

BANCO MÚLTIPLE LÓPEZ DE HARO, S. A.



BANCO
LOPEZ DE HARO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Aprobado el 28 de noviembre de 2007
por el Consejo de Administración
Modificado el 21 de noviembre de 2018



INTRODUCCIÓN

Desde su constitución, el **Banco Múltiple López de Haro, S. A.** (en adelante podrá ser denominado el BANCO LÓPEZ DE HARO o el Banco o la entidad) ha construido su trayectoria institucional sobre la base de valores y principios éticos, buscando crear y fomentar, dentro y en el entorno del Banco, una cultura de responsabilidad propia y diferenciada.

En ese sentido, el Consejo de Administración del Banco ratifica su compromiso de conservar y preservar la integridad institucional, entendida como la observación sistemática de adecuados estándares de comportamiento ético, pues entiende que es la mejor forma de creación de valor estable y requisito indispensable para ganar y mantener la confianza de la sociedad a la que el Banco sirve.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN: Somos un Banco orientado a empresas grandes y medianas, así como a particulares de renta media y alta, a los cuales servimos con elevados estándares de calidad y productos personalizados, a través de un personal altamente calificado, con sistemas tecnológicos de vanguardia y en estricto apego a las prácticas bancarias más exigentes.

VISIÓN: Ser el mejor Banco en servicio al cliente, eficiencia y calidad de activos.

VALORES:

- Excelencia en el servicio
- Cumplimiento leyes y regulaciones
- Ética
- Prudencia
- Accesibilidad

CAPÍTULO I

OBJETIVO, ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD DEL CÓDIGO

Artículo 1: Objetivo del Código de Ética y Conducta.- El objetivo principal de este Código de Ética y Conducta (en lo adelante podrá ser denominado el Código) es fomentar y desarrollar una cultura institucional orientada permanentemente por principios éticos, mediante el establecimiento de estándares de conducta que promuevan la integridad a través del Banco, tanto a lo interno como a lo externo del mismo.

Como parte de su objetivo, el Código busca:

- 1) Establecer los principios y los estándares de conducta que promuevan la integridad y valores éticos a través de la entidad, los cuales regirán el quehacer diario del Consejo de Administración, de la Alta Gerencia, de los empleados de este Banco y de los profesionales externos vinculados a esta entidad, proyectando estos valores a los clientes, proveedores de servicios subcontratados y a todos los que, de una u otra manera, se relacionan con la entidad en el ejercicio de sus cargos y funciones.

- 2) Fomentar la educación ética de todos los colaboradores del Banco, con el fin de prevenir conductas disfuncionales que pudieran propiciar la realización de actos fraudulentos o inconvenientes para sus intereses y objetivos.
- 3) Promover un ambiente que facilite la comunicación de preocupaciones legítimas sobre prácticas inusuales o ilegales, violaciones a este Código de Ética y Conducta y/o a regulaciones prudenciales, asunción de riesgos indebidos o en exceso de los límites, prácticas de negocios insostenibles, abusos de servicios o productos financieros en perjuicio de los clientes del Banco y debilidades del gobierno corporativo que afecten los controles internos del Banco, poniendo a disposición del personal mecanismos claros para que las comuniquen a los niveles de Gerencia y Consejo apropiados.
- 4) Asegurar el respeto a la diversidad entre sus empleados, prohibiendo que se hagan distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, en las interacciones diarias, ni en los procesos de reclutamiento y selección del personal, como tampoco en el desarrollo y crecimiento interno del personal.

Artículo 2: Alcance.- A lo interno del Banco, el Código constituirá la guía fundamental en el quehacer de los miembros del Consejo de Administración, de la Alta Gerencia, de los empleados del Banco y de los profesionales externos vinculados a esta entidad, quienes deberán desarrollar sus tareas y funciones con la máxima transparencia y honestidad, procurando mejorar de forma permanente la calidad de la gestión, el clima laboral, la cohesión e integración de los equipos de trabajo y la atención a los usuarios de los servicios del Banco, todo en aras de generar valor para la entidad. A lo externo, las normas de este Código deberán ser reconocidas y respetadas por los clientes, aliados estratégicos, proveedores subcontratados y demás partes interesadas o “stakeholders”.

Artículo 3: Obligatoriedad del Código.- Todos los principios contenidos en el Código serán de carácter obligatorio para los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia y empleados del Banco, así como para los profesionales externos vinculados a esta entidad; y se incorporarán de forma vinculante a sus respectivas actuaciones y relaciones, de conformidad con los cargos y funciones que se desempeñen.

Consecuentemente, serán obligaciones primordiales de los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, empleados del Banco y de los profesionales externos vinculados a esta entidad:

- 1) Guardar absoluta lealtad al Banco.
- 2) Desempeñarse en todas las actividades inherentes a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- 3) Mantener una conducta profesional intachable.
- 4) Evitar cualquiera situación que pueda significar conflicto de intereses.
- 5) Aplicar los principios éticos tanto en sus actuaciones laborales como personales.
- 6) Acatar y cumplir en todo momento las leyes, reglamentos y demás disposiciones de las autoridades competentes, así como los Estatutos Sociales, los reglamentos, políticas, instructivos y procedimientos del Banco.

Párrafo: Difusión del Código. A fin de asegurar su cumplimiento efectivo, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia y demás empleados del Banco, así como los profesionales externos vinculados a esta entidad, deben difundir permanentemente los principios enunciados en el Código para que se incorporen plenamente a la cultura institucional del Banco.

CAPÍTULO II**LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, INTEGRANTES DE LA ALTA GERENCIA,
EMPLEADOS Y PROFESIONALES EXTERNOS VINCULADOS**

Artículo 4: El Consejo de Administración.- La aceptación de su designación conlleva de pleno derecho, para cada Miembro del Consejo de Administración, su plena identificación con la Misión, Visión y Valores Institucionales, así como su compromiso de acatar y respetar las leyes y demás normativa vigente, así como las disposiciones de los Estatutos Sociales del Banco, los principios éticos y estándares de conducta contenidos en este Código y cumplir con todas las disposiciones del mismo, en especial las relativas a: situaciones de conflictos de intereses; obligación de confidencialidad sobre la información reservada de la entidad; prohibición de explotación de oportunidades de negocios y uso de activos pertenecientes a la entidad en beneficio propio; prohibición de trabajo en empresas competidoras; y obligación de revelar situaciones personales o profesionales relevantes para su actuación frente a la entidad, bajo el entendido que las anteriores no son limitativas.

El Consejo de Administración, como órgano máximo de dirección, supervisión y control de la entidad, es el facultado para aprobar este Código y debe mantener actualizadas sus disposiciones según las leyes y la normativa vigentes, debiendo velar por la aplicación y cumplimiento de los estándares de conducta, principios éticos, de buena gobernabilidad y transparencia en el ejercicio de todas las actividades y negocios que lleve a cabo el Banco.

Artículo 5: Integrantes de la Alta Gerencia, Empleados y Profesionales Externos Vinculados al Banco.- La selección, contratación, permanencia y promoción de los Recursos Humanos requerirán no solamente la valoración de la experiencia profesional, capacidad y competencias individuales de los integrantes de la Alta Gerencia y demás empleados del Banco, sino también su compromiso en aceptar, respetar y cultivar la Misión, Visión y Valores de la entidad, por medio del trabajo en equipo, promoviendo la competitividad, mejoramiento continuo, innovación y creatividad, así como el apego a los principios éticos y estándares de conducta contenidos en el Código. Similares criterios se aplicarán en la selección y contratación de los profesionales externos vinculados a esta entidad.

Artículo 6: El Ambiente Laboral.- El Banco considera la capacidad profesional de sus Recursos Humanos como su principal ventaja competitiva. Por tal razón, se compromete a cumplir la normativa laboral y reconoce la necesidad de que sus empleados puedan laborar en un ambiente seguro, saludable y productivo, que les permita desarrollar todo su potencial personal y profesional para el cumplimiento de la Misión y Visión de la entidad.

Párrafo I: Respeto en las Relaciones. A fin de garantizar la existencia de un ambiente laboral adecuado, las relaciones institucionales serán normadas de forma objetiva y transparente y el Banco se compromete con su personal a respetar la integridad moral y las diferencias de pensamiento, prohibiendo cualquier manifestación de acoso o discriminación contra los empleados o su familia inmediata.

Párrafo II: Compensación Salarial. El Banco asume el compromiso de otorgar a sus empleados y colaboradores una remuneración que compense de forma competitiva su esfuerzo y lealtad hacia la entidad, todo de conformidad con sus posibilidades económicas y financieras. Asimismo, procurará otorgar beneficios en razón a la evaluación del desempeño, conforme a la mayor participación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas institucionales; pero la Alta Gerencia deberá evitar el establecimiento de metas de desempeño y/o la creación de incentivos que induzcan al personal a comprometer los valores éticos.



CAPÍTULO III
RELACIONES INTERNAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, EMPLEADOS
Y PROFESIONALES EXTERNOS

Artículo 7: Con el Banco.- En sus relaciones con el Banco, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia y demás empleados de la entidad, así como los profesionales externos vinculados con Banco, deben:

- 1) Tener un comportamiento incorruptible, demostrando con sus acciones que son confiables e irreprochables y que permanecen siempre fieles a los principios y valores de la entidad, dentro y fuera de la misma.
- 2) Velar por los intereses de la entidad y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrecen al público.
- 3) Conocer y cumplir en todo momento lo dispuesto en las normas, políticas y procedimientos documentados de la institución, manteniendo la coherencia y la estandarización de sus conductas, tareas y acciones.
- 4) Abstenerse de desempeñar cualquier actividad o intervenir en cualquier negocio que implique conflicto con los objetivos del Banco o entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 5) Abstenerse de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones.
- 6) Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio del Banco.
- 7) Cumplir con sus obligaciones de confidencialidad respecto a todos los secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por sus funciones.
- 8) Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, de clientes, prestadores de servicios o proveedores, con la intención de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los del Banco.
- 9) Abstenerse de hacer uso de los bienes de la entidad, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por el Banco.
- 10) Informar oportunamente al Consejo o al Comité de Administración Integral de Riesgos o a la Alta Gerencia o al supervisor correspondiente, según aplique en cada caso, cualquier acto o circunstancia que pudiere afectar negativamente al Banco o impedir a sus empleados cumplir con sus funciones o actividades.
- 11) Denunciar ante el Consejo o el Comité de Administración Integral de Riesgos o la Alta Gerencia o el supervisor correspondiente, según aplique en cada caso, las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad del Banco.

Párrafo: Además, en sus relaciones con el Banco, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco deben:

- 1) Identificarse con los propósitos e intereses de la institución, debiendo trabajar con responsabilidad y esmero por la consecución de los objetivos del Banco.
- 2) Cumplir con sus obligaciones, dando lo mejor de cada uno y obteniendo los mejores resultados.
- 3) Aprovechar al máximo los planes de desarrollo profesional ofrecidos por la institución, demostrando interés por su crecimiento personal y profesional y así garantizar la excelencia en el servicio.



- 4) Contribuir con el mejoramiento de los procesos y procedimientos relacionados a su área.
- 5) Velar por el cuidado y la integridad física de los bienes de la institución, procurando el uso eficiente de los activos, materiales e informaciones, cuidando con esmero los mobiliarios y equipos de trabajo, manteniendo en orden su lugar de trabajo.
- 6) Abstenerse de portar armas de fuego durante la jornada de trabajo, excepto aquellos que por sus funciones estén autorizados.
- 7) Velar por la buena imagen de la institución.
- 8) Prestar ayuda o los servicios necesarios, en caso de desastres o siniestro, donde esté en peligro la seguridad de las personas o bienes de la institución, sin que ello tenga derecho o remuneración adicional.
- 9) Asistir a sus puestos de trabajo debidamente uniformados o vestidos. Aquellas personas que por su labor no estén en la obligación de usar uniformes, deberán cumplir los lineamientos generales establecidos en la política interna de vestimenta.
- 10) Acudir a su lugar de trabajo portando el carné de identificación y usarlo en lugar visible durante la jornada de trabajo, así como asegurar y cuidar el mismo.
- 11) Informar al Consejo de Administración o al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) o a la Alta Gerencia o al supervisor correspondiente, según aplique en cada caso, sobre conductas inadecuadas o prácticas sospechosas que observen en empleados o cualquier personal externo que puedan poner en peligro los activos y recursos del Banco.
- 12) Cumplir con sus obligaciones de confidencialidad, por lo que deben:
- 13) Mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad de la información de los bienes de clientes y miembros de la institución;
- 14) Utilizar los sistemas de información y correos electrónicos únicamente para las labores relacionadas con la institución, respetando los controles de seguridad establecidos y evitando compartir información interna clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, suplidores u otras instituciones financieras comerciales sin previa autorización;
- 15) Utilizar el correo electrónico institucional únicamente para tareas del Banco;
- 16) No utilizar el correo electrónico institucional, bajo ningún concepto, para ver, distribuir o publicar material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, violento o discriminatorio;
- 17) Los empleados responsables de la custodia y administración de la información personal de los demás empleados deben garantizar su confidencialidad y evitar el acceso a la misma a personas no autorizadas;
- 18) Notificar cualquier irregularidad o sospecha de anomalías como corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la institución;
- 19) Ser discretos y guardar rigurosamente los secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por su labor.
- 20) Las informaciones confidenciales, obtenidas o conocidas en virtud de las funciones desempeñadas, no pueden ser reveladas a ningún compañero de la institución a menos que le competa por sus atribuciones.
- 21) Velar por mantener la objetividad en sus labores, evitando la obtención de beneficios o favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal basándose en las atribuciones de sus funciones.



- 22) Cumplir con el horario de trabajo establecido por la institución.
- 23) Utilizar su tiempo y esfuerzo en la realización de sus labores dentro de la institución, evitando la ejecución de actividades que entren en conflicto con el horario de trabajo, permaneciendo en sus puestos de trabajo y evitando conversaciones ajenas a su tarea. La comunicación con los demás debe ser en tono apropiado, respetando la armonía y el silencio.
- 24) No realizar, dentro de las horas laborables, actividades de venta (personales) de productos de cualquier índole dentro de la institución.
- 25) Utilizar las herramientas y los recursos de la empresa solamente en la realización de tareas relacionadas con la institución misma, no pueden ser usados para realizar actividades personales.
- 26) Es obligación de cada empleado informar si es accionista o director de otra empresa o si realiza cualquier actividad remunerada o no, fuera del Banco. Esta información debe ser suministrada a los supervisores correspondientes (inmediato y líder de área), quienes, por el nivel de exposición del empleado, tendrán la obligación de informar o no al Comité de Administración Integral de Riesgos.
- 27) Abstenerse de intervenir o influir en la aprobación de facilidades y otras operaciones en las que el empleado o familiares y personas vinculadas tengan intereses personales.
- 28) Cuando se encuentren identificados como empleados o colaboradores del Banco mediante el uso de uniforme, carné y/o pin de empleado, deberán evitar asistir a lugares que pudieran afectar la imagen del Banco y su personal.
- 29) Solicitar autorización previa, por escrito, antes de prestar su imagen o voz para participar en medios de comunicación, rifas y sorteos, entrevistas, anuncios o actividades comerciales, no importando que sea a título gratuito o remunerado. La autorización debe ser solicitada a la Gerencia de Gestión Humana, a través de su supervisor.

Artículo 8: Con los Miembros del Consejo de Administración, Integrantes de la Alta Gerencia, Supervisores, demás Empleados y Profesionales Externos Vinculados al Banco.- En sus relaciones entre sí, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y los demás empleados del Banco, así como los profesionales externos vinculados a la entidad, deberán:

- 1) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los Miembros del Consejo de Administración y empleados del Banco;
- 2) Colaborar entre ellos para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizar las mismas y en ningún caso proporcionar información falsa o engañosa.
- 3) Abstenerse de realizar entre ellos cualquier tipo de hostigamiento o acto de acoso sexual, tales como bromas, gestos o conductas hostigadoras, racistas o sexistas o correos electrónicos con contenido inapropiado, contrarios a los principios y valores institucionales consagrados en este Código.
- 4) Respetarse física y moralmente entre ellos.
- 5) Mantener el respeto ante la diversidad, no haciendo distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, entre otros, en el ejercicio de sus funciones y en la realización de los procesos de administración del desempeño, capacitación y desarrollo.
- 6) La comunicación y las relaciones entre ellos deben estar regidas por la objetividad, transparencia, confianza e integridad.



Párrafo: Adicionalmente, en las relaciones entre los integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás empleados, éstos deben:

- 1) Colaborar entre ellos, cumpliendo con sus propios compromisos y aportando ideas creativas e innovadoras para el mejoramiento de los ciclos de procesos, las relaciones entre áreas, funciones y tareas comunes.
- 2) Propiciar un ambiente de trabajo de armonía e integración, evitando los conflictos y la proliferación de presunciones equivocadas, falsos testimonios e informaciones infundadas del personal o de la institución misma.
- 3) Propiciar y velar que ningún miembro del equipo fracase por realizar una acción que se conozca que no es correcta.
- 4) Actuar con respeto entre ellos, mostrando una actitud participativa y de integración hacia los demás.
- 5) Los supervisores deben escuchar las ideas de los miembros de su equipo, buscar el consenso en las decisiones si es necesario, fomentar la participación y la integración, así como el desarrollo de la innovación y la creatividad.
- 6) Los empleados deben cumplir con sus compromisos y aportar ideas innovadoras para el mejoramiento continuo de sus procesos y tareas, así como en la toma de decisiones del equipo.
- 7) Los supervisores deben estar disponibles y dispuestos para asesorar a los miembros de su equipo con asuntos relacionados a la institución, realizar reuniones de retroalimentación, de manera individual y grupal, para evaluar el desempeño y compartir lecciones aprendidas, transmitir ideas, experiencias y conocimientos para la consecución de sus objetivos.
- 8) Los empleados deben mostrar una actitud positiva ante la retroalimentación, conociendo sus áreas de fortaleza y aceptando sus oportunidades de mejora, deben aportar sus propias opiniones con relación a su desempeño y del equipo, con un enfoque positivo que busque el mejoramiento de su desempeño individual y del grupo para alcanzar las metas trazadas.
- 9) Los supervisores deben promover el desarrollo y la capacitación de los miembros de su equipo, buscando que éstos cumplan con el perfil de la posición (competencias técnicas y conductuales) y desarrollando aquellas competencias que ayuden al empleado a crecer y escalar dentro de la institución.
- 10) Los supervisores deben velar por la buena reputación de los miembros de su equipo y en ningún caso pueden permitir la proliferación de presunciones equivocadas, falsos testimonios, informaciones infundadas o cualquier otra situación que afecte negativamente la moral de alguno de ellos.
- 11) Los empleados tienen derecho de exigir guías de dirección adecuadas que les proporcionen claridad y retos, así como las herramientas necesarias para la obtención de resultados.
- 12) Enmarcar las relaciones jerárquicas, sean individuales o de equipo, en resultados objetivos y la mejor forma de obtenerlos en cada momento, siempre mirando hacia el mercado y el cliente, sea interno o externo.
- 13) Está prohibida la realización de préstamos entre empleados.
- 14) Está prohibido mostrar expresa o implícitamente que la no aceptación de proposiciones o conductas sexuales puedan tener como consecuencia la pérdida de empleo, ascenso, promociones, aumentos de salarios u obligar al empleado a condiciones de trabajo distintas a las pactadas utilizando este hecho como pretexto.

- 15) Queda prohibido solicitar contactos de índole sexual, ni adoptar conductas de tal naturaleza, ya sea en forma visual, verbal o física, ni exhibir objetos o imágenes de contenido sexual, hacer bromas ofensivas, utilizar un lenguaje con matices sexuales, ni enviar mensajes de correo electrónico con carácter insinuante.

CAPÍTULO IV
RELACIONES EXTERNAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, EMPLEADOS
Y PROFESIONALES EXTERNOS

Artículo 9: Relaciones con los Clientes y Usuarios en General.- Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad deben asumir, en su relación con los usuarios, el compromiso de:

- 1) Actuar en cada momento apegados a los más altos principios éticos, por lo que deberá ser rechazada cualquier insinuación o propuesta de clientes que se aleje de lo establecido en este Código de Ética, en las leyes demás normativa vigente.
- 2) Guardar el secreto bancario exigido por la ley y, en consecuencia, todos los miembros de la institución tienen la obligación legal de mantener la confidencialidad respecto a las captaciones y demás operaciones que realicen con clientes, no pudiendo revelar la identidad de la persona ni los datos relativos a los productos y servicios brindados. Sólo podrán proporcionarse antecedentes personalizados sobre dichas operaciones a su titular o a la persona que éste autorice expresamente por cualesquiera de los medios admitidos legalmente.
- 3) Ejercer una vigilancia permanente a fin de evitar que personas deshonestas utilicen a la entidad para la legitimación de capitales u otros actos ilícitos que atenten contra los principios éticos, la transparencia y la legalidad.
- 4) Abstenerse de difundir información falsa o engañosa.
- 5) Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes en el que exista o puede existir conflicto de intereses, afectando el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- 6) Suministrar siempre información correcta y transparente en todas las ofertas de bienes y servicios, promociones, concursos, negociaciones, precios responsables, sobre la disponibilidad, calidad y cumplimiento de los compromisos que se asumen y que suministre el Banco a los clientes y usuarios de productos financieros.

Párrafo: Además, en sus relaciones con el Banco, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco deben:

- 7) Ofrecer a los clientes los productos financieros que ellos necesiten, con un servicio de excelencia y ajustándose a la verdad sobre las características de dichos productos, sin ocultar comisiones y otros costos y previniendo el sobreendeudamiento de los clientes.
- 8) Brindar a los clientes y demás usuarios un trato justo, cortés y respetuoso, atendiéndolos con amabilidad y empatía, sin hacer diferenciación o actuando de manera discriminatoria en base a criterios de raza, religión, edad, preferencias sexuales, estatus económico, entre otros.
- 9) Cumplir con todas las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos de atención al cliente y, en especial, con el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros,

aprobado por la Junta Monetaria, mediante la Décima Resolución del 19 de enero de 2006 y modificado el 05 de febrero de 2015, así como los establecidos en el Banco, manteniendo la coherencia y la estandarización de las conductas, tareas y acciones.

- 10) Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones de los clientes a los Miembros del Consejo y a los empleados de la propia entidad, cuando de acuerdo con los Manuales Internos dichas personas no deban tener acceso a esa información.
- 11) Ofrecer a cada cliente y usuario en general los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades.
- 12) Mantenerse al tanto de las modificaciones efectuadas a los manuales internos elaborados para la entidad, a fin de poder atender con eficiencia los requerimientos de los clientes y demás usuarios.
- 13) Los empleados de servicio deben mantener informados a sus clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses; pero el intercambio de información con los clientes se circunscribirá a aquellas informaciones claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos del Banco y en los acuerdos pactados con los clientes. En ningún caso se permitirá compartir información interna clasificada o privilegiada a los clientes sin previa autorización del VP del área.
- 14) Ningún empleado realizará ni permitirá la realización de operaciones financieras que involucren los ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar.
- 15) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la mayor brevedad posible, cualquier situación provocada por el Banco, que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, o que represente un conflicto entre éstos y la entidad.
- 16) Todo empleado que tenga o adquiera, por herencia u otra causa, un interés substancial en negocios con un cliente deberá informarlo.
- 17) Realizar un diseño y una distribución apropiados de los productos financieros ofrecidos por esta entidad.

Artículo 10: Relaciones con los Proveedores.- El Banco considera que la relación con los proveedores de bienes y servicios debe darse dentro de un marco de respeto, confianza y beneficio mutuos, como instrumentos de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. En este contexto, este Código de Ética y Conducta será hecho del conocimiento de los proveedores de bienes y/o servicios que el Banco contrate y se espera de éstos el máximo respeto y reconocimiento del mismo.

Aquellos proveedores que mantengan una relación continua con el Banco y/o cuyas transacciones alcancen un monto significativo y/o estén normadas mediante un contrato, deberán aceptar formalmente los principios enunciados en el presente Código, así como las disposiciones del “Reglamento sobre Riesgo Operacional”, aprobado por la Junta Monetaria mediante su Quinta Resolución de fecha 02 de abril de 2009; del “Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (OUTSOURCING)”, aprobado por la Superintendencia de Bancos mediante la Circular SB: No. 011/12 de fecha 28 de diciembre de 2012; del “Instructivo para el Control Interno en las Entidades de Intermediación Financiera (EIF)”, aprobado por la Superintendencia de Bancos mediante la Circular SB: No. 008/14 de fecha 27 de noviembre de 2014, así como las modificaciones introducidas a las regulaciones anteriores y demás disposiciones legales vigentes.



Párrafo: A su vez, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad deben asumir, en su relación con los proveedores de bienes y/o servicios, el compromiso de:

- 1) Garantizar la seguridad de la información de los proveedores, para lo cual sólo deberán tener acceso a la misma el personal responsable de la custodia y administración de dicha información.
- 2) Limitar el intercambio de información con los proveedores a aquellas claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos del Banco. En los casos que se considere necesario, se deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.
- 3) No se permitirá compartir información interna clasificada o privilegiada con los proveedores sin previa autorización del Presidente de la entidad o del Vicepresidente del área, según corresponda.
- 4) Deben anteponer los intereses de la institución a los de los proveedores o a los suyos propios, evitando manipular información, variar los requerimientos correspondientes de selección, incumplir con los procedimientos y políticas de compras establecidos, o realizar cualquier acción que pueda redundar en provecho personal del suplidor.
- 5) Velar por mantener la objetividad en sus labores, evitando la obtención de beneficios o favores por parte de los proveedores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal. No aceptarán regalos de proveedores, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo, como objetos promocionales o dentro de límites módicos y los recibidos en circunstancias conmemorativas (ejemplo: en las Navidades).
- 6) No podrán aceptar invitación de carácter personal por parte de proveedores para hospedaje, viajes u otras atracciones, excepto las prácticas normales en el ambiente de negocios, tales como almuerzos, cenas e invitaciones a inauguraciones o fiestas del proveedor donde se invita a todos los relacionados.
- 7) Está prohibida la recepción de cualquier clase de remuneración procedente de proveedores.
- 8) Comunicar a sus superiores y/o al Comité de Administración Integral de Riesgos, según corresponda, cualquier situación que provoque un conflicto de interés entre el Banco y los proveedores.

Artículo 11: Criterios de Selección y Contratación de Proveedores.- Los criterios de selección y contratación de los proveedores externos de bienes y servicios deberán responder a principios éticos, en los que prevalezca el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin que se dé cabida al favoritismo o a formas de selección discriminatorias o fraudulentas, por lo que se realizarán siguiendo los siguientes principios:

- 1) Obtener, siempre que sea posible, la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios.
- 2) Asegurar que las adquisiciones de bienes y servicios se producen conciliando la búsqueda de las condiciones más ventajosas para la entidad.
- 3) Garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión, eludiendo situaciones de conflicto de intereses.
- 4) La elección y contratación de proveedores debe fundamentarse en criterios técnicos (calidad intrínseca del producto y/o servicio, tiempo de entrega, servicio post venta, precio, solvencia, etc.), profesionales y éticos, según las necesidades de la institución. Evitar hacer negocios con suplidores de reputación dudosa.

Artículo 12: Relaciones con Otras Entidades Financieras.- En sus relaciones con las demás entidades de intermediación financiera, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad deben asumir el compromiso de:

- 1) Abstenerse de comunicar o difundir información que tienda a desprestigiar a los competidores, no pudiendo realizar actos que impliquen competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética.
- 2) No realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que se ofrezcan.
- 3) Las relaciones con empleados, accionistas y clientes de entidades financieras deben ser desarrolladas sin revelar información confidencial del Banco, ni de los Miembros de su Consejo de Administración, ni de sus empleados o clientes y sin realizar en actuación alguna que pueda ser calificada como competencia desleal.

Artículo 13: Relaciones con las Autoridades.- El Banco, como parte integrante del Sistema Financiero Nacional, mantiene una permanente interacción con autoridades gubernamentales de supervisión y regulación.

Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad están obligados a colaborar con los órganos y áreas de supervisión y control, con los auditores externos y con los organismos oficiales que, en el ejercicio de sus funciones, se relacionen con la entidad. El incumplimiento de esta obligación, las falsas informaciones o que pretendan conducir a conclusiones erróneas o la simple ocultación de información, pueden dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, así como a otro tipo de acciones.

Artículo 14: Dádivas o Prestaciones Ilegales.- Se prohíbe expresamente a los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad prometer el pago de comisiones, prestar u obsequiar, sea en forma directa o indirecta, recursos o fondos del Banco a funcionarios públicos, si éstos persiguen objetivos ilegales, fraudulentos o corruptos, o si cabe la posibilidad de que estos recursos puedan ser utilizados de manera ilegal.

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y CON EL MEDIO AMBIENTE

Artículo 15: Compromiso Institucional.- Se asume el compromiso, como responsabilidad social corporativa, de promover y contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades en las cuales la entidad presta sus servicios financieros, sin que esto constituya una relación de dependencia o subordinación y siempre y cuando no se vea amenazada la estabilidad financiera de la entidad. Por lo tanto, se buscará cuidar y proteger el medio ambiente, promover la cultura nacional y otras iniciativas similares, como instrumentos de desarrollo de la calidad de vida de los dominicanos.

Artículo 16: Armonía con el Medio Ambiente.- Como parte de sus valores, el Banco procurará que todas sus operaciones financieras y materiales se lleven a cabo en armonía con la naturaleza, fomentando las mejores prácticas amigables con el ambiente, en prevención, control y disminución de impactos negativos que amenacen a las generaciones presentes o futuras.

Artículo 17: Protección de los Intereses Institucionales.- Las acciones que el Banco lleve a cabo en el ámbito antes descrito, no deberán comprometer el futuro ni la estabilidad de la entidad, las relaciones

con las Autoridades o las comunidades, interpretando que nuestro compromiso se refiere a actuaciones puntuales y con plazo fijado. Cualquier participación del Banco, deberá reflejar los valores éticos y morales establecidos en este Código.

CAPÍTULO VI DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

Artículo 18: Conflictos de Intereses.- Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad deben asumir el compromiso de evitar situaciones personales o actos que generen un conflicto de intereses y/o comprometan o perjudiquen los intereses de la entidad, para lo cual se atenderán a los siguientes criterios de conducta:

- 1) Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad deberán identificar, en el desarrollo de sus funciones, cualquier situación que pudiera llegar a afectar a su objetividad profesional.
- 2) Todas aquellas situaciones a las que hace referencia el numeral anterior, deberán ser puestas en conocimiento del Consejo de Administración o al Comité de Administración Integral de Riesgos o a la Alta Gerencia o al superior jerárquico del empleado, según corresponda, tan pronto sean percibidas, y con antelación a la ejecución de cualquier actuación que pudiera verse afectada por ellas.
- 3) Con independencia de las restricciones específicas que en cada caso pudieran ser establecidas por la correspondiente normativa externa o interna, ningún empleado podrá conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiacines o negocios entre el Banco y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni representar al Banco en transacciones u operaciones en las que sus intereses personales puedan chocar con los intereses de la entidad.

Artículo 19: Intereses Institucionales.- Los intereses del Banco, definidos en función de su Misión, Visión y Valores, deben prevalecer sobre cualquier interés personal, de grupo o que favorezca indebidamente a terceros. Por ello se espera de todos los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás empleados del Banco, así como de los profesionales externos vinculados a la entidad y colaboradores en general, una actuación leal y comprometida y que eviten en todo momento:

- 1) Participar en negocios o actividades que compitan con las actividades y negocios de la entidad.
- 2) Favorecerse o favorecer a terceros, a partir de su posición o cargo dentro de la entidad, para obtener cualquier tipo de beneficio o tratamiento de privilegio.
- 3) Recibir remuneraciones, regalos costosos, comisiones u honorarios de competidores, clientes, proveedores, aliados estratégicos u otros colaboradores.

Párrafo I: A fin evitar conflictos de intereses, la Alta Gerencia deberá efectuar, entre otros, lo siguiente:

- 1) Realizar y garantizar una adecuada segregación de funciones, actividades y responsabilidades entre el personal del Banco, lo cual contribuirá a mitigar el riesgo de que la Gerencia haga caso omiso de las políticas y procedimientos de control interno con el propósito de encubrir acciones incorrectas.
- 2) Revisar periódicamente las funciones y responsabilidades del personal clave para desincentivar posibles acciones inapropiadas.

- 3) Establecer canales de comunicación seguros y accesibles para que el personal reporte sospechas de acciones indebidas.

Párrafo II: El Consejo de Administración, el Comité de Administración Integral de Riesgos y la Alta Gerencia, según corresponda, deben proceder a la resolución inmediata de los conflictos de intereses reales o aparentes, considerando los aspectos legales, las expectativas prudenciales y atendiendo a los requerimientos de la normativa vigente.

Artículo 20: Relación como Clientes.- Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco, los profesionales externos vinculados a la entidad y otros colaboradores podrán ser clientes del Banco, siempre y cuando se acepte y se cumpla con la legislación, la normativa, los procedimientos y las políticas vigentes.

Artículo 21: Relación como Proveedores.- Se prohíbe a los directores y a los empleados del Banco ser proveedores de la entidad. En el caso de los Miembros del Consejo, éstos podrían ser proveedores del Banco si se obtiene la autorización previa del Consejo de Administración y si cumple con los criterios de selección y contratación contemplados en el Artículo 11 de este Código.

Artículo 22: Prohibición de Sobornos, Extorsiones y Propuestas Dishonestas.- Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco, y los profesionales externos vinculados a la entidad no pueden permitir permitirá ser objeto de soborno o extorsiones o propuestas dishonestas. Si uno de ellos, por cualquier circunstancia, se enfrentare a proposiciones o presiones ilegales, producto de sus relaciones profesionales con la entidad o fuera de ésta, tendrá la obligación de reportarlo a su superior inmediato o al cuerpo colegiado al cual pertenezca.

Cuando un tercero que sea colaborador del Banco llegare a tener conocimiento de hechos como los descritos, tendrá igualmente la obligación de reportarlo, según lo indicado en el párrafo anterior.

Artículo 23: Desarrollo de otras Actividades.- En el supuesto de que la realización de actividades profesionales distintas a la prestación de servicios esté permitida por las condiciones laborales de los empleados, éstos podrán desempeñarlas siempre y cuando las mismas:

- 1) No supongan merma en la eficacia esperada en el desempeño de las funciones desarrolladas para el Banco.
- 2) No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida.
- 3) No impliquen el desarrollo de funciones o la prestación de servicios, de cualquier índole, como competidores del Banco.
- 4) Correspondan a actividades benéficas, de caridad o de servicios sociales, siempre que no impliquen remuneración alguna.
- 5) Atiendan asuntos y negocios familiares, siempre que no planteen ningún conflicto de interés.
- 6) Se refieran a la enseñanza o la elaboración de contenidos orientados a la difusión de conocimientos.

CAPÍTULO VII

PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS Y DE LA INTEGRIDAD OPERATIVA

Artículo 24: Protección de los Recursos.- Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas de la entidad en materia de salvaguarda de los activos, bienes materiales e intangibles (conjuntamente designados como los recursos) propiedad del Banco, los

Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad tienen las siguientes obligaciones:

- 1) Utilizar los recursos del Banco de forma eficiente y apropiada, únicamente para el desempeño de la actividad asignada o para aquellos supuestos que pudieran estar previstos en la correspondiente normativa interna.
- 2) Proteger los recursos del Banco y preservarlos de aquellos usos inadecuados de los que pudieran derivarse perjuicios económicos o deterioro de la reputación institucional.
- 3) Salvo en los casos previstos por la correspondiente normativa, no está permitido disponer de los recursos propiedad del Banco, ni de aquellos otros entregados en custodia por terceros (dentro de lo que se encuentra cualquier tipo de información referida a los mismos) fuera de las instalaciones correspondientes.
- 4) La posibilidad de adquisición de activos o bienes pertenecientes al Banco por parte de los empleados se limita a aquellos casos en los que la transacción sea consecuencia de un proceso de oferta transparente, de carácter no limitado, en el que se apliquen criterios de adjudicación objetivos y con las autorizaciones previas de las autoridades, según dispongan las leyes y la normativa vigente.

Artículo 25: Integridad Institucional.- El Banco ha adoptado el Sistema de Gobierno Corporativo que refuerza el compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios conforme a estrictos estándares de comportamiento ético. Dicho compromiso se afianza con la concreción que de dichos estándares se hace en los capítulos del presente Código.

Con la finalidad de cumplir con este objetivo, el Consejo de Administración y la Alta Gerencia procurarán:

- 1) Facilitar la comprensión y adecuada interpretación del contenido de este Código por todos los empleados.
- 2) Identificar deficiencias en los procedimientos y/o controles internos que pudieran poner en riesgo la sanidad de la entidad.
- 3) Ejercer un control efectivo sobre el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código y en la normativa vigente.
- 4) Establecer los estándares para desarrollar un modelo de Gestión de Negocios que fomente el crecimiento y continuidad de la entidad.

CAPÍTULO VIII

DEL RESPETO A LAS LIBERTADES, DERECHOS Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES

Artículo 26: Participación Política y Religiosa.- Siendo uno de los derechos fundamentales la libertad de credo y la libertad de participación política, la entidad respeta el ejercicio de los derechos de los Miembros de su Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad y demás colaboradores de participar en actividades de esta naturaleza, de carácter estrictamente privado y externas a la entidad, siempre y cuando sean legales, no interfieran con sus obligaciones y deberes, no den lugar a conflicto de intereses y no comprometan a la entidad.

Cuando se participe en actividades de credo y política, los empleados no deberán relacionar ni involucrar al Banco, ni utilizar de forma directa o indirecta su nombre, símbolos, logos, señales de publicidad, activos, instalaciones, o cualquier otro elemento que pueda llegar a asociar a la entidad con actividades ajenas a ésta. Consecuentemente, la participación personal en actividades de credo o política, no hace responsable a la entidad por los resultados o consecuencias derivadas de ésta, ni constituirá una tendencia de credo o política institucional.

Artículo 27: Respeto a la Individualidad.- El Banco se compromete a respetar la individualidad de los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco y los profesionales externos vinculados a la entidad y demás colaboradores, siempre y cuando ello no riña con la legalidad o con los principios enunciados en el presente Código. Asimismo, y siempre bajo las premisas anteriores, se compromete a no ejercer ningún acto de discriminación por razones políticas, religiosas, de raza, género, preferencia sexual o pertenencia a grupos minoritarios.

CAPÍTULO IX COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES, LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 28: Seguridad de las Operaciones.- Como respuesta a la confianza que la sociedad deposita en el Banco, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco asumen el compromiso de constituirse en celosos vigilantes de la seguridad de todas las operaciones financieras y de la transparencia de las actuaciones materiales, en salvaguarda de los activos propios y ajenos que se nos han confiado.

Artículo 29: Seguridad Laboral.- De igual modo, el Banco asume el compromiso de respetar e implementar medidas de control de seguridad, salud e higiene laboral como parte de sus normas de trabajo, en protección de todos los empleados y de otras personas que se relacionen con la entidad. Por lo tanto se promoverá la creación de una cultura institucional de seguridad, higiene y salud ocupacional, implementando acciones que promuevan la divulgación y la implementación de las mejores prácticas para sus empleados y colaboradores.

Artículo 30: Orden en las Instalaciones.- En el marco de este compromiso con la seguridad y la salud, corresponde a todos los Miembros del Consejo, integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás empleados, relacionados, clientes y proveedores mantener un ambiente limpio y ordenado dentro de las instalaciones del Banco, eliminando prácticas inseguras o riesgosas que puedan poner en peligro la seguridad e integridad de las personas y los bienes.

Artículo 31: Buen Uso de la Información.- Por la naturaleza de la actividad financiera en que se desenvuelve la entidad, el buen uso de la información institucional y la de los clientes, muchas veces de carácter confidencial y/o privilegiado, representa un activo estratégico de la mayor importancia, por lo que en la entidad, sus directores, empleados y otros colaboradores, asumen el compromiso de la sana administración, confidencialidad y uso responsable y seguro de la información personal, comercial y financiera de los Miembros del Consejo, accionistas, clientes, aliados estratégicos, profesionales externos y proveedores, así como de la información institucional.

Artículo 32: Responsabilidad de los Empleados en el Uso de la Información.- El incumplimiento del deber del buen uso de la información, aparte de constituir una violación al presente Código, podría dar origen a una falta de carácter penal, con consecuencias civiles y laborales cuya gravedad se establecería en función del grado de perjuicio causado. Igualmente, cualquier funcionario que termine su relación

con la entidad, se obliga a mantener y a proteger la confidencialidad de la información a la que hubiere tenido acceso en el desempeño de sus funciones o por su relación con la entidad, aun luego de la terminación de su relación laboral con esta.

Artículo 33: Transparencia de la Información Financiera.- Como entidad financiera sujeta a supervisión, el Banco se compromete a comunicar de forma transparente, oportuna y efectiva, la información contable y financiera que refleja sus resultados operativos y financieros. En igual sentido, el Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados deben de ser vigilantes en todo momento de que los registros financieros y contables reflejen de forma fidedigna la verdadera situación financiera de la entidad. Asimismo, deberán asegurarse de que los controles implementados para el efecto sean efectivos y de que cualquier comunicación sobre hechos relevantes sea realizada con la intención de informar verazmente a la autoridad y a la comunidad y no para tratar de ocultar situaciones anómalas o crear expectativas infundadas.

Artículo 34: Controles para la Veracidad de la Información.- El Banco, asume el compromiso de verificar de forma permanente la efectividad de las políticas, procedimientos y controles establecidos para asegurar la razonabilidad de la información financiero-contable, apoyándose para ello en los estudios de la Administración, Auditoría Interna, Auditoría Externa y entidades supervisoras.

CAPÍTULO X

EVALUACIÓN SOBRE IDONEIDAD DE ACCIONISTAS, MIEMBROS DEL CONSEJO, ALTA GERENCIA, PERSONAL CLAVE Y PERSONAL EN GENERAL

Artículo 35: Evaluación sobre Idoneidad.- El Banco evalúa de manera continua, la idoneidad de los Accionistas, miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave, mínimo una (1) vez al año y el Personal en General, al menos, una vez cada tres (3) años y cuando se designa o se promueve a un individuo a una nueva posición: así como, cuando se produce la venta de acciones, fusiones o escisiones, debe llevarse a cabo un proceso de evaluación al respecto, de conformidad con las políticas, manuales y procedimientos establecidos al respecto.

Artículo 36: Tercerización o Subcontratación.- Si el Banco realiza la tercerización o subcontratación de un servicio, clave en la operación de la entidad, se evalúa la idoneidad de la persona responsable de la función tercerizada en el Banco y la persona responsable en la empresa que realiza la labor tercerizada.

Artículo 37: Criterios de Evaluación.- De conformidad con la normativa vigente y las políticas, manuales y procedimientos implementados en el Banco, al realizar la evaluación de la idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, el Banco considera los aspectos siguientes:

a) Integridad y Reputación:

b) Competencia y Capacidad:

c) Fortaleza financiera:

Los incumplimientos o violaciones a uno de los anteriores aspectos o requerimientos, serán sometidos conforme lo establecido en el CAPÍTULO XIV del presente Código.

CAPÍTULO XI**PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Artículo 38: Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.- El Banco ha establecido las medidas necesarias para determinar que los fondos utilizados para el incremento de la participación de los accionistas actuales o la incorporación de nuevos Accionistas, no procedan de actividades criminales o ilícitas o estén relacionados, con el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo, de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o cualquier Delito Precedente o Determinante o si los Accionistas existentes, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, tienen alguna conexión con este tipo de actividades.

Párrafo: El Banco tiene establecidas las políticas y procedimientos para definir los criterios para identificar las personas físicas o jurídicas que pudiesen representar un mayor riesgo de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo. Los aspectos mínimos considerados son aquellos dispuestos en la Ley número 155-17, contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, y las normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos, en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Artículo 39: Cultura de Cumplimiento.- Los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave y el Personal en General deberán estar comprometidos con el fomento y desarrollo de una Cultura de Cumplimiento a fin de prevenir el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo, de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o cualquier Delito Precedente o Determinante, así como el cumplimiento de la normativa vigente emitida por las Autoridades Competentes.

CAPÍTULO XII**CANAL DE COMUNICACIÓN – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Artículo 40: Canal de Comunicación.- Cualquier empleado deberá informar al Oficial de Cumplimiento, por medio de llamadas, comunicación escrita, correos electrónicos o cualquier otro medio, sobre cualquier evento, situación o incumplimiento relacionado con Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo, la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Fraudes, Prácticas Dishonestas, Corrupción, Sobornos, Violación de los Derechos de los Usuarios e Información Financiera Personal, así como cualquier otro Delito Precedente o Determinante, de acuerdo con la Ley número 155-17, contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, las normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y la normativa vigente.

Artículo 41: Uso del Canal de Comunicación con Cumplimiento.- El uso del Canal de Comunicación indicado precedentemente contribuye al fomento de una Cultura de Cumplimiento, el fortalecimiento de los procesos y la mejora continua del Departamento de Cumplimiento, ya que, entre otras cosas, permite el diseño, implementación y mejora de controles que evitan o disminuyen la probabilidad e impacto en la ocurrencia de incumplimiento de la normativa vigente y procesos internos. Los empleados del Banco deberán comunicar, a través de los medios indicados en este Manual, lo siguiente:

- a) Cuando se advierte alguna situación relacionada con Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo, la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Fraudes, Prácticas Deshonestas, Corrupción, Sobornos, Violación de los Derechos de los Usuarios e Información Financiera Personal, así como cualquier otro Delito Precedente o Determinante, de acuerdo con la Ley número 155-17, contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, las normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y la normativa vigente en nuestro país.
- b) Cuando ocurren errores o incumplimientos en la ejecución de algún proceso relacionado con las funciones del Departamento de Cumplimiento.

CAPÍTULO XIII

CANAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

Artículo 42: Canal de Comunicación de Riesgo Operacional.- El Canal de Comunicación de Riesgo Operacional es el medio por el cual un empleado puede enviar, de forma anónima, cualquier evento, situación, problema o ausencia de servicio que entorpezca sus funciones diarias.

Artículo 43: Uso del Canal de Comunicación de Riesgo Operacional.- El uso del Canal de Comunicación de Riesgo Operacional contribuye al fortalecimiento de los procesos y a la mejora continua de las operaciones, ya que, entre otras cosas, permite el diseño, implementación y mejora de controles que evitan o disminuyen la probabilidad e impacto en la ocurrencia de eventos de pérdidas reales para el Banco.

Párrafo I: Todos los empleados del Banco pueden utilizar el Canal de Comunicación de Riesgo Operacional, a través del acceso a la Mesa de Ayuda.

Párrafo II: Eventos que se deben expresar a través del Canal de Comunicación de Riesgo Operacional:

- a) Cuando existen condiciones que amenazan nuestra integridad física o emocional.
- b) Cuando recibimos solicitudes con orígenes dudosos (documentos de identidad sospechosos, firmas que difieren, fondos cuya procedencia no es clara).
- c) Cuando se filtra información que no debe ser de dominio público.
- d) Cuando presenciamos algún tipo de violencia (física o verbal).
- e) Cuando falla alguno de nuestros equipos o sistemas de tecnología.
- f) Cuando ocurren errores en la ejecución de algún proceso.
- g) Cuando se extravía documentación.

CAPÍTULO XIV

RESPETO A LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO Y DEL PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIONES

Artículo 44: Naturaleza del Código de Ética y Conducta.- Los lineamientos y principios del presente Código son de naturaleza ética y moral y rigen, en este sentido, la conducta esperada de Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco, los profesionales externos vinculados a la entidad, debiendo ser conocido y aceptado por todos

ellos. Este Código no constituye un cuerpo normativo de carácter legal, sobre la base y técnica propias del derecho positivo.

Artículo 45: Obligado Conocimiento del Código.- El ingreso al Banco, la permanencia en éste y la relación por cualquier medio, sea directo o indirecto, bajo cualquier nivel jerárquico o forma de remuneración, implicará tomar conocimiento del presente Código y asumir incondicionalmente el compromiso moral de su cumplimiento. Además, el Consejo de Administración debe establecer mecanismos para asegurar el conocimiento de este Código por parte de todo su personal, como son, entre otros, los Canales de Comunicación antes indicados.

Artículo 46: Conocimiento v Evaluación.- La vivencia efectiva y la promoción de los principios éticos de este Código será una labor constante en toda la entidad. Por tal razón, el Banco promoverá su conocimiento y evaluará su correcta aplicación en toda la entidad.

Artículo 47: Procedimiento en caso de incumplimiento.- La verificación de incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad estarán a cargo del Comité de Administración Integral de Riesgos, el cual analizará la situación planteada y emitirá la correspondiente sanción o amonestación o recomendación al superior inmediato del infractor, a la Alta Gerencia y a la Gerencia de Gestión Humana. En caso de que el infractor sea un miembro de Consejo de Administración, un integrante de la Alta Gerencia, el Auditor Interno o un profesional externo del Banco, la verificación de incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad corresponderán al Consejo de Administración, así como la decisión respecto a la sanción o amonestación o recomendación.

Artículo 48: Sanciones.- Cuando el Consejo de Administración o el Comité de Administración Integral de Riesgos determinen algún grado de culpa o falla o negligencia por la violación a las leyes, reglamentos y demás normativa vigente y/o a las disposiciones de este Código y/o demás políticas y procedimientos internos, en especial, los relacionados con Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, fraudes, prácticas deshonestas, corrupción, sobornos, violación a los derechos de los usuarios e información financiera personal, entre otros, dictaminarán acerca de la sanción o amonestación o recomendación aplicable en cada caso, para lo cual tomarán en cuenta la gravedad de la infracción o violación o incumplimiento y las disposiciones del Código de Trabajo de la República Dominicana y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 49: Interpretación del Código.- La interpretación de las normas del Código corresponderá al Consejo de Administración o a la Presidencia de la entidad, según sea el caso.