

***Banco Promerica*** 

# Código de Ética

# Contenido

---

I. Introducción	3	7. Donaciones	18
II. Responsabilidades	3	8. Mantenimiento de registros	18
III. Consecuencias del incumplimiento del Código de Ética	4	9. Responsabilidad Social Empresarial	18
IV. Visión	5	<b>Principio 4</b>	19
V. Misión	5	Trate con justicia, equidad y respeto a todas las personas	
VI. Los valores corporativos	5	1. Del respeto y no tolerancia a la discriminación y acoso	19
VII. Los Principios del Código de Ética	6	2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo	19
<b>Principio 1</b>		3. Del equilibrio en la vida personal y laboral	20
Cumpla con las Leyes, normas, reglamentos, políticas y procedimientos establecidos	7	<b>Principio 5</b>	21
<b>Principio 2</b>		Evite ponerse usted o a Banco Promerica en situaciones de conflictos de interés	
Respete la confidencialidad y proteja la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones	9	1. Política de conflicto de interés	21
1. Respete la confidencialidad	9	2. Identificación de los posibles conflictos de interés	24
2. Exactitud en la anotación de transacciones o registros	11	3. Gestión manejo, control y registro de conflictos de interés	25
3. Seguridad	11	VIII. Reporte de problemas e irregularidades	25
4. Comunicaciones digitales. Comportamiento en redes sociales	12	1. Deber de reportar	25
<b>Principio 3</b>	14	2. Cadena de comunicación	26
Actúe con honestidad e integridad		IX. Revisión, actualización, aprobación y vigencia	26
1. Los regalos y la hospitalidad	15		
2. Lo que no es aceptable	16		
3. Ceguera Voluntaria	17		
4. Selección de proveedores	17		
5. Reportes veraces y precisos	17		
6. Influencia indebida en la realización de auditorías	17		

## I. Introducción

El Código de Ética tiene como finalidad especificar los estándares y principios éticos que guían la conducta de los colaboradores, Jefes y Miembros de la Junta Directiva de Banco Promerica; enfatiza, complementa y resalta, pero no sustituye, a las normas de ética y conducta de carácter general, que deben cumplirse en la realización de negocios que se mencionan en las normativas vigentes que sean aplicables.

Si usted tiene dudas sobre lo que debe hacer ante una situación en particular, el Código de Ética debe su primer punto de referencia. Si necesita orientación adicional, acuda a su Jefe inmediato, al supervisor de su Jefe inmediato o a Recursos Humanos.

Por colaboradores se entenderá de manera amplia a todos los empleados de Banco Promerica; jefes, a todo colaborador que tenga algún cargo de jerarquía incluyendo Coordinadores, Supervisores, Jefes de Unidad, Jefes de Operaciones, Jefes de Agencia, Jefes de Departamento, Subgerentes, Gerentes y Directores; y por Miembros de Junta Directiva a los integrantes de dicho Órgano de Gobierno Corporativo, sean propietarios o suplentes.

## II. Responsabilidades

A cada nuevo empleado o Miembro de Junta Directiva, se le pone a disposición el contenido completo del presente Código. Su adhesión es indispensable para la contratación, por lo que deberá confirmar que lo ha recibido y leído, lo que quedará documentado en su propio expediente. Todos los años debe haber una confirmación de parte de ellos de haberlo leído y comprendido.

La Dirección de Recursos Humanos y Talento está delegada y facultada para la circulación, difusión y documentación de la adhesión a este Código.

Es responsabilidad de todos los colaboradores recibir, leer y cumplir el Código de Ética, no pudiendo alegar desconocimiento; por tanto, es su obligación efectuar las consultas que considere necesarias para actuar conforme a sus enunciados en situaciones particulares en las que dude sobre la conducta esperada y exigida para estar en cumplimiento del Código.

Asimismo, es su responsabilidad, reportar y/o denunciar inobservancias o violaciones reales o potenciales de los principios del Código, de forma inmediata, por los canales establecidos por la Insitución para tal fin.

Los jefes tienen la responsabilidad de conocer y comunicar las leyes aplicables, requisitos normativos, políticas, procedimientos y procesos internos, así como administrar y supervisar a los empleados para asegurar que la ley, los requisitos normativos, este Código, otras políticas, requisitos y procedimientos y procesos internos sean cumplidos.

Los jefes también deben proveer información u orientación adicional ante consultas que les realicen los colaboradores y asegurar que cualquier violación real o potencial del Código sea tratada conforme a lo dispuesto en el mismo.

Si los jefes consideran que necesitan asesoría para atender las consultas que les presentan sus colaboradores, podrán acudir a la Dirección Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio, la Dirección de PLD/FT y/o Recursos Humanos.

Por su parte, el Director de Recursos Humanos y Talento y el Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio, serán responsables de proponer al Comité de Administración Integral de Riesgos, las modificaciones al Código de Ética y las exenciones y excepciones que escasamente puedan generarse.

Corresponderá al Comité de Administración Integral de Riesgos, dar el visto bueno a las propuestas de modificación al Código de Ética o excepciones.

Será atribución de la Junta Directiva, la aprobación de las modificaciones y excepciones al Código de Ética que cuenten con el visto bueno del Comité de Administración Integral de Riesgos.

La Comisión de Ética será la encargada de imponer las sanciones por las infracciones al presente Código.

A continuación, se muestra la matriz de Roles y Responsabilidades para la aplicación y gestión del Código de Ética:

Responsabilidad	Empleados	Jefes	Dirección de RH-T	Presidente Ejecutivo	Comité de Riesgos	Junta Directiva	Comisión de Ética
Difundir, capacitar y certificar la comprensión del Código al inicio de la relación laboral y anualmente			●				
Recibir, leer, comprender y cumplir el Código de Ética	●	●		●		●	
Hacer consultas para despejar dudas	●	●		●		●	
Reportar Inobservancia o incumplimientos reales o potenciales	●	●		●		●	
Comunicar requisitos legales o normativos		●		●			
Atender consultas		●		●			
Supervisar el cumplimiento		●		●			
Atender casos reportados		●	●	●			
Proponer modificaciones, exenciones y excepciones			●		●		
Aprobar modificaciones, exenciones y excepciones			●			●	
Imponer sanciones							●

### III. Consecuencias por incumplimiento del Código de Ética

Todos los empleados y Miembros de la Junta Directiva se encuentran obligados al cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética, debiendo adaptar sus conductas a los principios rectores del mismo. El incumplimiento de lo dispuesto en el Código de Ética, por pequeño o de escasa importancia que parezca, debe ser denunciado y será sancionado por la Comisión de Ética conforme a lo dispuesto en su Reglamento.

## IV. Visión

En Banco Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

## V. Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

## VI. Los valores corporativos

Nuestros valores corporativos son:

### Empatía permanente

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios éticos y rentables a largo plazo.

### Emprendedores por naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.

### Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

### Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarlos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños.

## VII. Los Principios del Código de Ética

Los principios que constituyen los fundamentos del presente Código y que se encuentran alineados con nuestros valores corporativos, son los siguientes:



Estos principios deben guiar sus actuaciones y la forma de hacer los negocios, por lo que estarán presentes en todo momento y circunstancia, dentro y fuera de la organización, siendo esta su obligación en todo momento. Su incumplimiento puede tener consecuencias para usted incluso de tipo legal.



## Principio 1

**Cumpla con las leyes,  
normas, reglamentos,  
políticas y procedimientos  
establecidos.**

Usted está obligado a respetar las leyes, reglamentos, instructivos, normativas, el Código de Ética y otras políticas internas, así como los procedimientos. Su cumplimiento es de carácter obligatorio.

Usted debe leer, comprender y preguntar. El desconocimiento no lo eximirá de responsabilidad ante eventuales incumplimientos, dando lugar a la aplicación de sanciones, de distinta naturaleza. Por ello es importante que en caso de que no comprenda algunos requisitos legales, normativos, políticas internas, procedimientos u otros, consulte con su jefe inmediato, quien si lo considera necesario pedirá asesoría a fin de darle respuesta.

Recuerde que las políticas y los procedimientos debidamente autorizados, se han establecido para mantenerlo dentro del cumplimiento del marco regulatorio interno y externo en el ejercicio de sus funciones, actuando dentro de la legalidad.

Por eso es indispensable que nunca se salga de los límites de autoridad asignados a su puesto y que observe íntegramente los procedimientos, ya que por insignificante que le parezca el obrar en desapego a los mismos, puede generarle consecuencias negativas a usted, a Banco Promerica y/o a los clientes o interesados.

En Banco Promerica esperamos que todos tanto en el desempeño de las funciones como en las actividades privadas, se comporten en cumplimiento de la ley, y en apego a los principios éticos generales y principalmente, a los contenidos en el presente Código.

Es su obligación reportar cualquier incumplimiento del cual tenga conocimiento, ya sea actual o potencial, real o sospechoso por los canales de comunicación oficialmente establecidos.

Es deber de todos los colaboradores contribuir en la lucha contra el Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA(FT/FPADM), por lo tanto, durante su relación contractual con el Banco, tienen la obligación de dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en las políticas, manuales, procedimientos, comunicados, entre otros, a efectos de prevenir, detectar, gestionar y mitigar el ya mencionado riesgo de Lavado de Dinero y Activo, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM).

Así mismo, es obligación de todo colaborador que conozca información sobre una señal de alerta o la presencia de una operación inusual notificarla de manera inmediata a la Oficialía de Cumplimiento de acuerdo con los procedimientos.

Los colaboradores deben abstenerse de mantener relaciones comerciales o de negocios, directa o indirectamente con personas naturales o jurídicas a las que el Banco ha identificado o sospechado de participar en actividades ilegales de lavado de activos, financiación al terrorismo y financiación de la proliferación de Armas de Destrucción Masiva, de acuerdo con el Manual respectivo y la normativa aplicable.

En función de lo anterior, usted debe en todo momento y circunstancia, durante el desarrollo de sus funciones, sean estas operativas, administrativas y/o de negocios, anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas, al logro de las metas comerciales.



## Principio 2

**Respete la confidencialidad y proteja la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones.**

### 1. Respete la confidencialidad.

Usted está obligado a salvaguardar la privacidad y la confidencialidad la información que ha recibido de parte de los clientes, usuarios, empleados y/o proveedores, actuales o potenciales en el desempeño de sus labores.

Asimismo, está obligado a mantener la confidencialidad sobre toda clase de información o hechos de Banco Promerica.

#### a) Obligación de protección de la información confidencial

Los clientes, usuarios, empleados y proveedores nos confían su información y es su deber guardar la confidencialidad y la privacidad en el uso de esta; de no hacerlo, pone en riesgo la reputación del Banco, constituyendo una grave violación al presente Código.

Usted no tiene permitido acceder, utilizar o revelar la información a la que tenga acceso en su puesto de trabajo o bajo cualquier circunstancia, a no ser que haya sido adecuadamente autorizado para hacerlo por su propietario, sea éste Banco Promerica, clientes, usuarios, empleados y/o proveedores, actuales o potenciales, y además, que el propósito sea la realización de asuntos de interés para Banco Promerica exclusivamente, ya que el acceso, uso y difusión no autorizada y/o la utilización para fines diferentes del mencionado, puede causar daños y perjuicios a la Institución o a terceros. Esta información puede ser financiera, planes de negocios, información técnica, información o datos personales y cualquier otro tipo de información.

Estas obligaciones persisten aún después de haber finalizado la relación laboral.

Toda información ya sea de las personas (clientes, usuarios, empleados y/o proveedores, actuales o potenciales) o de Banco Promerica, es confidencial por regla general, a menos que se estipule lo contrario.

Los depósitos y captaciones que recibe el Banco están sujetas a secreto bancario y podrá proporcionarse informaciones sobre esas operaciones sólo a su titular, a la persona que lo represente legalmente y a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, cuando lo requiera en procesos de fiscalización.

Todo tipo de información que el colaborador conozca por efectos del desempeño de su actividad profesional, sobre el Banco, sus clientes u otros colaboradores, está sujeta a reserva; Por lo tanto, ninguna información podrá ser proporcionada a terceros, salvo exista la correspondiente autorización de conformidad al artículo 232 de la Ley de Bancos y siguiendo los procedimientos establecidos.

La obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aún luego de que la relación laboral con el colaborador haya terminado. Una vez terminada la relación laboral, el colaborador no puede llevarse consigo ningún tipo de información del Banco, sus clientes u otros colaboradores, sea ésta escrita, en medio digital, información que está archivada en su equipo de computadora asignado, o que reside en los distintos sistemas del Banco y demás herramientas de oficina.

El incumplimiento de estas obligaciones, por irrelevante, inofensivo, necesario o insignificante que usted considere, es una violación al Código y puede tener graves consecuencias para usted.

Usted debe conocer y apegarse a las políticas establecidas por el Banco en cuanto a la seguridad de la información. En caso de dudas, recuerde que es su obligación hacer las consultas a su jefe inmediato. El desconocimiento no será aceptado como excusa de incumplimiento.

En Banco Promerica, monitoreamos mediante tecnologías de la información, el acceso y uso que hacen los empleados de la información que se encuentra en los sistemas. Por lo que cualquier actividad o acceso no justificado, incluso aquella que realiza por la simple curiosidad sin relación con sus funciones o actividades, es una violación al presente Código.

En resumen, el manejo adecuado y confidencial de la información incluye:

- El cumplimiento de las políticas, procedimientos y procesos para acceder y guardar información confidencial ya sea en formato electrónico o físico.
- No compartir información desde medios no seguros tales como cuentas de correo de electrónico, computadoras, laptops, tablets, teléfonos celulares, etc, no asignados por Banco Promerica.
- No dejar información en formato físico o electrónico, de manera descuidada de tal forma que pueda ser accedida por un tercero, ya que puede ser vista, perdida o robada. Ejemplos de situaciones de descuido que están prohibidas son: dejar sesiones abiertas en la computadora o laptop mientras no se está utilizando, no poner contraseña al teléfono celular, enviar impresión de documentos sin contraseña, dejar abandonados los documentos fotocopiados o impresos o recibidos por fax, dejar documentos a la vista sobre el escritorio mientras no se esté trabajando con ellos.
- Tenga cuidado de no discutir información confidencial en persona o por teléfono en lugares públicos tales como pasillos, baños, elevadores, estacionamientos, restaurantes, entre otros.
- No acceder, duplicar, reproducir o hacer uso, de manera directa o indirecta, de información (del Banco, clientes, usuarios, empleados y/o proveedores) que no esté dentro de las funciones y obligaciones de su puesto de trabajo para el Banco.
- No guardar información sobre el Banco en equipos de computadora privados u otros medios no proporcionados por Banco Promerica, o en el domicilio o en lugares ajenos al Banco cuando se trate de información que se encuentra en formato físico.
- Reportar cualquier tratamiento indebido o uso incorrecto de información confidencial del cual tenga conocimiento.

### b) Divulgación de información personal y confidencial

Las solicitudes de información que provengan de terceros respecto de los clientes (incluyendo las que presenten familiares o relacionados), solo puede proveerse con autorización de su titular, salvo excepciones legales. Esta información incluye el solo hecho de afirmar o negar si es o no cliente.

Si usted no está seguro sobre si la solicitud puede atenderse o rechazarse, es su responsabilidad pedir asesoría a su jefe inmediato.

Manténgase alerta ya que, en algunos casos, existen restricciones legales sobre informarle al cliente de la existencia de una solicitud de información.

## 2. Exactitud en la anotación de transacciones o registros.

Para cumplir con las expectativas de nuestros accionistas reguladores, supervisores y otras partes interesadas, se deben observar de manera estricta las normas y principios contables en la anotación de transacciones y registros, informar sobre la situación financiera con fidelidad e integridad y tener procesos y controles internos adecuados para garantizar que la contabilidad y los informes financieros cumplen los requisitos legales y reglamentos aplicables.

Es de su responsabilidad contribuir con esta expectativa, cumpliendo con los controles, procedimientos y procesos establecidos, mantener la integridad en el registro de las operaciones, la exactitud en la documentación de los negocios, asegurando que todas las transacciones estén debidamente autorizadas y tengan estricto propósito de negocios, evitando aquellas que busquen reflejar ganancias o cumplimiento de metas cuando no correspondan a la realidad.

## 3. Seguridad

### a) De los activos

Es su obligación estar atento al daño, acceso no autorizado, mal uso, pérdida, alteración o robo de los activos de Banco Promerica.

Los activos incluyen:

- Los bienes físicos, las instalaciones, los suministros y el equipo de trabajo.
- La propiedad intelectual: software desarrollado internamente o por terceros.
- Información personal y confidencial guardada física o digitalmente en cualquier dispositivo.
- Los títulos o instrumentos de inversión.
- Los documentos de garantías, contratos, pagarés y similares.

No comprometa la seguridad compartiendo imágenes o fotografías de la información. No divulgue o discuta con ninguna persona sobre los esquemas de seguridad empleados por Banco Promerica. No almacene la información en sitios públicos no autorizados de la nube. Debe estar alerta e informar de cualquier deficiencia percibida que ponga en riesgo los activos, debiendo reportar al Departamento de Seguridad y a su jefe inmediato tan pronto tenga conocimiento de la situación. No está permitido utilizar los activos del Banco para fines personales de ningún tipo.

### **b) De los sistemas de computación y comunicación**

Es su obligación proteger los sistemas y programas de computación y las comunicaciones para evitar el acceso indebido, robo, plagio, mal uso, y corrupción intencionada.

No utilice ningún programa de computación o software no autorizado por el Banco o sin las debidas licencias.

Es su obligación el cuidado del acceso de: contraseñas, llaves físicas y códigos de acceso. No está permitido compartirlos, duplicarlos o prestarlos para no comprometer su integridad.

### **c) Tercerización**

Cuando debido a la operatividad, se autoriza la contratación de terceros, a quienes se les confían activos y/o información de Banco Promerica, usted es responsable de asegurar que los procesos, procedimientos y políticas de seguridad se cumplan.

Esto implica que en los contratos debe existir una cláusula que obligue a los terceros al cumplimiento de los procesos, procedimientos y políticas de seguridad, así como las consecuencias de su incumplimiento.

### **d) Uso de la propiedad y de la información fuera de las instalaciones**

Cuando usted trabaje en casa con autorización de manera temporal o permanente (home office / Teletrabajo) o como parte de sus funciones ordinarias, es su responsabilidad mantener la seguridad de los activos y/o información que le ha sido confiada, debiendo cumplir en todo momento los procesos, procedimientos y políticas de seguridad.

Antes de decidir llevar activos y/o información fuera de las instalaciones, usted debe evaluar la necesidad y el propósito de hacerlo, llevando únicamente lo mínimo necesario.

Asegúrese de tomar las precauciones necesarias para evitar mal uso, alteración, daño, acceso indebido, corrupción intencionada, pérdida, sustracción, robo o extravío.

Usted no puede copiar o retirar activos y/o información sin autorización de su jefe.

### **e) Uso inapropiado de tecnologías y servicios de información**

Los sistemas y servicios de información que le ha confiado el Banco, tales como: correos electrónicos, teléfonos fijos y celulares, laptop, tablet, conexiones a Internet; le han sido proporcionados para realizar sus funciones de trabajo. Cualquier otro uso, no está permitido.

El uso de los sistemas y servicios de información son monitoreados para detectar el uso inapropiado.

## **4. Comunicaciones digitales. Comportamiento en redes sociales.**

Tenga muy en cuenta que usted representa a Banco Promerica en todo momento. Por lo tanto, es su obligación cuidar la reputación de Banco Promerica, no usando inapropiadamente las comunicaciones digitales, el internet y las redes sociales para expresarse.

Lo que usted diga o haga en las redes sociales o el internet, tiene la posibilidad de viralizarse rápidamente, con potencial riesgo reputacional, y con la desventaja que, una vez publicado y compartido, es casi imposible su eliminación.

Para mantener a salvo la reputación de Banco Promerica, se espera que usted acate las siguientes recomendaciones:

- Use lenguaje apropiado y profesional en sus comunicaciones digitales y redes sociales.
- Nunca publique información que pueda ser dañina o negativa a los intereses de Banco Promerica.

- Utilice los canales internos para compartir sus comentarios y/o las oportunidades de mejora que identifique para el Banco.
- Para contactar a terceros, considere si es apropiado utilizar su email de Banco Promerica antes de hacerlo.
- No asuma el rol de vocero de Banco Promerica, a menos que sea designado oficialmente.
- No use logos, marca, material publicitario en sus comunicaciones a menos que esté autorizado.
- No divulgar, reenviar, copiar, compartir, duplicar, reproducir información confidencial del Banco, clientes, empleados, etc, y comunicaciones etiquetadas como "Comunicación Interna".
- No promocióne desde sus cuentas personales o privadas, productos y servicios de Banco Promerica, ya que tiene el riesgo de que le soliciten información adicional que puede tener carácter confidencial.
- Manténgase alerta ante mensajes fraudulentos o de ingeniería social que buscan obtener de usted información de Banco Promerica. La ingeniería social es una serie de técnicas de engaño con el objetivo de obtener información confidencial personal o de Banco Promerica.
- Está prohibido hablar en mal de nuestros competidores o reproducir información digital y en redes sociales negativa para ellos. Este comportamiento no solo es una violación al presente Código, sino que además lo expone a demandas legales.
- No propague noticias de contenido falso o amarillista, ya que afecta su imagen de confianza, la cual es de suma importancia para los negocios.



Tenga presente que en todo momento usted representa al Banco, incluso cuando se comunica digitalmente o hace uso de redes sociales. El mal uso que usted haga de estos medios tiene el potencial de impactar la reputación de Banco Promerica. La expectativa de Promerica respecto de los empleados va más allá de horario y lugar de trabajo, y aplica en cualquier momento, lugar o tipo de actividad.



### Principio 3

## Actúe con honestidad e integridad

Banco Promerica espera de usted que actúe de manera honesta e íntegra. Como parte de nuestro enfoque de cero tolerancia al soborno y la corrupción ningún empleado o persona que actúe en nombre del Banco no entregará pagos para la agilización de trámites ni entregará sobornos. Tenga en cuenta los lineamientos contenido en la Política Regional Anti-Corrupción y Soborno de Grupo Promerica.

Actuar con honestidad y transparencia significa:

- No utilizar engaño para la realización de los negocios.
- Cumplir las promesas.
- No sobornar a personas para obtener ventaja competitiva.
- No aceptar sobornos.
- Evitar involucrarse en situaciones que lo comprometan.
- No ocultar información teniendo el deber de revelarla.
- Denunciar los hechos que real o potencialmente sean violatorios al presente código
- Cooperar de manera honesta e íntegra en los procesos de Auditoría.

## 1. Los regalos y la hospitalidad

Banco Promerica compite con los méritos de sus servicios y no utiliza el intercambio de cortesías comerciales para dar u obtener una ventaja competitiva injusta. Como tal, le prohíbe dar y/o aceptar regalos, servicios, beneficios, entretenimiento, descuentos u otros artículos para o de aquellos que hacen negocios o buscan hacer negocios con Promerica a cambio de obtener una ventaja competitiva injusta, ilícita o anti-ética.

El propósito del entretenimiento comercial y los regalos en un entorno comercial es crear buena voluntad y relaciones de trabajo sólidas, no para obtener una ventaja comercial injusta con los clientes o cualquier persona que proporcione o busque brindar servicios con nuestra organización.

Ningún colaborador de Banco Promerica debe ofrecer, proporcionar, aceptar ningún regalo a menos que:

- a) No sea un regalo en efectivo o equivalente en efectivo;
- b) Sea consistente con las prácticas comerciales habituales;
- c) No sea de un valor excesivo;
- d) No se pueda interpretar como un soborno, una recompensa o como una forma de influir de manera inapropiada en una decisión comercial; y
- e) No viole ninguna ley, reglamento o política aplicable.

Por lo tanto, las siguientes pautas son aplicables a todos los colaboradores de Banco Promerica:

- a) No se deben aceptar préstamos de ninguna persona o compañía que tenga o busque hacer negocios con Banco Promerica, excepto de instituciones financieras reconocidas.
- b) Ningún colaborador debe tener una participación accionaria externa que afecte el desempeño de sus funciones o ejercer su criterio comercial de manera imparcial.

Por su parte, se permiten donaciones voluntarias o donaciones de un valor razonable en ocasiones o circunstancias especiales, como por ejemplo nacimiento, matrimonio, enfermedad, muerte, jubilación, cumpleaños y vacaciones. Sin embargo, incluso para esas ocasiones especiales, los jefes de Banco Promerica deben evaluar la conveniencia antes de pedirle a los colaboradores dentro de su cadena de supervisión donaciones o contribuciones para un regalo. Los jefes tampoco pueden otorgar favores, o solicitar favores a dichos colaboradores, si las solicitudes no están directamente relacionadas con la relación de trabajo.

Por lo tanto, no se prohíbe los gastos normales y apropiados de obsequios, hospitalidad, entretenimiento y promocionales u otros gastos comerciales similares, como calendarios, agendas, bolígrafos, comidas e invitaciones a eventos teatrales y deportivos (entregados y recibidos), desde o hacia terceros. Sin embargo, el factor determinante clave del regalo o la hospitalidad y / o su valor, deberá basarse en los hechos y circunstancias bajo los cuales se proporciona dicho regalo u hospitalidad.

La práctica de dar regalos y hospitalidad es reconocida como una parte establecida e importante de hacer negocios. Sin embargo, está prohibida cuando se utiliza como soborno. Dar obsequios y hospitalidad varía de un país a otro y lo que puede ser normal y aceptable en un país puede no serlo en otro. Para evitar cometer un delito de soborno, el regalo o la hospitalidad debe:

- a) Ser razonable y justificable en todas las circunstancias; y
- b) Pretender mejorar la imagen de Banco Promerica al presentar mejor sus productos y servicios o establecer relaciones sociales.

Se permitirán gastos promocionales legítimos, incluyendo regalos nominales y comidas razonables, entretenimiento y viajes, pero sólo si se cumplen cada una de las siguientes condiciones:

- a) El gasto está directamente relacionado con una actividad promocional o ejecución de un contrato existente;
- b) El gasto es razonable. Esto significa que no es lujoso, extravagante o demasiado frecuente para el propósito declarado o el nivel de gasto de la economía local;
- c) El gasto se registra de manera exacta y completa en los registros de la empresa, independientemente del valor;
- d) El gasto es consistente con la ley local;
- e) El gasto no se realiza en secreto y no da la apariencia de inapropiado.

## 2. Lo que no es aceptable

No es aceptable para ningún colaborador de Banco Promerica

- a) Un regalo de cualquier tamaño de parte de un tercero, que esté en negociación con, o esté presentando una propuesta para el Grupo.
- b) Hacer, prometer, dar u ofrecer, cualquier pago, regalo, hospitalidad o ventaja con la expectativa o la esperanza de que se otorgará o recibirá una ventaja comercial o para recompensar una ventaja comercial ya otorgada.
- c) Dar, prometer u ofrecer, cualquier pago, obsequio u hospitalidad a un funcionario, representante o representante del gobierno para "facilitar" o acelerar un procedimiento de rutina, salvo los pagos contemplados por ley.
- d) Aceptar o solicitar cualquier pago, ventaja, regalo u hospitalidad de un tercero que conozca o sospeche que se ofrece con la intención de que se obtendrá una ventaja comercial para ellos.
- e) Amenazar o tomar represalias contra otro colaborador que se haya negado a cometer un delito de soborno o que haya expresado inquietudes en virtud de esta Política.
- f) Participar en cualquier actividad que pueda provocar una violación de esta Política.

Los puntos mencionados anteriormente son de naturaleza ilustrativa y de ninguna manera pretenden limitar la aplicabilidad de este Código.

### 3. Ceguera voluntaria

Si usted ignora intencionalmente cualquier evidencia de corrupción o soborno dentro de su departamento y / o en su entorno, se tomarán acciones disciplinarias. Cualquier evidencia de corrupción o soborno debe denunciarla.

### 4. Selección de proveedores

Para la selección de proveedores, usted debe coordinarlo con el personal de Abastecimiento Estratégico de la Gerencia de Bienes Inmuebles y Administración. Esto ayudará a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como las prácticas comerciales sólidas y éticas.

Las relaciones con los proveedores y asesores estarán basadas en prácticas legales, justas y eficientes. Las contrataciones deberán obedecer a las necesidades del Banco y los productos o servicios que presten deberán contar con los niveles de calidad y seguridad requeridos. Se garantizará la igualdad de oportunidades a todos los proveedores para que oferten sus productos o servicios y así promover una sana competencia con el fin de obtener el máximo valor agregado y desarrollar relaciones de mutuo beneficio, de largo plazo y con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

El Banco velará porque los proveedores cuenten con normas similares a las establecidas en el presente Código o en su caso alinearse a los principios aquí establecidos, conjuntamente con la normativa y políticas aplicables.

### 5. Reportes veraces y precisos

Banco Promerica no falsificará ni alterará ningún libro, registro o cuenta que refleje las transacciones o las ventas/disposiciones de los activos del banco. Cada uno de los colaboradores de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, deberá completar formularios de gastos y hojas de asistencia de manera veraz y precisa.

Usted realizará gastos en nombre de Banco Promerica solo si está autorizado para hacerlo. Revise la Política de Límites de Gastos e Inversión.

Los bienes y servicios se adquirirán de conformidad con las políticas y procedimientos de compra de Banco Promerica, y completarán la documentación requerida de manera precisa y oportuna.

Ningún pago en nombre de Banco Promerica será aprobado o realizado con la intención o bajo el entendimiento de que cualquier cantidad de dicho pago se utilizará para otro propósito que no sea el descrito en los documentos que lo respaldan.

Los registros comerciales de Banco Promerica y documentos preparados para ser enviados a una agencia gubernamental y/o para realizar avisos públicos deberán ser veraces, precisos, justos y comprensibles dado su propósito.

### 6. Influencia indebida en la realización de auditorías

En los procesos de auditoría de cualquier tipo, usted nunca debe llevar a cabo ninguna acción, directa o indirecta, para coaccionar, manipular, engañar o influenciar fraudulentamente a ningún contador público independiente o certificado que participe en la auditoría o revisión de los registros financieros con el propósito de hacer que los mismos resulten engañosos, ni dirigiremos a otra persona para que lo haga.

Es su deber cooperar de manera completa, rápida y veraz en cualquier auditoría de la Organización.

Esta obligación incluye, entre otras cosas, responder a solicitudes de información en el plazo otorgado, participar en entrevistas, revelar toda la información relacionada con el tema de la auditoría y cumplir en forma y tiempo con las actividades destinadas a la atención de las observaciones efectuadas e implantación de las recomendaciones de los de los auditores.

## 7. Donaciones

Como parte de sus actividades corporativas para con la ciudadanía, Banco Promerica puede apoyar a organizaciones benéficas locales o patrocinar, por ejemplo, eventos deportivos o culturales.

Solo se harán donaciones caritativas que son legales y éticas bajo las leyes y prácticas locales y dentro del marco de Gobierno Corporativo del Banco.

## 8. Mantenimiento de registros

Todas las cuentas, facturas, memorandos y otros documentos y registros vinculados con las relaciones con terceros, como clientes, proveedores y contactos comerciales, deben prepararse y mantenerse con estricta precisión y exhaustividad. Ninguna cuenta se mantendrá "fuera de libros" para facilitar u ocultar pagos indebidos, lo cual garantizamos a través de mecanismos efectivos de supervisión y auditoría establecidos.

## 9. Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial promueve el objetivo prioritario de Grupo Promerica que es apoyar el avance de las comunidades en donde opera sobre la base del desarrollo sostenible. En esta línea, en Banco Promerica contamos con nuestra plataforma "Banca con Solidaridad" que se basa en cuatro pilares enfocados en: educación, comunidad, medio ambiente y avance de la mujer. Así mismo, a través de nuestro programa de voluntariado para colaboradores denominado "Héroes Promericanos" buscamos asistir en hacer realidad proyectos que apoyen a comunidades vulnerables y promover una cultura filantrópica.



## Principio 4

Trate con justicia, equidad y respeto a todas las personas.

## 1. Del respeto y no tolerancia a la discriminación y acoso

Banco Promerica respeta en todo momento su dignidad personal, su privacidad y sus derechos personales, y está comprometido a mantener un buen clima laboral, sin tolerar de ningún modo, situaciones de discriminación o acoso.

Por lo tanto, usted no deberá discriminar a ningún otro empleado, cliente, proveedor o cualquier otra persona por razón del origen, edad, raza, género, religión, orientación sexual, estado marital o maternidad, nivel académico, opinión política y/o ideológica, ni deberá tener ningún tipo de conducta de acoso verbal y/o físico basado en lo mencionado anteriormente o en cualquier otro motivo.

Si usted experimenta personalmente o en su ambiente de trabajo situaciones de discriminación o acoso, reporte su inconformidad o preocupación, dirigiéndose al canal de comunicación diseñado para tal propósito.

Las quejas de discriminación o acoso serán tratadas inmediatamente, con seriedad, sensibilidad y confidencialidad.

Nunca tome represalias contra cualquier empleado por haber expresado sus quejas o preocupaciones de buena fe.

## 2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Banco Promerica está comprometido en brindar a sus empleados un lugar de trabajo saludable y seguro, en cumplimiento con las leyes y regulaciones.

Usted es una pieza clave en la creación y mantenimiento de nuestro ambiente sano y seguro:

- Familiarícese con sus roles y responsabilidades respecto a la salud y la seguridad ocupacional, tomando la capacitación brindada por Banco Promerica para cumplir con esos roles y responsabilidades;

- Reporte cualquier condición o práctica que usted considere peligrosa;
- Tratando a todos con los que trabaja, respetuosa y profesionalmente, y nunca actuando de una manera violenta, amenazante o abusiva.

### 3. Del equilibrio en la vida personal y laboral

Banco Promerica considera de vital importancia el equilibrio que debe existir entre la vida personal y familiar de sus colaboradores con las responsabilidades laborales que ellos tienen. Las prácticas y políticas institucionales estarán encaminadas hacia este objetivo.



## Principio 5

**Evite ponerse usted o a Banco Promerica en situaciones de conflictos de interés.**

## 1. Política de conflicto de interés

Es su obligación identificar y evitar los conflictos de interés que pudieran surgir, de forma real o potencial.

Para ello, en todo momento y circunstancia, usted debe actuar y tomar decisiones apegándose a las leyes, normativas, políticas y procedimientos, evitando el uso indebido de los activos de Banco Promerica y de la información que les es confiada o que tienen conocimiento directa o indirectamente en atención a sus funciones, y se abstendrán de realizar transacciones no autorizadas con partes relacionadas.

Los empleados y directores tienen la obligación de actuar a favor de los intereses de Banco Promerica. Un conflicto de interés puede surgir cuando hay un conflicto entre lo que es su interés personal (financiero u otros) y lo que es para mejor interés de Banco Promerica o un cliente.

Aunque usted no tenga realmente un conflicto de interés, pero si otras personas perciben uno, esto puede generar preocupación de que usted no pueda actuar apropiadamente. Por esta razón es importante evitar la apariencia de un conflicto, así como uno real. Que parezca o se piense que hay un conflicto de interés puede dañar su reputación y la reputación de Banco Promerica.

Si usted se encuentra en una situación de conflicto de intereses o una situación en donde usted cree que otros perciben que usted está en una situación de conflicto, usted debe inmediatamente informar a su jefe para que se pueda tomar acción para resolver la situación. Esta es la mejor manera de protegerse y proteger su reputación de honestidad, imparcialidad y objetividad.

Su jefe, quien puede consultar a un jefe superior o a la Oficialía de Cumplimiento si es necesario, decidirá si existe conflicto o si hay la posibilidad de que se presente un conflicto que podría ser dañino a la reputación de Banco Promerica.

Las secciones que siguen describen algunos conflictos comunes que a veces surgen y proporcionan consejos sobre qué hacer si se encuentra usted en cualquiera de estas situaciones:

#### **a) Transacciones que lo involucran a usted, sus familiares o a otras personas cercanas**

Las cuentas, transacciones y otras actividades desde o hacia sus cuentas, las de sus familiares y las de otras personas cercanas, o en las que estos pudieran tener interés, deben ser llevadas a cabo o realizadas observando los mismos requisitos y procedimientos aplicados a los clientes de Banco Promerica que no son empleados.

Solo realice negocios o acceda a las cuentas de sus familiares, amigos y otras personas vinculadas a usted, si cuenta con la debida autorización del cliente.

En ninguna circunstancia, puede usted autorizar o renovar un préstamo, o incrementar el límite para usted mismo, un familiar, un amigo o cualquier persona relacionada con usted.

Usted no puede conferir cualquier clase de beneficio en cuanto a precio y condiciones de los productos y servicios ofrecidos por Banco Promerica, con respecto a sus propias cuentas o las de su familia, amigos u otras personas cercanas, sin la revisión y acuerdo previo de su jefe.

#### **b) Objetividad**

No deje que sus propios intereses y relaciones personales afecten la objetividad en las decisiones de negocios; sus familiares, amigos y demás personas cercanas a usted, no deben influir en sus decisiones o acciones relacionadas con el trabajo.

Tome decisiones sobre atender las necesidades de un cliente o contratar un proveedor sobre una base de negocios.

#### **c) Otras actividades de negocios externas, intereses financieros o empleo**

Usted debe considerar su empleo en Banco Promerica, como la ocupación principal a desarrollar dentro del horario establecido.

En cumplimiento a la Política "Conoce a tu Colaborador", anual o inmediatamente ocurra, debe revelar en el formulario respectivo, información relativa a cualquier otra actividad que realice y que implique beneficios económicos bajo cualquier modalidad, y los cargos o las funciones que desempeñe para entidades públicas, autónomas, y/o privadas, y las modalidades de beneficios económicos percibidos.

El empleo, la prestación de servicios o el ejercicio de cargos o funciones para entidades públicas, autónomas y/o privadas está permitida siempre que no represente un conflicto de interés y que usted tenga un desempeño satisfactorio.

Además, aplican las siguientes reglas:

- Usted no debe dedicarse o prestar servicios a un negocio que compita con Banco Promerica o que comprometa la reputación de Banco Promerica.
- No debe llevar a cabo negocios externos durante las horas de trabajo en Banco Promerica o usar equipos o las instalaciones de Banco Promerica para lograr un interés de negocio externo. Esto incluye solicitar a otros empleados o clientes de Banco Promerica a participar en una actividad de negocios externa.
- Usted tiene un deber con Banco Promerica de fomentar sus legítimos intereses cuando la oportunidad de hacerlo se presente. Usted no puede aprovechar para usted mismo una oportunidad de negocios de la cual tenga conocimiento debido a su trabajo en Banco Promerica o por medio de la información a la cual tiene acceso por su empleo.

- Ni usted ni su familia debe tener un interés financiero con un cliente, proveedor o cualquier otra entidad que tenga una relación de negocios con Banco Promerica si esto lo coloca a usted en situación de conflicto de interés.
- Antes de aceptar una relación de negocios, prestación de servicios, ejercicio de cargos o funciones o comprometerse a un trabajo fuera de las horas laborales, debe consultarlo con su jefe para asegurar

#### **d) Mal uso de la información**

A usted regularmente se le confía información confidencial del Banco, clientes y/o compañeros de trabajo. Esta información se le provee para que pueda hacer su trabajo o realizar sus funciones.

Es prohibido y en algunos casos ilegal, el que usted acceda o use información confidencial para obtener un beneficio personal.

Tampoco le es permitido divulgar información confidencial a cualquier otro empleado que no necesita la información para cumplir con sus responsabilidades de trabajo.

#### **e) Comprando activos de Banco Promerica o propiedad administrada o recuperada**

Para evitar la apariencia de que Banco Promerica está dando una ventaja a sus empleados, usted o los miembros de su familia no pueden comprar activos de Banco Promerica como vehículos automotores, mobiliario o equipo de oficina o computadoras, a menos que:

- La compra se hace en una subasta pública anunciada;
- Se ha establecido de otro modo a satisfacción de Banco Promerica que el precio pagado es razonable y el jefe de la unidad responsable de la venta de los activos ha aprobado la transacción; o
- La compra se hace bajo un programa aprobado por Banco Promerica.

De igual forma, ni usted ni su familia puede usar o comprar bienes que han sido recuperados por Banco Promerica, excepto con el permiso de su jefe y dentro de los límites que establece la Ley de Bancos y la normativa aplicable.

#### **f) Partes relacionadas**

Los Miembros de la Junta Directiva, los Directores, sus cónyuges e hijos/hijas, así como ciertas otras entidades como compañías que ellos controlan, son llamadas "partes relacionadas" y sus negocios con Banco Promerica están sujetos al ordenamiento jurídico bancario. Si a usted le han informado que es una "parte relacionada", debe acatar las políticas y procedimientos que han sido establecidos para cumplir con los requisitos legales aplicables.

#### **g) Contribuciones políticas**

Para evitar conflicto de intereses con entidades políticas o estatales, Banco Promerica, de acuerdo con la Política Anti-Corrupción y Soborno de Grupo Promerica, no hará contribuciones corporativas a ningún partido político, sino es conforme a las leyes correspondientes, de forma totalmente transparente, en observancia a las políticas internas y con la aprobación de las instancias correspondientes.

De modo general, no está permitido el uso de activos corporativos o el nombre del Banco para ayudar a organizar, promover o servir de anfitrión en recaudaciones de fondos con fines políticos.

## 2. Identificación de los posibles conflictos de interés

Considerando que las situaciones de Conflicto de Interés son de diversa naturaleza y/o tienen innumerables causas, es su obligación aplicar en sus ámbitos de gestión, los lineamientos contenidos en el presente Código, como criterios que le permitan identificar situaciones de Conflictos de Interés más allá de los casos aquí expresados; una vez que se ha identificado que se encuentra ante un conflicto de interés, se abstendrá de llevar a cabo la práctica, acción o de participar en la toma de decisión.

Para identificar los posibles conflictos de interés, tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Se espera que su conducta se sujete al más estricto cumplimiento de las leyes, normativas, políticas y procedimientos, que le sean aplicables según la naturaleza de sus actividades. No será admisible como excusa que habilite actuaciones en contrario, el cumplimiento de instrucciones de un superior, en cuyo caso serán responsables tanto el que dio la instrucción como el colaborador que la ejecutó.
- b) Es su deber apegarse estrictamente a las políticas y procedimientos establecidos, para la protección de los intereses legítimos de los clientes, y asegurar que no se encuentren injustamente en una situación de desventaja ante un potencial conflicto generado a partir de los servicios que presta el Banco.
- c) No debe aceptar presiones políticas, económicas, familiares y/o de cualquier otra índole, o dádivas o regalos en el ejercicio de su función, de manera que aquellas influyan en la toma de decisiones que no son propias o adecuadas para la práctica de negocios u operaciones en Banco Promerica.
- d) A fin de preservar la objetividad y el trato igualitario en la toma de decisiones, usted no debe mantener o involucrarse en relaciones de índole personal o profesional ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos y/o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de sus responsabilidades.

- e) Si se trata de conflictos de interés originados en la relación con proveedores, el interés legítimo debe prevalecer el interés de Banco Promerica.
- f) Es esperado que usted actúe con rectitud, honradez, responsabilidad y transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados sin restringir información, a menos que una norma o el respeto al grado de confidencialidad así lo exigiera; brindando un servicio basado en la celeridad, eficiencia y efectividad de trámite, imparcialidad, objetividad, igualdad y transparencia, en armonía con las funciones de control propias del Banco.
- g) Debe abstenerse de utilizar en beneficio propio o de un tercero, la información obtenida en función de sus atribuciones, especialmente cuando se trate de inversiones o negocios cuyo factor de éxito se encuentre determinado por contar con tal información.
- h) Se presume existencia de conflicto de interés, sin que pueda alegarse desconocimiento de los deberes, cuando usted sea parte en una relación de negocios con el Banco como cliente o proveedor, en su carácter de persona natural o como miembro de una entidad jurídica en la cual tiene facultad de decisiones o administración, o bien posea una participación accionaria relevante, igual o mayor al 10%, de manera que pueda perjudicar los intereses del Banco mediante su participación en los procesos de toma de decisión.
- i) Si usted es miembro de un cuerpo colegiado dentro de Banco Promerica, y tiene interés en algún tema que se trate y del cual deba tomarse decisión, deberá excusarse de conocerlo revelando el motivo. Asimismo, si usted tiene conocimiento de la existencia de un potencial conflicto de interés no manifestado por el directamente involucrado, tiene el deber de informarlo al pleno para que se tome decisión sobre si procede o no el retiro de la persona de la reunión.

Cada situación de conflicto de interés debe ser analizada de forma objetiva, considerando las situaciones particulares que la generan. Sin embargo, en las situaciones descritas en los literales anteriores se presume la existencia de Conflicto de Interés.

### 3. Gestión, manejo, control y registro de conflictos de interés

Es su obligación de identificar y reportar inmediatamente, las situaciones de conflicto de interés en que se encuentre o que llegue a su conocimiento, sea este real o potencial.

Los jefes, en el diseño de las políticas y procedimientos, cuidarán de aplicar una adecuada segregación de funciones, para evitar posibles conflictos de interés en los que pudiera incurrir un colaborador bajo su línea de mando.

Es por ello, que usted no puede delegar por decisión propia las funciones que le han sido asignadas, a menos que exista autorización otorgada por su jefe, quien en todo momento debe evitar que por este medio se creen situaciones de conflicto de interés.

No se considerará conflicto de interés la sola existencia de relaciones de parentesco, amistad, vinculaciones por propiedad o por administración respecto de personas jurídicas, o de preferencia comercial frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, clientes, empleados, competidores, reguladores o supervisores, siempre que en la selección o decisión de que se trate, se observen las leyes, normativas, políticas y procedimientos que le sean aplicables, y se observen criterios objetivos, tales como la pertinencia, precio, calidad y disponibilidad de entrega.

El Banco, atendiendo a lo dispuesto en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, llevará un Registro centralizado de los Conflictos de interés que le sean reportados, el cual contendrá la siguiente Información:

- a) Número Correlativo.
- b) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés.
- c) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés.
- d) Fecha en que se originó el conflicto.
- e) Motivo de la originación del conflicto y descripción detallada de la situación.

- f) Detalle de documentación de soporte, si fuera aplicable.
- g) Servicios financieros a los que hace referencia el conflicto cuando fuera aplicable.
- h) Descripción del proceso de gestión, mitigación o subsanación de la situación.
- i) Fecha de subsanación del conflicto de interés.
- j) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuera aplicable.

El Registro de Conflictos de Interés estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Talento.

## VIII. Reporte de problemas e irregularidades

### a) Deber de reportar

Inmediatamente reporte cualquier situación, real o potencial en la que usted identifique un riesgo que parece haber sido ignorado por otros, relacionado con inobservancia de leyes, normativas, políticas o procedimientos.

También reporte a su jefe inmediato si usted cree que ha violado este Código, leyes, normativas, políticas o procedimientos. El no hacerlo es motivo de despido justificado inmediato.

También usted tiene la obligación hacia Banco Promerica, sus Directores y empleados, de reportar:

- Una violación o sospecha de violación a este Código.
- Una debilidad o deficiencia en políticas o procedimientos de Banco Promerica, que puedan permitir que ocurran o no sean detectadas violaciones al Código.
- Cuando un proveedor o contratista tiene deficiencias en el cumplimiento de requisitos legales o sus estándares éticos no corresponden a los establecidos en este Código.

### 3. Gestión, manejo, control y registro de conflictos de interés

Es su obligación de identificar y reportar inmediatamente, las situaciones de conflicto de interés en que se encuentre o que llegue a su conocimiento, sea este real o potencial.

Los jefes, en el diseño de las políticas y procedimientos, cuidarán de aplicar una adecuada segregación de funciones, para evitar posibles conflictos de interés en los que pudiera incurrir un colaborador bajo su línea de mando.

Es por ello, que usted no puede delegar por decisión propia las funciones que le han sido asignadas, a menos que exista autorización otorgada por su jefe, quien en todo momento debe evitar que por este medio se creen situaciones de conflicto de interés.

No se considerará conflicto de interés la sola existencia de relaciones de parentesco, amistad, vinculaciones por propiedad o por administración respecto de personas jurídicas, o de preferencia comercial frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, clientes, empleados, competidores, reguladores o supervisores, siempre que en la selección o decisión de que se trate, se observen las leyes, normativas, políticas y procedimientos que le sean aplicables, y se observen criterios objetivos, tales como la pertinencia, precio, calidad y disponibilidad de entrega.

El Banco, atendiendo a lo dispuesto en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, llevará un Registro centralizado de los Conflictos de interés que le sean reportados, el cual contendrá la siguiente Información:

- a) Número Correlativo.
- b) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés.
- c) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés.
- d) Fecha en que se originó el conflicto.
- e) Motivo de la originación del conflicto y descripción detallada de la situación.

- f) Detalle de documentación de soporte, si fuera aplicable.
- g) Servicios financieros a los que hace referencia el conflicto cuando fuera aplicable.
- h) Descripción del proceso de gestión, mitigación o subsanación de la situación.
- i) Fecha de subsanación del conflicto de interés.
- j) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuera aplicable.

El Registro de Conflictos de Interés estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Talento.

### VIII. Reporte de problemas e irregularidades

#### a) Deber de reportar

Inmediatamente reporte cualquier situación, real o potencial en la que usted identifique un riesgo que parece haber sido ignorado por otros, relacionado con inobservancia de leyes, normativas, políticas o procedimientos.

También reporte a su jefe inmediato si usted cree que ha violado este Código, leyes, normativas, políticas o procedimientos. El no hacerlo es motivo de despido justificado inmediato.

También usted tiene la obligación hacia Banco Promerica, sus Directores y empleados, de reportar:

- Una violación o sospecha de violación a este Código.
- Una debilidad o deficiencia en políticas o procedimientos de Banco Promerica, que puedan permitir que ocurran o no sean detectadas violaciones al Código.
- Cuando un proveedor o contratista tiene deficiencias en el cumplimiento de requisitos legales o sus estándares éticos no corresponden a los establecidos en este Código.

Banco Promerica protege a las personas que denuncian las violaciones a este Código actuando de Buena Fe; los actos de represalia no serán tolerados y podrían ser motivo de despido con causa justificada, e incluso pueden estar sujetos a consecuencias legales civiles y penales.

### **b. Cadena de Comunicación**

Los reportes de problemas o irregularidades deben comunicarse teniendo en cuenta la siguiente cadena de comunicación:

1. Primer Nivel: Jefe inmediato.
2. Segundo Nivel: Correo electrónico institucional.

Usted debe acudir en primera instancia al primer nivel de la cadena de comunicación, siendo su jefe inmediato. Si considera que su problema o irregularidad planteada no puede ser atendida en este nivel, acuda al supervisor de su jefe o como siguiente instancia acuda al nivel siguiente.

## **IX. Revisión, actualización, aprobación y vigencia**

El "Código de Ética" de Banco Promerica, S.A. será revisado y actualizado por la Dirección de Recursos Humanos y Talento.

Las modificaciones al presente Código serán aprobadas por la Junta Directiva.

La presente versión de "Código de Ética" fue aprobada por la Junta Directiva en su sesión No.478-05/2022 de fecha 17 de mayo de 2022, con vigencia a partir del 1 de junio de 2022.