
	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

# CÓDIGO DE CONDUCTA

**¡ADVERTENCIA!**  
**MATERIAL DE PROPIEDAD DEL**  
**BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.**  
**NO COPIE SIN EL PERMISO CORRESPONDIENTE**


La información contenida en este documento está clasificada como de **USO INTERNO**. Esto significa que no puede ser de conocimiento de personas ajenas a la institución, en forma total o parcial. La violación de esta condición significará una infracción a las Normas y Reglamentos Internos en caso de empleados del Banco PyME de la Comunidad S.A. (BCO) y un abuso de confianza si son personas ajenas al Banco, dejando a discreción y derecho del BCO la prosecución de las correspondientes acciones legales para cubrir todos los daños y perjuicios causados.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 1 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

Contenido

- 1. DECLARATORIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA..... 3
- 2. OBJETO Y ALCANCE ..... 4
- 3. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES ..... 4
- 4. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN..... 4
- 5. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE ..... 5
- 6. COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN, CALIDAD EN EL TRATO..... 6
- 7. ATENCIÓN DE RECLAMOS ..... 6
- 8. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES ..... 8
- 9. TRANSPARENCIA ..... 8
- 10. AMBIENTE LABORAL ..... 9
- 11. LEYES, NORMATIVA Y REGLAMENTOS ..... 9
- 12. ANTICORRUPCIÓN..... 9
- 13. ACTUACIÓN DE LOS TERCEROS..... 11

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

## 1. DECLARATORIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Banco PyME de la Comunidad es una institución socialmente responsable que:


1. Promueve la dignidad de la persona y procura el bien común con justicia social, en especial de los más débiles y pobres.
2. Trabaja de buena fe, con lealtad y eficiencia en el gobierno corporativo
3. Establece con el cliente y usuario relaciones duraderas y con valores recíprocos.
4. Brinda trato amable, diligente y pronto a los clientes, en especial a los más débiles y pobres.
5. Informa con transparencia, claridad, precisión y diligencia.
6. Precautela los derechos del consumidor financiero.
7. Maneja la información con responsabilidad, confidencialidad y seguridad.
8. Evita el conflicto de intereses y las actividades contrarias a la ley.
9. Realiza acciones para evitar la degradación del medio ambiente.

La presente declaración del Código de Conducta está alineada con la Misión, Visión y el Código de Ética del Banco PyME de la Comunidad, en el marco de establecer estándares mínimos de conducta y sana práctica en el relacionamiento de la institución con los consumidores financieros en el marco del respeto de sus derechos.

**VISIÓN** “Ser el aliado financiero preferido por las comunidades a las que servimos; reconocido por su solidez, calidad de servicio, innovación y forma de trabajo: profesional, ética y socialmente responsable”.

**MISIÓN** “En BANCOMUNIDAD contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos”.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 3 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

## 2. OBJETO Y ALCANCE

El presente Código de Conducta del Banco PyME de la Comunidad tiene como objeto establecer de manera clara y específica un adecuado relacionamiento entre los funcionarios y consumidores financieros, respetando y precautelando los derechos de ambas partes.

El presente Código es de conocimiento y aplicación obligatoria de todos los integrantes del Banco PyME de la Comunidad: Directores, Ejecutivos y demás funcionarios.

## 3. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES


- Trabajamos de buena fe y con lealtad, con diligencia y cuidado, por la generación de valor agregado, la sostenibilidad y la expansión de las utilidades de la Institución, y de los activos físicos y financieros que se encomienda a cuidado de la Institución.
- Respetamos la igualdad de las personas y su diversidad, fomentamos y exigimos la no discriminación a nadie por razones de sexo, cultura, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o nivel socioeconómico u otros.
- Todos nuestros funcionarios son responsables de una adecuada Atención al Cliente interno y externo, y se desarrollan en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía. Nuestros funcionarios dirigen su trabajo al cumplimiento de sus funciones y atribuciones y asumen las consecuencias de sus actos.

## 4. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Proteger y conservar la información del Banco, clientes y proveedores es obligación de cada uno de los funcionarios y no debe ser revelada, comunicada o puesta a disposición de terceros, a menos que se verifiquen los siguientes casos:

1. Cuando exista autorización previa, expresa y escrita del propietario de la información que se revelará.
2. Cuando la información a ser revelada sea de público conocimiento.
3. Cuando por una orden de una autoridad competente, emitida conforme a normas legales vigentes, sea necesaria la revelación de la información.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 4 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024


Adicionalmente, toda la información debe manejarse de forma responsable para los objetivos propios del banco y deben tomarse las medidas preventivas necesarias para evitar difusiones no autorizadas.

- Nos esforzamos para actuar con seriedad, confidencialidad, seguridad y manejo responsable de la información, las tecnologías, los secretos comerciales o industriales y las metodologías que nos confían la institución o nuestros clientes y usuarios. Evitamos hacer o aconsejar a terceros realizar operaciones basadas en información privilegiada y confidencial.
- Protegemos los datos de carácter personal de nuestros clientes y usuarios según la normativa vigente y garantizamos la seguridad y el acceso a los sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena su documentación contractual y transaccional. Los funcionarios, que por razón de su cargo o actividad profesional, disponen o tienen acceso a la información del cliente, son responsables de su custodia y uso apropiado con la debida confidencialidad y privacidad.
- Mantenemos altos niveles de eficiencia en el gobierno corporativo de la Institución con políticas de inversión y reinversión; proporcionamos información fiable, precisa, completa y oportuna sobre nuestros estados financieros, y confirmamos el compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios de la Institución conforme al Código de Ética.
- Proporcionamos a los consumidores financieros información fidedigna, clara, amplia, íntegra, accesible y comprensible sobre las características de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el Banco, los cobros que de ellos deriven y se les informa oportunamente sobre los cambios en las condiciones, características, funcionamiento y cobros asociados a dichos servicios.
- La opinión pública es informada sobre nuestros estados financieros, nuestra calificación de riesgo, la memoria institucional, documentos que se encuentran publicados en el sitio web.

## 5. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Nuestros funcionarios brindan una atención con calidad y calidez, clara y cordial a los consumidores financieros, prestan la debida orientación, asesoramiento e información, asegurando la satisfacción de sus necesidades.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 5 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

- Anualmente analizamos, con participación de los clientes y usuarios, sus niveles de satisfacción para ver si nuestros productos y servicios son los adecuados y tratamos de identificar las causas de una deserción si es que la hubiera.
- La satisfacción del cliente y usuario es altamente subjetiva y se basa en la percepción. Por eso consideramos que es importante conocer la percepción de cada uno de ellos.


## 6. COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN, CALIDAD EN EL TRATO

- La comunicación efectiva y la capacitación son las formas más efectivas para que el personal se familiarice con las políticas, procesos y procedimientos, así como la cultura misma de la institución. La comunicación debe ser clara, continua y dirigida a los distintos niveles de colaboradores.
- Todos los funcionarios deben ser capacitados en el Código de Conducta y, aquellos que lo requieran por la naturaleza de sus funciones, recibirán entrenamiento adicional, con mayor frecuencia y detalle, para garantizar el buen desempeño de sus funciones.
- Capacitamos permanentemente a nuestros funcionarios con el fin de que en su atención a los consumidores financieros predominen el compromiso, la eficiencia, honestidad, respeto, responsabilidad, reserva y colaboración. Dotándoles también de los medios e insumos necesarios para evitar que la falta de éstos ocasione retrasos o dilaciones injustificadas, con la finalidad de lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.
- Damos un trato amable, diligente y con prontitud a los clientes y usuarios no solo por su condición de tales sino por respeto a su dignidad humana y principalmente a los sectores más excluidos de la sociedad.
- Ofrecemos a nuestros funcionarios condiciones de trabajo adecuadas para un correcto desempeño de sus actividades laborales, la cual se refleja en una atención al consumidor financiero de calidad.

## 7. ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Para el Banco PyME de la Comunidad un reclamo es una oportunidad para mejorar y posteriormente definir acciones correctivas para brindar un mejor servicio.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 6 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

- El Banco PyME de la Comunidad cuenta con políticas y procedimientos para la atención oportuna de reclamos.
- Los casos de reclamos que lo ameriten serán investigados y, de confirmarse una falta, se aplicarán medidas disciplinarias.
- La entidad proporcionará el o los nombres, números de teléfono y/o correos electrónicos del o los responsables de recibir y gestionar dudas o posibles violaciones al Código de Conducta, políticas o procedimientos internos.
- Se precautela los derechos del consumidor financiero y se atiende con prontitud y de acuerdo a la normativa vigente los reclamos de los clientes y usuarios.
- El personal de los Puntos de Reclamo se encuentra capacitado para recibir, atender con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible, encontrando soluciones a los reclamos dentro de los plazos establecidos por la normativa.
- Informamos al consumidor financiero sobre su derecho de realizar algún reclamo, incluyendo el de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

#### **Confidencialidad de la denuncia**

- La entidad garantizará la confidencialidad del reporte, de las partes y de la investigación.


#### **Represalias**

- El Banco valora la ayuda de su personal para identificar cualquier práctica contraria a los lineamientos internos o violaciones a la normatividad vigente y se compromete a atender de forma inmediata cualquiera de estos supuestos.
- Los funcionarios que informen sobre estos hechos deben estar seguros de que no habrá represalias en su contra.

#### **Conductas esperadas**

- El banco espera que todos los funcionario cumplan el Código de Conducta. Cualquier acción contraria a estos lineamientos tendrá como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias de acuerdo a lo que establece en Reglamento Interno de Trabajo.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta Nº 576 del mes de septiembre de 2024	Página 7 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

## 8. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES


- El Banco PyME de la Comunidad tiene un accionar ético y de sana competencia en las relaciones con las instituciones que conforman el sistema financiero nacional.
- Se respeta las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financieras, así como, con otros órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- La institución se abstiene de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- Se evita utilizar medios o sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por las demás entidades financieras.
- La entidad no permite que se influya a funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio de la institución.
- El Banco prohíbe la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras.
- La institución evita incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derechos laborales / cartera).
- Se evita cualquier práctica en el relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

## 9. TRANSPARENCIA

- A los clientes y usuarios se les informa con transparencia, claridad, precisión y diligencia las condiciones financieras, comerciales y contractuales de los productos y servicios financieros que ofrece la Institución.
- Actuamos con transparencia, integridad y comportamiento ético, haciendo aquello que en conciencia creemos que es lo correcto, lo honesto y lo legítimo.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 8 de 14
--	---	--	----------------



	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

- Garantizamos la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola por periodos establecidos por normativa regulada, para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

## 10. AMBIENTE LABORAL

- Dentro de sus posibilidades, el Banco se esfuerza por brindar las mejores condiciones de trabajo a sus funcionario y así lograr un rendimiento óptimo de ellos.
- Se busca que nuestro trabajo sea una experiencia satisfactoria y gratificante para todos.
- Todos los funcionarios entendemos que nuestros roles y responsabilidades están sujetos a los requerimientos profesionales y éticos definidos por el banco.


## 11. LEYES, NORMATIVA Y REGLAMENTOS

El cumplimiento de leyes, normativa y reglamentos es fundamental. Todos los integrantes de nuestra comunidad laboral deben adherirse a las políticas y procedimientos establecidos y aplicarlos en cada acción realizada en el banco o en su nombre. Es deber y responsabilidad de cada funcionario conocer, entender, comunicar y cumplir las reglas, así como denunciar cualquier violación a las mismas.

## 12. ANTICORRUPCIÓN

- De acuerdo a la Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010, de Lucha Contra la Corrupción: Ningún trabajador debe involucrarse, pretender involucrarse o promover conductas vinculadas a la corrupción en el marco de lo establecido por la Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010, de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz", del Código Penal y del Código de Procedimiento Penal, destinados a investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores públicos y ex servidoras y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas y representantes legales de personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que comprometan o afecten recursos del Estado, así como efectivizar la recuperación del patrimonio afectado del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.  
Así mismo tanto la corrupción y el soborno son parte de los delitos precedentes para la Legitimación de Ganancias Ilícitas para lo cual el BCO cuenta con un MANUAL INTERNO PARA PREVENIR

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 9 de 14
--	---	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

LOS RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y EL FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA. Es importante aclarar que el Manual Interno ha sido elaborado en base al Instructivo Especifico para Entidades de Intermediación Financiera emitido por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) que contempla las recomendaciones del GAFI relacionadas a las entidades financieras.


En lo que corresponde al Grupo de Acción Financiera, GAFI/ FATF en febrero del 2012, se integraron 9 Recomendaciones especiales a las 40 Recomendaciones vigentes contra el lavado de activos. Así mismo, se introdujeron nuevas medidas para combatir el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, se detectó mejor el problema del lavado de activos derivados de corrupción y delitos tributarios, y se reforzaron las pautas para situaciones de alto riesgo permitiendo a los países aplicar un alcance basado en riesgo.

- Para fines de este Código de Conducta, se proporciona la siguiente definición de corrupción:
  - Se entiende como corrupción el que una persona o un grupo de personas por acto u omisión directamente, o por influencia de alguna otra persona u organización, prometan, ofrezcan, reciban o concedan a funcionarios públicos, directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación pública o privada, una dádiva o cualquier beneficio (indebido) no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella.
- Se prohíbe:
  - a) Obtener un beneficio personal, para sí mismo o para un tercero, mediante el ofrecimiento, otorgamiento, demanda o aceptación de regalos, préstamos o créditos, recompensas, comisiones o cualquier otro incentivo.
  - b) Que los intereses particulares del personal del banco interfieran o pretendan interferir con los intereses de la entidad.
  - c) Cualquier actividad externa que interfiera y/o dificulte realizar objetivamente las actividades propias del banco.

### **Pagos Inapropiados o fuera de las reglamentaciones**

Queda prohibido cualquier tipo de pago no oficial e impropio a funcionarios de cualquier nivel jerárquico para obtener o agilizar un trámite, obtener buenas tasas de interés, desembolsos de crédito, certificados

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 10 de 14
--	---	--	-----------------


	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

con información no fidedigna, o a proveedores de productos/servicios al establecer alguna adquisición.

### 13. ACTUACIÓN DE LOS TERCEROS

- La actuación de los terceros (proveedores, intermediarios, consultores, agentes, representantes de ventas y gestores) puede incidir en la reputación del banco, por lo que se debe verificar que cumplan con las leyes aplicables y los lineamientos establecidos por el banco para garantizar el desarrollo sostenible del negocio.


Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 11 de 14
--	---	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>Código de Conducta</b>			
Vigencia: 08/2022		Acta de aprobación: 498	
		Versión: 6	
N °	Cargo/ Actividad	Detalle – Cambio Modificación	Motivo de la modificación
1		Se modifica la nominación de este punto “Tratamiento de la Información” por “Privacidad y confidencialidad de la Información”.	Requerimiento Interno
2	4. Privacidad y Confidencialidad de la Información	<p>Se incluyen los siguientes lineamientos:            Proteger y conservar la información del Banco, clientes y proveedores es obligación de cada uno de los funcionarios y no debe ser revelada, comunicada o puesta a disposición de terceros, a menos que se verifiquen los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando exista autorización previa, expresa y escrita del propietario de la información que se revelará.</li> <li>b. Cuando la información a ser revelada sea de público conocimiento.</li> <li>c. Cuando por una orden de una autoridad competente, emitida conforme a normas legales vigentes, sea necesaria la revelación de la información.</li> </ol> <p>Adicionalmente, toda la información debe manejarse de forma responsable para los objetivos propios del banco y deben tomarse las medidas preventivas necesarias para evitar difusiones no autorizadas.</p>	Requerimiento Interno
3		Se modifica la nominación de este punto “Capacitaciones, Calidad de trato y condiciones de trabajo de nuestros funcionarios” por “Comunicación, capacitación, calidad en el trato”	Requerimiento Interno
4	6. Comunicación, capacitación, calidad den el trato	<p>Se incluyen los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación efectiva y la capacitación son las formas más efectivas para que el personal se familiarice con las políticas, procesos y procedimientos, así como la cultura misma de la institución. La comunicación debe ser clara, continua y dirigida a los distintos niveles de colaboradores.</li> <li>- Todos los funcionarios deben ser capacitados en el Código de Conducta y, aquellos que lo requieran por la naturaleza de sus funciones, recibirán entrenamiento adicional, con mayor frecuencia y detalle, para garantizar el buen desempeño de sus funciones.</li> </ul>	Requerimiento Interno


Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 12 de 14
--	---	--	-----------------

	<b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b>	<b>Versión: 7</b>
	<b>ÁREA DE GESTIÓN HUMANA</b>	<b>GNO - CO - GHU - 004</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Vigencia desde: 10/2024</b>

<b>Código de Conducta</b>			
Vigencia: 08/2022		Acta de aprobación: 498	
		Versión: 6	
<b>N °</b>	<b>Cargo/ Actividad</b>	<b>Detalle – Cambio Modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
5	7. Atención de Reclamos	Se incluyen lineamientos para la: - Investigación de reclamos que lo ameriten. - Confidencialidad de la denuncia - Represalias - Conductas esperadas	Requerimiento Interno
6	10. Ambiente Laboral	Se incluyen los siguientes lineamientos: - Se busca que nuestro trabajo sea una experiencia satisfactoria y gratificante para todos. - Todos los funcionarios entendemos que nuestros roles y responsabilidades están sujetos a los requerimientos profesionales y éticos definidos por la empresa.	Requerimiento Interno
7	11. Leyes, normativa y reglamentos	Se incluye este punto con lineamientos para el cumplimiento de la normativa y la denuncia ante cualquier violación a las mismas.	Requerimiento Interno
8	12. Anticorrupción	Se incluye este punto con lineamientos restrictivos para este tipo de conducta, haciendo mención a que este es atribuible a un delito precedente que podría ser sancionado de acuerdo a legislación y normativa interna competente.	Requerimiento Interno

<b>Código de Conducta</b>			
Vigencia: 09/2023		Acta de aprobación: 541	
		Versión: 6	
<b>N °</b>	<b>Cargo/ Actividad</b>	<b>Detalle – Cambio Modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
1	Código de Conducta	Se realizó la revisión en el Código de Conducta en su sexta versión, al no presentar modificaciones la Jefatura de Administración y RRHH solicita su ratificación.	Requerimiento Interno

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 576 del mes de septiembre de 2024	Página 13 de 14
--	---	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Versión: 7
	ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	GNO - CO - GHU - 004
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Vigencia desde: 10/2024

Código de Conducta		
Vigencia: 10/2024		Acta de aprobación: 576
		Versión: 7
Nº	Cargo/Actividad	Detalle – Cambio Modificación
1	3. Principios Básicos Generales	Se incluye la siguiente precisión referente a la adecuada Atención al Cliente: - Todos nuestros funcionarios son responsables de una adecuada Atención al Cliente <u>interno y externo</u> , y se desarrollan en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
2	7. Atención de Reclamos	Se incluye la siguiente precisión, referente a las conductas esperadas: -El banco espera que todos los funcionarios cumplan el Código de Conducta. Cualquier acción contraria a estos lineamientos tendrá como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias <u>de acuerdo con lo que establece en Reglamento Interno de Trabajo</u> .
3	12. Anticorrupción	Se realizó principalmente la actualización de la nominación de la normativa emitida por la UIF: Manual interno para la gestión del riesgo de LGI, FT y/o DP por “Manual interno para la gestión del riesgo de LGI, FT y el FPADM.
4	Código de Conducta	Se reemplazan las siguientes nominaciones con la finalidad de uniformar el documento: - El Banco en reemplazo de la referencia “la empresa”.

Elaborado por: Jefe Nacional de Gestión Humana	Revisado por: JNGH, SNUC, en coordinación del Comité de OYM	Aprobado por: Directorio según Acta Nº 576 del mes de septiembre de 2024	Página 14 de 14
--	---	--	-----------------