

# CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA



**Bancredit**  
BANCO DE CRÉDITO

Enero 2018

## INDICE

CAPITULO I	3
PRESENTACION	3
1. Propuesta de valor	3
2. Ámbito de aplicación	4
3. Difusión	4
4. Modificaciones	4
CAPITULO II	4
PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES	4
1. Igualdad de oportunidades y no discriminación laboral	4
2. Respeto a las personas	5
3. Conciliación del trabajo y vida personal	5
4. Prevención de riesgos laborales	5
5. Adecuada utilización de activos	6
6. Protección al medio ambiente y responsabilidad social	6
CAPITULO III	6
PAUTAS GENERALES	6
1. Cumplimiento de la normativa	6
2. Responsabilidad técnica y profesional	7
CAPITULO IV	8
PAUTAS ESPECIFICAS	8
1. Conflictos de interés	8
1.1. Regla fundamental	8
1.2. Relación con El Banco	8
1.3. Operaciones bancarias	8
1.4. Inversión en negocios en los que la institución tiene intereses	9
1.5. Relaciones con proveedores	9
1.6. Relaciones con clientes	10
1.7. Regalos, comisiones o facilidades financieras	10
2. Control de la información y confidencialidad	12
2.1. Deber del secreto profesional	12
2.2. Protección de datos de carácter personal	12
2.3. Relaciones externas y con autoridades	13
2.3.1. Difusión de información	13
2.3.2. Relación con autoridades	13
2.3.3. Actividades políticas o asociativas	13
3. Comercialización y venta de productos financieros	14
3.1. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios	14
3.2. Aplicación de la normativa de comercialización de productos y servicios	14
4. Prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo	15
5. Gestión de inmuebles adjudicados	15
6. Obligaciones contables e información financiera	15
7. Controles internos	15

8.	Prevención de prácticas corruptas	16
9.	Derechos de propiedad intelectual e industrial de la institución	17
10.	Archivo y conservación de documentos	17
11.	Incumplimientos y sanciones	17
12.	Denuncias sobre incumplimiento del Código General de Conducta	18
CAPITULO V		18
APROBACIONES Y ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO		18

## **CAPITULO I PRESENTACION**

Banco de Crédito, Sociedad Anónima, a través de su Consejo de Administración, tiene dentro de sus principales compromisos, fomentar una cultura de ética y responsabilidad institucional, por lo que aprueba el presente Código General de Conducta, en apego a buenas prácticas de gobierno corporativo, cumplimiento de normativa y finalidad de instituir los lineamientos de conducta que han de regir las distintas situaciones, áreas y eventos relacionados a la institución, estas directrices vienen a complementar lo estipulado en otras regulaciones internas de la organización, que han sido desarrolladas

### **1. Propuesta de valor**

#### **1.1. Nuestra misión:**

Somos un banco orientado principalmente al pequeño y mediano empresario, ofreciéndoles productos y servicios acordes a sus necesidades con atención ágil y personalizada, contando con recurso humano profesional y comprometido.

#### **1.2. Nuestra visión:**

Ser reconocidos como un banco sólido y confiable, líder en la oferta de productos y servicios diferenciados, integrales e innovadores dirigidos a empresas y personas que promuevan el desarrollo del país, con capital humano profesional y comprometido, y tecnología de vanguardia.

#### **1.3. Nuestros valores:**

Los valores institucionales con los que operamos en Banco de Crédito, S.A., son los siguientes:

<b>Responsabilidad:</b>	Cumplo con mis obligaciones con diligencia, seriedad y prudencia.
<b>Efectividad:</b>	Logro los resultados establecidos en el menor tiempo posible, con la calidad deseada y con la menor cantidad de recursos.
<b>Actitud de servicio:</b>	Mantengo buena disposición e interés legítimo de resolver las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas. El cliente es primero.
<b>Lealtad:</b>	Actúo siempre con honradez, fidelidad y rectitud conmigo mismo, con el banco y con los clientes

## **2. Ámbito de aplicación**

Las normas de conducta contenidas en el presente código, son de aplicación para todos los miembros de los órganos de administración y todos los colaboradores de Banco de Crédito, S.A.; en adelante llamados Sujetos del Código, y para cada situación, área y evento concerniente a Banco de Crédito, S.A., en adelante El Banco.

Los Sujetos del Código tienen la obligación de cumplir las presentes normas y de colaborar para facilitar su implantación en El Banco, lo cual incluye comunicación a la Jefatura inmediata superior y Unidad Administrativa de Cumplimiento, sobre cualquier incumplimiento o hecho que pudiera parecerlo, que sea de su conocimiento. Los Sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código General de Conducta.

## **3. Difusión**

La difusión del presente código, se realizará de conformidad con lo establecido en la normativa vigente correspondiente, y bajo los lineamientos internos de la administración de El Banco, para lo cual la Dirección de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de velar por la correcta y oportuna comunicación a cada Sujeto del Código y documentar tal actividad.

## **4. Modificaciones**

El Código General de Conducta de El Banco, solo podrá ser ampliado, modificado o sustituido, por autorización del Consejo de Administración, a requerimiento del Comité de Auditoría u órgano facultado para el efecto, quienes deberán presentar la propuesta, acompañada de un informe, como producto de revisión de este documento, lo cual debe realizarse como mínimo una vez al año.

# **CAPITULO II PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES**

Los pilares en los que El Banco fundamenta sus actividades, están cimentados en los principios éticos de la institución, gobierno corporativo y la ética profesional de los Sujetos del Código, por lo que las actuaciones de los Sujetos del Código han de orientarse sobre los siguientes principios:

## **1. Igualdad de oportunidades y no discriminación laboral**

- 1.1. Como principio básico de actuación de El Banco; se encuentra el proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, evitando en todo momento situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social y económica.

- 1.2. Los Sujetos del Código que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

## **2. Respeto a las personas**

- 2.1. Las situaciones de acoso bajo cualquier modalidad, abuso, intimidación, irrespeto, calumnia, agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán dentro de El Banco.
- 2.2. Es responsabilidad de los Sujetos del Código, el promover lo establecido en el presente documento, así como de asegurarse con los medios a su alcance, la aplicación del mismo, de parte del personal a su cargo y que, en las unidades organizativas de El Banco, se observe lo indicado en el numeral anterior.
- 2.3. Todos los Sujetos del Código y, especialmente quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales; relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

## **3. Conciliación del trabajo y vida personal**

- 3.1. En atención al compromiso social de El Banco, se fomentará la responsabilidad de colaborar en la calidad de vida de Sujetos del Código, con quienes en conjunto se promoverá un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

## **4. Prevención de riesgos laborales**

- 4.1. Para El Banco, es de alta importancia la seguridad y salud laboral de los Sujetos del Código, lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.
- 4.2. Los Sujetos del Código respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando de la mejor manera posible, los recursos de la organización; y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

## **5. Adecuada utilización de activos**

- 5.1. Los Sujetos del Código velarán por el uso adecuado de los activos de El Banco, considerando para ello los siguientes lineamientos:
- 5.1.1. Protegerán y cuidarán los activos y recursos de los que dispongan o a los que tengan acceso, en virtud de las labores que desempeñen, los cuales serán utilizados de forma conveniente y con exclusividad a la finalidad de las funciones profesionales, para cuyo ejercicio les han sido entregados.
  - 5.1.2. Por ningún motivo, dispondrán bajo ninguna forma, de los activos de El Banco, salvo autorización escrita del órgano o funcionario facultado para el efecto.
  - 5.1.3. Velarán por el adecuado uso de los recursos del banco, cuidando que los gastos en que se incurra, se ajuste estrictamente a las necesidades.
  - 5.1.4. Cumplirán con todos los procedimientos de control interno establecidos por El Banco para proteger los activos en cuestión.
  - 5.1.5. No realizarán ningún acto de enajenación, transmisión, cesión u ocultación de bienes titularidad de El Banco, en perjuicio de éste o de terceros, quedando responsables personalmente, en caso de no cumplir con lo dispuesto en el presente numeral.

## **6. Protección al medio ambiente y responsabilidad social**

- 6.1. Los Sujetos del Código, en el ámbito de sus competencias, han de comprometerse activa, responsable y permanentemente con la conservación del medio ambiente, respetando los requerimientos, recomendaciones y procedimientos establecidos por El Banco, para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

# **CAPITULO III PAUTAS GENERALES**

## **1. Cumplimiento de la normativa**

- 1.1. Los Sujetos del Código cumplirán con lo dispuesto en la normativa vigente aplicable, así como en las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares de los entes reguladores, y supervisores) y en la normativa interna de El Banco que sea aplicable a su actividad.
- 1.2. Los Sujetos del Código que resulten acusados, involucrados, inculpaado, acusado o sentenciado, en virtud de procedimiento judicial de carácter penal, deberán informar, de forma inmediata, por cualquier medio a su alcance, a la Dirección de Recursos Humanos.

- 1.3. Los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional, recta, imparcial, honesta y se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales, que afecten a El Banco.

## **2. Responsabilidad técnica y profesional**

- 2.1. Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en El Banco, en particular, atendiendo las siguientes pautas:

- 2.1.1. Se responsabilizarán de aprovechar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
- 2.1.2. Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso; a las reglas y tarifas de precios y condiciones de las operaciones en que intervengan, establecidas por El Banco.
- 2.1.3. Respetarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.
- 2.1.4. Realizarán la contabilización de las operaciones con exactitud y rigor, manteniendo con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
- 2.1.5. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- 2.1.6. Actuarán siempre en el mejor interés de El Banco, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios; a El Banco, los activos y a los mismos Sujetos del Código.
- 2.1.7. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio; oportunidades de negocio que sean de interés para El Banco.



## **CAPITULO IV PAUTAS ESPECIFICAS**

### **1. Conflictos de interés**

#### **1.1. Regla fundamental**

1.1.1. Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de El Banco o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con El Banco, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.

#### **1.2. Relación con El Banco**

1.2.1. Los Sujetos del Código podrán mantener con las diversas personas vinculadas a El Banco, relaciones de clientela siempre que sean típicas del objeto social de El Banco, y en condiciones de mercado (o en condiciones fijadas con carácter general para los empleados).

1.2.2. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación de El Banco) en transacciones de cualquier tipo realizadas por El Banco en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de la citada regla general:

1.2.2.1. No participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que el Sujeto del Código tenga algún vínculo económico o familiar.

1.2.2.2. No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

#### **1.3. Operaciones bancarias**

1.3.1. Los Sujetos del Código que, por sus funciones, tengan la facultad de autorizar operaciones o dispongan de facultades para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes, intervenir o influir de cualquier modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos, o personas vinculadas o relacionadas a ellos, figuren como beneficiarios o garantes.

1.3.2. El deber de abstención establecido en el punto anterior se aplicará asimismo a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o

compartan intereses económicos con el Sujeto del Código, y de personas jurídicas con las que éste mantuviera alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.

- 1.3.3. Cuando un Sujeto del Código se encuentre ante una situación de las descritas en los puntos anteriores informará inmediatamente a su superior. En todos los casos, el Sujeto del Código afectado se abstendrá de actuar o de influir en la operación, siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la respectiva documentación.

#### **1.4. Inversión en negocios en los que la institución tiene intereses**

- 1.4.1. Si el Sujeto del Código quisiera participar en negocios en los que El Banco tenga interés, o participe directamente, o incluso en aquéllos a los que El Banco ha renunciado a participar, deberá obtener previamente la autorización del Comité de Auditoría, una vez comprobado que no existe ningún posible perjuicio para los intereses de El Banco, y que no se produce, ni se va a ocasionar en el futuro, ningún conflicto de interés en cualquier sentido.
- 1.4.2. Mientras no se reciban ambas autorizaciones por escrito, la inversión o participación por cuenta propia del Sujeto del Código no podrá llevarse a cabo.

#### **1.5. Relaciones con proveedores**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el apartado de operaciones bancarias:

- 1.5.1. Los Sujetos del Código y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
- 1.5.2. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
- 1.5.3. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos para esta actividad, por parte de la Gerencia Administrativa.

## **1.6. Relaciones con clientes**

- 1.6.1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Gerencia General y documentada por la Dirección de Recursos Humanos, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con El Banco, salvo los resultantes de relaciones familiares o los apoderamientos de personas jurídicas en las que el Sujeto del Código tenga una participación relevante o ejerza un cargo de administración.
- 1.6.2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales de El Banco.
- 1.6.3. En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.
- 1.6.4. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.
- 1.6.5. Los Sujetos del Código no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deben modificarlos, siguiendo el procedimiento establecido, salvo en caso de error manifiesto.

## **1.7. Regalos, comisiones o facilidades financieras**

- 1.7.1. Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por El Banco, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.
- 1.7.2. Ningún Sujeto del Código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional o técnica en El Banco y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean dinero material y estén dentro de límites módicos y razonables.

- 1.7.3. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Unidad Administrativa de Cumplimiento.

## **1.8. Actividades comerciales y profesionales externas**

Cuando un Sujeto del Código se desempeñe en alguna función en una empresa no vinculada a El Banco y con fines de lucro, existe un riesgo de responsabilidad para el individuo, así como también el riesgo de que se le solicite que dedique mucho tiempo a la atención de asuntos de la otra empresa, lo que interferiría con las responsabilidades que tenga como colaborador de El Banco, por lo que se deben considerar los siguientes lineamientos:

- 1.8.1. El Banco, recomienda firmemente a los Sujetos del Código que laboran a tiempo completo; que no busquen ni acepten cargos en empresas externas que pudieran demandarles tiempo que interfiera con el tiempo laboral pactado con El Banco.
- 1.8.2. Los Sujetos del Código deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones en El Banco y no podrán prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, y cualquiera que sea la relación en que se basen.
- 1.8.3. Los Sujetos del Código que ejerzan otra actividad profesional deberán comunicar esa circunstancia a la Dirección de Recursos Humanos, al momento de su contratación y tan pronto como pudiera originarse.
- 1.8.4. La participación de los Sujetos del Código como formadores en cursos o seminarios externos deberá ser informada a la Dirección de Recursos Humanos, en y durante su contratación para con El Banco, quien evaluará que dicha actividad no limite horarios contractuales y el desempeño de las funciones asignadas a los sujetos del Código dentro de El Banco, y deberá dejar consignada esta situación en el expediente del Sujeto del Código.
- 1.8.5. La Dirección de Recursos Humanos, deberá informar a la Unidad Administrativa de Cumplimiento la existencia de los eventos indicados en el numeral anterior.

Lo dispuesto en este apartado, se complementa con lo establecido en la Política de Conflicto de Interés aprobadas por el Banco.

## **2. Control de la información y confidencialidad**

### **2.1. Deber del secreto profesional**

2.1.1. Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a la información no pública que conozcan o a la que tengan acceso, como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional con el banco, incluyendo información de clientes, del banco, otros empleados o directivos. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior regla general, los sujetos del Código:

- a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en El Banco, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
- b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a El Banco con autorización expresa del cliente, por orden judicial, por mandato legal y según los procedimientos legales que correspondan.
- c) La información relativa a otros colaboradores, directivos y consejeros, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.

2.1.2. Esta obligación de secreto persiste incluso al terminar la relación con El Banco.

2.1.3. Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable.

### **2.2. Protección de datos de carácter personal**

2.2.1. Los Sujetos del Código están obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto de empleados, clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad de El Banco, lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

2.2.2. Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:

- a) Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.
- b) La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de El Banco que resultan de la normativa aplicable.
- c) Solo los Sujetos del Código autorizados para ello por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

2.2.3. Los Sujetos del Código, al contestar a requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, administraciones públicas o de cualquier otro organismo público que tenga legalmente facultades para hacerlo facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

## **2.3. Relaciones externas y con autoridades**

### **2.3.1. Difusión de información**

2.3.1.1. Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre El Banco o sobre terceros a los medios de comunicación. En caso de que la solicitud de proveer información sea efectuada por un organismo supervisor, se informará inmediatamente a la Unidad Administrativa de Cumplimiento, para que ésta tome la decisión de cómo tratar el asunto.

2.3.1.2. Los Sujetos del Código evitarán la emisión y difusión de comentarios o rumores, en perjuicio del banco, bajo responsabilidad personal, caso contrario y sujeto a las acciones legales que pudieren derivarse.

### **2.3.2. Relación con autoridades**

2.3.2.1. Los Sujetos del Código mantendrán una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades en el marco de sus competencias.

### **2.3.3. Actividades políticas o asociativas**

2.3.3.1. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios de El Banco, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán

hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucramiento con El Banco.

- 2.3.3.2. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos del Código deberán ponerlo en conocimiento de su director y de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.

### **3. Comercialización y venta de productos financieros**

#### **3.1. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios**

- 3.1.1. Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, y en que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general:
  - 3.1.2. Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier proyección debe ser identificada como tal, estar razonablemente justificada y venir acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
  - 3.1.3. Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.
  - 3.1.4. Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
  - 3.1.5. No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
  - 3.1.6. Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.
  - 3.1.7. Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante.

#### **3.2. Aplicación de la normativa de comercialización de productos y servicios**

- 3.2.1. Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establezcan para la venta de productos financieros que les resulten aplicables. Los Sujetos del Código observarán una especial diligencia en el cumplimiento de las normas siguientes:

- a) La oferta y comercialización de nuevos productos requerirá su previa autorización por el órgano facultado para estos efectos.
- b) En la oferta y contratación de los productos deberá utilizarse la documentación que determine la normativa aplicable, sin poder emplear documentación o modelos contractuales con cláusulas o términos distintos a los aprobados por El Banco.

3.2.2. El Banco facilitará a los Sujetos del Código que desempeñen funciones comerciales la formación necesaria para la comercialización de cada producto y hará un seguimiento continuado de dicha formación con el objeto de procurar que los comerciales tengan el nivel adecuado para la comercialización de los productos financieros.

#### **4. Prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo**

Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en el Manual de Cumplimiento.

#### **5. Gestión de inmuebles adjudicados**

5.1. Los Sujetos del Código que por razón de su cargo desarrollen funciones, tengan responsabilidades, manejen información u ostenten facultades en El Banco para la adjudicación, administración y realización de activos extraordinarios, se atenderán en su actuación a lo que se establece en el Manual de Administración de Activos Extraordinarios.

#### **6. Obligaciones contables e información financiera**

6.1. La información financiera de El Banco se elaborará con fiabilidad y rigor, asegurándose de que:

- 6.1.1. Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera; efectivamente existen, se han registrado en el momento adecuado, se valoran, se clasifican y se presentan de conformidad con la normativa aplicable.
- 6.1.2. La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.

#### **7. Controles internos**

7.1. Se cumplirá con la normativa vigente aplicable, así como con todos los procedimientos de control interno establecidos por el Banco, para garantizar una



correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera publicada por El Banco.

7.2. Al preparar la información financiera de El Banco; las áreas responsables de cada actividad, proceso y subproceso deberán certificar que han cumplido con los controles establecidos por El Banco y que la información suministrada es correcta.

7.3. La Auditoría Interna, revisará la confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros cuando proceda.

## **8. Prevención de prácticas corruptas**

8.1. Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas y ya tenga como destinatario al propio funcionario o empleado público o a otra persona indicada por él, a nivel local o exterior; con el objetivo de afectar el criterio imparcial del receptor.

8.2. La prohibición indicada en el numeral anterior, corresponde tanto si se realizan directamente por El Banco, como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, brokers, asesores o cualesquiera personas interpuestas.

8.3. No se incluyen en esta prohibición y siempre que cumplan con las directrices establecidas en el protocolo de El Banco y sobre esta materia:

- a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
- b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en dinero efectivo y estén dentro de límites módicos y razonables.
- d) Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por El Banco, en las condiciones establecidas por la política corporativa sobre esta materia.

8.4. Los Sujetos del Código deberán rechazar y poner en conocimiento de la Unidad Administrativa de Cumplimiento, cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en los puntos anteriores.

## **9. Derechos de propiedad intelectual e industrial de la institución**

- 9.1. Los Sujetos del Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a El Banco en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, conocimiento práctico y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en El Banco, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.
- 9.2. No utilizarán la imagen, nombre o marca de El Banco sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.

## **10. Archivo y conservación de documentos**

- 10.1. Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos.
- 10.2. Los documentos se archivarán y conservarán adecuadamente durante el tiempo que se establezca en dicha normativa, ya sean en papel o en formato electrónico, que, dentro de su área de responsabilidad, se hallen en los casos siguientes:
  - 10.2.1. Los documentos que constituyan el soporte de las anotaciones contables que reflejan las transacciones realizadas por El Banco.
  - 10.2.2. Los informes presentados ante las autoridades sobre las actividades sospechosas de un cliente relacionadas con un posible caso de lavado de dinero y/o de financiamiento del terrorismo o acto de fraude, junto con la documentación que los respalde.
  - 10.2.3. Los registros de todas las capacitaciones sobre; prevención de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo, riesgo operacional, liquidez, crédito y otros inherentes a la función bancaria y sobre programa de cumplimiento, que se hayan impartido.

## **11. Incumplimientos y sanciones**

- 11.1. El incumplimiento del Código General de Conducta; podría dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.
- 11.2. El Comité de Auditoría u otro órgano facultado por el Consejo de Administración, será el órgano competente en materia de evaluar y proponer las sanciones disciplinarias por incumplimiento del Código General de Conducta.

## **12. Denuncias sobre incumplimiento del Código General de Conducta**

- 12.1. Toda denuncia sobre el incumplimiento del presente Código General de Conducta; tendrá garantía de confidencialidad, como prevención de represalia en contra del Sujeto del Código que formuló la referida denuncia.
- 12.2. La prevención de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.
- 12.3. La Unidad Administrativa de Cumplimiento, llevará un registro de las denuncias de incumplimiento que se reciba, en cada caso propiciará la investigación correspondiente, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento, en tal sentido la Unidad Administrativa de Cumplimiento, deberá dejar constancia en el registro de denuncias de la recepción de la comunicación, decisión adoptada e informar al Comité de Auditoría. Esta decisión no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.

## **CAPITULO V APROBACIONES Y ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO**

Se emite el presente, en la ciudad de Guatemala, el día 23 de enero de 2018, por el Consejo de Administración, mediante punto quinto del acta quinientos cincuenta y nueve.