

CÓDIGO CO-PC-PC-01	FECHA APROBACIÓN 26-03-2024	FECHA VIGENCIA 04-04-2024	VERSIÓN 1.6	PÁGINAS 24
BANCO VisionFund ECUADOR CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA ELABORADO POR: Lcda. Germania Rocha Gerente de Gente & Cultura 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 y del Directorio Referencia Acta: Comité de Ética N° 001 del 22 de marzo de 2024, Directorio N° 153 del 26 de marzo del 2024.				

NUESTRA MISIÓN

Fomentamos la inclusión financiera, el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias en los sectores vulnerables, mediante la prestación de productos y servicios financieros y no financieros, eficientes y oportunos, con un equipo de trabajo altamente comprometido, en base a nuestros valores 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. Para ello:
Seremos el banco especializado en microfinanzas, líder en Ecuador y referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
	Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	Versión: 1.6

CONTROL DEL DOCUMENTO

a) Memoria histórica

MEMORIA HISTÓRICA

Versión 1.5 Actualización

Elaborado por: Ana Espinosa, Germania Rocha

Fecha de actualización: 24-03-2022

Descripción del cambio:

- Se actualiza el numeral 3.6 Normas éticas para evitar el lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT) y los lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés en la ARLAFDT, conforme la Resolución SB 2020-0550 de la Superintendencia de Bancos

Revisado por: Comité de Ética

Nº Acta: 001 del 17-03-2022

Aprobado por: Directorio

Nº Acta: 124 del 24-03-2022

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

b) Confidencialidad

ACTIVO RESERVADO

c) Declaración de propiedad

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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 2 de 24
---	----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
	Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO: Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

ÍNDICE

1	GENERALIDADES	5
1.1	INTRODUCCIÓN.....	5
1.2	OBJETIVOS GENERALES	5
1.4	ALCANCE	6
1.5	USO Y ACTUALIZACIÓN	6
1.6	CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN	6
1.7	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	6
2	TÍTULO PRIMERO. - DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	7
2.1	DEFINICIÓN.....	7
2.2	RESPONSABILIDADES.....	7
2.3	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	7
2.3.1	Misión, Visión, Valores y Principios institucionales.....	7
2.3.2	Valores institucionales.....	8
2.4	Principios Institucionales	8
2.4.1	Respeto a la ley	8
2.4.2	Confidencialidad	8
2.4.3	Imparcialidad.....	8
2.4.4	Responsabilidad.....	8
2.5	Lineamientos Institucionales	9
2.5.1	Confiabilidad.....	9
2.5.2	Objetividad.....	9
2.5.3	Integridad	9
2.5.4	Honestidad	9
2.5.5	Responsabilidad.....	9
2.5.6	Lealtad	9
3	TÍTULO SEGUNDO. NORMAS DE ETICA Y CONDUCTA.....	10
3.1	LINEAMIENTOS ÉTICOS INSTITUCIONALES	10
3.1.1	Respeto a las preferencias de los grupos de interés:	10
3.1.2	Transparencia:	11
3.1.3	Seguridad de la Información:	11
3.1.4	Rendición de cuentas:.....	12
3.2	NORMAS ÉTICAS CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	12
3.3	NORMAS ÉTICAS CON LOS PROVEEDORES DE LA INSTITUCIÓN	12
3.4	NORMAS ÉTICAS EN LA PUBLICIDAD DE LA INSTITUCIÓN	13
3.5	NORMAS ÉTICAS CON LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO	13
3.6	NORMAS ÉTICAS PARA EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO (ARLAFDT).....	14
3.7	NORMAS DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN HACIA LA COMUNIDAD.....	17
3.8	NORMAS DE COMPORTAMIENTO SEXUAL.....	17
3.9	NORMAS DE CONFLICTO DE INTERESES	17
3.9.1	La divulgación de los conflictos reales o potenciales de interés	19
3.10	EL COMPORTAMIENTO Y PRESENTACIÓN EN LA INSTITUCIÓN.....	19

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

3.11	COMPORTAMIENTO EN LA COBRANZA	20
3.12	FORMAS DE COMPORTAMIENTO QUE SE CONSIDERAN ACEPTABLES	21
3.13	FORMAS DE COMPORTAMIENTO INACEPTABLES	22
3.14	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ÉTICA Y CONDUCTA	23
4	TÍTULO TERCERO. - EDUCACIÓN FINANCIERA.....	23
4.1	PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	23
4.2	FORMACIÓN DE PERSONAL.....	23
5	TÍTULO CUARTO. - SANCIONES Y DENUNCIAS	23
5.1	INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES.....	23
5.2	DE LAS DENUNCIAS	24

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	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 trabajadores/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 trabajadores, 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 en prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT)

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	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, trabajadores 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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 6 de 24
---	----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	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 trabajadores, 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, Valores y Principios institucionales

2.3.1.1 Misión

Fomentamos la inclusión financiera, el desarrollo micro empresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias en los sectores vulnerables, mediante la prestación de productos y servicios financieros y no financieros, eficientes y oportunos, con un equipo de trabajo altamente comprometido, en base a nuestros valores 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. Para ello

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

Seremos el banco especializado en micro finanzas, líder en Ecuador y referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

2.3.2 Valores institucionales

2.3.2.1 Integridad

Nos caracterizamos por ser transparentes 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 que apoyan al 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, trabajadores/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 trabajadores/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

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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 8 de 24
---	----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

2.5 Lineamientos Institucionales

2.5.1 Confiabilidad

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

2.5.2 Objetividad

Las acciones de los trabajadores 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 trabajadores 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, Gerencias, 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 reportes de los buros de crédito y sobre actividades vinculadas con el lavado de dinero y/o actividades ilícitas.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

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.
- 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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 10 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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 trabajadores/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 trabajadores/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, trabajadores/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 del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.
- Los directivos y/o trabajadores/as del Banco deberán asegurarse en reflejar transparencia en la relación con los clientes, impulsando exactitud y precisión en

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

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.
- Evitar negociaciones comerciales con proveedores que no proporcionen toda la información necesaria o que tengan dudosa reputación en el mercado.
- En las negociaciones deberá exigirse un trato equitativo y honesto por parte de los proveedores, buscando siempre los mejores intereses para la Institución.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 12 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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 trabajadores/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 trabajadores/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 a la Gerencia 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.

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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 13 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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 trabajadores/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 trabajador 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 EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO (ARLAFDT)

- a. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores 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 Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT).
- b. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, no antepondrán el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, a la consecución de eventuales metas comerciales.
- c. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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 Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.
- d. Es responsabilidad de todos y cada uno de los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores Permanentes y Ocasionales, se dé cumplimiento a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias. No es ético ni permitido a ningún Accionista, Director, Ejecutivo, Trabajador/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, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, garantizarán la reserva, confidencialidad, integridad

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 14 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

y mantenimiento de la información obtenida o generada como parte del cumplimiento del ARLAFDT y conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

- f. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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 información.
- g. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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 número, valor y características, se apartan del perfil transaccional del cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable.
- h. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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.
- i. Los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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.
- j. Los Directores, Ejecutivos, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, participarán activamente en todos los programas de capacitación para la prevención de lavado de activos que realice la institución, para lo cual asistirán a todas las reuniones que se programen en cualquier momento y lugar
- k. 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.
- l. Es obligación de los Accionistas, Directores, Ejecutivos, Trabajadores/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.
- m. Los Directores, Ejecutivos, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, para la correcta Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT) 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 ARLAFDT.
- n. Los Directores, Ejecutivos, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones para la correcta Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 15 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

implementará conforme la normativa vigente los elementos establecidos por los organismos de control correspondiente; los cuales se describirán dentro del Manual para la ARLAFDT y se considerarán de estricto cumplimiento.

- o. Los Directores, Ejecutivos, Trabajadores/as Permanentes y Ocasionales; en el desarrollo de sus funciones, establecerán a través de la ARLAFDT si una operación o transacción se considera como inusual conforme a las características establecidas dentro del manual para la ARLAFDT, 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.

LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES EN LA ARLAFDT

Se considerará conflicto de intereses relacionado con la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, Como el Terrorismo 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 trabajador/a sobre el cónyuge o compañero permanente, parientes dentro del cuarto 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 éste órgano designe a otra persona para que lleve a cabo estas tareas ad hoc.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 16 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

3.7 NORMAS DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN HACIA LA COMUNIDAD

- a. Los trabajadores/as, directivos y colaboradores no podrán realizar dentro de la Institución proselitismo político de cualquier tipo.
- b. El o los trabajadores/as que tengan conocimiento de que un funcionario u otro trabajador/a irrespeten los derechos y garantías constitucionales relativas a las 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 trabajador 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 trabajador 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 trabajador 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 trabajadores/as de la Institución están obligados a crear y mantener un ambiente que prevenga la explotación y el abuso sexual.
- Cuando un trabajador 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

- a. Los trabajadores, 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

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 17 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

intereses financieros o de otro tipo, sea directo o indirecto.

- b. Abstenerse o retirarse de cualquier transacción o relación que se presente, sobre cualquier asunto y que implique un conflicto de intereses (reales o potenciales).
- c. 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 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 trabajador 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 trabajador 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 trabajadores 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 trabajadores 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

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 18 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

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 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 trabajadores/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 solviente 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 un formulario adjunto de Declaración de Divulgación, 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 el mes de septiembre, 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:

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 19 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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.
- 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 trabajadores/as debe ser impecable, utilizando el uniforme institucional conforme a la política respectiva
- Todos los directivos y trabajadores/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 trabajadores, 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

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 20 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

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.

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 trabajadores/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.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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:

- 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 trabajadores/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 trabajador 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.

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 22 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

- 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.
- Entrega de información o documentación falsa al Departamento 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 trabajadores/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 Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), por parte de los accionistas, miembros del Directorio, administradores y

Dueño del Proceso: Gerente de Gente & Cultura	Página 23 de 24
---	-----------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		Código: CO-PC-PC-01
Fecha aprobación: 26-03-2024	PROCESO:	Gestión de Gente & Cultura	Versión: 1.6
Fecha vigencia: 04-04-2024	TIPO PROCESO:	Apoyo	

trabajadores/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 trabajador/a o directivo.

5.2 DE LAS DENUNCIAS

La denuncia es el acto mediante el cual los trabajadores/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 trabajador/a, directivo o proveedor, debe ser informado de inmediato al superior, Jefe de Gente & Cultura o Auditoría para que sea investigado por los organismos de control correspondientes.

En el caso de que el trabajador/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, Jefe 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 a la jefatura de Gente & Cultura y está a su vez con la confidencialidad del caso a la Gerencia 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 Vision 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.