
- 3.2.2. En caso de poseer un empleo adicional o negocio, no debe representar conflicto de intereses con los deberes y responsabilidades que le han sido conferidos, ni con su rendimiento y eficiencia. Ante esta situación cualquier empleo adicional o negocio debe ser informado a su jefatura inmediata, el Oficial de Cumplimiento, Talento Humano y al Oficial de Gobierno Corporativo por medio del **GCO -FO-038 Recolección de datos inicial y actualización para verificación de conflictos de interés.**
- 3.2.3. Los recursos del Banco se emplean estrictamente para el desempeño de actividades laborales y no para el beneficio personal. Entre estos bienes se encuentran instalaciones, activos, recursos energéticos y materiales, acceso a sistemas, procedimientos, metodología, programas de cómputo, vehículos, información de la institución y propiedad intelectual.
- 3.2.4. Adicionalmente, está prohibido hacer negocios o ventas personales dentro del centro de trabajo.
- 3.2.5. No se permiten la realización durante la jornada laboral en el Banco, cualquier tipo de negocio piramidal, mercado de monedas (Forex), criptomonedas, y cualquier otro que interfiera en el correcto desempeño de sus funciones.

3.3. Privacidad de la Información y confidencialidad


- 3.3.1. Nos debemos conducir basados en un principio de confidencialidad, que garantice la seguridad, y bienestar del Banco, de sus colaboradores, clientes, del público en general y de las partes interesadas con las que se

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

tiene relación.

Para ello, resulta primordial:

- a) Respetar a nuestros compañeros de trabajo, mediante la protección de la confidencialidad de sus datos y registros personales. Esta información únicamente podría ser revelada con expresa autorización del colaborador, o bien, según ley, reglamento u orden de la autoridad correspondiente.
- b) No podemos divulgar a compañeros de trabajo, familiares, amigos u otras personas ajenas al Banco, ni tampoco utilizar para propósitos distintos a los que fue conferida la información de clientes (información personal, crediticia, empresarial, financiera), salvo que sea necesaria para cumplir con la regulación vigente, para la gestión del Banco o cuando existe autorización específica por parte del cliente para ello.
- c) No está permitido proporcionar información a terceros sobre movimientos, precios, operaciones, acuerdos comerciales, u otros aspectos atinentes a la información interna del Banco, sus clientes o proveedores.
- d) Se debe tomar en cuenta que es su obligación tomar las medidas necesarias para garantizar que la información confidencial se emita, se copie, se archive, se envíe, se almacene y/o se deseche, según los procedimientos establecidos para minimizar el riesgo que personas no autorizadas tengan acceso a dicha información.
- e) No comentar asuntos de carácter confidencial o delicado en lugares públicos, tales como ascensores, pasillos, restaurantes, baños y transporte público. Tenga extremo cuidado al discutir dicha información por teléfono.
- f) El secreto bancario es la protección y no difusión de nombres, perfiles y datos o documentación relativa a clientes que realizan cualquier transacción con la Entidad o supuestamente pretendan efectuarla. El secreto bancario continua vigente una vez finalizados formalmente o de hecho los productos o servicios mencionados. La protección del secreto bancario alcanza a todas las personas comprendidas en el **GCO-FO-001-Código de Ética**.
- g) La violación del secreto bancario puede conllevar penas de prisión, multas y pago de daños y perjuicios según consta en la Constitución Política y regulaciones legales vigentes en el país. Asimismo, las excepciones al secreto bancario están estrictamente reguladas por la

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

ley.

3.4. Comunicación Interna

- 3.4.1. Los colaboradores en su relación cotidiana deben comunicarse con asertividad y empatía es decir, buscar un diálogo sincero, directo y de respeto con los compañeros, con sus colaboradores directos y/o jefaturas, con el objetivo de establecer una relación formal de confianza que facilite la buena labor.
- 3.4.2. El acceso o distribución de pornografía y cualquier otro material ofensivo ya sea por Internet, Intranet o correo electrónico se encuentra prohibido; así como enviar información ajena a la actividad laboral, tales como: comentarios políticos, religiosos, deportivos, personales o cualquier uso que no sea estrictamente relacionado con la Institución.


3.5. Regalías y Dádivas

- 3.5.1. El pago de dinero (excepto para la adquisición de un bien o servicio), dádivas o donaciones de o a proveedores, clientes o sus representantes, empleados o terceros relacionados a éstos, o de estas figuras hacia algún colaborador, puede eventualmente ser considerado una comisión o dádiva ilegal y pasible de sanciones conforme a la Ley y a este **GCO-FO-001-Código de Ética**. Ningún sujeto comprendido en este **GCO-FO-001-Código de Ética** deberá pagar, recibir, ofrecer o autorizar un pago o un regalo en nombre de la Entidad a ninguna persona, proveedores, clientes o sus representantes, empleados o fiduciarios exceptuando aquellos expresamente autorizados y conocidos por la Junta Directiva, Gerente General, o Sub Gerentes debidamente justificados (por ejemplo en razón de festividades específicas).

3.6. Normas de Conducta con Grupos de Interés.

3.6.1. Relación con los Clientes

- 3.6.1.1. Los clientes son la razón de nuestra labor, Todas las personas que utilizan los servicios del Banco, clientes externos e internos y partes interesadas, tienen el derecho de recibir una atención de excelencia y para ello se debe ofrecer una actitud donde resalte:
- a) Un trato cortés al expresarnos con amabilidad y gentileza.
 - b) Calidad al brindar al cliente lo que necesita, superando sus


	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

expectativas y cumpliendo las expectativas de seguridad, calidad y rentabilidad fijadas.

- c) Brindar un trato justo, donde se respete en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- d) Empatía, para atender solicitudes de los clientes, al responder desde sus perspectivas, con el fin de satisfacer sus intereses, dentro del marco de acción y objetivos de la institución.
- e) Agilidad en las respuestas, cumpliendo con las políticas y procedimientos institucionales.
- f) Mantener la concentración debida, evitando cualquier factor de distracción durante la atención al cliente.
- g) Escucha activa y con verdadero interés las sugerencias, críticas, quejas y dudas e intentar brindar una respuesta basada en el profesionalismo, la rapidez y los intereses del cliente y de la Institución.
- h) Proyectar una buena imagen personal, al cumplir con las políticas establecidas para el uso de vestimenta e higiene corporal.
- i) Ejemplo de las jefaturas, quienes son los primeros en vivenciar y modelar las conductas descritas.

Asimismo, nos comprometemos a cumplir con las siguientes pautas durante la atención:

- j) Aplicar rigurosamente las políticas establecidas a nivel nacional e internacional, para el desarrollo de cualquier clase de operación realizada con el cliente
- k) Proteger y utilizar adecuadamente, cualquier información confidencial que nuestros clientes nos suministren. Ésta, debe ser utilizada de manera exclusiva para el propósito por el cual fue requerida, salvo los casos que la ley permite, o cuando el cliente lo autorice.
- l) Brindar y promover la información requerida por los clientes, sobre los productos y servicios que respondan a sus necesidades, procurando que las descripciones y explicaciones brindadas sean suficientes y precisas para aclarar cualquier duda. Asimismo, actuar con toda la transparencia necesaria, con respecto a las características y comisiones de los diferentes productos ofrecidos.
- m) Si detectamos alguna queja o actitud de molestia por parte de un cliente, haremos todo nuestro esfuerzo por buscar la solución más

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

justa y adecuada, tanto para el cliente como para el Banco.


- n) Debemos informar a las jefaturas, Oficialía de Gobierno Corporativo o Gerencia de Talento Humano sobre posibles relaciones personales o contractuales que pudieran existir entre un colaborador del Banco y clientes.

3.6.1.2. Únicamente estableceremos con nuestros clientes, los compromisos y promesas que podamos cumplir a cabalidad. En caso de que circunstancias fuera de nuestro control, nos resulte imposible el cumplimiento del algún compromiso contraído, es nuestra obligación informar la situación a la jefatura inmediata, así como al cliente respectivo.

3.6.2. **Relación con nuestros Proveedores**

3.6.2.1. Fomentamos el compromiso ético y profesional con las personas y empresas que ofrecen a la institución algún servicio o proveeduría, mediante:

- a) Procesos de contratación legales de acuerdo con la normativa vigente y con fundamento en criterios técnicos, éticos, ambientales y en congruencia con las necesidades del Banco.
- b) Cumplimiento con las leyes en materia ambiental y social del país y que estén al día con los impuestos y las cargas sociales para ser proveedores del banco según lo establecido en la **BSO-PO-002 Política de Banca Sostenible, COP-PR-001 Procedimiento de Elaboración de Expedientes de Proveedores y COP-FO-001 Listado de Requisitos de Proveedores.**
- c) Contrataciones objetivas, desarrolladas con equidad y honestidad, lo que significa que las relaciones con los proveedores están basadas en el precio, la calidad, el servicio y la reputación, entre otros factores.
- d) El rechazo de sobornos, a fin de garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión.
- e) El respeto de los principios éticos del Banco, fomentando el apego a los valores y normas de conducta establecidos en este código, por parte de quienes presten servicios a la institución.
- f) Creamos sinergia con proveedores.
- g) Propiciamos relaciones que permitan un crecimiento responsable y sostenido para ambas partes.
- h) Mantenemos confidencialidad acerca de nuestros proveedores.

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			


3.6.3. **Relación con nuestros Competidores**

Con nuestros competidores nos regimos por:

- 3.6.3.1. El respeto al no realizar comparaciones despectivas entre los productos y servicios y no difundir información falsa de los competidores con la intención de desprestigiarlos.
- 3.6.3.2. La apertura de mercado, procurando no generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con el objeto de influir artificialmente en los precios del mercado.
- 3.6.3.3. No está permitido tomar una ventaja ilegítima de alguien a través de medidas anti-éticas o ilegales, tales como manipulación, ocultamiento, uso de información privilegiada, engaño sobre hechos materiales o cualquier otra práctica de negociación indebida.
- 3.6.3.4. Los colaboradores debemos evitar cualquier discusión con competidores acerca de información propietaria o confidencial, planes de negocio o tópicos como precios o políticas de venta, porque esa discusión puede ser vista como un intento de tomar decisiones comerciales conjuntas en lugar de independientes.

3.6.4. **Relación con entes reguladores**

- 3.6.4.1. Los convenios que mantenemos con entes reguladores, se establecen en el marco de las normas legales y mediante relaciones justas y profesionales. Por ende, nos comprometemos con el desarrollo de actividades que se encuentren dentro de la legislación vigente y a respetar las leyes, normas y principios establecidos, para lo cual se cuentan con los siguientes mecanismos:
 - a) Denunciar toda actividad que resulte sospechosa a través de los canales correspondientes.
 - b) Rendición de informes necesarios para las áreas de supervisión, de control interno y auditoría, en las investigaciones sobre la exactitud de los registros financieros, a través de la instancia encargada de dicha difusión.
 - c) Proporcionar información auténtica y comprobable ante las entidades judiciales y organismos reguladores. Las falsas manifestaciones, aquellas que pretendan conducir a conclusiones erróneas o la simple omisión de información, pueden dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias.


	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

- d) Corregir oportunamente las deficiencias de control interno y otras, reportadas por los entes reguladores, la auditoría interna y externa, así como los órganos de control administrativo. Se presta especial atención al monitoreo de los riesgos propios de la gestión financiera, acatando las advertencias y alertas emitidas.

3.6.5. **Relación con la sociedad**


En línea con su visión de impulsar el desarrollo económico y social, el Banco vela por:

- 3.6.5.1. El cumplimiento de la ley: Los registros financieros del Banco son exactos, oportunos y cumplen con los requisitos normativos, los cuales son la base para administrar las operaciones de la institución y cumplir con sus obligaciones frente a los colaboradores, clientes, proveedores y autoridades reguladoras.
- 3.6.5.2. Impedir la corrupción, cumpliendo con las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, absteniéndose de entablar y mantener relaciones comerciales con empresas o personas de dudosa honorabilidad; contando con políticas y procedimientos de control específicos que evitan la utilización de los servicios financieros para el ocultamiento, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero en cualquiera de sus formas u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a dichos fondos, contando para ello con programas permanentes de capacitación en la identificación y prevención de transacciones ilícitas o de dudosa procedencia.
- 3.6.5.3. Promovemos que nuestros colaboradores, participen, apoyen e impulsen actividades o eventos dirigidos al desarrollo y mejoramiento de la comunidad.
- 3.6.5.4. El Banco manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas ambientales entre sus colaboradores y entre otros terceros con los que se relaciona. Por ello, es que cada colaborador de la Institución, nos comprometemos a generar prácticas acordes con el desarrollo sostenible, tales como:
- a) El cumplimiento estricto de la BSO-PO-001 Política de Banca Sostenible.
 - b) Controlar el consumo de los recursos institucionales como: agua, energía, combustible, cartuchos, tóner, papel, y material de oficina.

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

- c) Apagar nuestros equipos electrónicos cuando finaliza nuestra jornada laboral o cuando no estén en uso. Igualmente, al terminar la jornada, verificar que las máquinas, computadores y lámparas estén apagadas.
- d) Imprimir únicamente los materiales que nos sean imprescindibles, y en caso de hacerlo realizarlo a doble cara. Los documentos en borrador imprimirlos en las opciones económicas, y evitar el uso de impresiones a color.
- e) Reutilizar las hojas impresas por una sola cara, así como cualquier otro material que lo permite.
- f) Asumir el compromiso de aplicar el programa de manejo de residuos tradicionales, clasificado los desechos en papel, plástico, aluminio, tetrabrik, orgánicos y otros desechos.
- g) Planificar las giras de manera responsable, es decir coordinando traslados en grupo, organizando la gira de tal manera que se disminuya el uso de combustible y la huella de carbono.

- 3.6.5.5. El Banco, como Institución Financiera que presta sus servicios a miles de clientes, en diversos entornos sociales, debe participar en la lucha contra el narcotráfico, las actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
- 3.6.5.6. Implementar todas las políticas y procedimientos necesarios con el fin de prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento de terrorismo o prácticas similares, de acuerdo con las normas legales, reglamentos, políticas y procedimientos tanto internos, como nacionales e internacionales.
- 3.6.5.7. En la **CUM-PO-001-Política de Cumplimiento**, establece particularmente en cuanto a la obligación de todo (a) colaborador (a) de conocer el cliente, comprender la naturaleza de sus negocios y su actividad económica, capacidad transaccional y la fuente de sus recursos.
- 3.6.5.8. Por otra parte, tal como se establece en la CUM-PO-001-Política de Cumplimiento, es responsabilidad del Banco el contar con procesos de reclutamiento y selección que verifiquen los antecedentes y referencias de sus colaboradores (as); así como de las jefaturas el monitorear y dar seguimiento a aquellos colaboradores (as) cuyo nivel de vida no corresponde a los ingresos y actividades que realiza.
- 3.6.5.9. Es responsabilidad de cada uno de nosotros informar a la jefatura

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			


respectiva, sobre cualquier actividad o transacción inusual o sospechosa de lavado de activos.

3.6.6. **Relación de Medios de Comunicación Colectiva**

- 3.6.6.1. El Banco, reconoce la labor y el deber de los diferentes medios de comunicación, de informar a la opinión pública. Asimismo, con el fin de que se solicite información sobre la Institución por parte de los medios.
- 3.6.6.2. Para brindar información sobre los estados financieros del Banco o sobre la evolución de sus negocios y resultados, únicamente los colaboradores que se encuentran designados en la **CIN-PO-001 Política de Comunicación Interna**.
- 3.6.6.3. Cualquier medio que solicite algún tipo de información u opinión de los colaboradores sobre el Banco, deber ser remitida a las Sub Gerencias Generales o Gerencia General.
- 3.6.6.4. Salvo autorización de la Gerencial General, ningún colaborador podrá participar en actos (entrevista, ponencia, publicación de artículos, etc.) relacionados al Banco, sus operaciones o colaboradores.
- 3.6.6.5. El Banco no podrá patrocinar, promover o participar en medios de comunicación, cuya estrategia para la captación de audiencia, se relacione con la violencia, el sexo, la discriminación o actitudes ofensivas para la sociedad.

3.7. **Conflictos de Interés**

- 3.7.1. Los colaboradores del Banco, debemos actuar de manera honesta y ética, buscando siempre la protección de los intereses de la empresa.
- 3.7.2. Debemos evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por éste las situaciones que puedan de cualquier manera contraponer los intereses personales del Banco y de los clientes.
- 3.7.3. Es prohibido que funcionarios del Banco, Alta Gerencia estén en subordinación jerárquica, en caso de que exista entre ellos una relación conyugal, una unión de hecho o cualquier tipo de relación sentimental o una relación de parentesco hasta el primer grado de consanguinidad. En caso de que se presente esta situación, el funcionario subordinado deberá ser trasladado inmediatamente a una plaza en igualdad de condiciones en una dependencia que no tenga ningún tipo de vinculación jerárquica con la dependencia en que se desempeñe el otro funcionario.
- 3.7.4. Efectuar transacciones a título propio, sin contar con la autorización de


	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

otro colaborador competente.


- 3.7.5. Recomendar o estimular a sus compañeros de trabajo, a familiares, o personas ajenas a la Institución a realizar operaciones que puedan generar pérdidas, o puedan exponer la imagen del Banco.
- 3.7.6. Aprovechar su puesto o posición jerárquica para obtener beneficios personales, familiares o a terceras personas.
- 3.7.7. Utilizar los equipos y materiales del Banco, con fines particulares, salvo cuando cuente con autorización del superior inmediato.
- 3.7.8. Mantener relaciones comerciales particulares, de carácter frecuente, con clientes o proveedores u otros colaboradores, a fin de no comprometer la imparcialidad, con la excepción de las transacciones que se ejecuten en las condiciones usuales de mercado.
- 3.7.9. Especialmente se entenderá a los efectos del tratamiento de los conflictos de interés la participación en exceso del diez por ciento (10%) en el capital de una empresa determinada, ya sea en forma directa o indirecta a través de terceros relacionados hasta el segundo grado de consanguinidad y/o afinidad, o de otras empresas en las que las personas físicas mencionadas en este **GCO-FO-001-Código de Ética** tengan participación en la gestión o propiedad. Se exceptúa de las disposiciones anteriores la relación que un miembro de la Junta Directiva, Ejecutivo, colaborador del Banco pueda tener como socio, director o administrador en empresas de su propia familia, siempre y cuando ello haya sido de forma previa informado. En este caso aquel debe autoexcluirse de todo proceso de decisión que afecte o involucre tal relación.
- 3.7.10. El Banco se asegura de administrar los posibles conflictos de interés que se puedan generar producto de su gestión institucional, por lo cual ante la necesidad de interpretación de la existencia actual o potencial de un conflicto de interés, las diferentes dependencias del Banco pueden solicitar la opinión de la Comisión de Ética de la Entidad.

3.8. Grupo Vinculado (Colaboradores, Empresas, Integrantes de Junta Directiva, Accionistas)

- 3.8.1. La realización de negocios de interés personal o familiar (hasta el segundo grado de vinculación) con la Entidad como la compra, venta o arrendamiento de equipos, bienes o servicios. Serán analizados por la comisión de Ética quien decidirá los casos que deban ser comunicados a la Junta Directiva para su conocimiento y aprobación.

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

- 3.8.2. Se han establecido los siguientes normativas internas que regulan el otorgamiento de Productos Bancarios y **COL-CB-CR-RE-001-Reglamento de la Comisión de Bienes Realizables**, De acuerdo con la **COM-PO-001-Política de Comercialización**, **COL-CB-PO-001-Política de Colocación Crédito Bancario**, **COL-CB-AC-PR-001-Procedimiento para conformar GIE y grupo vinculado**.
- 3.8.3. El Grupo Vinculado al Banco (Colaboradores, Empresas, Integrantes de Junta Directiva, Accionistas) no podrá:
- a) Utilizar los servicios ofrecidos por la Entidad para obtener beneficios específicos más allá de los permitidos por el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica** y las leyes bancarias vigentes en el país. Esto implica entre otros aspectos, que no puede ser adjudicatario de operaciones de crédito que excedan un valor equivalente al 20% del capital base de la Entidad según la normativa vigente.
 - b) Utilizar la información privilegiada o interna a la que tuviera acceso para beneficiarse de manera directa o indirecta de dicho conocimiento.
 - c) Proponer la contratación de Colaboradores para desempeñarse en la institución (hasta tercer grado de vinculación) excepto aquellos que especialmente son otorgados por el **GCO-FO-007-Pacto Social de Promerica**.
- 3.8.4. Pueden existir conflictos potenciales entre los intereses de un cliente o grupo de ellos y los intereses de una unidad de negocio en particular o de la Entidad en general. Estos tipos de conflictos pueden generar situaciones en las que la Entidad podría (no necesariamente de manera deliberada) beneficiarse o perjudicarse por determinadas prácticas de negocios, ya sea en detrimento o a favor de uno o varios de sus clientes.
- 3.8.5. La Gerencia General o Sub Gerentes en el caso de ocurrencia de conflictos de interés decidirá la conveniencia y oportunidad de revelación de los mismos a los clientes en general o a grupos de ellos.
- 3.8.6. El Banco mantiene disponibles mecanismos confidenciales para que todos los colaboradores denuncien a la mayor brevedad la posible existencia (probable o real) de cualquier conflicto de interés propio o de otros colaboradores.
- 3.8.7. De acuerdo a la **THU-PO-001-Política Talento Humano**, se han


	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

- establecido en el apartado Reclutamiento, selección y contratación de personal y el apartado Reclutar candidatos, los requisitos para gestionar y evitar conflictos de Interés en la contratación de colaboradores.
- 3.8.8. Los colaboradores no podrán participar en ningún proceso de selección para cobertura de posiciones laborales en que exista o potencialmente existiera, una posición de relación interpersonal que ponga en duda la transparencia del proceso de selección.
- 3.8.9. Dado lo anterior, en el **GCO-PR-001-Procedimiento de Gobierno Corporativo**, en la sección 2.1.17 Administración Conflictos de Interés existen las pautas a seguir para la administración e identificación de conflictos de Interés de Colaboradores por consanguineidad o afinidad, o por relaciones interpersonales, así como, la definición del proceso para realizar las denuncias por fallas o incumplimientos al presente **GCO-FO-001-Código de Ética**.
- 3.8.10. Se presume existencia de conflicto de interés económico cuando un sujeto comprendido en este **GCO-FO-001-Código de Ética** entra en situación de relación personal o de negocio con algún cliente, competidor o proveedor de la organización, que permita a un tercero adecuadamente informado, o a este mismo y con suficientes elementos de juicio, perjudicar los intereses del Banco mediante la participación de esa persona en los procesos de toma de decisión, o beneficiarse de forma personal.
- 3.8.11. Toda contratación con un proveedor con el que se pretenda realizar un negocio (s) que represente (n) un posible conflicto de interés, debe de previo ser sometido al conocimiento de la Comisión de Ética quien debe aprobar o rechazar la misma.

4. CAPITULO III.INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO.

4.1. Incumplimiento

- 4.1.1. Las sanciones que sean dictadas en razón de incumplimiento o infracción a las disposiciones de este **GCO-FO-001-Código de Ética** serán aplicadas de acuerdo con la gravedad, persistencia y consecuencias de las faltas.
- 4.1.2. Las sanciones serán definidas por voluntad de la mayoría de los componentes presentes de la Comisión, se definirá mediante un proceso de votación secreta, y en caso de igualdad de votos o en una sesión cuyo


	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

quórum sea par el del presidente de la Comisión de Ética será dirimente. Estas sanciones son inapelables ante la Comisión de Ética o la Entidad; sin embargo, el sancionado podrá apelar ante los tribunales competentes del país.

- 4.1.3. Las sanciones determinadas por la Comisión de Ética debidamente formalizadas mediante una minuta deben hacerse del conocimiento de la Presidencia de la Junta Directiva o Gerente General, según sea el caso, y su implementación es de cumplimiento inmediato. Todos los documentos y anexos que soporten el tratamiento del caso serán debidamente mantenidos en archivo en una custodia especial en sobre debidamente marchamado con la firma del secretario y un miembro adicional. Su apertura se hará para efectos internos y para poner a disposición de la autoridad competente, previa solicitud por escrito de ésta. La apertura debe constar en una minuta firmada y con el soporte adjunto.
- 4.1.4. El incumplimiento del presente **GCO-FO-001 Código de Ética** se encuentra sujeto a sanciones administrativas disciplinarias que están de acuerdo al **THU-PS-DE-007-Código de Trabajo, y pueden ser de la siguiente naturaleza:**
- 4.1.5. Amonestación verbal por parte del superior inmediato o de la Gerencia que corresponda.
- 4.1.6. Amonestación escrita con copia al expediente laboral del involucrado. Cuando se trate de un miembro de Junta Directiva la amonestación escrita se hará con copia al expediente del Director involucrado que custodia la Oficialía de Gobierno Corporativo.
- 4.1.7. Suspensión por el plazo que se defina del desempeño de sus tareas sin goce de salario.
- 4.1.8. Despido con o sin responsabilidad patronal según sea la decisión de la comisión.
- 4.1.9. Cualquier otra que la Comisión de Ética estime conveniente.

4.2. ¿Cómo denunciar?


- 4.2.1. Será deber de todo Colaborador poner en conocimiento de la Administración de hechos que considere irregulares, ilegales o contrarios al orden público o que atenten contra los intereses de la institución, Las denuncias podrán presentarse ante las siguientes instancias:

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

- a) Jefatura inmediata. (Si la denuncia está involucrada la Jefatura se debe presentar a otra instancia.)
- b) Talento Humano.
- c) Gobierno Corporativo.
- d) Auditoría Interna.

4.3. Comisión de Ética

- 4.3.1. Se constituye una Comisión de Ética como un órgano auxiliar del Banco especialmente designada por la Junta Directiva del Banco para tratar eventos derivados de la eventual o supuesta infracción a este **GCO-FO-001-Código de Ética** y definir las sanciones correspondientes, sin perjuicio de aquellas que determinen las leyes o normas vigentes en el país.
- 4.3.2. Cuando corresponda evaluar el comportamiento de miembros de Junta Directiva o Ejecutivos nombrados por ésta, la Comisión de Ética será constituida por tres (3) miembros de Junta Directiva y el Fiscal de la Entidad. Entre los miembros presentes designará un secretario que será el responsable de levantar la correspondiente minuta.
- 4.3.3. Cuando corresponde a colaboradores diferentes a los indicados en el párrafo anterior. Será convocada formalmente cuando sea necesario por cualquier miembro de esta Comisión de Ética, que está constituida por las siguientes personas:
- a) Gerente General, quien la presidirá y podrá delegar esta función en el Sub Gerente del área competente.
 - b) Sub Gerente del Área competente
 - c) Contralor
 - d) Gerente de Talento Humano
 - e) Gerente del Área competente
 - f) Auditor Interno
 - g) Oficial de Gobierno Corporativo
- 4.3.4. Oficial de Cumplimiento, éste participará únicamente de la sesión si se presentan eventos derivados de la eventual o supuesta infracción a la **CUM-DE-001-Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, CUM-DE-002-Ley 8719 Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo.**
- 4.3.5. La Comisión de Ética para el logro de los fines para los que ha sido creada podrá llamar en consulta a cualquier otro Colaborador de Banco o

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

terceros externos. Para la deliberación de la Comisión de Ética será por la mayoría de los miembros según la participación de la sesión.


- 4.3.6. En caso de que uno de los miembros mencionados en la composición de la Comisión de Ética sea el sujeto que ha cometido la infracción no participará en la sesión o en las sesiones, se debe nombrar un miembro suplente para completar el quórum.
- 4.3.7. Por cada una de las sesiones realizadas debe de levantarse la minuta correspondiendo al Oficial de Gobierno Corporativo dicha función.
- 4.3.8. Será deber del Banco guardar confidencialidad de la identidad de los colaboradores denunciados durante la investigación de los hechos denunciados, y que eventualmente podrían originar la apertura de un procedimiento administrativo.

4.4. Investigación

- 4.4.1. Será responsabilidad del Colaborador que reciba una denuncia trasladarla a las instancias que correspondan para el inicio de la investigación la que deberá realizarse con la mayor brevedad. Una vez finalizada la investigación preliminar, se valorarán para determinar lo procedencia o no de la apertura del procedimiento administrativo disciplinario según lo dispuesto.

5. Difusión y aceptación

- 5.1.1. Para los colaboradores, la Gerencia de Talento Humano de la Entidad está delegada y facultada para la circulación y documentación de la adhesión a este **GCO-FO-001-Código de Ética**, a los sujetos comprendidos, como así también la difusión periódica de sus contenidos para lo que determinará los medios de su realización. En el caso de los miembros de Junta Directiva lo anterior corresponde a la Oficialía de Gobierno Corporativo.

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

VIII. FIRMAS DE CREACION Y APROBACION


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Oficial de Gobierno Corporativo	Analista de Gestión de Calidad	Contralor

Aprobado por Junta Directiva	Número de Acta:	Fecha de Acta:
	01-2021	19/01/2021

CONTROL DE VERSION (HISTORIAL)

Motivo del Cambio:	Cambio de Proceso
Versión anterior: #09	Nueva versión #10

Acta: 08-2019 Aprobado Junta Directiva: 22/08/2019 1. Se actualizan el apartado 2.2. Valores Fundamentales del Banco: a) Humildad. b) Respeto. c) Prudencia. d) Consistencia. e) Honestidad. f) Confiabilidad. g) Lealtad.	Acta: 09-2019 Aprobado Junta Directiva: 17/09/2019 1. Se actualizan el apartado 2.2. Valores Fundamentales del Banco: a) <u>Empatía Permanente.</u> b) <u>Emprendedores por Naturaleza.</u> c) <u>Confianza Compartida.</u> d) <u>Cultura Común.</u>
---	--

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			

FIRMAS DE CREACION Y APROBACION

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Oficial de Gobierno Corporativo	Analista de Gestión de Calidad	Contralor


Aprobado por Junta Directiva	Número de Acta:	Fecha de Acta:
	09-2019	17/09/2019

Motivo del Cambio:	Hallazgo de Auditoría
Versión anterior: # 8	Nueva versión # 9

Acta: 02-2019 Fecha de aprobación: 12/02/2019 1.N/A.	Acta: 08-2019 Aprobado Junta Directiva: 22/08/2019 1. Se incluye el apartado 3.2.5. <u>No se permiten la realización durante la jornada laboral en el Banco, cualquier tipo de negocio piramidal, mercado de monedas (Forex), criptomonedas, y cualquier otro que interfiera en el correcto desempeño de sus funciones.</u>
--	--

Motivo del Cambio:	Reestructuración completa
Versión anterior: # 7	Nueva versión # 8

Acta: 12-2017 Fecha de aprobación: 14/12/2017	Acta: 02-2019 Aprobado Junta Directiva: 12/02/2019 Nota: El siguiente link cuenta con la versión anterior a este documento donde se puede ver los controles de versiones. <ul style="list-style-type: none"> • GCO-FO-001 • Código de Ética
--	---

	Proceso: Gobierno Corporativo	Subproceso: N/A	Código: GCO-FO-001
			Versión Vigente: 11
			Fecha de Publicación: 19/01/2021
			Fecha Última Revisión: N/A
CÓDIGO DE ÉTICA			