

2019

*Código de Ética y Conducta*



Diciembre, 2019

## TABLA DE CONTENIDO

I. DESCRIPCIÓN.....	5
II. OBJETIVO.....	6
1. OBJETIVO PRINCIPAL.....	6
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
III. MARCO LEGAL APLICABLE.....	7
IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	7
V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	11
VI. ALCANCE.....	12
VII. OBLIGATORIEDAD DEL CÓDIGO .....	12
VIII. LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, INTEGRANTES DE LA ALTA GERENCIA EMPLEADOS Y PROFESIONALES EXTERNOS VINCULADOS.....	13
1. El Consejo de Administración.....	13
2. Integrantes de la Alta Gerencia y Empleados en general. ....	14
3. El Ambiente Laboral. ....	14
4. Respeto en las Relaciones. ....	15
5. Compensación Salarial. ....	15
IX. COMPORTAMIENTO A NIVEL GENERAL DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, ALTA GERENCIA Y EMPLEADOS.....	15
X. RELACIONES EXTERNAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y EMPLEADOS ..	20
1. Relaciones con los Clientes. ....	20
2. Criterios de Selección y Contratación de Proveedores.....	22
3. Relaciones con Suplidores o proveedores. ....	23
4. Relaciones con Otras Entidades Financieras. ....	23
5. Relaciones con las Autoridades. ....	24
6. Dávivas o Prestaciones Ilegales.....	24

XI.	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE.....	24
1.	Compromiso Institucional. ....	24
2.	Valores éticos y morales.....	25
3.	Armonía con el Medio Ambiente. ....	25
XII.	RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CONFLICTOS DE INTERESES .....	26
1.	Situación de conflictos de interés. ....	26
2.	Intereses Institucionales.....	26
3.	Relación como Clientes. ....	27
XIII.	PROHIBICIONES.....	27
1.	Relación como Proveedores. ....	27
2.	Prohibición de Sobornos, Extorsiones y Propuestas Deshonestas. ....	28
3.	Desarrollo de otras Actividades.....	28
XIV.	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS Y DE LA INTEGRIDAD OPERATIVA .....	28
1.	Integridad Institucional.....	29
XV.	DEL RESPETO A LAS LIBERTADES. DERECHOS Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES	30
1.	Participación Política y Religiosa.....	30
2.	Respeto a la Individualidad. ....	30
XVI.	COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES.....	30
1.	Seguridad de las Operaciones.....	31
2.	Seguridad Laboral.....	31
3.	Orden en las Instalaciones. ....	31
4.	Confidencialidad.....	31
5.	Responsabilidad de los Empleados en el Uso de la Información. ....	32
6.	Transparencia de la Información Financiera. ....	32
7.	Controles para la Veracidad de la Información. ....	32

8.	La responsabilidad social corporativa .....	32
9.	Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. ....	33
XVII.	RESPECTO A LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO .....	35
1.	Naturaleza del Código de Ética y Conducta.....	35
2.	Obligado Conocimiento del Código.....	35
3.	Conocimiento y Evaluación.....	35
4.	Interpretación del Código.....	35
5.	Lineamientos para el uso correcto de los recursos del Banco. ....	35
XVIII.	RESPECTO AL TRATO Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	36
1.	Diseño y distribución apropiada de los productos.....	36
2.	Prevención del sobreendeudamiento .....	37
3.	Transparencia.....	37
4.	Precios Responsables.....	37
5.	Trato Justo y Respetuoso de los Usuarios .....	38
6.	Privacidad de los datos del usuario .....	38
7.	Mecanismos para la resolución de quejas.....	38
8.	Probidad y responsabilidad profesional.....	38
9.	Conflicto de intereses. ....	38
XIX.	PROCEDIMIENTO DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO .....	39
	Tramitación de las denuncias .....	39
XX.	SANCIONES-MEDIDAS DISCIPLINARIAS. ....	40
XXI.	DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y REVISIÓN.....	43
XXII.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	43
XXIII.	ANEXO .....	45
1.	Declaración de Conocimiento y Aceptación .....	45

## I. DESCRIPCIÓN

Desde sus inicios, el **BONANZA BANCO DE AHORRO Y CREDITO, S. A.**, en lo adelante “**El Banco**”, ha construido su trayectoria institucional sobre la base de valores y principios éticos, buscando crear y fomentar, dentro y en el entorno de la entidad, una cultura de responsabilidad propia y diferenciada de los demás Bancos.

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

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**MISIÓN:** Consolidarnos como uno de los bancos más fuertes y eficientes del país.

**VISIÓN:** Consolidarnos como una institución líder en el sector, manteniendo un crecimiento integral, buena rentabilidad, altos niveles de eficiencia y confiabilidad para el beneficio de nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

#### VALORES:

- **Integridad Total:** apego al respeto, la responsabilidad y la honestidad como fundamento de nuestras relaciones con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general.
- **Solidez:** La solidez y el apego a los principios de organización que proyecta la estabilidad de la institución.
- **Servicio:** actitud y capacidad para anticipar y satisfacer, consistentemente las necesidades de nuestros clientes, como fundamento de una relación perdurable.
- **Innovación y eficiencia:** Capacidad para diseñar soluciones prácticas y efectivas que fomenten nuestro aprendizaje y fortalezca nuestra competitividad.
- **Creación de valor:** Capacidad para transformar recursos y conocimientos en elementos de valor real para nuestros accionistas, clientes y colaboradores.

## II. OBJETIVO

### 1. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal de este Código de Ética y Conducta (en lo adelante podrá ser denominado el Código) es fomentar y desarrollar una cultura institucional orientada permanentemente por principios éticos, mediante el establecimiento de estándares de conducta que promuevan la integridad a través de El Banco, tanto a lo interno como a lo externo del mismo y cumplir con la circular (SIB: NO.004/17).

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer los principios y los estándares de conducta que promuevan la integridad y valores éticos a través de la entidad, los cuales regirán el quehacer diario del Consejo de Administración, de la Alta Gerencia y de los empleados de esta entidad, proyectando estos valores a los clientes, proveedores de servicios subcontratados y a todos los que, de una u otra manera, se relacionan con la misma en el ejercicio de sus cargos y funciones.
- b) Fomentar la educación ética de los Miembros del Consejo de Administración, de los integrantes de la Alta Gerencia y de los empleados de El Banco, con el fin de prevenir conductas disfuncionales que pudieran propiciar la realización de actos fraudulentos o inconvenientes para sus intereses y objetivos.
- c) Promover un ambiente que facilite la comunicación de preocupaciones legítimas sobre prácticas inusuales o ilegales, violaciones a este Código de Ética y Conducta y/o a regulaciones prudenciales, asunción de riesgos indebidos o en exceso de los límites, prácticas de negocios insostenibles, abusos de servicios o productos financieros en perjuicio de los clientes de El Banco y debilidades del gobierno corporativo que afecten los controles internos de la entidad, poniendo a disposición del personal mecanismos claros para que las comuniquen a los niveles de Gerencia y Consejo apropiados.
- d) Asegurar el respeto a la diversidad entre sus empleados, prohibiendo que se hagan distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, en las interacciones diarias, ni en los procesos de reclutamiento y selección del personal, como tampoco en el desarrollo y crecimiento interno del personal.

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	Página 7 de 45

### III. MARCO LEGAL APLICABLE

Todas las disposiciones establecidas en el presente documento se han elaborado considerando aspectos legales acorde a las normativas siguientes:

- a) **Ley Monetaria y Financiera No. 183-02** de fecha 21 de noviembre de 2002, en especial los Artículos 30, 52, 53 y 55.
- b) **Reglamento Gobierno Corporativo publicado en fecha 2 de julio del 2015.**
- a) **Instructivo de Control interno para las EIF**, aprobado y publicado mediante la circular 008/14 del 27 de noviembre del 2014, el cual establece los lineamientos mínimos para promover en las EIF un sistema de control interno efectivo y eficaz.
- b) **Ley 155-17 Contra Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de fecha junio el 2017 y su correspondiente Reglamento de aplicación (Decreto 408-17).**
- c) **Segunda versión del Instructivo de Idoneidad y Evaluación de los Accionistas, Consejo de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General. Circular SIB No. 010/17.**
- d) **Instructivo Sobre Prevención Del Lavado De Activos, Financiamiento Del Terrorismo Y De La Proliferación De Armas De Destrucción Masiva**, aprobado mediante la Circular SIB: 003/18 de fecha 15 de enero de 2018 Versión: 1era. Fecha: 16/01/2018.
- e) **Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información**, publicado mediante la Segunda Resolución de fecha 01 de noviembre del 2018.
- a) **Reglamentos, resoluciones, circulares y cartas circulares que sean emitidas por el regulador.**

### IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los fines de aplicación del presente documento, los términos y las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados siguientes, sin ser limitativas:

- **Actitud:** Estado de la mente reflejado en el comportamiento, los sentimientos o las opiniones respecto a las cosas, circunstancias y otros acontecimientos. Predisposición física o mental del empleado para llevar a cabo o no un trabajo.

- **Alta Gerencia:** La integran los principales ejecutivos u órganos de gestión, responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones generales de la entidad de intermediación financiera, que han sido previamente aprobadas por el Consejo.

La Alta Gerencia en BBAC está conformada por:

- ❖ Presidente de BBAC;
- ❖ Vicepresidente Ejecutivo;
- ❖ Gerente General; y
- ❖ Sub-Gerente General.

- **Ambiente Ético:** Ambiente que prevalece en El Banco y que se relaciona con los grupos de estándares de conducta socialmente aceptados entre sus colaboradores.
- **Castigo o Sanción:** Estrategia que utiliza el superior inmediato para hacer reflexionar al colaborador acerca de una situación o conducta particular. El castigo no debe generar angustias ni exceso de trabajo en éste. Por el contrario, debe ser utilizado para generar conductas asertivas y positivas posteriores.
- **Cliente:** En singular o plural, cualquier persona física o moral que utilice los servicios que presta El Banco o realice Operaciones con ellas.
- **Código de Ética:** Es el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión o negocio que se ejerce.
- **Código de Trabajo:** Reglamento que regula las relaciones laborales, de carácter individual y colectivo, establecidas entre trabajadores y empleadores o sus organizaciones profesionales, así como los derechos y obligaciones emergentes de las mismas, con motivo de la prestación de un trabajo subordinado.
- **Colaborador:** Se refiere a todas las personas que laboran en la entidad.
- **Comité:** Órgano colegiado, provisional o permanente, de apoyo al Consejo o interno de la Alta Gerencia, según corresponda, encargado de desarrollar las funciones específicas establecidas por las normas estatutarias o políticas internas de la entidad de intermediación financiera.
- **Consejo:** Órgano máximo de dirección que tiene todas las facultades de administración y representación de la entidad de intermediación financiera, responsable de velar por el buen desempeño de la Alta Gerencia en la gestión, no pudiendo delegar su



responsabilidad. Se refiere al Consejo de Directores, Consejo de Administración o Junta de Directores, según corresponda.

- **Compromiso:** Competencia que se adquiere, tanto en la formación académica (tiene su origen en la vocación) como en el desempeño de las actividades propias de la misma. Compromiso que se ratifica con el óptimo desempeño de sus funciones.
- **Comunicar:** Transmitir informaciones o instrucciones a los distintos miembros y niveles de la organización.
- **Conducta:** Es la manera de proceder o conducirse un individuo u organismo.
- **Deberes:** Son las obligaciones a las que se compromete el colaborador una vez que inicia su relación de trabajo con la entidad
- **Derechos:** Son los privilegios de los que disfrutará el colaborador y que la entidad le reconocerá en virtud de su condición humana y del contrato de trabajo establecido.
- **Diligencia:** El cuidado o esmero con que el personal ejerce su actividad por responsabilidad y tomando en cuenta a quien va dirigida.
- **Disciplina:** Tiene que ver con el cumplimiento de sus actividades profesionales y con la meticulosidad y rigurosidad en su aplicación. Se asocia a la observancia de las Leyes y Reglamentos.
- **Ética:** Es la realidad y el saber que se relaciona con el comportamiento responsable donde entra en juego el concepto del bien o del mal del hombre. Es una ciencia práctica, porque no se detiene en la contemplación de la verdad, sino que se aplica ese saber a las acciones humanas.
- **Evaluación:** La evaluación forma parte del proceso de trabajo diario del empleado. Es continua, integral y cooperativa. Registra el rendimiento del personal, tomando en cuenta los rasgos de su personalidad.
- **Honestidad:** La honestidad se demuestra con el cumplimiento del trabajo en cualquiera de sus fases. Es un valor que se demuestra con la práctica diaria.

- **Horario de Trabajo:** El personal debe cumplir con el horario de trabajo asignado, independientemente de su carga horaria: Tiempo completo, medio tiempo o por horas.
- **Idoneidad:** Reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función o puesto.
- **Planificación:** Actividad que se ejecuta al largo de todo el año, con énfasis a principios de año, a objeto de establecer el cronograma de actividades, por áreas o departamentos. La planificación obedece a los lineamientos que emanan de las autoridades de la Empresa y debe entregarse de acuerdo a unos lapsos preestablecidos.
- **Política:** La política es un modo de actividad que intenta resolver conflictos y promueve ajustes. Así como promueve el orden, es también fuente de conflicto al presentarse “conflicto de intereses entre las partes”. Entre quienes conforman una misma organización política, así como los que pertenecen a otra y difieren entre sí en sus concepciones, misión y visión.
- **Productividad:** La productividad se puede medir o asociar en acciones concretas en el área de trabajo individual o colectivo. La productividad se asocia con salarios apropiados, el cumplimiento de sus tareas, y la dotación adecuada para el logro de sus objetivos previamente planificados.
- **Puntualidad:** Es una condición inherente a la función que le es asignada al personal. Es un deber cumplir con el horario de trabajo, esto con el fin lograr los objetivos generales y específicos que diariamente deben cumplir de acuerdo a la planificación, tanto mensual, semanal y diaria.
- **Reglamento Código de Trabajo:** Es el documento que regula las relaciones entre el personal de El Banco y los directivos, en él se plasman las políticas de inducción, contratación, ascensos, capacitación, sueldos, honorarios, horarios de trabajo, etc.
- **Reglas de Conducta:** Son una de las mejores herramientas para la autorregulación de las empresas, proveen una guía clara del hacer y no hacer para los funcionarios y empleados de El Banco. Además, ofrecen al superior o supervisor una fuente de análisis de la conducta de los empleados con respecto a la comprensión de sus responsabilidades.

- **Responsabilidad:** Obligación o compromiso que tiene todo miembro de una organización de cumplir con las disposiciones establecidas, destinadas al logro de una actividad y/o proceso.
- **Rutina:** Representa las costumbres o hábitos adquiridos para la realización de determinados trabajos. Estos trabajos se realizan generalmente más por la práctica que por métodos científicos.
- **Secreto Profesional:** Es aquel que genera la información que se obtiene del diario quehacer profesional, tanto de los compañeros, jefes y superiores de la empresa como organización. En fin, toda aquella información que genera la actividad profesional en sus distintas acepciones, la cual obliga al resguardo de la misma, para proteger los intereses tanto de personas como de las instituciones involucradas.
- **Socio:** En singular o plural, es aquella persona que participe en el capital social de la Entidad.
- **Supervisión:** Nivel específico de dirección de una estructura organizacional. Guía y dirección proporcionada a una o más personas para realizar un trabajo determinado.
- **Tarea:** Acción única y completa realizada por una persona en un tiempo determinado. La tarea tiene una acción de inicio y otra de fin, perfectamente caracterizables.

## V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

A continuación, el listado de los documentos utilizados como referencia interna en este documento, sin ser limitativo:

1. Reglamento Interno del Consejo de Administración.
2. Manual de Administración de Recursos Humanos.
3. Manual de Políticas y Procedimientos Idoneidad.
4. Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
5. Manual de Control Interno.

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	Página 12 de 45

6. Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

## **VI. ALCANCE**

A lo interno de El Banco, el Código constituirá la guía fundamental en el que hacer de los miembros del Consejo de Administración, de los integrantes de la Alta Gerencia y de los empleados de la entidad, quienes deben desarrollar sus tareas y funciones con la máxima transparencia y honestidad, procurando mejorar de forma permanente la calidad de la gestión, el clima laboral, la cohesión e integración de los equipos de trabajo y la atención a los usuarios de los servicios El Banco, todo en aras de generar valor para la entidad. A lo externo, las normas de este Código deberán ser reconocidas y respetadas por los clientes, aliados estratégicos, proveedores subcontratados y demás partes interesadas.

## **VII. OBLIGATORIEDAD DEL CÓDIGO**

Todos los principios contenidos en este Código serán de carácter obligatorio para los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia y los empleados de El Banco. Este documento se incorporará de forma vinculante a sus respectivas actuaciones y relaciones, de conformidad con los cargos y funciones que se desempeñen.

Consecuentemente, serán obligaciones primordiales de los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia y empleados en general del Banco:

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

 <b>Bonanza Banco</b> <small>DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	Página 13 de 45

## **VIII. LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, INTEGRANTES DE LA ALTA GERENCIA EMPLEADOS Y PROFESIONALES EXTERNOS VINCULADOS**

### **1. El Consejo de Administración.**

La aceptación de su designación con lleva de pleno derecho, para cada Miembro del Consejo de Administración, su plena identificación con la Misión, Visión y Valores Institucionales, así como su compromiso de acatar y respetar las leyes y demás normativa vigente y las disposiciones de los Estatutos Sociales de El Banco, los principios éticos y estándares de conducta contenidos en este Código con todas las disposiciones del mismo, en especial en el cumplimiento de los siguientes deberes, en adición a los contemplados en el Reglamento Interno del Consejo de Administración y los Estatutos de El Banco:

- a. **Deber frente a Situaciones de conflictos de intereses.** Es deber del miembro del Consejo comunicar cualquier situación que genere conflicto de intereses. El tratamiento a estos casos que involucren a un miembro del Consejo de Administración será el establecido en el Reglamento Interno del Consejo De Administración de El Banco. ENTENDIÉNDOSE que el miembro de que se trate no participará en el debate ni en la votación sobre las acciones a tomar, de lo cual quedará constancia en acta.
  
- b. **Deber acerca de la Confidencialidad sobre la información.** Los Miembros del Consejo, aun después de cesar en sus funciones, deberán guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, estando obligados a guardar reserva de las informaciones, datos, informes o antecedentes que conozcan como consecuencia del ejercicio del cargo, sin que las mismas puedan ser comunicadas a terceros o ser objeto de divulgación cuando pudiera tener consecuencias perjudiciales para el interés social. En caso de que un Miembro del Consejo sea persona jurídica, el deber de secreto recaerá sobre el representante de ésta, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación que tenga de informar a dicha persona jurídica.
  
- c. **Deber de Explotación de oportunidades de negocios.** Los Miembros del Consejo al igual que el personal que tiene contacto directo con los clientes, deben estar atentos a la evolución y comportamiento del mercado para poder identificar oportunidades de negocios que sean rentables para el Banco y representen un crecimiento para este.

- d. **Deber acerca del Uso de activos pertenecientes a El Banco.** Los miembros del Consejo habrán de proteger y cuidar las propiedades y recursos de El Banco puestos a su disposición, evitando hacer uso indebido de los mismos.
- e. **Prohibición de laborar en empresas competidoras.** Los miembros del Consejo al igual que el personal en general, no podrán participar, por cuenta propia o de terceros, en actividades comerciales que impliquen una competencia con El Banco, salvo autorización expresa de los socios.
- f. **Obligación de revelar situaciones personales o profesionales relevantes para su actuación frente a El Banco.** Los Miembros del Consejo deberán comunicar al Consejo cuanto antes, aquellas circunstancias que les afecten y que puedan perjudicar al crédito y reputación del Banco y, en particular, las causas penales en las que aparezcan como imputados.

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

## **2. Integrantes de la Alta Gerencia y Empleados en general.**

La selección, contratación, permanencia y promoción de los Recursos Humanos requerirán no solamente la valoración de la experiencia profesional, capacidad y competencias individuales de los integrantes de la Alta Gerencia y demás empleados del Banco, sino también su compromiso en aceptar, respetar y cultivar la Misión, Visión y Valores de El Banco, por medio del trabajo en equipo, promoviendo la competitividad, mejoramiento continuo, innovación y creatividad, así como el apego a los principios éticos y estándares de conducta contenidos en este Código.

## **3. El Ambiente Laboral.**

El Banco considera la capacidad profesional de sus Recursos Humanos como su principal ventaja competitiva. Por tal razón, se compromete a cumplir la normativa laboral y reconoce la necesidad de que sus empleados puedan laborar en un ambiente seguro, saludable y productivo, que les permita desarrollar todo

su potencial personal y profesional para el cumplimiento de la Misión y Visión de la entidad.

#### **4. Respeto en las Relaciones.**

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

#### **5. Compensación Salarial.**

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

### **IX. COMPORTAMIENTO A NIVEL GENERAL DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, ALTA GERENCIA Y EMPLEADOS.**

En sus relaciones con El Banco, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia y empleados de la entidad deben:

- 1) Tener un comportamiento incorruptible, demostrando con sus acciones que son confiables e irreprochables y que permanecen siempre fieles a los principios y valores de la entidad, dentro y fuera de la misma.
- 2) Velar por los intereses de la entidad y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrecen al público.
- 3) Conocer y cumplir en todo momento lo dispuesto en las normas, políticas y procedimientos documentados de la institución, manteniendo la coherencia y la estandarización de sus conductas, tareas y acciones.
- 4) Abstenerse de desempeñar cualquier actividad o intervenir en cualquier negocio que implique conflicto con los objetivos de El Banco o entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones.

- 5) Abstenerse de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones.
- 6) Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de El Banco.
- 7) Cumplir con sus obligaciones de confidencialidad respecto a todos los secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por sus funciones.
- 8) Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, de clientes, prestadores de servicios o proveedores, con la intención de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los del Banco.
- 9) Abstenerse de hacer uso de los bienes de la entidad, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por el Banco.

Además, en sus relaciones con el Banco, los integrantes de la Alta Gerencia, los Oficiales, gerentes, encargados y los empleados en general de El Banco deben:

- 1) Identificarse con los propósitos e intereses de la institución, debiendo trabajar con responsabilidad y esmero por la consecución de los objetivos de El Banco.
- 2) Cumplir con sus obligaciones, dando lo mejor de cada uno y obteniendo los mejores resultados.
- 3) Aprovechar al máximo los planes de desarrollo profesional ofrecidos por la institución, demostrando interés por su crecimiento personal y profesional y así garantizar la excelencia en el servicio.
- 4) Contribuir con el mejoramiento de los procesos y procedimientos relacionados a su área.
- 5) Velar por el cuidado y la integridad física de los bienes de la institución, procurando el uso eficiente de los activos, materiales e informaciones, cuidando con esmero los mobiliarios y equipos de trabajo, manteniendo en orden su lugar de trabajo.
- 6) Abstenerse de portar armas de fuego durante la jornada de trabajo, excepto aquellos que por sus funciones estén autorizados.
- 7) Velar por la buena imagen de la institución.
- 8) Prestar ayuda o los servicios necesarios, en caso de desastres o siniestro, donde esté en peligro la seguridad de las personas o bienes de la institución, sin que ello tenga derecho o remuneración adicional.



- 9) Asistir a sus puestos de trabajo debidamente uniformados o vestidos apropiadamente. Aquellas personas que por su labor no estén en la obligación de usar uniformes, deberán cumplir los lineamientos generales establecidos en la política interna de vestimenta.
- 10) Acudir a su lugar de trabajo portando el carné de identificación y usarlo en lugar visible durante la jornada de trabajo, así como asegurar y cuidar el mismo.
- 11) Cumplir con sus obligaciones de confidencialidad, por lo que deben:
- a. Mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad de la información de los bienes de clientes y miembros de la institución;
  - b. Utilizar los sistemas de información y correos electrónicos únicamente para las labores relacionadas con la institución, respetando los controles de seguridad establecidos y evitando compartir información interna clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, suplidores u otras instituciones financieras comerciales sin previa autorización;
  - c. Utilizar el correo electrónico institucional únicamente para tareas de El Banco;
  - d. No utilizar el correo electrónico institucional, bajo ningún concepto, para ver, distribuir o publicar material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, amenazante, violento o discriminatorio;
  - e. Los empleados responsables de la custodia y administración de la información personal de los demás empleados deben garantizar su confidencialidad y no permitir el acceso a la misma a personas no autorizadas;
  - f. Los empleados son responsables de la confidencialidad de los códigos de acceso asignados a su usuario, así como del cambio de los códigos de acceso creados de manera provisional por un administrador u Oficial de Seguridad, con el objetivo de ser cambiados por el usuario regularmente;
  - g. Notificar cualquier irregularidad o sospecha de anomalías como corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la institución;
  - h. Ser discretos y guardar rigurosamente los secretos financieros, técnicos, comerciales y operacionales que les son confiados y que conozcan por su labor;
  - i. Las informaciones confidenciales, obtenidas o conocidas en virtud de las funciones desempeñadas, no pueden ser reveladas a ningún compañero de la institución a menos que le competa por sus atribuciones;
  - j. Velar por mantener la objetividad en sus labores, evitando la obtención de beneficios o favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de

compromiso u obligación personal basándose en las atribuciones de sus funciones;

- k. Cumplir con el horario de trabajo establecido por la institución;
- l. Utilizar su tiempo y esfuerzo en la realización de sus labores dentro de la institución, evitando la ejecución de actividades que entren en conflicto con el horario de trabajo, permaneciendo en sus puestos de trabajo y evitando conversaciones ajenas a su tarea. La comunicación con los demás debe ser en tono apropiado, respetando la armonía y el silencio;
- m. No realizar, dentro de las horas laborables, actividades de venta (personales) de productos de cualquier índole dentro de la institución;
- n. Utilizar las herramientas y los recursos de la empresa solamente en la realización de tareas relacionadas con la institución misma, no pueden ser usados para realizar actividades personales;
- o. Abstenerse de intervenir o influir en la aprobación de facilidades y otras operaciones en las que el empleado o familiares, amigo, y personas vinculadas tengan intereses personales;
- p. Cuando se encuentren identificados como empleados o colaboradores de El Banco mediante el uso de uniforme, carné y/o pin de empleado, deberán evitar asistir a lugares que pudieran afectar la imagen de la entidad y su personal;
- q. Solicitar autorización previa, por escrito, antes de prestar su imagen o voz para participar en medios de comunicación, rifas y sorteos, entrevistas, anuncios o actividades comerciales, no importando que sea a título gratuito o remunerado. La autorización debe ser solicitada a la Gerencia, a través del encargado de Gestión Humana.

**Nota:**

En sus relaciones entre sí, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los Oficiales y los empleados del Banco deberán:

- 1) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los Miembros del Consejo de Administración y de los empleados de El Banco.
- 2) Colaborar entre ellos para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizar las mismas y en ningún caso proporcionar información falsa o engañosa.
- 3) Abstenerse de realizar entre ellos cualquier tipo de hostigamiento o acto de acoso sexual, tales como bromas, gestos o conductas hostigadoras, racistas o sexistas o

correos electrónicos con contenido inapropiado, contrarios a los principios y valores institucionales consagrados en este Código.

- 4) Respetarse física y moralmente entre ellos.
- 5) Mantener el respeto ante la diversidad, no haciendo distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, entre otros, en el ejercicio de sus funciones y en la realización de los procesos de administración del desempeño, capacitación y desarrollo.
- 6) La comunicación y las relaciones entre ellos deben estar regidas por la objetividad, transparencia, confianza e integridad.

Adicionalmente, en las relaciones entre los integrantes de la Alta Gerencia, gerentes, encargados, Oficiales y empleados, éstos deben:

- 1) Colaborar entre ellos, cumpliendo con sus propios compromisos y aportando ideas creativas e innovadoras para el mejoramiento de los procesos, las relaciones entre áreas, funciones y tareas comunes.
- 2) Propiciar un ambiente de trabajo de armonía e integración, evitando los conflictos y la proliferación de presunciones equivocadas, falsos testimonios e informaciones infundadas del personal o de la institución misma.
- 3) Propiciar y velar que ningún miembro del equipo fracase por realizar una acción que se conozca que no es correcta.
- 4) Actuar con respeto entre ellos, mostrando una actitud participativa y de integración hacia los demás.
- 5) Los Gerentes o encargados de áreas deben escuchar las ideas de los miembros de su equipo, buscar el consenso en las decisiones si es necesario, fomentar la participación y la integración, así como el desarrollo de la innovación y la creatividad.
- 6) Los empleados deben cumplir con sus compromisos y aportar ideas innovadoras para el mejoramiento continuo de sus procesos y tareas, así como en la toma de decisiones del equipo.
- 7) Los Gerentes o subgerente de áreas deben estar disponibles y dispuestos para asesorar a los miembros de su equipo con asuntos relacionados a la institución, realizar reuniones de retroalimentación, de manera individual y grupal, para evaluar el desempeño y compartir lecciones aprendidas, transmitir ideas, experiencias y conocimientos para la consecución de sus objetivos.
- 8) Los empleados deben mostrar una actitud positiva ante la retroalimentación, conociendo sus áreas de fortaleza y aceptando sus oportunidades de mejora, deben aportar sus propias opiniones con relación a su desempeño y del equipo, con un

enfoque positivo que busque el mejoramiento de su desempeño individual y del grupo para alcanzar las metas trazadas.

- 9) Los gerentes, subgerente, encargados y oficiales deben promover el desarrollo y la capacitación de los miembros de su equipo, buscando que éstos cumplan con el perfil de la posición (competencias técnicas y conductuales) y desarrollando aquellas competencias que ayuden al empleado a crecer y escalar dentro de la institución.
- 10) Los oficiales, gerentes y subgerente deben velar por la buena reputación de los miembros de su equipo y en ningún caso pueden permitir la proliferación de presunciones equivocadas, falsos testimonios, informaciones infundadas o cualquier otra situación que afecte negativamente la moral de alguno de ellos.
- 11) Los empleados tienen derecho de exigir guías de dirección adecuadas que les proporcionen claridad y retos, así como las herramientas necesarias para la obtención de resultados.
- 12) Enmarcar las relaciones jerárquicas, sean individuales o de equipo, en resultados objetivos y la mejor forma de obtenerlos en cada momento, siempre mirando hacia el mercado y el cliente, sea interno o externo.
- 13) Está prohibida la realización de préstamos entre empleados.
- 14) Está prohibido mostrar expresa o implícitamente que la no aceptación de proposiciones o conductas sexuales puedan tener como consecuencia la pérdida de empleo, ascenso, promociones, aumentos de salarios u obligar.
- 15) Al empleado a condiciones de trabajo distintas a las pactadas utilizando este hecho como pretexto.
- 16) Queda prohibido solicitar contactos de índole sexual, ni adoptar conductas de tal naturaleza, ya sea en forma visual, verbal o física, ni exhibir objetos o imágenes de contenido sexual, hacer bromas ofensivas, utilizar un lenguaje con matices sexuales, ni enviar mensajes de correo electrónico con carácter insinuante.

## **X. RELACIONES EXTERNAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y EMPLEADOS**

### **1. Relaciones con los Clientes.**

Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los oficiales, gerentes y los empleados de El Banco deben asumir, en su relación con los clientes, el compromiso de:

- a) Actuar en cada momento apegado a los más altos principios éticos, por lo que deberá ser rechazada cualquier insinuación o propuesta de clientes que se aleje

de lo establecido en este Código de Ética y Conducta, en las leyes y demás normativas vigentes.

- b) Guardar el secreto bancario exigido por la ley y, en consecuencia, todos los miembros de la institución tienen la obligación legal de mantener la confidencialidad respecto a las captaciones y demás operaciones que realicen con clientes, no pudiendo revelar la identidad de la persona ni los datos relativos a los productos y servicios brindados. Sólo podrán proporcionarse antecedentes personalizados sobre dichas operaciones a su titular o a la persona que éste autorice expresamente por cualquiera de los medios admitidos legalmente.
- c) Ejercer una vigilancia permanente a fin de evitar que personas deshonestas utilicen a la entidad para la legitimación de capitales u otros actos ilícitos que atenten contra los principios éticos, la transparencia y la legalidad.
- d) Abstenerse de difundir información falsa o engañosa.
- e) Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes en el que exista o puede existir conflicto de intereses, afectando el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- f) Suministrar siempre información correcta y transparente en todas las ofertas de bienes y servicios, promociones, concursos y negociaciones, sobre la disponibilidad, calidad y cumplimiento de los compromisos que se asumen y que suministre el Banco a los clientes y usuarios de productos financieros.

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

- g) Ofrecer a los clientes los productos o servicios financieros de la institución con excelencia y ajustándose a la verdad sobre las características de estos.
- h) Brindar a los clientes un trato justo y respetuoso, atendéndolos con amabilidad y empatía, sin hacer diferenciación o actuando de manera discriminatoria en base a criterios de raza, religión, edad, preferencias sexuales, estatus económico, entre otros.
- i) Cumplir con todas las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos de atención al cliente establecidos en la institución, manteniendo la coherencia y la estandarización de las conductas, tareas y acciones.
- j) Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones de los clientes a los empleados de la propia entidad, cuando de acuerdo con los Manuales Internos dichas personas no deban tener acceso a esa información.
- k) Ofrecer a cada cliente los servicios que más se adecuen a sus características y necesidades.

- l) Mantenerse al tanto de las modificaciones efectuadas a los manuales internos elaborados para la entidad, a fin de poder atender con eficiencia los requerimientos de los clientes.
- m) Los empleados de servicio deben mantener informados a sus clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses; pero el intercambio de información con los clientes se circunscribirá a aquellas informaciones claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos de El Banco y en los acuerdos pactados con los clientes. En ningún caso se permitirá compartir información interna clasificada o privilegiada a los clientes sin previa autorización de la gerencia.
- n) Ningún empleado realizará ni permitirá la realización de operaciones financieras que involucren los ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar.
- o) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la mayor brevedad posible, cualquier situación provocada por El Banco, que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, o que represente un conflicto entre éstos y la entidad.
- p) Todo empleado que tenga o adquiera, por herencia u otra causa, un interés substancial en negocios con un cliente debe informarlo.

## **2. Criterios de Selección y Contratación de Proveedores.**

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

- a) Obtener, siempre que sea posible, la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios.
- b) Asegurar que las adquisiciones de bienes y servicios se producen conciliando la búsqueda de las condiciones más ventajosas para la entidad.
- c) Garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión, eludiendo situaciones de conflicto de intereses.

- d) La elección y contratación de proveedores debe fundamentarse en criterios técnicos (calidad intrínseca del producto y/o servicio, tiempo de entrega, servicio post venta, precio, solvencia, etc.), profesionales y éticos, según las necesidades de la institución. Evitar hacer negocios con suplidores de reputación dudosa.

### **3. Relaciones con Suplidores o proveedores.**

En las relaciones con los suplidores no existirá favoritismo. Las compras y contrataciones de servicios serán otorgadas sobre la base de las políticas establecidas y siempre salvaguardando los mejores intereses de la entidad.

La Alta gerencia evitará participar en la contratación de algún suplidor que sea familiar o relacionado suyo, en órdenes que se le hagan por bienes o servicios o en evaluar el cumplimiento del contrato. El Vp Ejecutivo o Gerentes o Subgerente deberá establecer, mediante comunicación escrita a Gestión Humana, si existe algún miembro de su Familia Inmediata que sea suplidor de la organización, aunque éste no haya sido contratado por la entidad.

En caso de que un empleado o gerentes o subgerente o encargado reciba una invitación de parte de un suplidor que incluya gastos de viaje y hospedaje para participar en cursos y seminarios, deberá solicitar autorización por escrito al Vicepresidente Ejecutivo, quien a su vez deberá comunicarlo a Gestión Humana, en un periodo no mayor de 10 días con antelación a la actividad. En caso de que se observe algún conflicto de interés, Gestión Humana notificará a la máxima autoridad del área a la que pertenece el empleado y de ser necesario lo escalarán a la Presidencia. Todos los casos sometidos deberán ser presentados al Comité que corresponda. La aceptación y uso de las invitaciones indicadas en el literal anterior deberá ser por parte del empleado que por la naturaleza de sus funciones dará uso a los conocimientos y experiencias que se deriven de las mismas, y deberá estar limitado a no más de una invitación por año, entendiéndose que los empleados en general que pertenecen a la unidad de Compras no podrán participar en este tipo de actividades.

### **4. Relaciones con Otras Entidades Financieras.**

En sus relaciones con las demás entidades de intermediación financiera, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes, encargados, oficiales y los empleados de El Banco deben asumir el compromiso de:

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

## **5. Relaciones con las Autoridades.**

El Banco, como parte integrante del Sistema Financiero Nacional, mantiene una permanente interacción con autoridades gubernamentales de supervisión y regulación.

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

## **6. Dádivas o Prestaciones Ilegales.**

Se prohíbe expresamente a los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes y oficiales y empleados de El Banco prometer el pago de comisiones, prestar u obsequiar, sea en forma directa o indirecta, recursos o fondos de la entidad a funcionarios públicos, si éstos persiguen objetivos ilegales, fraudulentos o corruptos, o si cabe la posibilidad de que estos recursos puedan ser utilizados de manera ilegal.

# **XI. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE**

## **1. Compromiso Institucional.**

Se asume el compromiso, como responsabilidad social institucional, de promover y contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades en las cuales la



entidad presta sus servicios financieros, sin que esto constituya una relación de dependencia o subordinación y siempre y cuando no se vea amenazada la estabilidad financiera de la entidad. Por lo tanto, se buscará cuidar y proteger el medio ambiente, promover la cultura nacional y otras iniciativas similares, como instrumentos de desarrollo de la calidad de vida de los dominicanos.

## **2. Valores éticos y morales.**

Nuestros valores éticos y morales son claves expresados en nuestra cultura organizacional son fundamentales para hacer de ésta una entidad no solo productiva sino comprometida con la comunidad los valores éticos, morales íntegras es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios.

Los valores éticos son nuestra guía de comportamiento que regulan la conducta de un individuo en primer lugar la ética es la rama de la filosofía que estudia lo que es moral.

Los valores éticos más relevantes son: justicia, libertad, responsabilidad, integridad, respeto, lealtad, honestidad, equidad, entre otros. Los valores éticos se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con experiencia en el entorno familiar, social, escolar, entre otros.

Cuando el individuo se encuentra frente a un juicio ético es importante comprender el problema ético en que se encuentra, buscar la mejor solución que no perjudique a otros individuos y reflexionar porque fue la mejor solución ante esa situación.

## **3. Armonía con el Medio Ambiente.**

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

## **XII. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CONFLICTOS DE INTERESES**

### **1. Situación de conflictos de interés.**

Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de áreas, oficiales y empleados de El Banco deben asumir el compromiso de evitar situaciones personales o actos que generen un conflicto de intereses y/o comprometan o perjudiquen los intereses de la entidad, para lo cual se abstendrán a los siguientes criterios de conducta:

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

### **2. Intereses Institucionales.**

Los intereses de El Banco, definidos en función de su Misión, Visión y Valores, deben prevalecer sobre cualquier interés personal, de grupo o que favorezca indebidamente a terceros. Por ello se espera de todos los Miembros del Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, gerentes de áreas, oficiales y empleados de El Banco una actuación leal y comprometida y que eviten en todo momento:

- a) Participar en negocios o actividades que compitan con las actividades y negocios de la entidad.

- b) Favorecerse o favorecer a terceros, a partir de su posición o cargo dentro de la entidad, para obtener cualquier tipo de beneficio o tratamiento de privilegio.
- c) Recibir remuneraciones, regalos costosos, comisiones u honorarios de competidores, clientes, proveedores, aliados estratégicos u otros colaboradores.

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

- d) Realizar y garantizar una adecuada segregación de funciones, actividades y responsabilidades entre el personal de El Banco, lo cual contribuirá a mitigar el riesgo de que la Gerencia haga caso omiso de las políticas y procedimientos de control interno con el propósito de encubrir acciones incorrectas.
- e) Revisar periódicamente las funciones y responsabilidades del personal clave para desincentivar posibles acciones inapropiadas.
- f) Establecer canales de comunicación seguros y accesibles para que el personal reporte sospechas de acciones indebidas.
- g) El Comité de Cumplimiento o el Comité de Remuneraciones, según corresponda, deben proceder a la resolución inmediata de los conflictos de intereses reales o aparentes, considerando los aspectos legales, las expectativas prudenciales y atendiendo a los requerimientos de la normativa vigente.

### **3. Relación como Clientes.**

Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de área, oficiales y empleados de El Banco podrán ser clientes del Banco, siempre y cuando se acepte y se cumpla con los Reglamentos, la normativa, los procedimientos y las políticas vigentes.

## **XIII. PROHIBICIONES**

### **1. Relación como Proveedores.**

Se prohíbe a los gerentes, subgerente y a los empleados de El Banco ser proveedores de la entidad. En el caso de los Miembros del Consejo, éstos podrían ser proveedores de El Banco si se obtiene la autorización previa del Consejo de Administración.

## **2. Prohibición de Sobornos, Extorsiones y Propuestas Deshonestas.**

Los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de área, subgerente, oficiales y empleados de El Banco no pueden permitir ser objeto de soborno o extorsiones o propuestas deshonestas. Si uno de ellos, por cualquier circunstancia, se enfrentare a proposiciones o presiones ilegales, producto de sus relaciones profesionales con la entidad o fuera de ésta, tendrá la obligación de reportarlo a su superior inmediato o a la gerencia.

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

## **3. Desarrollo de otras Actividades.**

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

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

## **XIV. PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS Y DE LA INTEGRIDAD OPERATIVA**

Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas de la entidad en materia de salvaguarda de los activos, bienes materiales e intangibles (conjuntamente designados como los recursos) propiedad de El Banco, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de área, oficiales y empleados de El Banco tienen las siguientes obligaciones:

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

## **1. Integridad Institucional.**

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

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

- a) Facilitar la comprensión y adecuada interpretación del contenido de este Código por todos los empleados.
- b) Identificar deficiencias en los procedimientos y/o controles internos que pudieran poner en riesgo la sanidad de la entidad.
- c) Ejercer un control efectivo sobre el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código y en la normativa vigente.

## **XV. DEL RESPETO A LAS LIBERTADES, DERECHOS Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES**

### **1. Participación Política y Religiosa.**

Siendo uno de los derechos fundamentales la libertad de credo y la libertad de participación política, la entidad respeta el ejercicio de los derechos de los Miembros de su Consejo de Administración, integrantes de la Alta Gerencia, gerentes de área, subgerente, oficiales y empleados de El Banco de participar en actividades de esta naturaleza, de carácter estrictamente privado y externas a la entidad, siempre y cuando sean legales, no interfieran con sus obligaciones y deberes, no den lugar a conflicto de intereses y no comprometan a la entidad.

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

### **2. Respeto a la Individualidad.**

El Banco se compromete a respetar la individualidad de los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de área, oficiales y empleados de El Banco siempre y cuando ello no riña con la legalidad o con los principios enunciados en el presente Código. Asimismo, y siempre bajo las premisas anteriores, se compromete a no ejercer ningún acto de discriminación por razones políticas, religiosas, de raza, género, preferencia sexual o pertenencia a grupos minoritarios.

## **XVI. COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES**

### **1. Seguridad de las Operaciones.**

Como respuesta a la confianza que la sociedad deposita en El Banco, los Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de áreas, oficiales y empleados de El Banco asumen el compromiso de constituirse en celosos vigilantes de la seguridad de todas las operaciones financieras y de la transparencia de las actuaciones materiales, en salvaguarda de los activos propios y ajenos que se nos han confiado.

### **2. Seguridad Laboral.**

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

### **3. Orden en las Instalaciones.**

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

### **4. Confidencialidad.**

Por la naturaleza de la actividad financiera en que se desenvuelve la entidad, el buen uso de la información institucional y la de los clientes, muchas veces de carácter confidencial y/o privilegiado, representa un activo estratégico de la mayor importancia, por lo que en la entidad, asumen el compromiso de la sana administración, confidencialidad y uso responsable y seguro de la información personal, comercial y financiera de los Miembros del Consejo, accionistas, clientes, aliados estratégicos, profesionales externos y proveedores, así como de la información institucional. Es por esto por lo que la institución cuenta con el Contrato confidencialidad que es firmado por los empleados al momento de su vinculación.

## **5. Responsabilidad de los Empleados en el Uso de la Información.**

El incumplimiento del deber del buen uso de la información, aparte de constituir una violación al presente Código, podría dar origen a una falta de carácter penal, con consecuencias civiles y laborales cuya gravedad se establecería en función del grado de perjuicio causado. Igualmente, cualquier funcionario que termine su relación con la entidad, se obliga a mantener y a proteger la confidencialidad de la información a la que hubiere tenido acceso en el desempeño de sus funciones o por su relación con la entidad, aun luego de la terminación de su relación laboral con esta.

## **6. Transparencia de la Información Financiera.**

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

## **7. Controles para la Veracidad de la Información.**

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

## **8. La responsabilidad social corporativa**

El Banco a lo largo de los años ha ido construyendo su cultura empresarial basándose en el ejercicio de su actividad de forma responsable y comprometida con los grupos de interés y con el entorno que le rodea para ello, la estrategia de responsabilidad corporativa se configura como elemento transversal a toda la organización que permite vincular el éxito empresarial con el desarrollo responsable de nuestro negocio.

Así pues, El Banco despliega una serie de actuaciones que ponen de manifiesto su compromiso en desarrollar su actividad de forma sostenible y responsable, social



así la actual demanda que los mercados y la sociedad están volcado sobre las empresas, exigiendo de ellas que más, allá de la obtención de beneficios y de cumplimiento de legalidad, actúen como corresponsable del futuro común, ha figurado siempre como una de las preocupaciones de El Banco.

Fueron esas preocupaciones previas y la experiencia acumulada las que permitieron que, tras la formulación inicial, haya continuado profundizando y materializando sus compromisos desde la óptica global de sostenibilidad, de acuerdo con la responsabilidad social comparativa, gobierno corporativo, transparencia, clientes, accionistas, empleados y proveedores.

## **9. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.**

El Banco ha instituido una estructura que asegura la gestión eficiente para combatir los riesgos relacionados al lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, establecidos y definidos en el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, cuyas disposiciones son de estricto cumplimiento para todos los órganos de la institución.

El Banco espera de su personal, un comportamiento y una gestión de sus responsabilidades y actividades ajustadas a la legalidad y el cumplimiento de las disposiciones prescritas en los procedimientos y políticas de El Banco y requiere de la colaboración de todo su personal para cumplir eficazmente con el Compromiso organizacional.

Cada persona que desempeñe un cargo o función en El Banco deberá actuar apegado a las siguientes obligaciones:

- Proteger la información que conozcan en razón del desarrollo de su cargo, sin que ello sea motivo de colaboración o encubrimiento de actividades ilícita.
- No intervenir en operaciones fraudulentas, actos simulados, o en cualquier otra actividad que tienda a ocultar, distorsionar o manipular la información de la Sociedad o de sus miembros y clientes o de terceras personas, en perjuicio de El Banco.

- Comunicar en forma oportuna, a su superior inmediato o directamente al Oficial de Cumplimiento, todo hecho, situación o irregularidad que, aun no estando relacionada con sus actuaciones o ámbito de responsabilidad, lesionen los intereses de El Banco y la sociedad o transgredan lo previsto en el Manual de Control Interno para la Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, o que se consideren cuestionables sobre la conducta de El Banco.
- Abstenerse de entregar o utilizar información o documentos de la Sociedad en favor o beneficio propio o de terceros, de realizar operaciones de naturaleza bursátil con clientes o proveedores, en provecho personal o de terceros, que vayan en perjuicio de los intereses de El Banco.
- Notificar cualquier debilidad o deficiencia seria en las políticas, procedimientos o controles de El Banco, que pudiera facilitar que una violación a los preceptos establecidos suceda o pase desapercibida.
- Notificar de manera inmediata al Oficial de Seguridad Cibernética y de la Información cualquier evento o incidente anormal.
- Mantener una actitud preventiva en el desarrollo de sus responsabilidades, de tal forma, que, si el personal sospecha que una operación o transacción se encuentra relacionada al lavado de activos y/o el financiamiento del terrorismo, no evite realizar preguntas, efectuar verificaciones, e informar de dichas operaciones a los funcionarios y órganos correspondientes de la sociedad; es decir, no formar parte del posible encubrimiento de una actividad delictiva.
- Abstenerse de asesorar, ayudar, facilitar, colaborar con personas que estén implicadas en lavado de activos para eludir la persecución.

Todo el personal tiene la obligación de colaborar en la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, por lo que, la designación del Oficial de Cumplimiento no exonera a los demás empleados, directivos y órganos de la institución, de la obligación de aplicar, en el desarrollo de sus funciones, los procedimientos consagrados en la normativa interna de El Banco y las leyes vigentes aplicables

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	Página 35 de 45

## **XVII. RESPECTO A LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO**

### **1. Naturaleza del Código de Ética y Conducta.**

Los lineamientos y principios del presente Código son de naturaleza ética y moral y rigen, en este sentido, la conducta esperada de Miembros del Consejo de Administración, los integrantes de la Alta Gerencia, los gerentes de área, oficiales y empleados del Banco debiendo ser conocido y aceptado por todos ellos. Este Código no constituye un cuerpo normativo de carácter legal, sobre la base y técnica propias del derecho positivo.

### **2. Obligado Conocimiento del Código.**

El ingreso a El Banco, la permanencia en éste y la relación por cualquier medio sea directo o indirecto, bajo cualquier nivel jerárquico o forma de remuneración, implicará tomar conocimiento del presente Código y asumir incondicionalmente el compromiso moral de su cumplimiento.

### **3. Conocimiento y Evaluación.**

La vivencia efectiva y la promoción de los principios éticos de este Código será una labor constante en toda la entidad. Por tal razón, El Banco promoverá su conocimiento y evaluará su correcta aplicación en toda la entidad.

### **4. Interpretación del Código.**

La interpretación de las normas del Código corresponderá al Consejo de Administración o a la Presidencia de esta entidad, según sea los casos.

### **5. Lineamientos para el uso correcto de los recursos del Banco.**

Los funcionarios son responsables de la custodia y salvaguardar de los bienes y activos que se encuentran bajo su control.

Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles los funcionarios deben, en la medida de lo posible, en el ámbito de su cargo adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos injustificados, cuando el criterio de la prudencia en el caso de erogación de fondos.

Los sistemas de telefonía, correo electrónico y equipos de computación son herramientas utilizadas para fines de los negocios de El Banco. Ningún funcionario

está autorizado para hacer uso de las herramientas de trabajo para beneficio personal, de forma tal que pueda resultar perjudicial para El Banco, deben hacerlo con la prudencia necesaria, bajo el entendimiento de que el contenido de todos los datos informáticos transmitidos son de prioridad de la institución, quien podrá en cualquier momento y sin necesidad de autorización, acceder y monitorear la información, los mensajes los archivos, los datos informáticos y el contenido de los mismos según se estime pertinentes .

En caso de empleados que la Alta Gerencia entienda que pueden utilizar recursos o activos de información fuera de la jornada laboral, deberá notificarlo a Seguridad Cibernética y de la Información.

Los términos y condiciones de contratación y permanencia en el puesto incluyen como requisito fundamental la obligación de cumplir con las políticas de Seguridad Cibernética y de la Información.

## **XVIII.RESPECTO AL TRATO Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **1. Diseño y distribución apropiada de los productos.**

El problema de la falta de acceso a servicios financieros de nuestro país se explica por una oferta inadecuada de dichos productos, la estrategia de El Banco busca saciar este nicho de mercado creando productos que se adapten a nuestros clientes y que sean beneficiosos a la institución financiera.

En nuestro caso, buscamos calidad, no cantidad nosotros no perseguimos el crecimiento desmesurado mediante representantes; somos muy meticulosos en la elección de estos profesionales especializados .Estamos convencidos de que el éxito comienza en la selección de los candidatos y apostamos por una red selecta que cubra las necesidades específicas de un segmento de la población con características propias basada en incrementar nuestro crecimiento en ofrecer servicios financieros adaptados al perfil de demanda existente en cada escala social el modelo de servicios del banco está estructurado prestamos, inversiones ,y cuentas de ahorros.

## 2. Prevención del sobreendeudamiento

La responsabilidad para evitar el sobreendeudamiento corresponde tanto a los clientes como a nuestra institución bancaria. Para tales fines El Banco tiene implementada políticas y procedimientos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.

El Banco evita el sobreendeudamiento, al reconocer que es un riesgo para los clientes y para la institución. Para mitigar este riesgo, se realiza un riguroso análisis de crédito a nuestros clientes antes de emitir un préstamo y se le da seguimiento correspondiente.

Las medidas proactivas como los programas de educación financiera y los esfuerzos de lealtad al cliente complementan las acciones y crean un sistema robusto para evitar el sobreendeudamiento.

## 3. Transparencia

El Banco se compromete a comunicar de forma transparente, oportuna y efectiva, la información contable y financiera que refleja sus resultados operativos y financieros. y no para tratar de ocultar situaciones anormales o crear expectativas infundadas. (Ver sección XVI).

## 4. Precios Responsables

En nuestro Banco uno de nuestros principios es la protección al cliente, a través de Precios transparentes como el de nuestras tasas, las cuales deben ser asequibles para los clientes como sostenibles para la institución Bancaria.

Esta proposición enfatiza que las tasas bajas son buenos para los clientes y tiene en cuenta las realidades prácticas que supone la provisión de pequeños préstamos y cuentas de ahorros de valor bajo. Al enmendar el principio, El Banco afirma la importancia de los precios responsables como lo definen las políticas del Banco central.

El objetivo de avanzar hacia una orientación más clara se examina la gama completa de enfoques a los precios responsables de los préstamos, certificados, desde la promoción de la competencia hasta limitaciones del retorno sobre patrimonio, topes de tasas de interés hasta transparencia comparativa. Estos enfoques se debaten en el contexto de las curvas de costos desarrolladas por el Banco Central condiciones entre todos los préstamos

## **5. Trato Justo y Respetuoso de los Usuarios**

Brindar a los clientes y/o usuarios un trato justo y respetuoso, atendiéndolos con amabilidad y empatía, sin hacer diferenciación o actuando de manera discriminatoria en base a criterios de raza, religión, edad, preferencias sexuales, estatus económico, entre otros.

## **6. Privacidad de los datos del usuario**

Honrando el compromiso de salvaguardar la información financiera de sus clientes, El Banco le proporciona seguridad, privacidad, confiabilidad e integridad como lo establece la **(Ley No.172-13)**, en cada transacción que realizamos.

La información que suministre a El Banco es confidencial; su uso obedece a prácticas bancarias y el personal que la maneja está sujeto a la Ley y a lo establecido en este Código de Ética y Conducta.

La información sólo será divulgada cuando la Ley así lo requiera a través de la Superintendencia de Bancos. Ud. puede visitar la página en red de El Banco y encontrar información acerca de los productos y servicios disponibles, sin necesidad de facilitar información alguna sobre su persona o finanzas.

## **7. Mecanismos para la resolución de quejas**

El Banco dispone de políticas y procedimientos para la recepción y tramitación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes de la entidad. No obstante, cada queja será atendida de manera confidencial, dispensado el mayor respeto a nuestros clientes y dando respuesta a estas dentro de los plazos establecidos en las políticas de El Banco y en el instructivo vigente de la Superintendencia de Bancos.

## **8. Probidad y responsabilidad profesional**

En El Banco cumplimos las leyes, reglamentos y normas profesionales, y tratamos de evitar toda acción que pueda desacreditarnos a nosotros o a la entidad.

Los miembros del Consejo, Alta Gerencia y empleados en general de El Banco deben identificarse con los propósitos e intereses de la entidad, trabajando arduamente con responsabilidad, honestidad y esmero por la consecución de los objetivos organizacionales y en cumplimiento con los valores institucionales.

## **9. Conflicto de intereses.**

Los miembros del Consejo, Alta Gerencia y empleados en general de El Banco deben de cumplir con lo dispuesto en la sección de Conflicto de Intereses incluido en el presente Código de Ética y de Conducta.

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	Página 39 de 45

## **XIX. PROCEDIMIENTO DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO**

La verificación de incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad estarán a cargo del Comité de Cumplimiento juntamente con Gestión Humana, analizarán la situación planteada y emitirán la correspondiente sanción o amonestación o recomendación al superior inmediato del infractor, a la Alta Gerencia. En caso de que el infractor sea un miembro de Consejo de Administración, un integrante de la Alta Gerencia o el Auditor Interno, la verificación de incumplimientos y el análisis del grado de responsabilidad corresponderán al Consejo de Administración, así como la decisión respecto a la sanción o amonestación o recomendación.

La comunicación de la denuncia de una actuación presuntamente ilícita o de un comportamiento inadecuada o de violación a este Código de Ética y Conducta se podrá realizar por alguno de los siguientes medios:

- a. [lineadetransparencia@bonanzabanco.com.do](mailto:lineadetransparencia@bonanzabanco.com.do), o al
- b. [Cumplimiento.bbac@bbac.com.do](mailto:Cumplimiento.bbac@bbac.com.do)

### **Tramitación de las denuncias**

- Gestión Humana mantendrá un registro de todas las denuncias que se reciban. Dicho registro respetará las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.
- Tras recibirse una denuncia, Gestión Humana en conjunto con el Oficial de Cumplimiento iniciará una investigación interna, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones ajenas a la entidad. En los casos que aplique podrán solicitar a Auditoría Interna la ayuda necesaria.
- Gestión Humana en conjunto con el Oficial de Cumplimiento, informará del resultado de la investigación al Comité de Cumplimiento o a la Alta Gerencia, acorde aplique, para la toma de acción que corresponda.
- Las decisiones que se tomen de acuerdo con el caso deberán ser debidamente notificadas, con acuse de recibo a los implicados.

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	Página 40 de 45

## XX. SANCIONES-MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

Se establece un régimen sancionador, el cual se basa en que, en aquellos casos en los que existan evidencias y pruebas fehacientes de incumplimiento, vulneración, inobservancia o cualquier violación a las normas establecidas al presente Código y sus normas complementarias, el Consejo de Administración tiene a su cargo la fijación de sanciones en contra de quienes incurran en dichas prácticas. Por su parte, en aquellas situaciones en que las que no se cuente con las pruebas y evidencias suficientes para habilitar al Vicepresidente Ejecutivo a imponer la sanción, se apoderará al Comité de Nombramientos y Remuneraciones en funciones de ética y conducta para su evaluación y consideración. Mientras que, las sanciones leves podrán ser aplicadas por el supervisor inmediato, de acuerdo a las disposiciones establecidas por el propio Código.

Se admite la recurribilidad de las sanciones ante el Consejo de Administración en aquellos casos de infracciones graves, siempre y cuando la sanción no implique la separación de la entidad del implicado. Dicho recurso deberá ser interpuesto dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación de la decisión.

Igualmente, las sanciones leves podrán ser recurridas por el implicado ante el Comité de Nombramientos y Remuneraciones en funciones de ética y conducta, en la misma forma y bajo las mismas condiciones que las establecidas para las sanciones graves.

Cuando el Consejo de Administración o el Comité que corresponda determinen algún grado de culpa o falla o negligencia por la violación a las leyes, reglamentos y demás normativa vigente y/o a las disposiciones de este Código y/o demás políticas y procedimientos internos, dictaminarán acerca de la sanción o amonestación o recomendación aplicable en cada caso, para lo cual tomarán en cuenta la gravedad de la infracción o violación o incumplimiento y las disposiciones del Código de Trabajo de la República Dominicana y demás disposiciones legales aplicables.

En el caso de lavado de activos: se establecerán las sanciones dispuestas por la Ley 155-17 y el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

En un nivel mayor de detalle y a los fines de aplicación de este Código, las violaciones se clasifican en tres categorías:

1. **Violación Leve:** Se consideran violaciones leves aquellos casos o incidentes en los que la violación o falta cometida representa un impacto mínimo para El Banco, se podrían considerar las siguientes sin ser limitativas:



- Descuidar el rendimiento y la calidad del trabajo.
- Suspender las labores sin la autorización previa de su Supervisor Inmediato.
- Usar lenguaje ofensivo, vulgar u obsceno, dentro de El Banco.
- Realizar en su lugar de trabajo, actividades ajenas a los deberes contratados.
- Violar o incumplir los lineamientos establecidos en las políticas y procedimientos internos, cuando la falta no esté en los niveles de falta grave o muy grave.
- Cualquier otro hecho que por su naturaleza y su gravedad no estén previstos sanciones mayores o graves, siempre y cuando no implique una acción fraudulenta por parte de un colaborador o empleado de El Banco.

**Medida Disciplinaria:**

- Las violaciones leves se sancionan con Amonestaciones al empleado o colaborador y el requerimiento de que la persona corrija la situación a la mayor brevedad posible, según sea el caso de la violación.
- Estas Amonestaciones pueden ser verbales o por escrito. Las Amonestaciones por escrito van al expediente del empleado, colaborador o miembros del consejo con copia al Ministerio de Trabajo y deben ser consideradas en las evaluaciones de desempeño.
- Dos o más amonestaciones verbales en un periodo de tres meses o menos generan automáticamente una Amonestación escrita.

**2. Violación Grave:** Se considera una violación Grave aquellos casos en los que la violación cometida tiene un nivel de impacto en El Banco. Dos o más violaciones menores dentro de un periodo de tres meses o menos se considera una violación Grave, se podrían considerar las siguientes sin ser limitativas:

- Reincidir, dentro de un período no mayor a seis (6) meses, en cualquiera de las faltas calificadas como leves.
- Dejar de asistir al trabajo durante (3) días sin notificación de la justificación en el plazo establecido por la Ley Laboral.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias ilícitas.
- Divulgar información confidencial de El Banco o de los clientes.

- Dos o más violaciones mayores en un período de tres meses o menos se considera una falta Grave.
- Cualquier otro hecho que por su naturaleza y su gravedad no estén previstos sanciones mayores, siempre y cuando no implique una acción fraudulenta por parte de un colaborador o empleado de El Banco.

**Medida Disciplinaria:**

- Estas Amonestaciones son por escrito, las cuales van al expediente del empleado, colaborador o miembros del consejo con copia al Ministerio de Trabajo y serán consideradas en las evaluaciones de desempeño.
- Las violaciones graves podrían conllevar el despido inmediato de la persona, si son reiterativas en un período de tres meses.

**3. Violación Muy Grave:** Se considera una violación Muy Grave aquellos casos en los que la violación cometida tiene un nivel de impacto alto en El Banco y/o que impacte a los clientes, suplidores, reguladores y/o la comunidad, se podrían considerar las siguientes sin ser limitativas:

- La condena penal por delito doloso.
- Dar uso indebido para fines personales o de terceros de los bienes de El Banco.
- Incumplir con las políticas y procedimientos establecidos en el manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como con el Instructivo de Debida Diligencia y la Ley 155-17 de Lavado de Activos y su correspondiente Reglamento de Aplicación.
- Incurrir en actos nocivos a la moral o que promuevan el escándalo público, dentro y fuera de la jornada de trabajo, afectando el buen nombre o los intereses de El Banco.
- Solicitar, aceptar o recibir prebendas o sobornos por la prestación de servicios propios de El Banco.
- Violar o no cumplir conscientemente con las políticas y procedimientos internos de El Banco, los deberes de secreto profesional, el envío de reportería regulatoria ya sea por inobservancia, imprudencia o de manera intencional.
- Cometer cualesquiera otras faltas similares a las anteriores.
- Una o más violaciones mayores en un periodo de tres meses o menos se considera una falta Muy Grave.

	Fecha de Efectividad: Diciembre/2019
	Código Documento: CETICA-05
<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	Página 43 de 45

**Medida Disciplinaria:**

- Las violaciones Muy Graves conllevan el despido inmediato de la persona y, dependiendo, del caso puede comprometer la responsabilidad civil del que comete la infracción.

## **XXI. DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y REVISIÓN**

Gestión Humana debe coordinar las actividades necesarias para asegurar que la información concerniente a este Código sea divulgada periódica y adecuadamente, para que todos los funcionarios y miembros de la entidad permanezcan actualizados con relación al mismo.

La capacitación en el cumplimiento de este Código deberá reforzarse por lo menos una vez al año, presentado y aceptado por el empleado en el proceso de inducción.

Este documento será revisado y/o actualizado tantas veces como sea necesario, por lo menos cada dos años, para adecuarlas a las disposiciones que emanen la Superintendencia de Bancos y cuando las condiciones del mercado, coyuntura económica, estrategia del negocio así lo requieran.

## **XXII. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Número Versión</b>	<b>Motivo creación o Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Efectividad</b>	<b>Revisado/Aprobado por:</b>
<b>01</b>	Primera versión del Código de Ética y Conducta.	<b>Julio 2008</b>	<b>Consejo de Administración</b>
<b>02</b>	Este documento modifica la versión de julio 2008, creado con el fin de actualizar nuestro código de ética y proceder con el marco de control interno de (COSO) Banco Bonanza de ahorro y crédito	<b>Julio 2016</b>	<b>Consejo de Administración /Oficial de Control Interno</b>
<b>03</b>	Este documento modifica la versión de julio 2016, creado con el fin de	<b>Agosto 2017</b>	<b>Consejo de Administración</b>

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

	actualizar nuestro código de ética y a las nuevas normativas emitidas.		<b>/Oficial de Control Interno</b>
<b>04</b>	Esta es la cuarta versión de este documento, realizada con el fin de adecuarlo a lo requerido por el Instructivo Sobre Prevención Del Lavado De Activos, Financiamiento Del Terrorismo Y De La Proliferación De Armas De Destrucción Masiva y establecer los niveles de sanciones con su correspondiente medida disciplinaria.	<b>Diciembre 2018</b>	<b>Consejo de Administración /Oficial de Control Interno/Gestión Humana</b>
<b>05</b>	Este documento modifica la versión de diciembre 2018, creado con el fin de actualizar la imagen corporativa, revisar el contenido de todo el documento y agregar lo correspondiente a la seguridad de la información.	<b>Diciembre 2019</b>	<b>Consejo de Administración /Oficial de Control Interno/Gestión Humana</b>

## XXIII.ANEXO

### 1. Declaración de Conocimiento y Aceptación

#### Declaración de conocimiento y aceptación

Por este medio declaro formalmente que he recibido los documentos descritos mas abajo, los cuales me comprometo a leer y cumplir con sus principios y normas relacionadas a mis deberes y responsabilidades en todo el contenido de los mismos.

Documentos recibidos:

- Carta de Bienvenida
- Código de Vestimenta
- Código de Ética y Conducta
- Descripción de Puesto
- Políticas de Riesgos
- Manual de Control Interno para la PLAFTPADM

**Nombre Completo:** \_\_\_\_\_

**Cédula:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_