

**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 octubre de 2024**



## **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:**

- i. Excelencia en el servicio;
- ii. Cumplimiento leyes y regulaciones;
- iii. Ética;
- iv. Prudencia;
- v. Accesibilidad; y
- vi. Protección de los derechos del usuario financiero.



## 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, así como de los accionistas de esta entidad y de los profesionales externos vinculados a la misma, proyectando estos valores a los clientes, proveedores de servicios subcontratados y a todos los que, de una u otra manera, se relacionan 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 y en la violación de normas y políticas que afecten los intereses y objetivos institucionales.
- 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, tales como aceptación de riesgos indebidos o en exceso de los límites, prácticas de negocios no permitidas, abusos en la oferta de servicios o productos financieros en perjuicio de los clientes 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 Alta Gerencia y Consejo de Administración apropiados.
- 4) Asegurar el respeto a la diversidad en las relaciones entre sus empleados y en la interacción con los clientes del Banco, prohibiendo que se hagan distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, en sus interacciones diarias, en los procesos de reclutamiento, selección, desarrollo y crecimiento interno del personal.

#### **Artículo 2: Alcance**

A lo interno del Banco, el Código constituirá la guía fundamental en las acciones de los Accionistas los Miembros del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia, los empleados del Banco y 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, con la finalidad de generar valor para el Banco.

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 Accionistas, 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. Los mismos tendrán como obligaciones primordiales:

- 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.

### **Artículo 4: Responsabilidades**

- 1) El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar el Código de Ética y Conducta, en respuesta a su compromiso adquirido con el sistema de gestión de cumplimiento ético y anti soborno del Banco.
- 2) El Comité de Cumplimiento es responsable de supervisar los mecanismos de controles y supervisión de los riesgos ligados a la ética, la conducta empresarial y a las prácticas anti sobornos del Banco.



- 3) La Alta Gerencia del Banco López de Haro deben mostrar compromiso y liderazgo con el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoras continúa del sistema de gestión de cumplimiento ético y anticorrupción, asegurando su debida incorporación en los procesos del Banco.
- 4) La Vicepresidencia de Gestión Humana, junto a la Secretaria del Consejo de Administración, la Vicepresidencia de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Procesos, velarán por la actualización periódica del Código de Ética y Conducta, considerando las modificaciones necesarias, de acuerdo a su rol supervisor del comportamiento de los colaboradores.

**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 DE ADMINISTRACIÓN, INTEGRANTES DE LA ALTA GERENCIA,  
EMPLEADOS Y PROFESIONALES EXTERNOS VINCULADOS****Artículo 5: 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 6: Integrantes de la Alta Gerencia, Empleados y Profesionales Externos Vinculados al Banco**

La selección, contratación, permanencia y promoción de los empleados y de los profesionales externos vinculados a esta entidad 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, el mejoramiento continuo, la innovación y creatividad, apegados siempre a los principios éticos y estándares de conducta contenidos en este Código.

**Artículo 7: 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. Se evitará en todo momento 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 DE ADMINISTRACIÓN, EMPLEADOS  
Y PROFESIONALES EXTERNOS**

**Artículo 8: 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 con alto sentido ético, demostrando con sus acciones que son confiables e íntegros y que permanecen siempre fieles a los principios y valores de la entidad, dentro y fuera de la misma.
- 2) Cuidar 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) Mantenerse actualizado y cumplir en todo momento lo dispuesto en las normas, regulaciones, 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 o aparente un conflicto de interés con los objetivos del Banco y en el cumplimiento de sus obligaciones.
- 5) No hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información de clientes o información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones.
- 6) No 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 la información de clientes, secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por sus funciones.
- 8) No aceptar o solicitar, por sus servicios brindados en el Banco, cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, de clientes, prestadores de servicios o proveedores.
- 9) No 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 de Administración o al Comité de Nombramientos y Remuneraciones 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 de Administración o el Comité de Nombramientos y Remuneraciones 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)** Asegurar con sus actuaciones la buena imagen y reputación de la entidad.
- 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 *G005-Guía 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 Nombramientos y Remuneraciones 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, así como su buena reputación.
- 12)** Cumplir con sus obligaciones de confidencialidad, por lo que deben:
  - Mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad de la información de los bienes de clientes y miembros de la entidad;
  - 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;
- 13)** Utilizar el correo electrónico institucional únicamente para tareas del Banco; bajo ningún concepto puede ser utilizado para ver, distribuir o publicar material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, violento o discriminatorio.
- 14)** 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;
- 15)** Notificar cualquier irregularidad o sospecha de anomalías como corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la institución;
- 16)** Ser discretos y guardar rigurosamente los secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por su labor.
- 17)** 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.
- 18)** 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.



- 19) Cumplir con el horario de trabajo establecido por la entidad.
- 20) 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.
- 21) No realizar, dentro de las horas laborables, actividades de venta (personales) de productos de cualquier índole dentro de la entidad.
- 22) 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.
- 23) 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 tendrán la obligación de informar al Departamento de Gestión Humana.
- 24) 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.
- 25) 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.
- 26) 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 Vicepresidencia de Gestión Humana, a través de su supervisor.

**Artículo 9: 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, reputación o prestigio de los Miembros del Consejo de Administración, empleados y clientes 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, comentarios, 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, raza, 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 el respeto, 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 entidad 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, así como sanes o cualquier otra actividad que implique el intercambio de dinero o cualquier otro bien de valor, que pueda representar un conflicto durante el ejercicio de las funciones o en las relaciones interpersonales de los 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 sugestivas a la sexualidad, 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 DE ADMINISTRACIÓN, EMPLEADOS Y PROFESIONALES EXTERNOS**

**Artículo 10: 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 clientes y 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 entidad 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 cualquiera de los medios admitidos legalmente.
- 3) Abstenerse de falsear, adulterar, destruir u ocultar los documentos, registros o informes establecidos en la *Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo*, con el objetivo de encubrir y/o colaborar con el ocultamiento de transacciones, operaciones, informaciones que deban ser conocidas o reportadas para la detección de actividades ilícitas o de intento de legitimación de fondos.
- 4) Abstenerse de revelar a clientes, proveedores, usuarios o terceros no autorizados *Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo*, los reportes de operaciones sospechosas y/o si la persona es objeto de una investigación por temas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- 5) Abstenerse de no cumplir de manera intencional con las obligaciones de información o reporte establecidas en la *Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo*.
- 6) Entender las operaciones de los clientes y vigilar las que sean inusuales e informar inmediatamente al Departamento de Cumplimiento.
- 7) Abstenerse de difundir o suministrar información falsa o engañosa.

- 8) 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.
- 9) 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:

- 10) 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.
- 11) 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.
- 12) 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*, , así como los establecidos en el Banco, manteniendo la coherencia y la estandarización de las conductas, tareas y acciones.
- 13) Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones de los clientes a los Miembros del Consejo de Administración y a los empleados de la propia entidad, cuando de acuerdo con los Manuales Internos dichas personas no deban tener acceso a esa información.
- 14) Ofrecer a cada cliente y usuario en general los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades.
- 15) 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.
- 16) Los empleados de servicio y negocio deben mantener informados a sus clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses.



- 17) 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 Vicepresidente del Área.
- 18) 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.
- 19) 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.
- 20) Todo empleado que tenga o adquiera, por herencia u otra causa, un interés substancial en negocios con un cliente deberá informarlo.
- 21) Realizar un diseño y una distribución apropiados de los productos financieros ofrecidos por esta entidad.

**Artículo 11: 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 de cualquier ley, reglamento, circular o instructivo que sea aplicable para la relación de proveedores y/o contratistas, con la cual el Banco tenga la obligación de cumplir.

**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 Nombramientos y Remuneraciones, según corresponda, cualquier situación que provoque un conflicto de interés entre el Banco y los proveedores.

**Artículo 12: 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 entidad. Evitar hacer negocios con suplidores de reputación dudosa, o que no cuenten con una oferta de servicios apropiada para los estándares del Banco.

**Artículo 13: Relaciones con Otras Entidades Financieras**

En sus relaciones con las demás entidades de intermediación financiera, ni de sus Accionistas, ni 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 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 14: 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 15: 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 o propios 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 16: 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 17: 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 18: 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 19: Conflictos de Intereses**

Los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco, así como 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 Accionistas, 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 y/o actividades, 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 Nombramientos y Remuneraciones 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 Accionista o Miembro del Consejo de Administración o empleado podrá conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiaciones 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 20: 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 Nombramientos y Remuneraciones, el Departamento de Gestión Humana 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 21: 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 22: 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 de Administración, 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 12 de este Código.

**Artículo 23: 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 ser objeto

de soborno o extorsiones o propuestas deshonestas. 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 24: Desarrollo de otras Actividades**

Los empleados del Banco podrán desarrollar actividades profesionales o comerciales distintas a las funciones laborales que realizan dentro del Banco, siempre y cuando las mismas:

- 1) No representen un incumplimiento con lo dispuesto en la *Ley No. 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.
- 2) No sean contradictorias con lo requerido en los criterios establecidos en el *"Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General de las Entidades de Intermediación Financiera"* y en las políticas internas del Banco.
- 3) No supongan merma en la eficacia esperada en el desempeño de las funciones desarrolladas para el Banco.
- 4) No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida.
- 5) No impliquen el desarrollo de funciones que compitan con las actividades y negocios del Banco o la prestación de servicios de cualquier índole a otras entidades financieras y proveedores del Banco.
- 6) No planteen ningún conflicto de interés con los objetivos del Banco.
- 7) En el caso de realizar actividades políticas, que éstas no representen un conflicto o interfieran con sus funciones en la entidad, ni que impliquen campañas proselitistas dentro del Banco.



**CAPÍTULO VII**

**PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS Y DE LA INTEGRIDAD OPERATIVA**

**Artículo 25: 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 de la entidad.
- 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 26: Integridad Institucional**

El Banco ha adoptado un Sistema de Gobierno Corporativo que refuerza el compromiso del Banco 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 Accionistas, empleados en general y los profesionales externos vinculados a la entidad.





- 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 27: 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 Accionistas, Miembros de su Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás colaboradores del Banco, los profesionales externos vinculados a la entidad 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 y no impliquen actividades proselitistas dentro del Banco.

Cuando se participe en actividades de credo y política, los empleados o colaboradores 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 28: Respeto a la Individualidad**

El Banco se compromete a respetar la individualidad de los Accionistas, 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, 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 29: Seguridad de las Operaciones**

Como respuesta a la confianza que los clientes 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 30: 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. Los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, supervisores y demás empleados, deberán acoger y acatar las medidas de seguridad, salud e higiene que sean dispuestas por el Banco para la ejecución de las labores dentro de sus instalaciones.

**Artículo 31: Orden en las Instalaciones**

En el marco de este compromiso con la seguridad y la salud, corresponde a todos los Miembros del Consejo de Administración, 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 32: 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 accionistas, directores, supervisores 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 de Administración, accionistas, clientes, aliados estratégicos, profesionales externos y proveedores, así como de la información institucional.

**Artículo 33: 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 no solamente desde el punto de vista penal, sino también civiles y laborales cuya gravedad se establecería en función del grado de perjuicio causado por los miembros de la Alta Gerencia, personal clave y empleados en general. Igualmente, todo ejecutivo o empleado 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 34: 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 35: 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 DE ADMINISTRACIÓN, ALTA GERENCIA, PERSONAL CLAVE Y PERSONAL EN GENERAL**

**Artículo 36: Evaluación sobre Idoneidad**

El Banco debe evaluar de manera continua, la idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia y Personal Clave mínimo una (1) vez al año; al 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 37: 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 38: 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 de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, el Banco considera los aspectos siguientes:

- a) Integridad y Reputación;
- b) Competencia y Capacidad; y
- 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 39: 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 de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, tienen alguna conexión con este tipo de actividades.

El Banco tiene establecidas las políticas, procedimientos y controles para definir los criterios para identificar las personas físicas o jurídicas que pudiesen representar 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, su reglamento de aplicación, las normas sectoriales y las emitidas por la Superintendencia de Bancos, en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

**Artículo 40: 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.

Como parte de la cultura de cumplimiento se debe colaborar con las capacitaciones, lectura continua del Manual de Control Interno para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la realización de pruebas, llevar a cabo los procesos y revisiones necesarias, para mantener un programa de Cumplimiento robusto.

De igual forma, tienen la obligación de conocer y entender las normativas vigentes relativas al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como los documentos internos (manuales, políticas, procesos, procedimientos) relacionados al tema.



Los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave y el Personal en General, son responsables del cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en el ejercicio de sus derechos, obligaciones y actividades inherentes a sus respectivas calidades y/o de acuerdo con las funciones y responsabilidades que les sean asignadas en el Banco.

**CAPÍTULO XII****CANAL DE COMUNICACIÓN – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA****Artículo 41: 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 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.

**Artículo 42: 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, su reglamento de aplicación, las normas sectoriales y las 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.
- c) Cuando existan variaciones en el comportamiento y/o transacciones de los clientes que puedan estar relacionados con temas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.





**CAPÍTULO XIII**

**CANAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

**Artículo 43: 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 44: 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****RESPECTO Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO****Artículo 45. Tratamiento de los usuarios**

Todos los miembros del Consejo de Administración y Alta Gerencia, personal clave y empleados en general, así como profesionales externos están en la obligación de cumplir con lo establecido en la Constitución Dominicana, las leyes y los reglamentos e instructivos emitidos por las autoridades monetarias en materia de protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, por lo que todos los clientes del Banco tienen derecho a disponer de productos y servicios financieros de calidad, a una información clara, objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas.

De igual forma, los clientes tienen derecho a recibir un trato justo, equitativo y respetuoso durante toda la relación comercial con el Banco, así como luego de que la misma haya concluido.

**Artículo 46. Prácticas apropiadas en la atención de los usuarios**

Los empleados del Banco deberán, desde el ofrecimiento de los productos o servicios hasta la conclusión de la relación comercial con el cliente, velar por el cumplimiento estricto de los derechos que tienen los clientes. Los derechos se consideran prácticas apropiadas para la atención de los usuarios, las cuales se detallan a continuación de manera enunciativa, más no limitativa, a saber:

- i. Recibir información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con estas;
- ii. Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que se ofrece;
- iii. Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación;
- iv. Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente;
- v. Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado;
- vi. Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio;
- vii. Obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte del Banco en los plazos establecidos mediante normativa vigente.



- viii. Obtener respuesta a las reclamaciones que realiza por ante la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos mediante normativa vigente.
- ix. Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos;
- x. Obtener la rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originaron la reclamación;
- xi. Acceder a la información que sobre él se genere, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.

**Artículo 47. Prácticas inapropiadas en la atención de los usuarios**

Los empleados del Banco deberán evitar, desde el inicio de la relación con el cliente, prácticas que vayan en desventaja o detrimento de la relación comercial con el cliente, por lo que no se considera admisible durante el ofrecimiento de productos y servicios, así como una vez ya establecida la relación comercial, las siguientes prácticas:

- i. Usar tácticas de ventas de alta presión;
- ii. Involucrarse en malas interpretaciones y medias verdades con relación a los productos que se están vendiendo;
- iii. No divulgar completamente los riesgos a los que está asociado un producto o servicio;
- iv. No divulgar al cliente de manera clara las implicaciones que tiene la contratación de un producto de manera individual o de manera conjunta, cuando se trate de ventas cruzadas;
- v. No divulgar al cliente de manera clara y precisa las penalidades que conlleva el no cumplimiento de la obligación o la previa cancelación del producto o servicio;
- vi. Descartar o menospreciar avisos o advertencia en materiales sobre informaciones de productos o servicios;
- vii. Buscar excluir o restringir, cualquier responsabilidad legal u obligación de cuidar al cliente.

**Artículo 48. Protocolo para la atención de los usuarios**

Los canales de atención son los medios y espacios que tienen a su disposición los clientes o consumidores financieros para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada al Banco en general. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

Sin importar el canal o vía por el cual sea solicitado el producto o servicio, así como tampoco la condición económica, social, formación académica, física, todos los empleados del Banco deberán siempre brindar un trato incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

Los empleados de la entidad que atienden los diferentes canales deben garantizar un trato digno, respetuoso, con veracidad, oportunidad, pertinencia y suficiencia a cada una de las solicitudes de los clientes con una especial atención y dedicación a las personas en condición de discapacidad, personas de avanzada edad, a las mujeres embarazadas, y menores de edad.

Lo anterior implica la oferta de servicios con información detallada, precisa, oportuna, explicada y ofrecida de acuerdo al nivel de formación que tenga el cliente. De igual forma, los productos y servicios bancarios deben ser ofertados y brindados de acuerdo al nivel de entendimiento que posea el cliente de las condiciones, riesgos y penalidades que implica la contratación del producto o servicio.

El empleado debe velar porque el cliente entienda de manera clara el manejo, detalle y particularidades del producto a contratar, y exhortar al cliente a leer de manera pausada todo el material informativo entregado, así como los contratos de los productos o servicios.

Los empleados deberán informar a los clientes los canales y medios por los cuales podrá realizar consultas o servicios de los productos, así como también, los medios por los cuales podrán cancelar los mismos.

**Artículo 49. Atención de quejas y reclamos**

Se deben atender las denuncias, quejas, reclamaciones presentada por los clientes, sin importar si proceden o no, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Las mismas deben ser siempre respondidas en los plazos establecidos en la normativa vigente. De igual forma, el cliente tiene derecho a recurrir a la Oficina de Servicios de Protección al Usuario (PROUSUARIO) para los casos en que no reciba respuesta o la misma no le sea favorable.

De igual forma, en los casos que las reclamaciones sean favorables para los clientes se deberá proceder de manera inmediata con la solución, reivindicación o acreditación de montos, según corresponda.

**Artículo 50. Cuidado y protección al usuario**

La Alta Gerencia, supervisada por el Consejo de Administración, debe promover y asegurar una cultura que garantice, una adecuada gestión del servicio de atención a los usuarios y la protección de los derechos de los mismos. La Alta Gerencia debe fomentar el buen accionar en sus políticas y procedimientos, en sus



prácticas de negocios, la interacción con los usuarios, la transparencia en su información y la gestión de las reclamaciones.

**CAPÍTULO XV****RESPETO A LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO Y DEL PROCEDIMIENTO  
EN CASO DE VIOLACIONES****Artículo 51: Naturaleza del Código de Ética y Conducta**

Los lineamientos y principios del presente Código son de naturaleza ética y moral y rigen, la conducta esperada de sus accionistas, Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, los supervisores y demás empleados del Banco, así como de los profesionales externos vinculados a la entidad, debiendo ser conocido y aceptado por todos ellos, bajo el entendido de que este Código no constituye un cuerpo normativo de carácter legal, sobre la base y técnica propias del derecho positivo.

**Artículo 52: Obligado Conocimiento del Código**

El ingreso al Banco, la permanencia en éste y la relación por cualquier medio, sea directo o indirecto, en su calidad de accionista y/o miembro del Consejo de Administración y/o 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 53: 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 54: Procedimiento en caso de incumplimiento**

La verificación de incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad estarán a cargo del Comité de Nombramientos y Remuneraciones, 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 Vicepresidencia 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. En caso de que el infractor sea un accionista, deberá ser comunicado al Consejo de Administración, el cual evaluará los hechos y, de ser necesario, someterá el caso a la Asamblea General de Accionistas.

El Consejo de Administración y/o el Comité de Nombramientos y Remuneraciones podrán requerir a la Alta Gerencia y/o a Auditoría Interna y/o al Departamento de Cumplimiento y/o a la Vicepresidencia de Gestión Humana las informaciones, los documentos, evaluaciones y/o debida diligencia que entiendan



necesarios para la verificación de los incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad en la comisión de los hechos.

Como excepción a lo antes indicado, cuando se trate de faltas menores, no será necesaria la intervención del Comité de Nombramientos y Remuneraciones ni del Consejo de Administración. En este caso, el supervisor del infractor tratará cada caso con la Vicepresidencia de Gestión Humana cuando sea procedente y ésta, a su vez, con la Vicepresidencia Sénior de Operaciones y Tecnología y/o el Presidente del Banco, dependiendo de las circunstancias.

#### **Artículo 55: Sanciones**

Cuando el Consejo de Administración o el Comité de Nombramientos y Remuneraciones determinen algún grado de culpa o falla o negligencia por parte de un accionista, miembro del Consejo o de la Alta Gerencia y/o personal en general, ante la comisión de cualquier 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, deberán dictaminar 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.

Si el incumplimiento detectado y evaluado, además de constituir una violación al presente Código y/o a las demás políticas internas y/o a las leyes y demás normativa vigente, constituye también la comisión de una infracción o delito o un hecho que comprometa la responsabilidad civil y/o penal y/o de cualquier otra naturaleza del accionista, miembro del Consejo o de la Alta Gerencia y/o personal en general, este Banco podrá ejercer cualesquiera de las acciones previstas por las leyes dominicanas.

#### **Artículo 56: Interpretación del Código**

La interpretación de las normas de este Código corresponderá al Consejo de Administración o al Comité de Nombramientos y Remuneraciones o a la Presidencia de la entidad, según sea aplicable.