
	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

# CÓDIGO DE ÉTICA

**¡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: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N º 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 1 de 18
---	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

## Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CONSIDERACIONES GENERALES .....	3
Visión: .....	3
Misión: .....	3
4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	4
5. VALORES ÉTICOS .....	5
6. RELACIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS .....	6
7. COMPORTAMIENTO PERSONAL E INSTITUCIONAL .....	8
NO DISCRIMINACIÓN .....	9
NO AL ACOSO SEXUAL .....	9
EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD .....	9
INTEGRIDAD .....	10
CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN .....	10
CONFLICTOS DE INTERÉS .....	11
COMPROMISO SOCIAL .....	11
CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMATIVA .....	11
SEGURIDAD EN EL TRABAJO .....	11
MEDIO AMBIENTE .....	12
POLÍTICA / RELIGIÓN .....	12
MANEJO DE LA INFORMACIÓN HACIA EL EXTERIOR DEL BANCO .....	12
ESTÁNDARES DE CONDUCTA DE COBRANZA .....	12
REDES SOCIALES .....	13
8. PREVENCIÓN DE FRAUDES Y CONTROL INTERNO .....	13
TIPOS DE FRAUDE .....	14
9. CANALES DE DENUNCIA .....	15
10. INSTANCIA ENCARGADA DE EVALUAR Y SANCIONAR EL INCUMPLIMIENTO Y/O CONTROVERSI RELACIONADA CON EL CÓDIGO DE ÉTICA .....	15

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 2 de 18
---	--------------------------------	---	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

## 1. PRESENTACIÓN

El Código de Ética del “Banco PyME de la Comunidad S.A.” tiene como finalidad establecer lineamientos para promover, delimitar y enlazar el comportamiento ético, conducta y compromiso de todos sus miembros, basados en la visión, misión y valores de la institución.

Los principios éticos establecidos orientan el compromiso de la institución con la Comunidad; sin pretender ser un manual completo de comportamiento, sino instaurar bases para la reflexión sobre los valores esenciales de nuestra cultura organizacional; no sustituyen el buen criterio, el sentido común, la moral y buenas costumbres, así como la responsabilidad social y profesional.

El Banco PyME de la Comunidad S.A. tiene el compromiso de actuar en forma apropiada y correcta y de mantener relaciones con la Comunidad basadas en la ética y transparencia expresadas en las labores cotidianas, para ser merecedores de la confianza de nuestros clientes tanto internos como externos, usuarios y la sociedad en su conjunto.

## 2. ALCANCE

Este Código de Ética es aplicable a todos los accionistas, directores, ejecutivos y funcionarios de la institución, quienes se comprometen y obligan a cumplir su contenido de forma objetiva, con buen criterio y razonabilidad.

El presente Código resulta complementario a todas las políticas, normas y procedimientos internos del Banco PyME de la Comunidad S.A., su incumplimiento estará sujeto a las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

## 3. CONSIDERACIONES GENERALES

a. El presente Código de Ética está alineado con la Visión, Misión, Normativa Interna y el Programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE del Banco PyME de la Comunidad, en adelante denominado como la Institución, el mismo que debe regir el comportamiento del personal.

### 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”.

b. El Banco se declara socialmente responsable, en la medida que trabaja cotidianamente para ser una empresa económicamente sostenible, que respeta las leyes, la dignidad humana, que tiene

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 3 de 18
--	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

ideales y valores; y que impulsa un círculo virtuoso apoyando a las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas, para que sean competitivas y generen más y mejores empleos, ayudando a disminuir la pobreza y mejorando el crecimiento y desarrollo sostenible de las comunidades a las que servimos.

c. El Código de Ética es la herramienta mediante la cual, la Institución transmite su visión y misión sobre la base de reflexiones teóricas sustentadas en valores y principios y es también un elemento de referencia y apoyo para la toma de decisiones cotidianas.

#### 4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios que guían el accionar del Banco PyME de la Comunidad S.A. identifican los elementos y valores que la Institución promueve dentro de sus propósitos.

La declaración de principios juntamente con su misión representa la decisión fundamental el Banco, convirtiéndose en la plataforma que le sirve de guía hacia lo que se considera deseable, satisfactorio y valioso dentro del marco de sus funciones sustantivas.

Los principios son el conjunto de normas que definen el comportamiento organizacional, por ende, deben ser practicados por todos los miembros de la institución, constituyéndose en la base de su cultura. Los principios institucionales se detallan a continuación:

##### BIEN COMÚN

Procurar el bien común por encima de los intereses personales.

##### TRATO IGUALITARIO

Respetar la igualdad de las personas y su diversidad, no discriminar a nadie por razones de sexo, cultura, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o nivel socioeconómico.

##### BUENA FE Y LEALTAD


Trabajar de buena fe y con lealtad, con diligencia y cuidado, por la generación de valores agregados, 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.

##### EFICIENCIA

Buscar altos niveles de eficiencia en el gobierno corporativo de la Institución con políticas de inversión y reinversión; proporcionando información fiable, precisa, completa y oportuna sobre nuestros estados financieros, confirmar el compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios de la Institución conforme al Código de Ética.

##### TRATO DIGNO

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N º 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 4 de 18
--	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Dar un trato amable, diligente y con prontitud a los clientes no solo por su condición de tales sino por respeto a su dignidad humana y principalmente a los más débiles.

### COMPROMISO SOCIAL

Ser conscientes que las actividades que realiza la Institución, además de ser operaciones de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, son aportes que la Institución y nosotros realizamos en beneficio de la comunidad.

### TRANSPARENCIA

Informar con transparencia, claridad, precisión y diligencia las condiciones financieras, comerciales y contractuales de los productos y servicios financieros que ofrece la Institución, así como las decisiones sobre la viabilidad o no de los créditos.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Los accionistas, directores y funcionarios del BANCO PyME DE LA COMUNIDAD S.A. asumen un accionar voluntario y ético -en lo económico, social, humano y ambiental- para construir el bien común con eficiencia y responsabilidad para el desarrollo y sostenibilidad de la institución, de los grupos de interés y de las comunidades locales en las que se desenvuelve. Entendiéndose como “grupos de interés” a aquellas personas o grupo de personas que afectan o se ven afectadas por las actividades que realiza la Institución.

## 5. VALORES ÉTICOS

Los valores éticos institucionales identifican nuestro modelo de actuación y deben primar nuestro accionar tanto en nuestra conducta personal como en el desempeño de nuestras funciones, los valores éticos institucionales son los siguientes:

### CONFIANZA


Consideramos al cliente como el centro de nuestra actividad, y procuramos establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza.

### HONESTIDAD

Ser honesto es ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás. Ésta no consiste sólo en franqueza (capacidad de decir la verdad) sino en asumir que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos, sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer. La actuación consecuente entre lo que se piensa, se dice y se hace.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 5 de 18
--	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

La satisfacción del Cliente es el centro del esfuerzo laboral y personal de todos los empleados. "Servir es nuestra esencia, buenas acciones cosechan buenos frutos".

### **EMPATIA**

La empatía nos ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean (cliente interno y externo) a consolidar la relación con cada una de ellas, la empatía nos permite conocer y comprender mejor a los clientes tanto externos como internos, a través del trato cotidiano, desarrolla en nosotros la capacidad de motivar y encauzar positivamente a las personas; enseñar a tener ese interés por los demás y vivirlo habitualmente.

### **COMPROMISO**

El compromiso con los resultados es la actitud positiva de hacer bien las cosas, respondiendo adecuadamente por las expectativas creadas por accionistas, directivos, clientes, proveedores y comunidad en general. El compromiso y la responsabilidad espontánea son los ingredientes indispensables para ser parte de la solución.

### **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo es fomentar el sentido de pertenencia, la participación y el desarrollo integral de las personas.

## **6. RELACIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS**

### **Clientes y consumidores**

Consideramos al cliente como el centro de nuestra actividad, y procuramos establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza.


A los clientes y usuarios les informamos con transparencia, claridad, precisión y diligencia las condiciones financieras, comerciales y contractuales de los productos y servicios financieros que ofrece la Institución, así como las decisiones sobre la viabilidad o no de los créditos.

Analizamos responsablemente su capacidad de endeudamiento, mora y riesgos.

La información que se brinda es cierta, suficiente, clara y oportuna, les permite conocer sus derechos y obligaciones, así como los costos de los diferentes productos y servicios.

Precautelamos los derechos del consumidor financiero y atendemos sus reclamos con prontitud y de acuerdo con la normativa vigente.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N º 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 6 de 18
--	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Periódicamente estudiamos los niveles de satisfacción de nuestros clientes para ver si nuestros productos y servicios son los adecuados y tratamos de identificar las causas de una deserción si es que la hubiera.

A través de todas nuestras unidades y funcionarios promoveremos la organización y ejecución de programas de educación financiera para nuestros clientes y usuarios financieros, para contribuir al proceso de democratización y bancarización de los servicios financieros, así como cuidamos que la publicidad de nuestros servicios cuente con información clara, comprensible y fidedigna, evitando cualquier situación que no corresponda a la realidad o tienda a confundir al público.

Nos preocupamos por diseñar productos y servicios financieros adecuados para los clientes principalmente los de menores ingresos; y de disponer de medios que faciliten el acceso de personas con discapacidades a nuestras oficinas y plataformas físicas y virtuales de atención al cliente.

#### **Accionistas**

Los funcionarios del Banco se comprometen con los accionistas a realizar una gestión óptima y transparente, informando a los accionistas de manera completa, oportuna y transparente sobre la situación económica financiera del Banco, comprometiéndose al cuidado y protección del patrimonio de la institución.

#### **Funcionarios**

Todos los funcionarios del Banco tienen la responsabilidad de leer, conocer y cumplir lo establecido en el presente Código, documento complementario al contrato de trabajo.

Somos conscientes que el principal factor económico es el capital humano y que la empleabilidad es sobre todo una responsabilidad personal que cada uno debe asumir, y hacemos todos los esfuerzos para capacitarnos permanentemente para llegar a ser capital humano, creativo, innovador y con elevados niveles de profesionalidad.


Participamos en programas de capacitación para el cliente interno y externo, como cursantes o como tutores.

Estimulamos la creatividad individual e incentivamos la toma de decisiones responsables asumiendo la posibilidad del error.

Hacemos diagnósticos del clima laboral y evaluamos los niveles de satisfacción, motivación y expectativas de desarrollo personal y profesional de los funcionarios; y les ofrecemos a todos ellos igualdad de oportunidades, reconocemos sus méritos y evaluamos sus competencias y rendimiento.

Nuestros procesos de selección y contratación de personal son transparentes y abiertos, y valoran la calificación profesional, la capacidad y la experiencia de los candidatos, junto con su predisposición de orientación al cliente y el compromiso institucional. Estas mismas valoraciones rigen cuando se contrata personal por invitación directa. Los nuevos Integrantes al momento de suscribir sus contratos laborales también suscriben su plena adhesión a este Código.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 7 de 18
--	-----------------------------	--	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

### Ejecutivos

La relación entre los ejecutivos y funcionarios se enmarcan en el respeto mutuo y trabajo en equipo, con orientación a la obtención de resultados y objetivos institucionales.

Las instrucciones impartidas por los ejecutivos deben cuidar en todo momento que se ajusten a las normas, tanto internas como externas.

Las órdenes o instrucciones de los superiores pueden ser objetadas y/o denunciadas siempre y cuando impliquen infracción de normas legales o reglamentarias. La responsabilidad individual de nuestras acciones es un aspecto esencial en el desempeño de nuestras funciones.

En situaciones particulares que no pueden ser descritas en documentos específicos, se esperan conductas y decisiones que sean congruentes con el Código de Ética y normas legales.

### Directores

Las relaciones entre directores y funcionarios deben enmarcarse bajo la cortesía, la cordialidad y el respeto. Así mismo, deben buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad.

### Competidores

Los funcionarios deben seguir los principios de sana y libre competencia.

La competencia leal es un elemento básico, en todas las acciones y relaciones con otros bancos e instituciones del mercado financiero donde el Banco tenga operaciones.

### Organismos del Estado y entes reguladores

Las relaciones con los organismos del Estado, así como con los entes reguladores, se manejan a través de funcionarios autorizados por la Gerencia General y deben ser guiadas con un espíritu de cooperación, cordialidad y respeto, bajo los principios descritos en el presente Código.

### Proveedores


La selección y contratación de proveedores debe realizarse en todo momento de manera objetiva. Toda contratación debe fundamentarse en criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos. Los procesos de estas contrataciones, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación de este, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros, deben garantizar la mejor relación costo beneficio, asimismo se debe evitar cualquier conflicto de interés.

## 7. COMPORTAMIENTO PERSONAL E INSTITUCIONAL

El comportamiento de directores, ejecutivos y funcionarios tanto dentro de las actividades personales como institucionales debe enmarcarse en:

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 8 de 18
--	-----------------------------	--	----------------



	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

### **NO DISCRIMINACIÓN.**

Todo funcionario del Banco tiene como regla invariable de sus actos y decisiones el respeto y la igualdad para con todas las personas.

Respetar la igualdad de las personas y su diversidad y no discriminamos a nadie por razones de sexo, cultura, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o nivel socioeconómico.

Dar un trato amable, diligente y con prontitud a los clientes no solo por su condición de tales sino por respeto a su dignidad humana y principalmente a los más débiles.

Procurar el bien común por encima de los intereses personales.

### **NO AL ACOSO SEXUAL.**

Se reprueba el acoso sexual, tal como solicitar o conceder favores que pueden tener carácter o intención sexual, prevaleciendo o no su superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la mujer o del hombre de trabajo.

### **EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD**

Trabajar de buena fe y con lealtad, con diligencia y cuidado, por la generación de valores agregados, la sostenibilidad y la expansión de la Institución, y de los activos físicos y financieros que se encomienda a cuidado de la Institución.

Mantener altos niveles de eficiencia en el Gobierno Corporativo de la Institución con políticas de inversión y reinversión; proporcionando información fiable, precisa, completa y oportuna sobre nuestros estados financieros, y confirmar el compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios de la Institución conforme al Código de Ética.


Colaborar con las entidades normativas o de supervisión y control o auditorías que actúen en el ejercicio de sus funciones, y bajo el secreto bancario y/o acuerdo de confidencialidad.

Cumplir con las normas, procedimientos y disposiciones de la Institución; y con el ordenamiento jurídico vigentes, la normativa específica para el sistema financiero, las disposiciones para prevención y control de lavado de dinero, del terrorismo, del crimen organizado u otras operaciones clasificadas como ilegales.

Estar conscientes que los códigos, las reglas, los manuales y procedimientos, aunque son de cumplimiento obligatorio no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia en el desempeño de las funciones.

Ser eficientes, transparentes y buscar las condiciones más ventajosas para la Institución en la adquisición de bienes y servicios; y promover en nuestros proveedores prácticas éticas y medioambientales.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 9 de 18
---	-----------------------------	---	----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Revisar continuamente los procesos de productos, servicios y organizativos para mejorar la productividad y la atención y el servicio a los clientes; y en la medida de lo posible incorporar nuevas tecnologías para mejorar la competitividad.

Cuando se deja de trabajar en la Institución abstenerse de utilizar cualquier información obtenida durante el tiempo en el que se mantuvo la relación laboral con la Institución.

### **INTEGRIDAD**

Practicar una integridad relacional con todos los integrantes de la Institución, proveedores y terceros; una integridad en los mercados donde se realice operaciones de intermediación financiera; una integridad personal y organizativa en sentido de que es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la Institución colaborar para garantizar que todas las actuaciones de la Institución y de sus integrantes se ajusten al contenido del presente Código.

### **CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN**

La manera de utilizar las informaciones puede generar resultados positivos o negativos, ya que éste uso repercute sobre la dinámica de la institución y sobre la imagen de los integrantes, por tanto:

Ser conscientes que la comunicación externa con medios de comunicación social corresponde llevarlas a cabo única y exclusivamente mediante las instancias señaladas en las disposiciones internas de la Institución y las establecidas por los entes reguladores.

Esforzarnos 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.

Proteger los datos de carácter personal de nuestros clientes según la normativa vigente y garantizar 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 integrantes, 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.


Manejar la información adquirida de forma confiable, responsable, clara y precisa para el cliente en relación con los servicios y productos financieros que ofrece la institución, también en las decisiones de viabilidad o no de los créditos, así mismo, con la información entregada al BCO.

Los funcionarios pueden conocer información comercial sensible o confidencial, que debe ser utilizada para fines comerciales apropiados al Banco y no debe divulgarse a terceros.

La información confidencial debe resguardarse de manera tal de no circular o ser de fácil acceso, para aquellos que no han sido autorizados por el Banco.

Los funcionarios deben custodiar y mantener bajo reserva, toda la información contenida en los sistemas de información del Banco y no darla a conocer a terceros, ni suministrar copia física, o electrónica, sin autorización previa de las instancias competentes.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 10 de 18
--	-----------------------------	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

## CONFLICTOS DE INTERÉS

Acatar lo establecido en las disposiciones para resolver problemas personales y estar dispuesto a reparar agravios y dar solución a conflictos personales entre los Integrantes.

Evitar situaciones de conflicto de intereses cuando haya contraposición entre los intereses propios y los de la Institución.

El Banco considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si este existiera.

Los funcionarios no pueden aceptar comisiones, regalos o atenciones de cualquier tipo que pudieran afectar o condicionar sus decisiones en el desarrollo de las funciones que deban realizar.

Nunca debe aceptarse cantidad alguna en dinero, así como el aceptar regalos, incentivos, directos o indirectos, con el fin de crear conflicto de intereses con otros clientes.

## COMPROMISO SOCIAL

Los integrantes de la Institución creemos en los siguientes principios que nos ayudarán a conservar una conducta ética en el tiempo:

- Procurar el bien común con justicia social.
- El hombre es sujeto y objeto de la vida social y económica.
- En el trabajo el hombre desarrolla sus capacidades, aplicando su inteligencia y la voluntad.
- La actividad social y económica humana tiene como objetivo promover la dignidad.

## CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMATIVA

Evitar participar en actividades contrarias a la ley, a los intereses o reputación de la Institución, no alterar artificialmente el precio de activos, productos o servicios financieros, ni difundimos voluntaria y maliciosamente información falsa o engañosa o rumores, con la pretensión de inducir a terceros a la compra, venta o mantenimiento de activos o productos financieros.


Evitar gradualmente y en el contexto nacional, realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes.

Reportar a las instancias superiores actos sospechosos o incorrectos que perjudiquen los intereses del bien común, de los integrantes o de la Institución.

## SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nuestras instalaciones están libres de riesgos contra la salud y gozan de medidas de seguridad para proteger al capital humano, no obstante, los integrantes somos proactivos para velar por nuestra propia seguridad laboral cumpliendo la normativa vigente.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 11 de 18
--	-----------------------------	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Debemos ser responsables por informar inmediatamente accidentes, prácticas o condiciones inseguras y situaciones potencialmente volátiles en el lugar de trabajo.

Estar comprometidos a brindar y mantener un ambiente de trabajo seguro que aliente la productividad y servicio óptimo a los clientes y usuarios de la institución.

### **MEDIO AMBIENTE**

Tratar y evitar la degradación del medio ambiente haciendo uso cuidadoso, adecuado, racional y correcto del agua, la energía eléctrica, el papel, las impresoras, los muebles, el equipamiento, las instalaciones, los bienes intangibles y otros que la Institución pone a nuestra disposición para el buen ejercicio de nuestras funciones. Cualquier anomalía comunicar de inmediato al inmediatamente superior para solicitar el arreglo o mantenimiento o reparación.

### **POLÍTICA / RELIGIÓN**

La actividad social y económica humana tiene como objetivo promover la dignidad integral de la persona y la calidad de sus condiciones de vida, la solidaridad principalmente con los más débiles y la protección del medio ambiente.

Hay que considerar que una economía socialmente responsable está basada en la libertad y en la responsabilidad de los integrantes de la Institución, y en la vinculación de éstos con los grupos de interés con los cuales están relacionados.

El banco respeta toda participación de funcionarios en actividades políticas en su tiempo libre. Esta actividad será voluntaria, a discreción del funcionario y con sus propios recursos. Los funcionarios no podrán realizar acciones de proselitismo político, dentro de las instalaciones del Banco.

El Banco no contribuye con dinero, bienes, servicios u otra asistencia en favor de candidatos de partido político alguno.

### **MANEJO DE LA INFORMACIÓN HACIA EL EXTERIOR DEL BANCO**


El Presidente del Directorio, el Gerente General o quien ellos deleguen, son voceros oficiales del Banco para todos los asuntos relacionados con el negocio propio de la entidad, además de todos aquellos temas que se consideren pertinentes.

Por tanto, los funcionarios deben abstenerse de conceder entrevistas, efectuar comentarios o facilitar información en relación con los temas propios del negocio, el desempeño de la institución, de sus clientes, proveedores, competidores o cualquier otra información que no esté a disposición del público.

### **ESTÁNDARES DE CONDUCTA DE COBRANZA**

Tratar a nuestros clientes y a los funcionarios de trabajo como quisiéramos que nos traten a nosotros mismos; evitando comportamientos y uso de lenguaje abusivo y fuerza física.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 12 de 18
--	-----------------------------	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Evitar en las relaciones laborales, profesionales o contractuales realizar o propiciar situaciones de acoso o intimidación o cualquier otra acción que atente contra la dignidad personal o suponga su discriminación.

## REDES SOCIALES

La participación de los funcionarios a través de redes sociales se hace a título estrictamente personal.

Cuando involucren o mencionen temas relacionados con el Banco, como sus productos, sus servicios, sus directores, sus ejecutivos, sus funcionarios; y otros temas, el funcionario debe seguir las siguientes reglas:

- Dar cumplimiento a lo establecido en el presente Código.
- Abstenerse de hablar en nombre del Banco, sus productos, sus servicios, etc., tanto en sus redes sociales personales, como en las redes sociales oficiales de la institución.
- No efectuar comentarios que tengan implicancias legales.
- No inducir a error ni crear falsas expectativas sobre productos o servicios del Banco, ni asumir compromisos.
- Abstenerse de hacer referencias de tipo étnico, religioso, insultos personales o usar cualquier tipo de lenguaje ofensivo.
- Si el asunto se refiere a temas políticos, no deberá mencionar su condición de funcionario del Banco.

## 8. PREVENCIÓN DE FRAUDES Y CONTROL INTERNO.


El Banco tiene el firme propósito de optimizar sus ingresos mediante la administración eficiente de todos los tipos de riesgos a los que está expuesto. Por lo tanto, los directores, ejecutivos y funcionarios deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo.

Los funcionarios del Banco para el ejercicio de sus funciones deben conocer y están obligados a implementar las políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos descritas en el Manual de la UIF.

Los funcionarios tienen el deber de comunicar a Riesgo Integral y/o Auditoría Interna, cualquier debilidad en los controles o potenciales fallas de los sistemas de control. Todas las sospechas de actos incorrectos deben reportarse a través de los canales de denuncia establecidos en el punto 9.

Se entiende por acto incorrecto el incumplimiento de las normas y disposiciones generales y particulares de este Código y la normativa interna relacionada, así como cuando exista un intento o actuación del funcionario de obtener un beneficio indebido para sí mismo o terceros. Los actos incorrectos o fraude pueden involucrar a clientes, proveedores, competidores, funcionarios, exfuncionarios, directores y ejecutivos.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 13 de 18
--	-----------------------------	---	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

## TIPOS DE FRAUDE

Apropiación indebida de recursos. Es toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad del Banco, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos. Esta clasificación incluye:

Malversación de activos. Se define como el acto intencional o culposo de disponer los activos del Banco, en beneficio propio o de terceros, de tal manera que ello cause un detrimento o una distorsión en los estados financieros. Entre ellos están: apropiación física de bienes, apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de forma temporal, realización de gastos no autorizados, entre otros.

Corrupción. Es el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgación, por o hacia un funcionario, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, regalos, favores o promesas de cualquier clase para sí mismo o terceros, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable. Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios, a título personal o de terceros.


Falsos reportes. Tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera o comercial del desempeño propio o de terceros. Se entienden como falsos reportes:

- Suministro de información falsa o que no corresponda a la realidad, a terceros o a otros funcionarios para encubrir un desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones o beneficios personales o de terceros.
- Omitir o distorsionar la información que de acuerdo con las disposiciones legales y las políticas del Banco debe ser divulgada al mercado o a terceros.
- Utilizar información que induzca al engaño o confusión a inversionistas, entidades financieras o terceros en general.

Manipulación de estados financieros. Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionen los estados financieros o cualquier otra información del Banco. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- Diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un periodo;
- Diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su otorgación, con el propósito de mejorar los resultados de un periodo;
- Usar cuentas provisionales, o cuentas puentes, para distorsionar ingresos o egresos significativos;
- Realizar transacciones con proveedores o acreedores falsos;
- Manipular saldos de cuentas de activos y pasivos;
- Ocultar errores contables;

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N º 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 14 de 18
--	-----------------------------	--	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

- Trasladar periódicamente obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, y otros activos o pasivos;
- En general, toda manipulación contable que impida una adecuada exposición de la posición financiera, los movimientos de efectivo y los resultados de las operaciones de la entidad.

Abuso tecnológico. Incluye el acceso no autorizado a sistemas de cómputo, o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier sabotaje, como ser:

- Acceder o divulgar sin autorización archivos electrónicos
- Usar indebidamente de la red y otros, incluido internet
- Manipular contraseñas o uso indebido de las mismas
- Destruir o distorsionar información clave para el Banco

## 9. CANALES DE DENUNCIA

Con el objeto de mantener los estándares de ética en los servicios y en general en todo su ámbito de acción, el Banco pone a disposición de todas las partes interesadas: accionistas, directores, alta gerencia, funcionarios, clientes, usuarios, proveedores y público en general, los *canales de denuncia* para que quienes conozcan o sospechen de alguna conducta que pudiese implicar un acto irregular, pudiendo ser violación al Estatuto, Código de Ética, Normativa aplicable al Gobierno Corporativo, conflicto de interés u otro acto irregular, a fin de que puedan informarlo de forma segura, de manera que pueda ser analizado en base a los antecedentes proporcionados.

La denuncia debe ser realizada de forma responsable, a través de:


- De forma escrita: Mediante nota dirigida al Síndico y/o Presidente del Directorio y/o Gerente General y/o Jefe Nacional de Gestión Humana, con Asunto: DENUNCIA

Los responsables asignados a los canales de denuncia deberán informar a la Comisión de Ética, el (los) hechos (s) denunciado (s), dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la toma de conocimiento del hecho.

*Se garantiza la confidencialidad de las denuncias que se reciban, quedando prohibido adoptar medida alguna que se constituya como represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por la denuncia formulada.*

## 10. INSTANCIA ENCARGADA DE EVALUAR Y SANCIONAR EL INCUMPLIMIENTO Y/O CONTROVERSIA RELACIONADA CON EL CÓDIGO DE ÉTICA.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 15 de 18
--	-----------------------------	---	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Todo incumplimiento y/o controversia relacionada con el presente Código, será considerado de la siguiente manera:


10.1. **Por la Comisión de Ética.** Cuando el supuesto incumplimiento o controversia sea atribuible a un Accionista, Director, Síndico o Alta Gerencia, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

*Se aclara que, cuando el hecho sea atribuible a un miembro de la Alta Gerencia dependiente del Directorio, la sanción será administrada por dicha instancia, asimismo, cuando el hecho sea atribuible a un miembro del Directorio o Síndico, la sanción será administrada por la Junta de Accionistas, cuando intervenga un Accionista se aplicarán los medios alternativos de solución de controversias establecidos en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.*

10.2. **Por el Tribunal Disciplinario.** Cuando el supuesto incumplimiento o controversia sea atribuible a un funcionario de la entidad, con excepción de la Alta Gerencia a instancia, conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 16 de 18
---	-----------------------------	--	-----------------



	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024


### CONTROL DE CAMBIOS

Código de Ética					
Vigencia: 04/2023		Acta de aprobación: 524		Versión:6	
Nº	Cargo/ Actividad	Detalle – Cambio Modificación		Motivo de la modificación	
1	Código de Ética	La Subgerencia Nacional de Asesoría Legal realizo la revisión del Código de Ética, al no presentar modificaciones se solicita la ratificación, manteniendo su número de versión.		Requerimiento Interno	

Código de Ética					
Vigencia: 05/2024		Acta de aprobación: 563		Versión: 7	
Nº	Cargo/Actividad	Detalle – Cambio Modificación			
1	10. Incumplimiento y/o Controversias	Se incluye el punto 10. Incumplimiento y/o Controversias, que establece principalmente los siguientes lineamientos: 10.1.Por la Comisión de Ética, instancia que tomará conocimiento de toda denuncia interpuesta, en primera instancia evaluará la denuncia y si corresponde iniciará un proceso sancionatorio a instancia de la misma Comisión cuando en el incumplimiento y/o controversia intervenga algún miembro del Directorio y/o Síndico de la entidad y a instancia del Tribunal Disciplinario, conforme al Reglamento Interno de Trabajo, en caso de que en el incumplimiento y/o controversia intervenga algún funcionario. Todo ello conforme al procedimiento establecido en el Manual para funcionamiento de la Comisión de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo, según corresponda.			
2	Se realizaron ajustes en la redacción para mejor interpretación del documento. Se actualizaron cargos, acorde a las modificaciones en la estructura organización vigente.				

Código de Ética					
Vigencia: 07/2024		Acta de aprobación: 568		Versión: 8	
Nº	Cargo/ Actividad	Detalle – Cambio Modificación			
1	9. Canales de denuncia	Se incluyen las siguientes precisiones en los lineamientos principalmente referentes a los canales de denuncia, actos irregulares que pueden ser denunciados y plazo en el que los responsables de la recepción de denuncias deberán poner en conocimiento de la comisión de ética: Con el objeto de mantener los estándares de ética en los servicios y en general en todo su ámbito de acción, el Banco pone a disposición de todas las partes interesadas: <u>accionistas, directores, alta gerencia, funcionarios, sus clientes, usuarios, trabajadores, proveedores y público en general, los canales de</u>			

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 17 de 18
--	-----------------------------	---	-----------------

	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL	Versión: 8
	AREA GOBIERNO CORPORATIVO	SNAL - CO - GC - 001
	CÓDIGO DE ÉTICA	Vigencia desde: 07/2024

Código de Ética		
Vigencia: 07/2024	Acta de aprobación: 568	Versión: 8
N °	Cargo/ Actividad	Detalle – Cambio Modificación
		<p>denuncia para que quienes conozcan o sospechen de alguna conducta que pudiese implicar un acto irregular, pudiendo ser violación al Estatuto, Código de Ética, Normativa aplicable al Gobierno Corporativo, conflicto de interés u otro acto irregular a fin de que puedan informarlo de forma segura, de manera que pueda ser analizado en base a los antecedentes proporcionados.</p> <p>La denuncia debe ser realizada de forma responsable, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma verbal: A través del Síndico y/o <u>Presidente del Directorio</u>, Gerente General ó <u>Jefe Nacional de Gestión Humana</u>.</li> <li>• De forma escrita: Mediante nota dirigida al Síndico y/o <u>Presidente del Directorio</u> y/o Gerente General y/o <u>Jefe Nacional de Gestión Humana</u>, con Asunto: DENUNCIA</li> </ul> <p><u>Los responsables asignados a los canales de denuncia deberán informar a la Comisión de Ética, el (los) hechos (s) denunciado (s), dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la toma de conocimiento del hecho.</u></p> <p>Se garantiza la confidencialidad de las denuncias que se reciban, quedando prohibido adoptar medida alguna que se constituya como represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por la denuncia formulada.</p>
2		Se modifica la nominación de este punto “Instancia encargada de evaluar y sancionar el incumplimiento y/o controversia relacionada con el código de ética” en reemplazo de “Incumplimiento y/o controversia”
3	10. Instancia encargada de evaluar y sancionar el incumplimiento y/o controversia relacionada con el código de ética	<p>Se incluyen los siguientes lineamientos:            Todo incumplimiento y/o controversia relacionada con el presente Código, será considerado de la siguiente manera:            10.1. Por la Comisión de Ética. Cuando el supuesto incumplimiento o controversia sea atribuible a un Accionista, Director, Síndico o Alta Gerencia, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.            Se aclara que, cuando el hecho sea atribuible a un miembro de la Alta Gerencia dependiente del Directorio, la sanción será administrada por dicha instancia, asimismo, cuando el hecho sea atribuible a un miembro del Directorio o Síndico, la sanción será administrada por la Junta de Accionistas, cuando intervenga un Accionista se aplicarán los medios alternativos de solución de controversias establecidos en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.</p>
4		10.2. Por el Tribunal Disciplinario. Cuando el supuesto incumplimiento o controversia sea atribuible a un funcionario de la entidad, con excepción de la Alta Gerencia a instancia, conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco.

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Asesoría Legal Gerencia Nacional de Adm y RRHH	Revisado por: Comité de OyM	Aprobado por: Directorio según Acta N ° 568 de mayo de 2024 Ratificado por: Pendiente de ratificación por Junta General Extraordinaria de Accionistas	Página 18 de 18
--	-----------------------------	--	-----------------