

CÓDIGO CO-PC-PC-01	FECHA APROBACIÓN 30-03-2026	FECHA VIGENCIA 10-04-2026	VERSIÓN 1.7	PÁGINAS 26
-----------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------	---------------



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ELABORADO POR:

Ing. Ana Espinosa
Analista de Reclutamiento y Selección
Dueño del Proceso

Msc. Cintya Duque
Oficial de Procesos
Diagramado y Formateado

REVISADO Y APROBADO POR:

Máster Sergio Cortez Valdivia
Presidente del Comité de Ética, Directorio y Junta General de Accionistas

Referencia Acta: Comité de Ética N° 001 del 25 de marzo de 2026, Directorio N° 188 del 27 de marzo del 2026, Junta General de Accionistas N° 033 del 30 de marzo del 2026

NUESTRO PROPÓSITO INSTITUCIONAL

“Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y sus familias.”

NUESTRA MISIÓN

Fomentamos la inclusión financiera, el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias enfocados en los sectores vulnerables, con base en nuestros valores éticos y principios cristianos.

NUESTRA VISIÓN

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud, nuestra oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible.

Al 2027:

“Ampliar el impacto social con sostenibilidad, mediante soluciones innovadoras y digitales”.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
	Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	Versión: 1.7

CONTROL DEL DOCUMENTO

a) Memoria histórica

MEMORIA HISTÓRICA

Versión 1.6 Actualización

Elaborado por: Ana Espinosa, Germania Rocha

Fecha de actualización: 26-03-2024

Descripción del cambio:

- Se actualiza con base a implementación de nueva Ley Orgánica Nacional, definición de nuevos valores de la Organización, políticas emitidas por WVI.
- Se reemplaza: Talento Humano por Gente & Cultura.
- Se actualiza los valores del BVF.
- En base a la Ley Orgánica para impulsar la Economía Violeta, en Art. 17, se incluye: 3.11 Lineamientos Éticos Institucionales
- En base a la Política de Salvaguardia de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos, en Art. 2.2 Protocolos de Comportamiento Lit 2.2.1, correspondiente a la Política de Protección de Niños y Adultos 2021 de Visión Mundial, se incluye: 3.8 Normas de comportamiento Sexual.
- Se elimina el control de cambios de la versión 1.0 a la versión 1.4, detalle que se mantiene en la versión 1.5 anterior a este documento.

Revisado por: Comité de Ética

Nº Acta: 001 del 22-03-2024

Aprobado por: Directorio

Nº Acta: 153 del 26-03-2024

Versión 1.7 Actualización

Elaborado por: Ana Espinosa, Edwin Imbaquingo

Fecha de actualización: 30-03-2026

Descripción del cambio:

- Actualización de la referencia de la normativa de prevención y administración del riesgo de lavado de activos: PARLAFD
- En el numeral 2.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL, se actualiza la Misión, Visión, Propósito Institucional y Valores.
- En el numeral 3.6 NORMAS ÉTICAS PARA PREVENIR Y ADMINISTRAR EL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS (PARLAFD) se actualiza las políticas relacionadas con el inicio de relación contractual, selección contratación y mantenimiento de relación contractual y disposiciones en caso de inobservancia de lo establecido.
- Se elimina el control de cambios de la versión 1.5, detalle que se mantiene en la versión 1.6 anterior a este documento.

Revisado por: Comité de Ética

Nº Acta: 001 del 25-03-2026

Revisado por: Directorio

Nº Acta: 188 del 27-03-2026

Aprobado por: Junta General de Accionistas

Nº Acta: 033 del 30-03-2026

b) Confidencialidad

ACTIVO RESERVADO

c) Declaración de propiedad

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

ADVERTENCIA: El presente documento es propiedad exclusiva del **BANCO VISIONFUND ECUADOR**, Ninguna parte de este documento puede ser reproducido o transmitido, mediante ningún sistema o método, electrónico o físico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), sin el consentimiento por escrito del Gerente General.

Este documento ha sido aprobado con firma electrónica, lo que proporciona validez, integridad y no repudio de la información. La impresión del documento no garantiza su vigencia y se considerará como copia no controlada.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

ÍNDICE

1	GENERALIDADES	6
1.1	INTRODUCCIÓN.....	6
1.2	OBJETIVOS GENERALES	6
1.4	ALCANCE	7
1.5	USO Y ACTUALIZACIÓN	7
1.6	CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN	7
1.7	GLOSARIO DE TÉRMINOS	7
2	TÍTULO PRIMERO. - DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	8
2.1	DEFINICIÓN.....	8
2.2	RESPONSABILIDADES.....	8
2.3	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	8
2.3.1	Misión, Visión, Propósito, Valores y Principios institucionales	8
2.3.2	Valores institucionales.....	9
2.4	Principios Institucionales	9
2.4.1	Respeto a la ley	9
2.4.2	Confidencialidad	9
2.4.3	Imparcialidad.....	9
2.4.4	Responsabilidad.....	9
2.5	Lineamientos Institucionales.....	10
2.5.1	Confiabilidad.....	10
2.5.2	Objetividad.....	10
2.5.3	Integridad	10
2.5.4	Honestidad	10
2.5.5	Responsabilidad.....	10
2.5.6	Lealtad	10
3	TÍTULO SEGUNDO. NORMAS DE ETICA Y CONDUCTA.....	11
3.1	LINEAMIENTOS ÉTICOS INSTITUCIONALES	11
3.1.1	Respeto a las preferencias de los grupos de interés:	11
3.1.2	Transparencia:	12
3.1.3	Seguridad de la Información:	12
3.1.4	Rendición de cuentas:.....	13
3.2	NORMAS ÉTICAS CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	13
3.3	NORMAS ÉTICAS CON LOS PROVEEDORES DE LA INSTITUCIÓN	13
3.4	NORMAS ÉTICAS EN LA PUBLICIDAD DE LA INSTITUCIÓN	14
3.5	NORMAS ÉTICAS CON LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO	15
3.6	NORMAS ÉTICAS PARA PREVENIR Y ADMINISTRAR EL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS (PARLAFD)	15
3.6.1	LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES EN LA PARLAFD	18
3.7	NORMAS DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN HACIA LA COMUNIDAD.....	18
3.8	NORMAS DE COMPORTAMIENTO SEXUAL.....	19
3.9	NORMAS DE CONFLICTO DE INTERESES	19
3.9.1	La divulgación de los conflictos reales o potenciales de interés.....	21

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

3.10	EL COMPORTAMIENTO Y PRESENTACIÓN EN LA INSTITUCIÓN.....	21
3.11	COMPORTAMIENTO EN LA COBRANZA	22
3.12	FORMAS DE COMPORTAMIENTO QUE SE CONSIDERAN ACEPTABLES	23
3.13	FORMAS DE COMPORTAMIENTO INACEPTABLES	23
3.14	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ÉTICA Y CONDUCTA	25
4	TÍTULO TERCERO. - EDUCACIÓN FINANCIERA.....	25
4.1	PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	25
4.2	FORMACIÓN DE PERSONAL.....	25
5	TÍTULO CUARTO. - SANCIONES Y DENUNCIAS	25
5.1	INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES.....	25
5.2	DE LAS DENUNCIAS.....	26

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

1 GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El propósito de este Código es orientar en valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, clientes, empleados, proveedores de productos o servicios y con la sociedad promoviendo el cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas; estableciendo el comportamiento que deben mantener para beneficiar positivamente a la Institución, alcanzando de esta manera el respeto mutuo de quienes la conforman; obtener entendimiento sobre lo que es comúnmente considerado comportamiento aceptable y apropiado dentro de la cultura corporativa de Visión Mundial Internacional, sin que su finalidad consista en ser una herramienta para vigilar al personal, aunque podría ser la base para aplicar medidas disciplinarias.

En caso de existir duda respecto a determinadas actuaciones que no tengan una regulación a través de este Código, los colaboradores/as y directivos deberán remitirse a sus superiores o, en caso de imposibilidad, aplicar su sano criterio o abstenerse de realizarla.

1.2 OBJETIVOS GENERALES

- Establecer el compromiso institucional a una conducta ética, legal y coherente que permitan sostener, mantener y cumplir los valores y la misión establecidos por la Institución.
- Elevar la calidad y competitividad de sus actuaciones dentro del sistema financiero nacional, enmarcándolas en los principios éticos que establece el presente documento normativo, dirigido a accionistas, socios, miembros del directorio, clientes, proveedores de productos o servicios y colaboradores, para garantizar un trato adecuado

1.3 CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE

- Promover que el personal de Banco, en el ejercicio de sus funciones cumpla con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario Financiero, Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento; y demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta de Políticas y Regulación Monetaria y Financiera.
- Generar un entorno institucional de cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de información, defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental.
- Impulsar y asegurar a nivel institucional el conocimiento y cumplimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa de prevención y administración del Riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos (PARLAFD).

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

1.4 ALCANCE

El presente Código constituye la guía de conducta de carácter obligatorio para accionistas, socios, miembros del directorio, clientes, proveedores de productos o servicios, colaboradores y con la sociedad, incorporando los valores y principios éticos que promueven una consolidación de sus relaciones en atención a los principios de responsabilidad social, cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas.

Las situaciones que pudieran tener una connotación de conflicto ético y que no estuvieren incluidas en este Código, deberán resolverse por la aplicación del criterio del Comité de Ética, o el Directorio, quienes deberán considerar el respeto a los valores institucionales.

1.5 USO Y ACTUALIZACIÓN

El presente código debe usarse como una herramienta de consulta y guía para la gestión de Gente & Cultura, manejo de proveedores, cumplimiento normativo y prevención de lavado de activos.

El código se deberá actualizar como mínimo cada 2 años, cuando existan requerimientos normativos o necesidades institucionales, las modificaciones serán propuestas por el Área de Gente & Cultura, presentada para revisión del Oficial de Cumplimiento y posteriormente para conformidad del Comité de Ética y elevada por éste al Directorio para su aprobación.

1.6 CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN

El presente código es de uso exclusivo del Banco VisionFund Ecuador y se prohíbe su divulgación o publicación total o parcial en cualquier medio sin la respectiva autorización.

El presente documento estará disponible en la Intranet del Banco para todo el personal.

Los documentos originales físicos y digitales serán custodiados por el Área de Operaciones – Departamento de Procesos.

1.7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular.

Comportamiento: es la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Conducta: es la forma que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida.

Delito: expresión de un hecho antijurídico y doloso castigado con una pena. En general, culpa, crimen, quebrantamiento de una ley imperativa.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

Fraude: En un sentido general, engaño, abuso de confianza, acto contrario a la verdad o a la rectitud.

Principios: Son las normas, reglas, leyes que orientan y regulan la conducta en la vida de una persona o institución.

Valores: Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.

2 TÍTULO PRIMERO. - DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

2.1 DEFINICIÓN

El presente Código de Ética y Conducta define las reglas de comportamiento y los procedimientos que orientan la actuación de accionistas, socios, miembros del directorio, clientes, proveedores de productos o servicios y colaboradores, con el propósito de aplicar medidas efectivas para prevenir actos reñidos con la Ley que afecten la imagen Institucional o lesionen la integridad moral de las personas.

2.2 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de Accionistas, Directivos, Gerentes, Jefes de Área o Departamentales y/o personal en general, cumplir y hacer cumplir según sea el caso el presente Código de Ética y Conducta de conformidad con las estipulaciones descritas.

Es responsabilidad del Área de Gente & Cultura incluir en el Plan Anual de Capacitación temas relacionados con Ética y Conflicto de Interés.

El cumplimiento de esta normativa para accionistas, socios y proveedores de productos o servicios, será de exclusiva responsabilidad de las áreas pertinentes.

2.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

2.3.1 Misión, Visión, Propósito, Valores y Principios institucionales

2.3.1.1 Misión

"Fomentamos la inclusión financiera, el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias enfocados en los sectores vulnerables, con base en nuestros valores éticos y principios cristianos."

2.3.1.2 Visión

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud, nuestra oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible.

Al 2027: "Ampliar el impacto social con sostenibilidad, mediante soluciones innovadoras y digitales".

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

2.3.1.3 Propósito Institucional

Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y sus familias.

2.3.2 Valores institucionales

2.3.2.1 Integridad

Nos caracterizamos por ser transparentes, justos y honestos en todas nuestras acciones.

2.3.2.2 Pasión

Somos un equipo enamorado y comprometido con nuestra visión y misión.

2.3.2.3 Responsabilidad Social

Contribuimos activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental.

2.3.2.4 Calidad

Garantizamos que nuestros productos agregan valor a los negocios de los clientes.

2.3.2.5 Desarrollo Humano

Creamos oportunidades de crecimiento y plenitud para el bienestar de nuestros clientes internos y externos.

2.4 Principios Institucionales

2.4.1 Respeto a la ley

El personal de la institución cumplirá y respetará en todo momento las leyes del país y el propósito para el cual fueron creadas.

2.4.2 Confidencialidad

Los directivos, gerentes, jefes, colaboradores/as y clientes, tienen derecho a la privacidad y a la seguridad de su información personal. En consecuencia, es deber de la institución, respetar y proteger este derecho.

2.4.3 Imparcialidad

La Institución garantiza a sus clientes y colaboradores/as un trato justo, en todas las decisiones, actuaciones y responsabilidades que adopte en relación con las actividades inherentes a los objetivos institucionales.

2.4.4 Responsabilidad

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

Es nuestra obligación ser responsables de nuestros actos como entidad y como personas en lo económico, social y laboral. La Institución asume su responsabilidad por los efectos de sus acciones en todo cuanto fuere de su competencia.

2.5 Lineamientos Institucionales

2.5.1 Confiabilidad

Es una cualidad de confianza que determina lealtad y buen proceder de los actos de los colaboradores.

2.5.2 Objetividad

Las acciones de los colaboradores deben ser adoptadas, asumidas y ejecutadas con un criterio independiente de sus intereses personales y apegados a los intereses institucionales.

2.5.3 Integridad

Los colaboradores deben guardar integridad en todos sus actos, esto es, hacer lo correcto, por las razones correctas, del modo correcto.

2.5.4 Honestidad

Expresada a través de la realización del trabajo diario, con absoluta transparencia para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

2.5.5 Responsabilidad

Evidencia a través de la actividad en equipo (Directorio, Gerentes, Jefes de Área, departamentales y demás personal), que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para sus clientes con el fin de brindar servicios eficientes, con calidad, que les permitan a los socios mejorar su futuro, y también en forma individual a través del cabal cumplimiento de sus obligaciones.

2.5.6 Lealtad

Interna. - Se concreta en el manejo reservado y objetivo de la información, en el trabajo constante y respetuoso hacia todos los miembros de la institución.

Externa. - Se concreta en incentivar la confianza de los clientes, manteniendo rigurosa reserva de información de éstos, que llegare a su conocimiento y cuya divulgación pudiera afectar su prestigio personal o sus condiciones económicas.

Se exceptúa aquella información que por disposiciones reguladoras deba procesarse para conocimiento de las autoridades de control, dentro de las atribuciones y limitaciones que consten en leyes, reglamentos y regulaciones especiales, tal es el caso, por ejemplo: de los

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

reportes de los buros de crédito y sobre actividades vinculadas con el lavado de dinero y/o actividades ilícitas.

3 TÍTULO SEGUNDO. NORMAS DE ETICA Y CONDUCTA

3.1 LINEAMIENTOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

3.1.1 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:

- No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos del Banco; y, proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles.
- Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad.
- Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos.
- Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica.
- Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores).
- No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad.
- Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
- Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad.
- No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras.
- La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo.
- Respetar y promover la igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, adoptando medidas dirigidas a evitar todo tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres, según el marco legal del Ecuador e instrumentos internacionales.

3.1.2 Transparencia:

- Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos.
- Difundir información contable y financiera fidedigna.
- Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros.
- Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés.
- La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad.

3.1.3 Seguridad de la Información:

- Los colaboradores/as, cuando el marco legal lo permita, deberán cerciorarse de que los clientes han recibido a satisfacción la información requerida.
- Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los directivos y colaboradores/as se sujetarán a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo o en el Estatuto Social de la Institución, según el caso, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.
- La Institución garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos, laborales, de crédito, garantías de un directivo, colaboradores/as y otros. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga la autoridad judicial competente. La obligación de cumplir con las normas de sigilo y reserva bancaria y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

- Los directivos y/o colaboradores/as del Banco deberán asegurarse en reflejar transparencia en la relación con los clientes, impulsando exactitud y precisión en el registro de los datos y en cualquier información sobre las operaciones que se ejecuten con ellos.

3.1.4 Rendición de cuentas:

- Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad.
- Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés.
- Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético.
- Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas y del público en general a través de su página web.

3.2 NORMAS ÉTICAS CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

- Competir con otras organizaciones del sistema financiero nacional utilizando medios idóneos y cumpliendo a cabalidad las leyes, reglamentos, disposiciones de los entes de control y normativa interna de la institución.
- Mantener con las organizaciones financieras una relación profesional, en base a los valores institucionales y procurando cuidar su imagen.
- No efectuar comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre éstas.
- No intentar obtener información confidencial de las instituciones financieras a través de medios inapropiados o ilícitos.
- Tratar a las demás instituciones del sistema financiero con el mismo respeto que la Institución espera ser tratada.

3.3 NORMAS ÉTICAS CON LOS PROVEEDORES DE LA INSTITUCIÓN

- Para la elección y contratación de proveedores se procederá utilizando criterios de selección técnica, profesional y éticos, prevaleciendo los intereses institucionales, antes que conveniencias personales.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 13 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- b. Evitar negociaciones comerciales con proveedores que no proporcionen toda la información necesaria o que tengan dudosa reputación en el mercado.
- c. En las negociaciones deberá exigirse un trato equitativo y honesto por parte de los proveedores, buscando siempre los mejores intereses para la Institución.
- d. Se deberá abstener de comentar con los proveedores o cualquier persona ajena a la Institución, debilidades observadas en otros proveedores.
- e. Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los directivos y colaboradores/as deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la Institución.
- f. Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el precio justo para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de la Institución.
- g. Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los directivos y colaboradores/as ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios.
- h. Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación, se informará inmediatamente al Gerente General, quien informará posteriormente al Comité de Ética.
- i. La información relativa a las adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial; por lo tanto, no podrá ser divulgada a otras personas que no sean las designadas y autorizadas por la Institución.

3.4 NORMAS ÉTICAS EN LA PUBLICIDAD DE LA INSTITUCIÓN

- a. Toda publicidad o campaña de mercadeo que adopte la Institución deberá comunicar información veraz, legal y sujeta a los principios institucionales, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios.
- b. Deberá propenderse a campañas publicitarias que expresen el sentido de responsabilidad social que la Institución persigue, brindando también apoyo a la comunidad a la que sirve.
- c. No se realizarán campañas que pudieran inducir a la comunidad en errores de interpretación respecto a los productos y servicios que ofrece la institución.
- d. Las campañas deberán respetar la integridad y dignidad humana, evitándose cualquier medio que conlleve a discriminación por género, raza, religión, clase social o preferencia política.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

3.5 NORMAS ÉTICAS CON LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

- a. Mantener una relación transparente de apertura y confianza con los entes de control, a fin de facilitar la discusión de los asuntos inherentes a la Institución.
- b. Se atenderá con eficiencia los requerimientos y observaciones de los entes de control, colaborando en todo lo que sea necesario para el cumplimiento de su trabajo.
- c. Todo trato, trámite o cualquier tipo de relación que mantenga la Institución con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia a las respectivas leyes y normativa vigente.
- d. Los colaboradores/as están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación interna que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.
- e. Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos, externos o representantes de entidades de control, se la considera falta muy grave y es causa suficiente para el despido inmediato sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones.
- f. Todo colaborador que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información privilegiada, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, deberá reportarlo inmediatamente al área de Gente & Cultura, Auditoría o a sus jefes inmediatos, para que se tomen las acciones correctivas de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo y normativa vigente.

3.6 NORMAS ÉTICAS PARA PREVENIR Y ADMINISTRAR EL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS (PARLAFD)

- a. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores Permanentes y Ocasionales para el ejercicio de sus funciones deberán conocer, implementar y cumplir con las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero descrito en el Manual para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD).
- b. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, no antepondrán el cumplimiento de las normas en materia de prevención y administración de lavado de activos y la financiación de otros delitos, a la consecución de eventuales metas comerciales.
- c. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, aplicarán los procesos de debida diligencia, mediante los procedimientos, mecanismos y metodologías establecidos para el mayor conocimiento de los clientes internos y externos y usuarios del Banco; descritos en el Manual para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- d. Es responsabilidad de todos y cada uno de los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores Permanentes y Ocasionales, se dé cumplimiento a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias. No es ético ni permitido a ningún Accionista, Director, Ejecutivo, Colaborador/a Permanente u Ocasional ofrecer, facilitar o permitir la aprobación de las operaciones en las cuales se sospechan vínculos con actividades ilegales.
- e. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, garantizarán la reserva, confidencialidad, integridad y mantenimiento de la información obtenida o generada como parte del cumplimiento del PARLAFD y conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y Financiación de Otros Delitos.
- f. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, cumplirán con los lineamientos acordes a los resultados establecidos para el inicio de las relaciones contractuales y los procedimientos para la identificación y aceptación de contrapartes, de acuerdo con la categoría de riesgo establecido por el Banco dentro del manual PARLAFD, sin que la utilización de nuevas tecnologías permita el anonimato del beneficiario final en las operaciones o transacciones a través de empresas pantalla, de papel o fantasma.
- g. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, quedan prohibidos de informar a los clientes respecto de las investigaciones que las autoridades efectúen sobre sus transacciones, se deberá observar estrictamente la legislación sobre sigilo bancario y confidencialidad de la información.
- h. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, deberán reportar al oficial de cumplimiento, aquellas operaciones y/o transacciones de los clientes que, por su perfil de riesgo, naturaleza de las actividades que realizan, por su número, valor y características, se apartan del perfil transaccional del cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable.
- i. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, deberán generar los reportes y atender los requerimientos de información establecidos por las disposiciones legales y autoridades competentes en forma oportuna y fidedigna.
- j. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, en ningún caso podrán autorizar se efectúen procedimientos que vayan en contra de lo establecido en la Ley y norma vigente.
- k. Los Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, participarán activamente en todos los programas de capacitación para la prevención y administración del riesgo de lavado de activos y la

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

financiación de otros delitos que realice la institución, para lo cual asistirán a todas las reuniones que se programen en cualquier momento y lugar

- l. El Banco solo desea tener como clientes y usuarios a quienes cumplan con los requisitos del servicio y que mantengan conductas éticas y actividades compatibles con las operaciones realizadas con la institución.
- m. Banco VisionFund Ecuador dentro de los procedimientos para la selección, contratación y mantenimiento de personal contemplará la verificación de antecedentes penales y laborales, sin que estos vulneren sus derechos constitucionales, pudiendo solicitar la declaración patrimonial de ser el caso, como insumo para las políticas: conozca su empleado o colaborador, Directorio, ejecutivos, según corresponda, acorde a los resultados del SPARLAFD.
- n. Es obligación de los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, cumplir con la actualización de su información personal y patrimonial; y, justificar la procedencia económica de los mismos.
- o. Los Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, para la correcta Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD) implementarán conforme la normativa vigente una metodología para disponer de una matriz de riesgos que consolidará los resultados obtenidos en cada una de las etapas (identificación, medición, control y monitoreo) que conforman la SPARLAFD y detectar de manera eficiente y oportuna las operaciones y transacciones inusuales e injustificadas o sospechosas, propendiendo a reducir y mitigar su riesgo.
- p. Los Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones para la correcta Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD) implementará conforme la normativa vigente los elementos establecidos por los organismos de control correspondiente; los cuales se describirán dentro del Manual para la PARLAFD y se considerarán de estricto cumplimiento.
- q. Los Directores, Ejecutivos, Colaboradores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, establecerán a través de la PARLAFD si una operación o transacción se considera como inusual conforme a las características establecidas dentro del manual para la PARLAFD, dejando constancia de cada una de las operaciones inusuales detectadas, así como del responsable o responsables de su análisis, la obtención de sustentos y los resultados del mismo.
- r. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Administradores y Colaboradores Permanentes y Ocasionales del Banco en el ejercicio de sus funciones, que inobservaré lo establecido dentro del manual de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos – SPARLAFD y CO-PC-PC-01 Código de Ética y Conducta en lo referente a prevención de lavado de activos; será sancionado conforme lo establece el Reglamento Interno de Trabajo

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

dependiendo de la falta y si tuviere lugar se procederá a la sanciones penales respectivas conforme lo establece el Código Integral Penal.

3.6.1 LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES EN LA PARLAFD

Se considerará conflicto de intereses relacionado con la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos, las siguientes situaciones:

- a. En la consulta en Listas de Control, el análisis de Operaciones Inusuales, el estudio de Operaciones Inusuales y realización de ROII: Cuando la consulta, el estudio, análisis o reporte ha sido realizado por colaborador/a sobre el cónyuge o compañero permanente, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o respecto de aquellas operaciones o reportes en las que la persona encargada de realizar la consulta, estudio, análisis o reporte tenga algún interés personal, directo o indirecto, sobre el resultado.
- b. En la realización de reportes a la Unidad de Cumplimiento: Cuando en la toma de decisión sobre la procedencia del reporte interno afecta a la persona a cargo, directa o indirectamente, o cuando el reporte o la decisión de hacerlo verse sobre operaciones realizadas por el cónyuge o compañero permanente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, de quien debe tomar la decisión o hacer el reporte.
- c. En la realización de reportes a las autoridades: Cuando en la toma de decisión sobre la procedencia del reporte externo afecta a la persona a cargo, directa o indirectamente, o cuando el reporte o la decisión de hacerlo verse sobre operaciones realizadas por el cónyuge o compañero permanente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, de quien debe tomar la decisión o hacer el reporte.

En cualquiera de los eventos enunciados, la persona en conflicto deberá reportarlo directamente al Oficial de Cumplimiento. En caso de que la persona en conflicto sea el Oficial de Cumplimiento, y sea este quien advierta dicho conflicto, deberá apartarse inmediatamente de la situación y delegar todas sus funciones, en relación con el asunto con el cual tenga un conflicto, al Oficial de Cumplimiento Suplente. En caso de que sea un tercero quien advierta el conflicto del Oficial de Cumplimiento, deberá advertirlo al Comité de Cumplimiento para que este órgano designe a otra persona para que lleve a cabo estas tareas ad hoc.

3.7 NORMAS DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN HACIA LA COMUNIDAD

- a. Los colaboradores/as, directivos y colaboradores no podrán realizar dentro de la Institución proselitismo político de cualquier tipo.
- b. El o los colaboradores/as que tengan conocimiento de que un funcionario u otro colaborador/a irrespeten los derechos y garantías constitucionales relativas a las

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

personas, deberán denunciar a través de los procedimientos establecidos por el banco para el efecto.

3.8 NORMAS DE COMPORTAMIENTO SEXUAL

Las siguientes normas internacionales de protección a la comunidad (niños, adolescentes y adultos) se consideran una parte integral de este Código:

- La explotación y el abuso sexual de cualquier persona (ya sea un adulto o un(a) niño(a)) por parte de cualquier colaborador de la Institución, constituyen actos flagrantes de mala conducta y, por consiguiente, son motivos para la terminación de la relación laboral.
- La actividad sexual entre cualquier colaborador de la Institución y un(a) niño(a) (una persona menor de 18 años) está estrictamente prohibida independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento en el ámbito local. En tal caso, la creencia equivocada por parte de cualquier colaborador de la Institución con respecto a la edad de un niño o niña, no es una defensa válida contra las medidas correctivas o terminación de la relación laboral.
- El intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por actividades sexuales (entre ellas, los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación) está estrictamente prohibido y es motivo de terminación de la relación laboral.
- Todos los colaboradores/as de la Institución están obligados a crear y mantener un ambiente que prevenga la explotación y el abuso sexual.
- Cuando un colaborador de la Institución tenga sospechas de que un compañero de trabajo está involucrado en una situación de abuso o explotación sexual, sin importar si trabaja o no en la misma oficina, él o ella deberán notificar dichas sospechas a través de los procedimientos establecidos en el banco (Política de Prevención de Acoso).
- Proteger a las niñas, niños y adolescentes y adultos de sectores vulnerables de nuestro país de todo tipo de violencia, explotación o abuso. Defendemos los derechos de las niñas, niños y adolescentes como una consideración primordial en todas nuestras acciones y decisiones.

3.9 NORMAS DE CONFLICTO DE INTERESES

- Los colaboradores, en el desempeño de sus funciones o en el trato con otras personas, deberán anteponer los intereses de VMI Y VFE por delante de sus propios intereses financieros o de otro tipo, sea directo o indirecto.
- Abstenerse o retirarse de cualquier transacción o relación que se presente, sobre cualquier asunto y que implique un conflicto de intereses (reales o potenciales).
- Revelar los conflictos reales y potenciales de intereses según lo dispuesto en la Política de VFI. Los requisitos de los dos primeros puntos, pueden afectar los

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 19 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

derechos de la persona de VMI/VFE o de su relación con una empresa o persona ajena. Por ejemplo, los deberes de un empleado VMI/VFE podrían revisarse para que la persona no tenga ninguna participación en las decisiones sobre la conveniencia de hacer negocios con una empresa propiedad de su pariente. O una persona VMI/VFE podría ser obligado a renunciar a la Junta Directiva de una organización donante o despojarse a sí mismo de acciones de una empresa proveedora, como condición para la permanencia en el empleo de VMI/VFE.

- d. No se admitirá dentro del Banco, familiares dentro de los grados de consanguinidad y/o afinidad conforme lo estipula la normativa vigente y el Reglamento Interno de Trabajo; así como también; estos, no podrán mantener relaciones comerciales directas o indirectas con el Banco.
- e. En caso de que algún colaborador informe tener un pariente trabajando dentro de los grados de consanguinidad antes descrita, VFE podrá solicitar al ente de control la respectiva autorización para que dicho colaborador pueda vincularse al Banco, siempre y cuando mantengan línea de reporte que no genere conflicto de intereses o riesgos para la entidad.
- f. Se deberá evitar mantener relaciones por conflictos de intereses dentro de las dependencias del Banco. Cualquier relación existente deberá ser inmediatamente comunicada a Gente & Cultura para proceder según el Reglamento Interno de Trabajo.
- g. Los colaboradores involucrados en los procesos de crédito deberán abstenerse de realizar el trámite de préstamos cuando por razones personales o de cualquier tipo tuvieran influencia en sus decisiones, reportando directamente al inmediato superior.
- h. Directivos y colaboradores deben evitar cualquier tipo de situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones.
- i. Como se señaló anteriormente, se cubren los intereses directos e indirectos. Un interés "indirecto" de una persona VMI/VFE es cualquiera de los siguientes donde se tenga un interés:
 - a. Cualquier persona relacionada por consanguinidad o por matrimonio con la persona de VMI/VFE. (Tal individuo se denomina en adelante como un "pariente" de la persona VMI/VFE).
 - b. Una sucesión o fideicomiso de los cuales la persona VMI/VFE o su relación es un beneficiario, representante personal o fiduciario.
 - c. Una organización (empresa, asociación, empresa individual u otra forma de organización) en el que un familiar de la persona VM/VFE tiene una participación en la propiedad, o de que un familiar de la persona VM/VFE es un funcionario, director o empleado.
- j. En el caso de un conflicto indirecto de intereses, la persona VM/VFE que tenga

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 20 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

necesidad de tratar la relación (por raíces, la confianza o que la organización lo ha descrito anteriormente) deberá abstenerse o retirarse de dicha participación.

- k. Los directivos y/o colaboradores/as no podrán ofrecer a los clientes bienes o servicios no autorizados por la Institución y no pueden asesorar sobre negocios a empresas competidoras entre ellos.
- l. En caso de duda respecto a una situación que pueda ser considerada como conflicto de intereses, se deberá comunicar al inmediato superior y éste a su vez revisará la política establecida en el *MA-PC-PC-01 Manual de Gente & Cultura* para que se solvente cualquier inquietud.

3.9.1 La divulgación de los conflictos reales o potenciales de interés

- a. Divulgación de la situación y perspectivas: Es la responsabilidad continua de todas las personas de VMI/VFI/VFE de examinar sus operaciones, relaciones e intereses comerciales externos, y poner en conocimiento inmediato por escrito de las transacciones o relaciones que pueden ser considerados para representar los conflictos reales o potenciales. La divulgación se hará tan pronto como la persona se da cuenta del conflicto, y si es posible antes de entrar a la transacción o relación en cuestión.
- b. Declaración Informativa Anual: Además de las revelaciones hechas en el numeral A, cada año todos los empleados tendrán que llenar dentro de *FO-PC-IN-04-04 Formulario de información del colaborador*. la Declaración de Conflicto de Interés, o cualquier forma revisada, que la organización designe. Firmarán estos documentos principalmente los funcionarios de la alta dirección, y posiblemente otros puestos especializados como Asesores y Jefes de Agencia, personal de adquisiciones, individuos específicos determinados como el departamento de asuntos legales. La Declaración es esencialmente "instantánea" enfocada a las relaciones comerciales a partir de la fecha de la declaración, así como un resumen de las operaciones realizadas durante el año fiscal anterior, que podrían ser considerados para presentar los temas de conflictos reales o potenciales de interés en virtud de esta política. Generalmente, el plazo para completar esta declaración es anual, y durante los primeros 3 meses de cada año, sin embargo, la organización podrá optar por exigir el cumplimiento a un tiempo alternativo. El formulario a utilizar para la actualización será el *FO-PC-IN-04-04 Formulario de información del colaborador*.

3.10 EL COMPORTAMIENTO Y PRESENTACIÓN EN LA INSTITUCIÓN

Las recomendaciones de buenas prácticas de urbanidad para el personal del Banco, dentro de sus instalaciones, son:

- Motive a sus compañeros y felicítelos cuando hagan bien su trabajo.
- Cuando expresemos cumplidos, deben ser sinceros, cálidos, y respetuosos.
- Evite incursionar en la vida privada de los demás.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 21 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- Las amonestaciones deberán ser siempre en privado
- Evite requisar los escritorios de otras personas sin autorización previa.
- No intervenga en discusiones que no le competen.
- Practique normas de cortesía con las personas (saludo, respeto, consideración, atención oportuna al contestar el teléfono, emails o cualquier requerimiento)
- En el lugar de trabajo está estrictamente prohibido fumar, ingerir alimentos, tomar bebidas alcohólicas, masticar chicle, recuerde que el cliente se merece respeto.
- Las relaciones de amigos no deben interferir con las de trabajo, por lo tanto, no brinde preferencias en la atención al cliente.
- No adquirir deudas con compañeros de trabajo.
- Se prohíbe mantener relaciones sentimentales con compañeros en el trabajo.
- No ofrezca algo que no pueda cumplir. Un “NO” dicho a tiempo causa menos problemas.
- La presentación personal de todos los colaboradores/as debe ser impecable, utilizando el uniforme institucional conforme a la política respectiva
- Todos los directivos y colaboradores/as de la Institución deben mantener total confidencialidad sobre la información del Banco y clientes.
- Mantener un liderazgo asertivo acorde a la Filosofía Institucional.
- Brindar un trato equitativo a clientes y colaboradores, evitando discriminaciones de toda índole.

3.11 COMPORTAMIENTO EN LA COBRANZA

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas, las mismas que aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes permitirán la recuperación de los créditos.

Las prácticas de cobro adecuado demuestran el compromiso del personal de la Institución a través del trato digno y respetuoso a los clientes.

De conformidad con los Principios de Protección del Cliente, es nuestra obligación institucional apoyar y ratificar el “Trato justo y respetuoso a los clientes”, haciendo énfasis en el buen comportamiento que debe tener el personal de la Institución con los clientes que están en mora.

El cliente en retraso es un cliente en una situación extremadamente vulnerable y el trato o calidad de servicio que reciba es fundamental para la fidelidad del cliente y la recuperación total de la deuda.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

El personal de la Institución debe mantener comportamientos de cobro adecuados, quedando prohibidos los siguientes:

- Usar lenguaje abusivo u ofensivo;
- Usar la fuerza física;
- Cobranza en horas inadecuadas;
- Privación de activos básicos para su supervivencia;
- Limitar la libertad física;
- Gritarle al cliente;
- Ingresar al hogar del cliente cuando no ha sido invitado, salvo el caso de contar con orden judicial;
- Humillar públicamente al cliente;
- Violar el derecho a la privacidad del cliente;
- Discriminar basándose en la etnicidad, género, orientación sexual, creencia religiosa, opinión política o discapacidad;
- Participar en corrupción, soborno, hurto;
- Participar en hostigamiento sexual o moral.

3.12 FORMAS DE COMPORTAMIENTO QUE SE CONSIDERAN ACEPTABLES

La siguiente es una lista parcial de las clases de comportamiento o conducta que se esperan de accionistas, miembros del directorio, administradores y colaboradores/as:

- Tratar a los demás con respeto, dignidad e imparcialidad.
- Comportarse de una manera honesta, digna de confianza y ética.
- Seguir el protocolo de oficina apropiado (esto incluye ser puntual y tener una preparación adecuada para las reuniones).
- Cumplir las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normativas Institucionales.
- Cumplir con las disposiciones en seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos del Banco, así como cuidar y proteger los activos, software, información, herramientas, bienes tangibles e intangibles.
- Presentar una imagen personal conforme a las normativas internas.
- Administrar debidamente los activos, bienes, fondos o cualquier otra propiedad, de la Institución que le han sido asignados.

3.13 FORMAS DE COMPORTAMIENTO INACEPTABLES

Se consideran como tales las que se detallan a continuación:

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 23 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- Actividades ilícitas o deshonestas.
- Actos financieros indebidos (soborno, robo, hurto, estafa entre otros).
- Acoso sexual o acoso ilegal de otra índole.
- Conducta sexual que sea indebida o potencialmente perjudicial para la reputación de la Institución (esto incluye actividad sexual y/o un estilo de vida que sea contrario al espíritu y los valores cristianos de la Institución o perjudicial para la imagen de la institución, y que tenga un impacto negativo en otras personas, incluidos clientes, inversionistas, personal de la institución) siempre y cuando no violente los derechos y garantías constitucionales.
- Amenazas de violencia o participación en comportamientos violentos en el lugar de trabajo.
- Robo, malversación o inapropiado manejo o posesión indebida de cualquier activo, bienes, fondos u otra propiedad que pertenezca a la institución, compañero de trabajo, cliente o proveedor.
- Mostrar favoritismos, preferencia indebida o permitir que factores inapropiados influyan en las decisiones con respecto a tratos que se hacen con otras personas, entre ellos, proveedores, clientes, vendedores, contratistas y colaboradores/as.
- La contratación de parientes, amigos o miembros de su propio grupo étnico, de tal manera que se excluyan a otras personas competentes y/o sin seguir el procedimiento establecido en el MA-PC-PC-01 Manual de Gente & Cultura.
- Falsificación de firmas o documentos.
- Encontrarse en las instalaciones de la Institución bajo la influencia de alcohol, drogas u otras sustancias alucinógenas de tal manera que afecte a la propia capacidad personal de funcionar, ponga al colaborador o a otras personas en riesgo, y/o afectar negativamente a la Institución.
- Negligencia/descuido o una conducta indebida que resulte en daños a bienes que sean propiedad de la Institución o de un cliente.
- Conducta irrespetuosa hacia sus compañeros/as, clientes, directivos de la Institución.
- Posesión de materiales peligrosos o no autorizados, tales como explosivos o armas de fuego en el lugar de trabajo.
- Uso no autorizado de los medios de comunicación, entre ellos, teléfonos, Internet, sistemas de video, sistemas de correo, artículos de papelería con membrete de Institución o cualquier otro equipo que sea propiedad de la Institución.
- Descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- Entrega de información o documentación falsa al Área de Gente & Cultura u otra instancia de la institución.
- Cualquier tipo de acto que de una u otra forma afecten a la imagen y buen nombre institucional.

3.14 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ÉTICA Y CONDUCTA

La Institución y su personal se comprometen a desempeñarse de una manera ética, legal y coherente con sus valores y su misión.

La Institución no actúa como parte dispuesta a los actos de corrupción, soborno o irregularidades financieras o en otros actos ilegales en cualquiera de sus actividades.

4 TÍTULO TERCERO. – EDUCACIÓN FINANCIERA

4.1 PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Conforme la normativa vigente, las instituciones financieras deben desarrollar “Programas de Educación Financiera” en beneficio del público en general, colaboradores y sus clientes, con el propósito de educar en temas financieros que conlleve a una mejor toma de decisiones en el ámbito comercial y personal.

4.2 FORMACIÓN DE PERSONAL

La responsabilidad como Institución es ofrecer a nuestros colaboradores/as capacitaciones sobre el buen manejo financiero y desarrollar habilidades para transmitir sus conocimientos y asesorar a sus clientes en la correcta administración de sus negocios.

5 TÍTULO CUARTO. – SANCIONES Y DENUNCIAS

5.1 INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

El Comité de Ética será el organismo institucional que se encargará de vigilar la aplicación y el cumplimiento del presente Código; en igual forma será quién determine las sanciones por incumplimiento de las normas de Ética y Conducta aquí establecidas.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, así como las contenidas en el MA-LA-LA-01 Manual para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD) por parte de los accionistas, miembros del Directorio, administradores y colaboradores/as serán sancionadas de conformidad con la ley del Ecuador y el Reglamento Interno de Trabajo de la Institución.

El Comité de Ética de la Institución resolverá una medida correctiva y disciplinaria, e incluso hasta el despido o destitución, cuando se compruebe la participación en actos de conducta o comportamiento inapropiados que no están permitidos dentro del presente Código o por la ley, por parte de un colaborador/a o directivo.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 25 de 26
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 30-03-2026	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 10-04-2026	TIPO PROCESO:	Apoyo	

5.2 DE LAS DENUNCIAS

La denuncia es el acto mediante el cual los colaboradores/as, directivos, o proveedores pueden dar a conocer en forma verbal o escrita respecto de cualquier acto, hecho, o evento que de fe del incumplimiento o la violación de las normas de conducta y ética establecidas en el presente Código.

La presunción de un delito por parte de un colaborador/a, directivo o proveedor, debe ser informado de inmediato al superior, Gerente de Gente & Cultura o Auditoría para que sea investigado por los organismos de control correspondientes.

En el caso de que el colaborador/a, directivo o proveedor fuere testigo presencial del cometimiento de un delito flagrante, tiene la obligación de denunciarlo de forma inmediata según corresponda al superior, Gerente de Gente & Cultura o Auditoría para que sea investigado por los organismos de control.

La o las denuncias por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código pueden ser denunciadas mediante dos canales:

- a. **Canal interno** a través de su jefe inmediato, quien canalizará al Gerente de Gente & Cultura y está a su vez con la confidencialidad del caso al Gerente General y de ser necesario será enviado a Auditoría. Una vez que se cuente con el informe respectivo, se presentará al Comité de Ética para su debido proceso y la toma de decisión como cuerpo colegiado. *Ver procedimiento PR-PC-PM-12 Gestionar quejas y/o denuncias de incumplimientos al Código de Ética*
- b. **Canal externo** a través de Vision Mundial Internacional, conforme a lo determinado en la Política de Integridad y Reporte de Riesgos, la misma que será aprobada por el Directorio.
Las denuncias deberán ser realizadas a través de la línea de ayuda de Integridad y Protección de Visión Mundial Internacional: 1800-225-528 o vía Skype al 877-897-5384 o www.worldvision.ethicspoint.com tendrán el carácter de anónimo, guardando absoluta reserva de la fuente hasta comprobar la veracidad de los hechos denunciados; el anonimato al que se refiere éste inciso aplica con exclusividad al conocimiento de los datos del denunciante por parte del denunciado, acusado.