

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
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, y los Promericanos.

II. ALCANCE

Los enunciados de este **GOC-GC-IN-001-Código de Ética** son aplicables a los Accionistas, Junta Directiva, Miembros externos de Comités, Ejecutivos, todos los Promericanos, y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no.

III. DEFINICIÓN DE PALABRAS CLAVE ASOCIADAS

- **DIRIMENTE:** Persona que tiene el derecho en su carácter de Presidente de la Comisión de Investigación de Línea Ética de decidir en caso de igualdad de votación en el seno de la misma.
- **ÉTICA:** Es la observancia de las normas morales y las buenas costumbres que son obligación de toda persona en su trato con la sociedad fundamentalmente en lo que se refiere a honestidad e integridad.
- **INTEGRIDAD:** Virtud de la persona que es digna de confianza y que es coherente con lo que piensa, dice y hace en el día a día en miras al bien común y propio crecimiento personal.
- **INTERPÓSITA PERSONA:** Persona que, aparentando obrar por cuenta propia, interviene en un acto jurídico por encargo o en provecho de otro.
- **PASIBLE:** Persona capaz de padecer alguna sanción por el incumplimiento del **GCO-FO-001-Código de Ética**.

IV. DUEÑO DE MACROPROCESO

- DF2000 - Gerente de Gobierno y Compliance

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

V. ROLES INVOLUCRADOS

Roles aprobadores

- DF2000 - Gerente de Gobierno y Compliance

Roles de conocimiento

- Todos Promerica

VI. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- [Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo](#)
- [Código de Trabajo](#)
- COM-PO-001-Política de Comercialización
- CTI-PO-003-Política de Cumplimiento
- CUM- PR-001-Procedimiento de Cumplimiento
- GAD-PO-002-Política de Compras
- GAD-RE-001-Reglamento de la Comisión de Bienes Realizables.
- GCO-PO-001-Política de Gobierno Corporativo
- GCO-PR-001-Procedimiento de Gobierno Corporativo
- GIR-PO-002 - Política de Seguridad
- GOC-PFC-DE-039 PFC-GC-PO-006 | Código de Ética Grupo Promerica
- GOC-PO-003-Código de Gobierno Corporativo
- GOC-RE-001-Reglamento de Comité de Activos y Pasivos
- GOC-RE-002-Reglamento de Comité de Riesgos
- GOC-RE-003-Reglamento de Comité de Auditoría
- GOC-RE-004-Reglamento de Comité de Cumplimiento
- GOC-RE-005-Reglamento de Comité de Tecnología de Información
- GPR-AC-PR-012-Procedimiento para conformar GIE y grupo vinculado.
- GTH-DR-PR-003 - Procedimiento Línea Ética
- GTH-PO-002 - Política de Talento Humano
- [Ley 7476 de Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia](#)
- [Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Normativa emitida por los respectivos entes reguladores.](#)
- [Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.](#)

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- [Ley 8719 Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo](#)
- MKT-PO-002 - Política de Mercadeo
- OPS-PO-003-Política de Colocación Crédito Bancario
- PET-PO-001 - Política de Planificación Estratégica del Banco
- STB-PO-001 - Política Banca Sostenible
- THU-PS-PR-018 - Procedimiento Canal para Interponer Denuncias - Línea Ética

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

VII. TABLA DE CONTENIDO

I.	OBJETIVO	1
II.	ALCANCE.....	1
III.	DEFINICIÓN DE PALABRAS CLAVE ASOCIADAS	1
IV.	DUEÑO DE MACROPROCESO.....	1
V.	ROLES INVOLUCRADOS.....	2
VI.	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	2
VII.	TABLA DE CONTENIDO	4
VIII.	DESCRIPCIÓN	5
1.	CAPÍTULO I. RAZÓN DE SER DE NUESTRO CÓDIGO.....	5
2.	CAPÍTULO II. NUESTRA CONDUCTA: DECLARACIÓN DE VALORES Y PRINCIPIOS.....	6
3.	CAPÍTULO III. NUESTRO COMPORTAMIENTO.	12
4.	CAPÍTULO IV. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO, MEDIDAS O SANCIONES.	32
5.	CAPÍTULO V. DIFUSIÓN Y ACEPTACIÓN	38
IX.	CONTROL DE VERSIÓN	39
X.	FIRMAS DE CREACIÓN Y APROBACIÓN.....	39

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

VIII. DESCRIPCIÓN

1. CAPÍTULO 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 **PET-PO-001 Política de Planificación Estratégica del Banco**. El Código de Ética debe ser entendido en conjunto con los principios de la lógica, experiencia y sana crítica. Esto tiene como finalidad que los colaboradores del Banco a falta de una disposición expresa actúen resguardando y cuidando los intereses de la empresa. Lo anterior, actuando de buena fe y con las exigencias legales de un padre de familia.

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, los

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

Promericanos, 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 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. Tampoco sustituyen las normas jurídicas que regulan las relaciones laborales entre el Banco y su personal remunerado.
- 1.2.6 Prestar los servicios que ofrece el Banco en forma transparente, con honestidad, integridad, objetividad y eficiencia.

2. CAPÍTULO 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 Corporativos de PFC y del Banco son:

- a. Empatía Permanente: Ponernos en el lugar del otro,

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo
- b. Emprendedores por Naturaleza: Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.
 - c. Confianza Compartida: Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.
 - d. Cultura Común: Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarnos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos alcanzar sus sueños.

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. Los promericanos tendrán que respetar y actuar conforme a las reglas de la buena fe que establece el ordenamiento jurídico costarricense
 - 2.3.1.2 Desechar todo provecho o ventaja personal que se pueda obtener en el cumplimiento de sus funciones por encima de los valores e intereses del Banco y de la sociedad a la que se sirve.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 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 Relacionarse con los órganos internos de control, reguladores externos, entidades calificadoras y autoridades (según las facultades conferidas) de forma proactiva y transparente, respetuosa y colaboradora; y deberán proveer en forma apropiada cualquier información que éstos puedan requerir, observando para ello, las políticas establecidas. Todo lo anterior, respetando los niveles jerárquicos a los que deba reportar previo a su actuación (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de ética Grupo Promerica**).
- 2.3.1.6 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.
- 2.3.1.7 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.
- 2.3.1.8 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.
- 2.3.1.9 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.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 2.3.1.10 Sustentar sus actos y mostrar la mayor transparencia, por lo que nadie de los Promericanos gestionar para sí mismo la obtención de productos o servicios del Banco. En este sentido, no está autorizado para los Promericanos aplicar ni registrar transacciones en productos y servicios que estén a su nombre o de sus familiares, hasta el tercer grado por consanguinidad o afinidad. Para tales efectos, deberá solicitar a otro compañero que cuente con los accesos correspondientes, que realice las transacciones personales del interesado. El incumplimiento de esto se considerará como falta grave para los efectos de aplicar las sanciones que correspondan, incluido el despido sin responsabilidad patronal. En caso de duda sobre la manera en que se debe proceder, ante un caso específico, se deberá consultar formalmente al superior jerárquico, antes de tomar cualquier decisión.
- 2.3.1.11 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 influyeran en decisiones que no son propias o adecuadas para la práctica de negocios o las funciones en la Entidad. En caso de haber sido víctima o estar involucrado en un caso donde un cliente, proveedor, o cualquier otro interesado donde existe el intento de soborno, se deberá interponer la denuncia correspondiente.
- 2.3.1.12 Proteger y conservar los activos que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando abuso, derroche, desaprovechamiento o hurto.
- 2.3.1.13 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.
- 2.3.1.14 Respeto a los Derechos Humanos y a aquellos llamados Fundamentales incorporados a la Constitución Política de Costa Rica y al bloque de constitucionalidad en general, así como con sus políticas, procedimientos y lineamientos que hayan sido emitidos e implementados por PFC, mismos que

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

son parte del sistema de control interno (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de ética Grupo Promerica**).

- 2.3.1.15 Mantener frente a las críticas del público y/o de medios de información, un grado de tolerancia razonable. En caso de recibir un mal trato de parte del público, se debe poner en conocimiento de la empresa en aras de proteger la integridad del colaborador.
- 2.3.1.16 Asegurar el cumplimiento de las medidas y procedimientos establecidos por el Banco para la prevención de los delitos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la Proliferación de Armas de Producción Masiva.
- 2.3.1.17 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 Investigación de Línea 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.
- 2.3.1.18 Adicionalmente, en los casos que por la naturaleza de la falta, se estime una trasgresión o delito en relación a la **Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y sus reformas y Ley 8719 Fortalecimiento de la**

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

Legislación Contra el Terrorismo, según la CTI-PO-003- 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. Ahora bien, si así lo considera el afectado este podrá recurrir a las instancias judiciales pertinentes. En otro orden de cosas, si la información suministrada se demuestra que fue realizada de mala fe, o que éste actúe de alguna otra manera con una conducta incorrecta, el Banco podrá tomar entonces las medidas legales que estime pertinentes.

- 2.3.1.19 Como complemento al anterior apartado, es muy importante que cada uno de los sujetos a los que se refiera el apartado II de esta Normativa se comprometa a recibir capacitación y mantenerse actualizado, así como aceptan haber leído y comprender las políticas y procedimientos de Cumplimiento para poner en práctica, de manera adecuada, la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo así como el financiamiento a la producción de armas de destrucción masiva y ejecutar los controles establecidos para prevenir estos riesgos en la entidad.
- 2.3.1.20 Reconocer honesta y oportunamente sus errores y comunicarlos inmediatamente a su superior jerárquico. No deben cuestionar las políticas y normativa devenidas de los principios establecidos (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de Ética Grupo Promerica**).
- 2.3.1.21 Presentar sugerencias y críticas constructivas, teniendo en miras mejorar la calidad del trabajo y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Organización (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de Ética Grupo Promerica**).

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

3. **CAPÍTULO III. NUESTRO COMPORTAMIENTO.**

3.1 **Normas de Conducta Personales**

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

3.1.1.1 **Hostigamiento.**

Debemos practicar, como Promericanos, una política de cero tolerancia hacia cualquier práctica o conducta que se pueda interpretar como hostigamiento laboral, emocional, psicológico o de cualquier otra forma, garantizando un ambiente de trabajo libre de violencia, acoso, hostigamiento y/o de explotación de cualquier tipo, en beneficio del buen ambiente de trabajo y las sanas relaciones interpersonales.

3.1.1.2 **Relaciones Personales**

Como Promericanos, 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 del Código de Trabajo)

Asimismo, se enfatiza:

- a. Tampoco es permitido descalificar ofensivamente, humillar, y/o amenazar, de manera privada o pública, personas con las que se entre en relación, con ocasión del trabajo en el

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

Banco, ni valerse de la posición jerárquica para someter a subalternos a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes.

- b. En caso de mantener una relación familiar, sentimental o de afinidad con algún otro colaborador del Banco, debe notificarlo a su jefatura inmediata, la **Gerencia de Talento y Cultura**, o a la **Gerencia de Gobierno y Compliance** mediante el formulario **GCO-FO-038 Recolección de datos inicial y actualización para verificación de conflictos de interés** encargándose la dependencia correspondiente, según su competencia, a dictaminar sobre el respectivo proceso a seguir con el fin de evitar la presencia de conflicto de interés. En relación a este punto se debe tomar en cuenta lo que se precisa en el Artículo 3.7. Conflictos 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-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 éticos del Banco. Lo anterior, sin perjuicio de lo ya establecido en la **CTI-PO-003-Política de Cumplimiento, y la GCO-PO-001 Política de Gobierno Corporativo**.

El Banco es respetuoso de la vida privada de los Promericanos; 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 los Promericanos, en lugares o en actividades que no sean propios al giro de funcionamiento del Banco o contrario a sus principios éticos.

El uso de los distintivos o implementos antes dichos relacionados con la imagen y uso del nombre del Banco queda regulado internamente y los Promericanos que los porte, está reafirmando su compromiso con todos los lineamientos, valores y principios estipulados en la normativa interna, que tengan relación con la

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

imagen de la organización y el comportamiento esperado. Queda claro que es responsabilidad de todos los Promericanos 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. De ahí que los Promericanos deben tener en consideración el correcto uso de las redes sociales según lo indicado en **GIR-PO-002 Política de Seguridad de la Información.**

3.1.1.4 Conductas Inapropiadas

El Banco considera inconveniente y prohíbe la participación de cualquier persona de los Promericanos en actividades relacionadas con el tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales, evasión de impuestos fomento del terrorismo, fomento de la producción de armas de destrucción masiva o cualquier otra actividad ilícita que riña no sólo con las disposiciones legales vigentes, sino con el giro del negocio Bancario y el buen nombre de la institución.

La sospecha de participación será motivo de investigación, y la participación comprobada en las mencionadas actividades, será causal para la terminación de la relación laboral o contractual, 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 sustancias enervantes, incluido el alcohol, en tiempo de o fuera del tiempo de trabajo cuando interfiera con el desenvolvimiento normal del personal remunerado o con la imagen del Banco. Por tanto, se prohíbe estar bajo la influencia de estupefacientes, drogas, narcóticos o bebidas dentro de las instalaciones del Banco, durante horas laborables o en ocasión de actividades donde se brinden servicios al público o comprometan a esta entidad en cualquier actividad extra laboral.

NOTA: El Banco brinda apoyo a la persona que desee salir de la enfermedad del alcoholismo o sustancias conexas, en dado caso se puede buscar apoyo con su

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

supervisor inmediato o con el departamento de Talento Humano el cual le asesorará y brindará la ayuda necesaria de acuerdo con la revisión del caso y lo establecido por la Administración.

3.2 Regulación de otras actividades personales

- 3.2.1 El Banco tiene prohibido a los Promericanos participar 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 o una actividad que riña con los deberes y responsabilidades que le han sido conferidos, ni con su rendimiento y eficiencia. En caso de duda en cuanto a si un empleo adicional o negocio puede implicar una competencia desleal o causar un perjuicio al Banco, el personal remunerado debe informarlo a su jefatura inmediata, o al Oficial de Cumplimiento, Talento Humano o a la **Gerencia de Gobierno y Compliance** por medio del **GCO-FO-038 Recolección de datos inicial y actualización para verificación de conflictos de interés** acerca de la situación, previo a ejercer la actividad.
- 3.2.3 Los bienes y 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, de cualquier tipo de negocio piramidal, mercado de monedas (Forex), criptomonedas, y cualquier otro negocio similar, que interfiera en el correcto desempeño de las funciones.
- 3.2.6 Cuando participe en actividades políticas, el colaborador debe hacerlo en su horario libre. No se permite usar los activos, equipos o suministros de la Organización, incluyendo vestuario o imágenes corporativas, para actividades políticas y en caso de

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

que el colaborador sea miembro activo de una organización política no puede ni debe comprometer a la Organización. En caso de que el Comité de Ética considere que el colaborador compromete a la Organización por su participación política, podrá sesionar con el objetivo de decidir si se remueve al colaborador (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de ética Grupo Promerica**).

3.3 Privacidad de la Información y confidencialidad

Los sujetos a quienes va dirigida esta normativa deben conducirse bajo la aplicación del principio de confidencialidad especificado en **GTH-PO-002 Política de Talento Humano**, que garantice la seguridad, y bienestar del Banco, de sus colaboradores, clientes, y del público en general y de las partes interesadas con las que se tiene relación. Para ello, resulta primordial:

- a. Tutelar los derechos de los 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 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 sobre la que se tenga acceso (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. Tomar las medidas necesarias para garantizar que la

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 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, así como extremar el cuidado de divulgar esta información telefónicamente.
 - f. Proteger el secreto bancario. El secreto bancario es el deber de confidencialidad de 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 la prestación de 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. Es entendido que las excepciones al secreto bancario están estrictamente reguladas por la ley.
 - h. Todo tipo de información sobre la Organización como informes, objetivos, proyectos, planes estratégicos, presupuestos y otros datos no públicos serán considerados de carácter confidencial y reservado.
 - i. Si alguien de los Promericanos participa como profesor, conferenciante, moderador o es articulista de algún medio de comunicación, deberá evitar declaraciones u opiniones que comprometan la imagen, los intereses o la información privada o confidencial de la Organización. El mismo criterio se aplicará al colaborador que participe en foros de comunidades virtuales (páginas y sitios de Internet).
 - j. La propiedad intelectual es un patrimonio de la Organización y cada colaborador debe proteger este activo con cuidado

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

apropiado y diligente. La propiedad intelectual creada por cada colaborador, derivada de su desempeño profesional, se transfiere y cede a la Organización.

- k. Los Promericanos que en el ejercicio de sus funciones detecten, sospechen de la realización o tengan conocimiento de alguna operación inusual e injustificada o sospechosa, tienen la obligación de reportarlo internamente conforme a las políticas y/o procedimientos correspondientes para su respectivo análisis y eventual reporte a las autoridades respectivas.
- l. Los Promericanos que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas, tienen la obligación legal de guardar reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas, que han sido reportadas a la Oficialía de Cumplimiento, sin perjuicio de incurrir en las sanciones legales correspondientes.
- m. Los Promericanos guardarán reserva, sobre los requerimientos y las diligencias judiciales o administrativas realizadas por las autoridades competentes especialmente en materia penal, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran sometidas a reserva legal. Dar a conocer dichas solicitudes a terceros puede acarrear sanciones legales correspondientes.

3.4 Comunicación Interna

- 3.4.1 Los Promericanos, 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

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

encuentra prohibido; así como enviar información ajena a la actividad laboral, tales como: comentarios políticos, religiosos, deportivos, personales, así como cualquier otro contenido 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 Directores** debidamente justificados (por ejemplo, en razón de festividades específicas).

El monto económico no debe superar los USD\$200, acumulables durante un año corriente; y no se debe recibir más de una vez en el mismo trimestre por parte del mismo tercero. En caso de un monto superior, excepcionalmente, se podrá recibir siempre que exista una autorización escrita y expresa del Gerente o Director.

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 ser del Banco, 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.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- b. Brindar al cliente lo que necesita, superando sus 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. Escuchar 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. Las jefaturas deben ser los primeros en vivenciar y modelar las conductas descritas.

3.6.1.2 Asimismo, todos los Promericanos deben cumplir con las siguientes pautas durante la atención:

- a. Aplicar rigurosamente las políticas establecidas a nivel nacional e internacional, para el desarrollo de cualquier clase de operación realizada con el cliente
- b. 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.
- c. Brindar y promover la información requerida por los clientes, sobre los productos y servicios que respondan a sus necesidades, procurando que las descripciones y

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

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.

- d. Si se detecta alguna queja o actitud de molestia por parte de un cliente, haremos todo nuestro esfuerzo por buscar la solución más justa y adecuada, tanto para el cliente como para el Banco.
- e. Se debe informar a las jefaturas, **Gerencia de Gobierno y Compliance o Gerencia de Talento Humano** sobre posibles relaciones personales o contractuales que pudieran existir entre un colaborador del Banco y clientes sin que esto signifique incurrir en el chisme ni violación al derecho de la intimidad de las otras personas.

3.6.1.3 Con los clientes se establecerán únicamente, los compromisos y promesas que el Banco como entidad pueda cumplir a cabalidad. En caso de que circunstancias fuera del control de las personas responsables, resulte imposible el cumplimiento de algún compromiso contraído, será obligación de dichos responsables informar la situación a la jefatura inmediata, así como al cliente respectivo.

3.6.1.4 Ninguno de los Promericanos podrá autorizar, aprobar, manejar, influir en la toma de decisiones o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes y proveedores relacionados con él, su conyugue o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y de afinidad.

3.6.2 **Relación con Proveedores del Banco.**

3.6.2.1 El Banco fomenta 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.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 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 **STB-PO-001 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. Creación de sinergia con proveedores.
- g. Propiciando relaciones que permitan un crecimiento responsable y sostenido para ambas partes.
- h. Manteniendo confidencialidad acerca de las relaciones con proveedores y el contenido de las negociaciones con cada uno.

- 3.6.2.2 El Banco y sus colaboradores involucrados en el proceso de asignación de proveedores deben al momento de identificar un incumplimiento respecto a (pero no limitado a esto) las cláusulas contractuales, establecimiento de objetivos y/o metas mínimas de recuperación de cartera de tarjetas de crédito, calidad del servicio al cliente, conflictos de interés con colaboradores del Banco, u otros aspectos relevantes que considere la Administración:
- a. Prescindir o sustituir los servicios del proveedor.
 - b. Si se deben modificar los objetivos y/o metas mínimas de recuperación de cartera de tarjetas de crédito, o aplicar ajustes en algún rango específico de mora, prescindir o

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

sustituir los servicios del proveedor.

- c. Solicitar cambios de personal por incumplimiento en el servicio y/o por conflicto de interés con colaboradores del Banco (sustituir a algún cobrador o supervisor del proyecto, ya sea del proveedor o del Banco).

3.6.3 **Relación con Competidores**

Con los 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 Se debe evitar, por parte de los Promericanos, cualquier discusión con competidores acerca de información propietaria o confidencial, planes de negocio temas tales como precios o políticas de venta. El Banco no puede ser percibido como una entidad intentando tomar decisiones comerciales conjuntas en lugar de independientes.

3.6.4 **Relación con entes reguladores**

- 3.6.4.1 Las relaciones que se mantienen con entes reguladores, se establecen en el marco de las normas legales y mediante relaciones justas y profesionales. Por ende, la actividad del Banco se debe enmarcar dentro del respeto a 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.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 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 comunicación.
- 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 sin perjuicio de la denuncia correspondiente, cuando se trate de conductas que constituyan delito.
- 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 deberá prestar 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

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

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 Promoción de actividades, con participación del personal, de programas o eventos dirigidos al desarrollo y mejoramiento de la comunidad.

3.6.5.4 Difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas ambientales entre su personal y entre otros terceros con los que se relaciona. En tal sentido, los Promericanos asumen el compromiso de generar prácticas acordes con el desarrollo sostenible, tales como:

- a. El cumplimiento estricto de la **STB-PO-001 - Política Banca Sostenible**.
- b. Controlar el consumo de los recursos institucionales como: agua, energía, combustible, cartuchos, tóner, papel, y material de oficina.
- c. Apagar los equipos electrónicos cuando finaliza la 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 resulten 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

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 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 la trata de personas, la financiación para la proliferación de armas de destrucción masiva, o prácticas similares, de acuerdo con las normas legales, reglamentos, políticas y procedimientos tanto internos, como nacionales e internacionales.
- 3.6.5.7 A los efectos anteriores se recuerda que la **CTI-PO-003- Política de Cumplimiento**, establece particularmente 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 CTI-PO-003- Política de Cumplimiento, es responsabilidad del Banco el contar con procesos de reclutamiento y selección que verifiquen los antecedentes y referencias de los Promericanos; así como es obligación 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 los sujetos a quienes se refiere esta normativa, informar a la jefatura respectiva, sobre cualquier actividad o transacción inusual o sospechosa de lavado de activos.
- 3.6.6 **Relación con 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 incluyendo la información de interés público relativa al mismo Banco.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 3.6.6.2 Podrán informar sobre los estados financieros del Banco o sobre la evolución de sus negocios y resultados, únicamente los Promericanos 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 a los miembros de los Promericanos sobre el Banco, debe ser remitida a las Sub Gerencias Generales o Gerencia General.
- 3.6.6.4 Salvo autorización de la Gerencial General, ninguno de los Promericanos 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

Los Promericanos deberán abstenerse de participar en las decisiones donde se presenten conflictos de intereses. Ningún colaborador debe aceptar presiones políticas, económicas, familiares y/o de cualquier otra índole en el ejercicio de su función, de manera que aquellas influyan en la toma de decisiones que no son propias o adecuadas para la práctica de negocios u operaciones en la Organización (según lo dispuesto en el **GOC-PFC-DE-039-PFC-GC-PO-006 Código de Ética Grupo Promerica**) por lo tanto.

- 3.7.1 Los Promericanos deben revisar objetivamente sus actos en todo momento y deben preguntarse si a criterio de un observador razonable y desinteresado, un cliente, un proveedor, un accionista, un representante gubernamental, entre otros pueden considerar sus actos como posible conflicto de interés.
- 3.7.2 Los Promericanos deben actuar de manera honesta y ética, buscando siempre la protección de los intereses del Banco.
- 3.7.3 Conforme con lo anterior, se debe evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por éste las situaciones que puedan de cualquier manera contraponer los

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- intereses personales del Banco y de los clientes o del personal remunerado con el Banco y/o con los clientes, proveedores, accionistas, representantes gubernamentales.
- 3.7.4 Los Promericanos, incluyendo la Alta Gerencia, el personal de confianza, que mantengan relaciones de jerarquía con otras personas, respecto de las cuales sostienen una relación conyugal, una unión de hecho o cualquier tipo de relación sentimental, así como relaciones de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad deben comunicarlo inmediatamente a las Gerencias involucradas, a **Talento y Cultura** y a la **Gerencia de Gobierno y Compliance**, utilizando para este fin **GCO-FO-038 Recolección de datos inicial y actualización para verificación de conflictos de interés**. En caso de que se presente esta situación, los Promericanos implicada en el tema será trasladada 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 la otra persona. Caso de que no se pudieran ofrecer iguales condiciones laborales a la persona trasladada, se le brindarán, en la medida de lo posible, condiciones al menos similares, y finalmente, si ello no fuera posible, se le ofrecerá una terminación de contrato con responsabilidad patronal.
- 3.7.5 Los Promericanos tienen prohibido efectuar transacciones a título propio, sin contar con la autorización de otro colaborador competente, su jefatura, Gerencia encargada o Sub Gerencia.
- 3.7.6 Los Promericanos tienen prohibido 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.
- 3.7.7 Los Promericanos tienen prohibido aprovechar su puesto o posición jerárquica para obtener beneficios personales, familiares o a terceras personas, efectuando transacciones en mejores condiciones de las que se ofrecen a cualquier otro cliente.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 3.7.8 Los Promericanos tienen prohibido utilizar los equipos y materiales del Banco, con fines particulares, salvo cuando cuente con autorización del superior inmediato.
- 3.7.9 Los Promericanos tienen prohibido mantener relaciones comerciales particulares, de carácter frecuente, con clientes, proveedores u otros colaboradores, con la excepción de las transacciones que se ejecuten en las condiciones usuales de mercado.
- 3.7.10 Se reputará, en principio, como un conflicto 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 cuando se trate de empresas clientes o proveedores del Banco. 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. Para ello se debe considerar el Art.117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.
- 3.7.11 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 Investigación de Línea Ética de la Entidad.
- 3.7.12 A los puestos específicos de Atención y Servicio al Cliente, se les prohíbe la atención de clientes cuando presenten algún tipo de conflicto de interés, relación de consanguinidad y/o afinidad hasta segundo grado, de acuerdo a lo siguiente:
- a. No reporta con anterioridad a su jefatura, Gerencia u otro

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

colaborador de mayor rango el posible conflicto de interés cuando se dé una relación entre un colaborador y un cliente, esto cuando se ejecuten funciones de servicio al cliente (servicios personalizados, en ventanilla, telefónico, entre otros), esto aplica para ejecutivos de negocios, cajeros, gestores de servicios bancarios, entre otros.

b. En caso de presentarse algún conflicto de interés entre un cliente y un colaborador, no debe brindarse atención directa al cliente, siendo lo apropiado direccionarlo a otro compañero que ejecute funciones similares en el Banco.

3.7.13 A los Promericanos se les prohíbe recibir intentos de soborno o amenazas para no diligenciar completamente los formularios de vinculación de clientes, aceptación de información incompleta o falsa, u otorgamiento de productos, lo que podría ocasionar que se vinculen clientes con propósitos ilícitos, lavados de capitales e incumplimientos normativos.

3.8 Grupo Vinculado (Promericanos, 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 el Banco tales como la compra, venta o arrendamiento de equipos, bienes o servicios serán analizados por la Comisión de Investigación de Línea Ética quien decidirá los casos que deban ser comunicados a la Junta Directiva para su conocimiento y aprobación.

3.8.2 Se han establecido las siguientes normativas internas que regulan el otorgamiento de Productos Bancarios y **GAD-RE-001-Reglamento de la Comisión de Bienes Realizables**, De acuerdo con la **COM-PO-001-Política de Comercialización**, **OPS-PO-003-Política de Colocación Crédito Bancario**, **GPR-AC-PR-012-Procedimiento para conformar GIE y grupo vinculado**.

3.8.3 El Grupo Vinculado al Banco (Promericanos, Empresas, Integrantes de Junta Directiva, Accionistas) no podrá:

a. Utilizar los servicios ofrecidos por el Banco para obtener

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

beneficios específicos más allá de los permitidos por el **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 Promericanos para desempeñarse en la institución (hasta tercer grado de vinculación) excepto aquellos que especialmente son otorgados por el **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 del Banco 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. En tales casos, y situaciones similares, la **Gerencia General** o **Directores** decidirán la conveniencia y oportunidad de revelación de los conflictos de interés a los clientes, en general o a grupos de ellos.

3.8.5 El Banco mantendrá disponibles mecanismos confidenciales para que todos los Promericanos denuncien a la mayor brevedad la posible la existencia (probable o real) de cualquier conflicto de interés propio o de otros miembros del personal

3.8.6 De acuerdo a la **GTH-PO-002-Política Talento Humano**, se han 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.

3.8.7 Los Promericanos no podrán participar en ningún proceso de selección para cobertura de posiciones laborales en que exista

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

o potencialmente existiera, una posición de relación interpersonal que ponga en duda la transparencia del proceso de selección.

3.8.8 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 miembros del personal por consanguineidad o afinidad, o por relaciones interpersonales, así como, la definición del proceso para realizar las denuncias por fallas o incumplimientos al presente documento.

3.8.9 Se presume existencia de conflicto de interés económico cuando un sujeto comprendido en este documento entra en una 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 sujeto, perjudicar los intereses del Banco mediante la participación de esa persona en los procesos de toma de decisión, o beneficiándose de forma personal.

3.8.10 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 Investigación de Línea Ética quien debe aprobar o rechazar la misma.

4. CAPÍTULO IV. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO, MEDIDAS O SANCIONES.

4.1 Todos los Directores, Gerentes, Jefaturas, Supervisores y Promericanos en general, deben cumplir con las políticas, procedimientos y controles establecidos en esta normativa. Caso de incumplimiento, estarán expuestos a las siguientes reglas:

4.1.1 Las sanciones que sean dictadas en razón de incumplimiento o infracción a las disposiciones de este documento serán aplicadas de acuerdo con la gravedad, persistencia y consecuencias de las faltas.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- 4.1.2 Las sanciones a aplicar serán de recomendación de la mayoría de los componentes presentes de la Comisión de Investigación de Línea Ética y ejecutadas por la Jefatura correspondiente. La sanción se recomendará mediante un proceso de votación secreta, y en caso de igualdad de votos definirá el punto quien ocupe la presidencia. Las recomendaciones que emita la Comisión de Investigación de Línea Ética no tendrán recurso interno alguno.
- 4.1.3 Las sanciones que finalmente recomiende la **Comisión de Investigación de Línea Ética** debidamente formalizadas mediante una resolución formal deben hacerse del conocimiento de la **Presidencia de la Junta Directiva** o **Gerente General** o **Direcciones**, según sea el caso, y su implementación será inmediata, salvo que estas autoridades se aparten del criterio de la Comisión, lo cual solo podrán hacer mediante una resolución razonada, dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de que la Comisión les haya hecho entrega de su decisión. Todos los documentos y anexos que fundamenten 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 esta o cuando así lo requiera el Banco en su propia defensa.
- 4.1.4 Las sanciones a ser aplicadas en casos de incumplimiento de la presente normativa **GCO-FO-001 Código de Ética** así como al ordenamiento jurídico costarricense, son las siguientes:
- 4.1.4.1 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 de Junta Directiva involucrado que custodia la **Gerencia de Gobierno y Compliance**.
- 4.1.4.2 Suspensión sin goce salarial como medida sustitutiva del despido sin responsabilidad patronal ante una falta grave al contrato de trabajo. O bien, aplicar el despido sin

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

responsabilidad patronal según sea la decisión de la comisión en caso de haber cometido una falta grave. También se podrán despedir con responsabilidad patronal en caso de mera liberalidad patronal

4.1.4.3 En el caso de sujetos que no constituyan personal subordinado del Banco, se podrán aplicar otras sanciones que propondrá la Comisión de Investigación de Línea Ética y que deberá valorar la Junta Directiva del Banco, con arreglo a la normativa mercantil o los estatutos aplicable.

4.1.4.4 Es entendido que los Promericanos con niveles de jefatura o algún tipo de autoridad sobre otros miembros del personal (Gerentes, Jefaturas, Supervisores o cualquier otro que tenga dirección sobre otros), podrán ser objeto de medidas disciplinarias por conductas u omisiones según las normas que contempla este Código de Ética. Entre las conductas reprochables y por tanto sancionables, sin que esta descripción agote las posibilidades de culpabilidad, se encuentran aquellos casos en que avalen conductas indebidas, o no las denuncien, o no tomen medidas razonables para detectarlas, o no demuestren el liderazgo necesario que garantice el cumplimiento de las normas de conducta. El Comité de Ética será responsable de recomendar a la Presidencia o la Gerencia General, la medida disciplinaria a imponer para cada caso.

4.2 Canales de denuncia y Línea Ética

- 4.2.1 Será deber de todos los Promericanos poner en conocimiento de la Administración aquellos hechos que consideren contrarios a los deberes éticos contemplados en el presente Código. Las denuncias o inquietudes podrán presentarse ante las siguientes instancias:
- a. Jefatura inmediata. (Si la denuncia está involucrada la Jefatura se debe presentar a otra instancia.)
 - b. Equipo de Talento y Cultura.
 - c. Gerencia de Gobierno y Compliance

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- d. Auditoría Interna.
- e. Canal de Comunicación interna
- 4.2.2 El objetivo es establecer y poner a disposición de los Promericanos los canales de comunicación para que puedan reportar cualquier situación inusual, queja o reclamo formal, garantizando la confidencialidad de la información y una solución ágil y apropiada en beneficio de los Promericanos y la organización y asegurar la condición de confidencialidad para que cualquiera de los Promericanos puedan informar casos de maltrato, acoso, irregularidades, fraudes, discriminación, etc.
- 4.2.3 Se facilita el Canal de Comunicación Interna, el cual será un medio confidencial de recepción de inquietudes o denuncias y cuyo trámite de los mismos estará a cargo de la **Comisión de Investigación de Línea Ética**
- 4.2.4 Se establecen dos instancias que atenderán los casos de inquietudes o denuncias: la **Comisión de Investigación de Línea Ética** y el Comité de Ética.
- 4.2.5 Estas instancias verán los casos los cuales se clasificarán por el tipo de resolución, aplicando las variables de Impacto en la Organización y Complejidad en la Resolución.
- 4.2.6 La **Comisión de Investigación de Línea Ética** será la encargada de las resoluciones en primer nivel que son las quejas y reclamos cuyo impacto y complejidad pueden resolverse de manera no compleja y sin necesidad de escalar el caso al Comité de Ética. Esta comisión estará integrada por las siguientes personas con voz y voto:
 - a. Gerente de Talento y Cultura
 - b. Auditor Interno
 - c. Gerente de Gobierno y Compliance
 - d. También será integrada por el Gerente responsable del proceso que será llamado por la **Comisión de Investigación de Línea Ética** según sea el caso y que tendrá voz, pero no voto.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

4.2.7 Los tiempos de respuesta sea por la instancia de la **Comisión de Investigación de Línea Ética** o, en su efecto, el Comité de Ética será de cinco días hábiles.

4.2.8 Se establece el **GTH-DR-PR-003 - Procedimiento Línea Ética** y **THU-PS-PR-018 - Procedimiento Canal para Interponer Denuncias – Línea Ética** el cual detalla el mecanismo a seguir desde la recepción de la denuncia hasta su resolución final.

4.3 **Comité de Ética**

4.3.1 Se constituye un Comité 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 recomendar las sanciones correspondientes cuando tengan por demostrado el incumplimiento de esta normativa. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas que determinen las leyes o normas vigentes en el país, así como de las medidas cautelares que en casos determinados deban aplicar las autoridades del Banco.

4.3.2 Este Comité es el encargado de las resoluciones en segundo nivel las cuales son las denuncias o sospechas de actos de carácter ilícito, ilegal, inmoral u otros, que en primera instancia fueron revisados por la Comisión de Línea Ética y luego llevado a dicho Comité.

4.3.3 Cuando corresponda evaluar el comportamiento de miembros de Junta Directiva o Ejecutivos nombrados por ésta, la Comisión de Investigación de Línea 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.

4.3.4 Cuando corresponda conocer de la conducta de la Promericanos no incluida en el apartado anterior, el Comité de Ética será designado por la Gerencia General y estará compuesto por las siguientes personas:

- a. Gerente General, quien la presidirá pudiendo delegar esta función en el **Director** del área competente.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

- b. Director del Área competente
 - c. Contralor
 - d. Gerente de Talento y Cultura
 - e. Gerente del Área competente (con voz pero sin voto)
 - f. Auditor Interno
- 4.3.5 En el caso del Oficial de Cumplimiento, éste participará únicamente de la investigación si se presentan eventos derivados de la eventual o supuesta infracción a la **Ley 8204, Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley 8719 Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo.**
- 4.3.6 El Comité de Ética a que se refiere esta normativa determinará su propia competencia para conocer cualquier asunto que se someta a su conocimiento. Caso de que considere que no es competente para realizar su labor, por no tratarse de una infracción de carácter ético, o porque las posibilidades de investigación sobrepasan su capacidad legal, devolverá el asunto al órgano interno que le haya trasladado el asunto, para que se enderecen los procedimientos a la mayor brevedad.
- 4.3.7 El Comité de Ética, para el logro de los fines para los que ha sido creada, podrá llamar en consulta a cualquier otra persona de los Promericanos o terceros externos. Las decisiones de la comisión se tomarán por mayoría simple de los votos, y el quórum para sesionar válidamente será de la mitad más uno de sus integrantes.
- 4.3.8 En caso de que uno de los miembros mencionados en la composición del Comité de Ética sea el sujeto que ha cometido la infracción sometido a investigación, deberá abstenerse de participar en la sesión o en las sesiones correspondientes, procediéndose por parte del órgano que nombró la Comisión a nombrar un miembro suplente.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

4.3.9 Por cada una de las sesiones realizadas debe de levantarse la minuta correspondiendo al **Jefe de Gobierno y Compliance** dicha función.

4.3.10 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 miembro de los Promericanos que reciba una denuncia por violación a este Código de Ética, trasladarla a las instancias que correspondan para el inicio de la investigación la que deberá realizarse con la mayor brevedad. La Comisión de Investigación de Línea Ética podrá realizar una investigación preliminar, antes de dar traslado de los cargos a los sujetos que aparezcan como sujetos del proceso por infracción a esta normativa.

5. CAPÍTULO V. DIFUSIÓN Y ACEPTACIÓN

5.1 Delegados y facultados

5.1.1 Para el caso de los Promericanos, la **Gerencia de Talento y Cultura** de la Entidad está delegada y facultada para poner en conocimiento de los Promericanos este **GCO-FO-001-Código de Ética**, como así también la difusión periódica de sus contenidos para lo que determinará los medios adecuados para dicha difusión. En el caso de los miembros de **Junta Directiva** lo anterior corresponde a la **Gerencia de Gobierno y Compliance**, realizar la comunicación correspondiente.

	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Proceso: Gestión De Gobierno Corporativo	Código: GOC-GC-IN-001
			Versión Vigente: 19
			Fecha de Publicación: 12/11/2024
			Fecha de última revisión: N/A.
			No. Acta Junta Directiva: JD-011-2024
Código de Ética			

IX. CONTROL DE VERSIÓN

Versión	Fecha de cambio	Versión actual	Versión anterior
19	12/11/2024	Número del Acta: JD-006-2024 Fecha del Acta: 11/06/2024 Modificación y actualización en la estructura general, revisión de documentos referenciados, y revisión de roles asociados.	Número del Acta: JD-006-2024 Fecha del Acta: 11/06/2024 Validar detalle de los cambios realizados en la versión 18 de este documento.

X. FIRMAS DE CREACIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Oficial de Gobierno Corporativo	Gerente de Compliance y Gobierno	Gerente de Compliance y Gobierno

Aprobado por Junta Directiva	Número de Acta:	Fecha de Acta:
	JD-011-2024	12/11/2024