

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

del ciudadano



Vive | nuestros  
valores

# ÍNDICE

Exposición de motivos .....	3
Misión de Banesco .....	3
Valores Banesco .....	3
Divulgación .....	4
Ámbito y alcance del Código .....	4

## RESPONSABILIDAD .....

Somos eficaces .....	8
Hacemos el mejor uso de los recursos .....	8
Somos leales .....	9
Mantenemos una conducta adecuada .....	9
Gestionamos los riesgos integralmente .....	10

## CONFIABILIDAD .....

Protegemos la información .....	12
Somos honrados y actuamos con honestidad .....	13
Sobre el conflicto de intereses .....	14
Sobre la Notificación de Ingresos Extraordinarios .....	15
Sobre la relación con terceros .....	15
Aceptación de obsequios o favores .....	16
Sobre la selección de proveedores .....	16
Sobre precios, tasas y comisiones de productos ...	17

## CALIDAD .....

Sobre nuestros productos y servicios .....	20
Practicamos la Equidad .....	20
Tenemos conciencia ecológica .....	21
Somos respetuosos .....	21
Brindamos calidad de servicio .....	22

## INNOVACIÓN .....

## LUCHAMOS CONTRA LAVADO DE ACTIVOS, EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .....

Cumplimiento y control del presente código .....	29
Disposiciones finales .....	29
Actualizaciones y aprobaciones del código .....	31
Canales de Comunicación .....	32

## Exposición de motivos e importancia

El presente Código de Ética y Conducta define y norma la concepción que Banesco tiene sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados a reforzar la honestidad como fin esencial de nuestro actuar.

De igual manera, dada su importancia, el Código de Ética y Conducta establece las disposiciones que deben ser aplicadas por todos los Ciudadanos Banesco para el respeto a los derechos humanos y la prevención y control del Lavado de Activos. Es por ello la importancia de una lectura comprensiva del mismo, basada en criterios objetivos que garanticen su interiorización, así como el compromiso de comportamientos asociados a nuestros valores organizacionales, pilares del presente código.

## Nuestra misión

Ser una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes, para satisfacerlos a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio, combinando tradición e innovación con el mejor talento y la más avanzada tecnología, para generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

## Valores Banesco

El objetivo superior que rige en todo momento la actuación de Banesco, es promover la creación del máximo valor para todas las empresas que integran la organización, la búsqueda de la excelencia en las relaciones con nuestros clientes, empleados y proveedores, así como con el mercado y la sociedad donde actuamos. Para lograr dicho objetivo, nos guiamos por nuestros valores: Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación.

Estos principios rigen nuestra conducta cotidiana y se evidencian, por ejemplo, cuando respetamos la privacidad de otros, cuando evitamos la tentación de tomar lo que no es nuestro y cuando reconocemos nuestros errores.

Es tarea de todos cumplir y hacer cumplir nuestros valores, pues al hacerlo fomentamos la sana convivencia interna y el logro de nuestros objetivos, a la vez que logramos el respeto de nuestros compañeros y contribuimos a que Banesco y su gente sean admirados por su imagen intachable.

Es por esto que el presente Código de Ética y Conducta ha sido desarrollado bajo el criterio de dichos valores, con el objetivo de mostrar al

Ciudadano Banesco la vinculación entre los principios que guían las decisiones y conductas (valores), y los parámetros de comportamiento que cada uno debe cumplir (Código de Ética).

## Divulgación

Con el fin de promover nuestros valores y los comportamientos éticos esperados en los Ciudadanos Banesco, toda persona recibirá el presente código al ingresar a la organización, con la responsabilidad de leerlo y entenderlo; declarará por escrito que lo conoce, acepta y que se compromete a cumplirlo en su totalidad. Para el caso exclusivo de colaboradores, además, la Vicepresidencia de Capital Humano y Excelencia Organizacional promoverá su lectura y expondrá la importancia del mismo durante la inducción correspondiente, llevada a cabo al ingresar a la organización y evaluará anualmente a su plantilla activa.

Con el propósito de que toda persona pueda consultar el presente código en cualquier momento, el mismo reposará digitalmente en canales de libre acceso para el personal interno, incluyendo la página web de Banesco Banco Múltiple S.A., para personal externo.

## Ámbito y alcance del código

**Artículo 1:** Para facilitar la mejor y más fácil comprensión del presente código, los términos que se mencionan a continuación, sea en singular o plural, tendrán el significado siguiente:

*Accionistas:* persona, natural o jurídica, propietaria de cualquier título que conceda derechos sobre el patrimonio de Banesco.

*Banesco:* Banesco Banco Múltiple S.A.

*Ciudadano Banesco:* persona física que presta sus servicios profesionales, bajo relación de dependencia o por cuenta propia, contrato fijo, temporal, por obra o servicio determinado, a favor de Banesco Banco Múltiple S.A. Dentro de este término se incluyen: todos los miembros del Consejo de Administración, internos o externos (ya sean independientes o no independientes), así como también, los asesores, consejeros, trabajadores, incluyendo los de dirección y de confianza, ejecutivos, supervisores, mandatarios y apoderados.

*Cliente:* persona física o jurídica que solicita un bien o servicio a Banesco.

*Código:* Código de Ética y Conducta contenido en el presente documento.

*Proveedor:* persona física o jurídica que ofrece un bien o presta un servicio a Banesco.

**Artículo 2:** El Código tiene por objeto fundamental normar la conducta del Ciudadano Banesco con respecto a los valores que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeña dentro de la organización y, asimismo, constituirá una referencia de comportamiento ético para las personas que mantengan relaciones de cualquier índole con la misma.

**Artículo 3:** Las normas contenidas en el presente código prevalecerán sobre aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que establezcan requisitos de conducta más exigentes. Las mismas se pueden sustentar en el “Reglamento de Conflicto de Intereses”, “Reglamento Disciplinario por Incumplimiento de Reglamentos, Normas, Procedimientos y Políticas de la Organización”, “Reglamento Interno del Comité de Ética”, “Política de Gobierno Corporativo Banesco Banco Múltiple, S.A.”, “Reglamento Interno del Consejo de Administración”, “Manual de Servicio”, “Norma Uso de Correo y Drive en Dispositivos Móviles y Estaciones de Trabajo” y “Norma Escritorio Limpio”, en los cuales se presentan con mayor detalle las situaciones de conductas por las

cuales el Ciudadano Banesco debe regirse y las sanciones que se aplicarán, según sea el caso.

**Artículo 4:** El Ciudadano Banesco está obligado a cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario (incluyendo resoluciones, circulares, instrucciones, normativas y regulaciones bancarias vigentes), en el entendido de que el desconocimiento de la normativa no excusa su cumplimiento.

**Respetamos las leyes y regulaciones,  
tanto internas, como externas.**

**Artículo 5:** En el desempeño de sus funciones, el Ciudadano Banesco deberá proceder de acuerdo con los valores de la organización, con ecuanimidad en todas las decisiones que le corresponda tomar y en los asuntos en los cuales deba intervenir. El Código de Ética y Conducta establece las pautas generales de comportamiento; sin embargo, es responsabilidad del Ciudadano Banesco conocer las políticas y regulaciones inherentes a su cargo, así como mantener una actitud de alerta ante situaciones que le generen duda y, antes de tomar una decisión, formularse las siguientes preguntas:

## Prueba Ética

- ¿Puede considerarse ilegal?
- ¿Puede afectar mi reputación como Ciudadano Banesco?
- ¿Puede afectar la reputación del banco?
- ¿Sería prudente consultarlo con mi supervisor o con alguien experto?
- ¿Estaría actuando en contra del código y de los valores de la organización?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es afirmativa o tiene dudas, consulte el caso con su supervisor o recurra a los canales de comunicación con los que cuenta la organización, para así tener certeza sobre la acción que va a ejecutar.

# RESPONSABILIDAD

Cumplimos nuestros compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad.

Nos comportamos según lo que declaramos.  
Mantenemos el foco hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente.

Respetamos las ideas valiosas, aunque sean diferentes a las nuestras.

Vive | nuestros  
valores

## Somos eficaces

**Artículo 6:** Es obligación del Ciudadano Banesco mostrar responsabilidad en el desempeño de sus actividades, lo que implica asumir plenamente las competencias, funciones y tareas encomendadas e, incluso, tener iniciativa y ser diligente en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias de su cargo; tener particular celo en el conocimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y de toda norma que rija el desempeño de las funciones que le son propias; acatar los procedimientos y obligaciones que ellas establecen, así como también estar dispuesto a rendir cuentas y aceptar las consecuencias de la conducta asumida.

**Artículo 7:** El Ciudadano Banesco debe velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por Banesco para las operaciones que se lleven a cabo en la institución.

## Hacemos el mejor uso de los recursos

**Artículo 8:** El Ciudadano Banesco deberá velar por el cuidado de los bienes de Banesco, la preservación del ambiente físico de trabajo y, en todo caso, no aumentar su deterioro.

**Recuerda que no debes utilizar las impresoras de la organización para imprimir documentos personales.**

**Artículo 9:** El Ciudadano Banesco no incurrirá, durante el desarrollo de sus funciones, en actos que pongan en peligro la integridad física de las personas, ya sean clientes, accionistas, proveedores u otro Ciudadano Banesco, o de los bienes o instalaciones de Banesco, ni que den lugar a un uso irracional de estos bienes, los recursos o la energía

**Artículo 10:** Salvo en los casos establecidos por la correspondiente normativa interna, el Ciudadano Banesco no utilizará los bienes propiedad de Banesco fuera de las instalaciones de la empresa sin la autorización escrita del vicepresidente responsable. Tampoco pondrá los bienes propiedad de Banesco en manos de terceros, salvo que ello resulte necesario para el desempeño de las labores propias de su cargo, en cuyo caso también deberá contar con la autorización escrita del vicepresidente responsable.



**Artículo 11:** Banesco limita la posibilidad de adquisición de activos o bienes pertenecientes a su patrimonio empresarial por parte del Ciudadano Banesco.

## Somos leales

**Artículo 12:** El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento leal a la institución, y nunca propiciará acciones o maniobras que estén en contradicción con este principio. En este sentido, mantendrá una actitud que fortalezca la solidaridad.

**Artículo 13:** El Ciudadano Banesco deberá estar dispuesto a apoyar, en la medida de sus posibilidades, las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco, así como también las labores de su voluntariado.

## Mantenemos una conducta adecuada

**Artículo 14:** El Ciudadano Banesco incurrirá en falta grave cuando participe en actividades que impliquen el consumo, posesión, venta, distribución o tráfico de sustancias psicoactivas. También se abstendrá de consumir alcohol u otras drogas que imposibiliten las

actividades inherentes de su cargo, o participar en juegos de azar de cualquier índole mientras porte la identificación o uniforme de Banesco. Se exime el consumo de alcohol mientras se porta el uniforme del banco, sólo para casos exclusivos en donde el Ciudadano Banesco se encuentre dentro de actividades y/o celebraciones institucionales en las que se utilice alcohol como parte de un brindis específico.

**Demostramos en todo lugar y momento que somos ciudadanos intachables.**

**Artículo 15:** El Ciudadano Banesco comenzará su horario de trabajo puntualmente y lo terminará manifestando cortésmente al público y clientes la conclusión de sus labores.

## Gestionamos los riesgos integralmente

**Artículo 16:** En el desempeño de sus funciones, el Ciudadano Banesco identificará los distintos riesgos existentes o potenciales y los informará a la brevedad al delegado de riesgo de su área y a la gerencia respectiva.

Conocemos nuestros procesos y sus controles, prevenimos fallas y garantizamos la calidad del trabajo que realizamos.

**Artículo 17:** Banesco procurará la calidad de crédito y la salud financiera de nuestros clientes; para ello considera dentro de sus políticas de otorgamiento de créditos, la determinación de la capacidad de pago para todos los prospectos/clientes, con la finalidad de asegurar que al momento de la aprobación el cliente esté apto para asumir el compromiso financiero, y que el mismo sea proporcional a sus ingresos y patrimonio. Del mismo modo, se toma en consideración para la aprobación/rechazo, el endeudamiento financiero reflejado en los bureaus de crédito autorizados según la Ley de Habeas Data. Para mayor detalle, se hace referencia a las políticas de crédito vigentes en Banesco Banco Múltiple.

## NUESTRO COMPROMISO EN ACTUAR CON RESPONSABILIDAD

Logramos los mejores resultados en corto tiempo.

Hacemos uso racional de los recursos de la organización.

Conocemos, entendemos y practicamos las normas, reglamentos y leyes que rigen nuestra actividad.

Defendemos los intereses de nuestra organización.

No permitimos el ingreso de activos provenientes de actividades delictivas.

Contribuimos con la salud financiera de nuestros clientes, evitando su sobreendeudamiento.

# CONFIABILIDAD

Defendemos los intereses de los clientes y la organización por encima de los propios.

Actuamos con generosidad y considerando el impacto de nuestras decisiones, primando el trabajo colaborativo.

Hablamos abiertamente de riesgo y limitaciones: reconocemos nuestros fallos y asumimos nuestros errores.

Vive | nuestros  
valores

## Protegemos la información

**Artículo 18:** El Ciudadano Banesco será guardián del secreto bancario y cualquier otro dato de carácter confidencial, salvo que una autoridad competente solicite determinada información dentro del ámbito de sus competencias; y no utilizará para su lucro personal o para terceros las informaciones de las que disponga debido al ejercicio de sus funciones, competencias o labores.

**Artículo 19:** El Ciudadano Banesco será responsable de la conservación, integridad, adecuada custodia, seguridad y confidencialidad de los documentos y toda otra forma de registros de información que utilice en su lugar de trabajo, durante la jornada laboral o fuera de ella.

**Artículo 20:** El Ciudadano Banesco no extraerá o transmitirá, desde los espacios en que realice su trabajo, documentos o información, registrados en cualquier medio, relacionados con los negocios, clientes o asuntos de Banesco, cuya utilización o divulgación pueda causar algún perjuicio a Banesco, sus clientes, proveedores o a cualquier persona.

**Artículo 21:** Toda persona que termine su relación laboral o profesional con Banesco se abstendrá de utilizar para cualquier fin, o de suministrar a terceros, la información que obtuvo durante su vinculación con Banesco. Los informes, propuestas, estudios, programas, listas y cualquier otro asunto derivado de la prestación de sus servicios en Banesco quedarán en poder de la institución, sin que la persona saliente pueda copiar, reproducir o transmitirlos en forma alguna.

**Artículo 22:** El Ciudadano Banesco no deberá divulgar a terceros, incluyendo medios de comunicación de cualquier naturaleza, informaciones concernientes a Banesco sin estar autorizado para ello. Tampoco podrá utilizar el nombre del banco en charlas, conferencias o actos públicos de cualquier índole sin la previa autorización de la Dirección de Mercadeo y Experiencia, ni pretender representarlo sin la debida autorización.

**La información de los clientes y del banco es siempre confidencial.**

**Artículo 23:** Todo Ciudadano Banesco está obligado a velar por la confidencialidad de cualquier clase de información reservada o sensible de otras empresas, instituciones o competidores a la que pueda tener acceso por razón de sus responsabilidades. Y no podrá incorporar de dichas empresas a Banesco, aquellas que se traten de manera reservada y confidencial, ya sean físicas o electrónicas, sin el consentimiento de dichas empresas.

### **Somos honrados y actuamos con honestidad**

**Artículo 24:** La actitud de todo Ciudadano Banesco respecto a otras entidades de crédito y competidores en general, así como a autoridades y organismos públicos, ha de ser de respeto y consideración, sin realizar comentarios o análisis, difundir información ni propagar rumores que puedan dañar la imagen del sector, de la competencia o de las instituciones.

**Artículo 25:** El Ciudadano Banesco deberá evitar asociarse con personas cuyas actividades o comportamiento pudieran afectar su reputación o la de Banesco por no estar apegados a la ley.

**Artículo 26:** El Ciudadano Banesco asume el compromiso de promover la integridad y transparencia de las actividades de Banesco, lo que implica observar en todo momento las políticas y procedimientos relativos a la prevención de actuaciones que, por acción u omisión, pudieran considerarse como manipulación de precios, publicidad engañosa, rumores, uso inapropiado de información privilegiada o limitación de la libre competencia, que pudiera afectar de cualquier manera al negocio y/o nuestros clientes.

**Artículo 27:** El Ciudadano Banesco será diligente en sus funciones y cometidos, y ordenado en las gestiones y actividades de su cargo. En tal sentido, observará una conducta escrupulosa que no propicie ningún tipo de ambigüedad o confusión entre los intereses de Banesco y los intereses personales o de terceros y de nuestros clientes.

**Artículo 28:** El Ciudadano Banesco deberá abstenerse de realizar actividades comerciales dentro de las instalaciones de la organización.

**Artículo 29:** El Ciudadano Banesco prestará sus servicios y colaboración de manera eficiente, imparcial y pertinente, sin abusar en modo alguno de la posición que tenga dentro de Banesco, ya sea para obtener beneficios materiales o de otra índole para sí mismo, sus parientes o terceras personas, naturales o jurídicas, o para producirles un perjuicio. Asimismo, deberá infundir esa actitud en sus compañeros de rango superior o similar, así como también en sus supervisados.

**P: ¿Puedo colaborar con algún familiar, amigo o proveedor que necesite como cliente hacer un trámite en Banesco?**

**R:** No, los colaboradores Banesco no pueden valerse de la autoridad, funciones, privilegios y accesos que dispongan para realizar la tramitación y gestión de actividades de un familiar, amigo o proveedor, con o sin autorización verbal o escrita.

## Sobre el conflicto de intereses

**Artículo 30:** El Ciudadano Banesco que tenga conocimiento de que una persona física o jurídica, con la

cual tenga relación directa o indirecta, preste o esté próxima a prestar sus servicios en Banesco, lo notificará en forma inmediata a su supervisor. Asimismo, deberá abstenerse de vincular su vida privada con el desempeño de sus funciones, y deberá notificar a su superior inmediato cuando surja una relación familiar o emocional con clientes, proveedores u otras personas que tengan cualquier relación con el Banco.

**P: ¿Qué pasa cuando un familiar comienza a trabajar en Banesco?**

**R:** Debes notificarlo a tu supervisor inmediato, firmar la Declaración de Conflicto de Intereses y evitar en todo momento, situaciones que puedan generar un conflicto.

**Artículo 31:** El Ciudadano Banesco deberá abstenerse de realizar operaciones de préstamos personales entre empleados, clientes, contratistas y/o proveedores; ni utilizar los servicios de prestamistas.

**P: ¿Puedo solicitarle o aceptarle a un proveedor, cliente o compañero de trabajo, un préstamo de dinero para poder cancelar gastos urgentes por pagar?**

**R: No, ya que esto se considera un conflicto de intereses.**

**Artículo 32:** El Ciudadano Banesco se abstendrá de realizar cualquier actividad a título personal o por interpuesta persona que perjudique el interés colectivo del banco. Tampoco actuará, de forma directa o indirecta, en el desarrollo de actividades que redunden en el provecho personal o grupal de trabajadores del banco, o de un tercero. Así, no podrá desempeñarse como administrador de sus negocios particulares, inversiones o empresas, en tanto ello afecte negativamente el desempeño de sus funciones y/o los intereses de Banesco.

**Artículo 33:** En caso de que el Ciudadano Banesco cumpla actividades profesionales y/o comerciales distintas a la prestación de servicios en Banesco, remuneradas o no, estas actividades no deben mermar la eficacia esperada en el desempeño de sus funciones

en Banesco, no limitarán la disponibilidad requerida para sus funciones primordiales, y no significará en ningún caso la prestación de servicios o desarrollo de funciones de cualquier índole para competidores de Banesco. En cualquier caso, el desarrollo de toda actividad profesional y/o comercial ajena a Banesco deberá ser formalmente comunicado a la Vicepresidencia de Capital Humano y Excelencia Organizacional.

### **Sobre la notificación de ingresos extraordinarios**

**Artículo 34:** Todo ingreso extraordinario fuera del salario percibido en Banesco debe ser declarado a través de los canales correspondientes, siendo transparente sobre el origen y destino de los fondos.

### **Sobre la relación con terceros (proveedor, contratista, clientes)**

**Artículo 35:** El Ciudadano Banesco mantiene relaciones transparentes con los proveedores/contratistas, clientes y terceros de Banesco, garantizando la integridad corporativa.

**Artículo 36:** El Ciudadano Banesco que tenga contacto con proveedores que se desempeñen dentro de las instalaciones de Banesco deberá asegurarse de que éstos conozcan y cumplan con el presente código.

**Artículo 37:** El Ciudadano Banesco deberá mantener una relación estrictamente profesional y ética con sus clientes, y no podrá aprovecharse de su calidad de colaborador ni ejercer su poder para sacarle provecho a las relaciones que estos establezcan con Banesco en calidad de proveedor de servicios financieros.

### **Aceptación de obsequios o favores**

**Artículo 38:** El Ciudadano Banesco, en caso de verse frente a alguna situación donde sospeche que está siendo sobornado, deberá rechazar cualquier ofrecimiento de obsequios, favores, gastos de representación o servicios especiales de estas personas, ya sean físicas o jurídicas, clientes o no, y comunicar inmediatamente a su supervisor y al Buzón de Ética. Asimismo, no ofrecerá obsequios, favores, gastos de representación o servicios del banco con el fin de obtener beneficios para sí mismo, para familiares, para terceras personas naturales o jurídicas, o para Banesco.

**Artículo 39:** Cualquier Ciudadano Banesco podría aceptar obsequios propios a celebraciones de cumpleaños o fechas importantes, tales como navideñas, debido a la relación e interacción con un tercero, personas físicas o jurídicas, y/o como agradecimiento por la calidad del servicio ofrecido, bajo las consideraciones establecidas en nuestro “Reglamento de Conflicto de Intereses.”

**Artículo 40:** El Ciudadano Banesco podrá asistir a seminarios o actividades formativas financiadas por proveedores, sólo en aquellos casos en los que se correspondan con acuerdos contractuales debidamente establecidos entre las partes y previamente autorizado por la Vicepresidencia de Capital Humano y Excelencia Organizacional. Cualquier excepción deberá ser presentada al Comité de Ética para su evaluación y decisión.

### **Sobre la selección de proveedores**

**Artículo 41:** El Ciudadano Banesco se asegurará de la realización de un proceso de selección de proveedores justo y libre de discriminaciones. Se deberá



seleccionar al proveedor que ofrezca las mejores condiciones para satisfacer las necesidades de Banesco, basándose en criterios claros y pertinentes establecidos a partir de una evaluación objetiva y en la Política de Compras de la Organización. El Ciudadano Banesco no manipulará los criterios de adquisición para favorecer a un proveedor en particular, ni revelará a un proveedor la información confidencial sobre otro, ya se trate de un proveedor previamente asociado a Banesco o uno nuevo. Asimismo, deberá asegurarse de que los proveedores tengan conocimiento de las normas de conducta descritas en el presente código.

## Sobre precios, tasas y comisiones de productos

**Artículo 42:** Banesco garantizará ofrecer a nuestros clientes precios y tasas competitivas y justas. Para ello cumple ciertos procesos de investigación y sondeo en el mercado, con la finalidad de conocer las condiciones de la competencia, así como análisis internos que aseguren la calidad de nuestra cartera y el retorno de la inversión, que se encuentren acordes con la estructura de costos y el foco establecido en el Plan Estratégico correspondiente. Por igual garantiza que las modificaciones, creaciones de comisiones

y/o establecimiento de tasas, sean realizadas posterior al levantamiento de la situación del mercado, que es presentado y aprobado en Comité ALCO.

## **NUESTRO COMPROMISO EN CULTIVAR LA CONFIABILIDAD**

Entendemos qué significa que la información sea confidencial. Cuando tenemos dudas al respecto, preguntamos a nuestro supervisor.

No comentamos la información que manejamos, dentro o fuera de nuestro trabajo.

Nuestros esfuerzos personales y profesionales están siempre dirigidos al establecimiento de relaciones honradas.

Nos sentimos orgullosos de no recibir nada de terceros a cambio de los servicios que prestamos.

Velamos por ofrecer productos y servicios justos, ajustados a la situación del mercado, salud de nuestra organización y calidad de cartera.

# CALIDAD

Trabajamos con pasión en dar la mejor solución al cliente, usando de forma óptima el tiempo y los recursos.

Nos dotamos de procesos ágiles, simples y escalables, que nos permitan hacer las cosas bien desde el principio.

Compartimos las mejores prácticas y nos cuestionamos.

Vive | nuestros  
valores

## Sobre nuestros productos y servicios

**Artículo 43:** En Banesco garantizamos ofrecer productos de calidad, que aseguramos debido a nuestros robustos procesos de diseño y creación, modificación, difusión interna o entrenamientos al Ciudadano Banesco, colocación y una estrategia de comunicación que brinde las informaciones necesarias a nuestros clientes.

**Artículo 44:** Para el diseño y creación de productos, nuestro principal objetivo es desarrollar productos innovadores que garanticen ofrecer a nuestros clientes una propuesta de valor atractiva, justa y que satisfaga sus necesidades; apoyado también de la realización de sondeos que permitan conocer las condiciones de la competencia

**Artículo 45:** Garantizamos que nuestros colaboradores cuenten con las informaciones correspondientes o entrenamientos requeridos previo al lanzamiento y comunicación externa; con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.

**Artículo 46:** Banesco se compromete a realizar una estrategia de comunicación efectiva al momento de realizar lanzamientos de productos a clientes, los cuales pueden realizarse a través de los canales disponibles

(sucursales, página web, redes sociales, mailings y/o SMS). Esta comunicación se encontrará en un lenguaje respetuoso, evitando la publicidad engañosa y garantizando que sea del mejor entendimiento del cliente.

## Practicamos la equidad

**Artículo 47:** El Ciudadano Banesco brindará trato preferencial, en sus gestiones entre colaboradores, clientes y/o proveedores, a las mujeres en estado de gravidez, personas de la tercera edad, o con cualquier tipo de discapacidad física o mental, de acuerdo con las disposiciones que sobre la materia establezca el ordenamiento jurídico.

**Artículo 48:** El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de toda persona, comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como los de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. Así, se respetarán la igualdad de la persona y su diversidad, lo que implica un comportamiento considerado y equitativo

sin importar el grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad de las demás personas. El Ciudadano Banesco no empleará en su lenguaje expresiones sexistas o racistas, ni aplicará o permitirá ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio.

**Artículo 49:** El Ciudadano Banesco no empleará el uso de expresiones amenazantes, sexistas o discriminatorias, ni incurrirá en la práctica del acoso laboral, moral, sexual o de cualquier naturaleza que afecte la dignidad, la posición de las personas y/o el clima laboral dentro de la Organización. Ante cualquiera de estas situaciones, el Ciudadano Banesco deberá comunicarlo mediante los canales de comunicación descritos en este código.

**Artículo 50:** El Ciudadano Banesco que cometiere acoso laboral o sexual estará sujeto al procedimiento disciplinario relativo a las faltas graves establecidas en el Reglamento Disciplinario de la Entidad, del cual se desprenderán las consecuencias establecidas para ese tipo de faltas, así como las acciones en justicia al amparo de la regulación laboral y penal de la República Dominicana.

**El Ciudadano Banesco siempre respeta la dignidad de los clientes y compañeros.**

## Tenemos conciencia ecológica

**Artículo 51:** El Ciudadano Banesco favorecerá las prácticas benignas con el medio ambiente en su área de trabajo, promoviendo la utilización racional de recursos como el papel, la energía eléctrica, el agua y todos los demás recursos que use en sus labores. Asimismo, se espera que ofrezca sugerencias a sus compañeros y superiores para incrementar la eficiencia ambiental de Banesco. Al tomar decisiones de compra de bienes o servicios para Banesco, el Ciudadano Banesco tomará en consideración las consecuencias ambientales que tales compras conlleven.

## Somos respetuosos

**Artículo 52:** El Ciudadano Banesco velará por el orden y la tranquilidad en su área de trabajo, procurando crear siempre un ambiente productivo y agradable para el logro de los fines de Banesco. Deberá guardar en todo momento la debida seriedad y formalidad en cuanto a su lenguaje verbal, corporal y vestimenta, evitando

expresiones soeces, especialmente mientras atiende al público y clientes. Como parte de la calidad del ambiente laboral, todas las oficinas, áreas internas y techadas de Banesco, son espacios libres de humo de tabaco.

## Cuidamos nuestra vestimenta, arreglo personal y lenguaje verbal y corporal.

**Artículo 53:** El Ciudadano Banesco deberá evitar, en todo momento, cualquier actitud que promueva la violencia en el lugar de trabajo, ya sea simbólica, verbal o física.

**Artículo 54:** El Ciudadano Banesco tratará siempre a sus compañeros en forma considerada y respetuosa. Se esforzará para que las críticas que formule sean constructivas y orientadas al mejoramiento de la situación que observa, enfatizando el reconocimiento de los méritos y virtudes ajenos. Asimismo, estará siempre dispuesto a recibir toda crítica de sus compañeros, tanto de rango superior o similar como de sus subalternos, en forma abierta y objetiva.

## Brindamos calidad de servicio

**Artículo 55:** En su trato con el público y clientes, el Ciudadano Banesco debe ser respetuoso, atento, empático y amable, propiciando la confianza del usuario sin llegar al servilismo.

**Artículo 56:** Todo ciudadano deberá cumplir su palabra y buscar soluciones adecuadas a las inquietudes de clientes, sin adquirir compromisos que vayan más allá de sus posibilidades y competencias. En caso necesario, deberá canalizar las expectativas del usuario hacia las personas autorizadas.

**Artículo 57:** Asegurando el trato respetuoso, el Ciudadano Banesco deberá evitar conversaciones telefónicas y el envío de mensajes de texto o correos electrónicos mientras se encuentre junto a un cliente. Asimismo, durante sus períodos de descanso se abstendrá de realizar frente al público actividades personales.

**Artículo 58:** Todo Ciudadano Banesco deberá regirse de acuerdo a las prácticas establecidas en el Manual de Servicio Banesco.

**Artículo 59:** Banesco cuenta con mecanismos para la resolución de reclamaciones y quejas. Todo Ciudadano Banesco está comprometido a hacer mejor uso del tiempo, asegurando cumplir los Acuerdos de Servicios establecidos, y canalizará de manera oportuna las solicitudes y reclamaciones de clientes a través de las herramientas institucionales disponibles, garantizando que las informaciones suministradas queden plasmadas de manera clara y entendible. Sobre todo, será responsable de mantener contacto con el cliente e informarle los avances.

## **NUESTRO COMPROMISO EN TRABAJAR CON CALIDAD**

Damos el mejor trato posible a todos por igual.

Hacemos las cosas bien desde la primera vez.

Cuidamos el lenguaje, el tono de voz y la actitud necesaria para interactuar con nuestros compañeros y supervisores.

Entendemos que cuidar nuestra imagen como empleados Banesco es cuidar la reputación de nuestra organización.

Creemos en el diálogo como la herramienta insuperable que hace posible los mejores vínculos con cualquier persona.

Contamos con procesos que garantizan la calidad de nuestros productos y servicios.

Estamos comprometidos en trabajar con altos estándares de calidad de servicio hacia nuestros clientes.

# INNOVACIÓN

Fomentamos el emprendimiento y la experimentación desde lo más sencillo: somos tolerantes con los fallos y aprendemos de los mismos.

Construimos una visión de futuro y transversalidad para nuestra Organización.

Conocemos las mejores soluciones tecnológicas y no tecnológicas y las incorporamos de forma oportuna y eficiente.

Vive | nuestros  
valores



- El Ciudadano Banesco se mantiene al día con las nuevas tecnologías, haciendo un uso adecuado de éstas. Por el igual, sobre nuevas prácticas, así como también distintas y novedosas formas de hacer las cosas, las cuales agreguen valor a la institución.
- Cuando genera nuevas formas de hacer las cosas, el Ciudadano Banesco analiza los riesgos y se apega al presente Código de Ética y Conducta y a las disposiciones del regulador.
- El Ciudadano Banesco entiende la importancia de conocer el Código de Ética y Conducta, por ello busca formas innovadoras promoverlo entre sus compañeros.
- Los comentarios y recomendaciones del cliente son la base fundamental de nuestras innovaciones.

## **NUESTRO COMPROMISO EN IMPULSAR LA INNOVACIÓN**

Aportamos soluciones y las ofrecemos para mejorar la calidad de servicio que ofrecemos.

Optimizamos los procesos con pequeñas pero importantes mejoras.

Somos ambiciosos buscando ir más allá con las ideas y mejoras.

Tenemos apertura ante los cambios y las ideas que se proponen.

Asumimos rápidamente los nuevos procedimientos, regulaciones y políticas de la organización.

Nos adaptamos con rapidez a las necesidades del cliente y del mercado.

LUCHAMOS CONTRA EL  
LAVADO DE ACTIVOS, EL  
FINANCIAMIENTO DEL  
TERRORISMO Y  
PROLIFERACIÓN DE ARMAS  
DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Vive nuestros  
valores

**Artículo 60:** La Dirección de Prevención LA/FT y Cumplimiento Regulatorio de Banesco tiene como misión analizar, controlar y detectar el lavado de activos, identificando toda información relativa a las operaciones o hechos que pueden estar relacionados con este delito y elaborar el reporte de las transacciones sospechosas para la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en cumplimiento de la Ley 155-17.

**Artículo 61:** El Ciudadano Banesco debe estar comprometido con la prevención y control del lavado de activos, consciente de que uno de sus deberes primordiales consiste en defender a Banesco de la entrada de activos provenientes de actividades ilícitas. Su conducta debe caracterizarse siempre por la honradez, franqueza y valentía en la detección, investigación y denuncia de los indicios de hechos ilícitos relacionados con el lavado de activos, y no debe ser negligente ni, mucho menos, cómplice de este delito.

**Artículo 62:** El Ciudadano Banesco está obligado a realizar todas las actividades tendientes al conocimiento del cliente, observando las normas que para tal efecto se le suministren.

**Artículo 63:** El Ciudadano Banesco que se encuentre ante una actividad sospechosa de Lavado de Activos y/o que tenga fundadas sospechas de que un integrante de Banesco o cualquier otra persona se encuentra incurso en alguna actividad procedente del Lavado de Activos, reportará dicha sospecha inmediatamente al Director de Prevención LA/FT y Cumplimiento Regulatorio aportando todos los detalles de la operación, con la obligación ineludible de garantizar la confidencialidad del proceso de investigación.

**P:** ¿Qué debo hacer si sospecho que mi cliente está implicado en algún delito procedente del lavado de activos?

**R:** Comuníquelo a al Director de Prevención PLAFT y no le informes al cliente que su caso fue reportado y será investigado.

**Artículo 64:** El Ciudadano Banesco deberá estar siempre dispuesto a prestar todo su apoyo a las autoridades, suministrando todos los datos e informaciones que éstas soliciten para investigar las operaciones sospechosas y rindiendo las declaraciones que le sean exigidas.

**Artículo 65:** El Ciudadano Banesco se compromete a ser solidario en la prevención del Lavado de Activos y otras actividades delictivas, y a colaborar en los procesos de investigación que realicen otras instituciones financieras. del Lavado de Activos y otras actividades delictivas, y a colaborar en los procesos de investigación que realicen otras instituciones financieras.

**Artículo 66:** Cuando la Dirección de Prevención LAV/FT y Cumplimiento Regulatorio conozca, de oficio o por denuncia, que algún Ciudadano Banesco pudiese estar incurso en algún delito procedente del lavado de activos, bien sea por participación directa, facilitando o cooperando al perfeccionamiento de dichas actividades, o por participación indirecta actuando con negligencia, procederá a hacer todas las investigaciones pertinentes que el caso amerite y levantará un expediente que remitirá al Comité de Cumplimiento. Este Comité procederá a examinar los informes, pruebas y recaudos contenidos en el expediente, con la finalidad de determinar si hay o no mérito suficiente para sancionar al empleado implicado en la presunta irregularidad.

Si el Comité considera que, efectivamente, se trata de un caso de Lavado de Activos, procederá a reportarlo, a través de su presidente, a las autoridades correspondientes y al Consejo de Administración, según lo establecido en la ley.

## NUESTRO COMPROMISO EN LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Obtenemos toda la información necesaria de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

Mantenemos una actitud proactiva y alerta en la prevención de delitos.

Identificamos y reportamos oportunamente cualquier actividad inusual.

Nos apegamos al fiel cumplimiento de los procesos vigentes.

# CUMPLIMIENTO Y CONTROL DEL PRESENTE CÓDIGO

**Artículo 67:** La infracción o incumplimiento de las normas y principios éticos que fundamentan el presente código dará lugar a sanciones que serán aplicadas según su gravedad, partiendo desde la amonestación verbal, hasta la terminación de la relación laboral y denuncia ante los organismos correspondientes. Toda censura y amonestación se harán en forma privada, con base en lo establecido en el **“Reglamento Disciplinario por Incumplimiento de los Reglamentos, Normas, Procedimientos y Políticas de la Organización” o “Política Gobierno Corporativo”** (en caso exclusivo de los miembros del Consejo de Administración), y con ánimo de corregir la conducta detectada, dejando constancia de su formulación en el expediente personal del empleado. Sin embargo, de llegar a determinarse que las conductas censuradas tipifican causal del despido justificado, conforme a la legislación vigente, Banesco procederá al despido justificado a través de la Vicepresidencia de Capital Humano y Excelencia Organizacional, previa asesoría del Dirección Legal. Si la conducta censurada tipifica, además, cualquier otro delito previsto en la legislación, Banesco actuará de acuerdo con los procedimientos reglamentarios.

## Disposiciones finales

**Artículo 68:** A los fines de fortalecer la ética en el desarrollo de las funciones de los Ciudadanos Banesco, se creó el Comité de Ética de Banesco, que está encargado de llevar a cabo el seguimiento del presente Código de Ética y Conducta. Su organización y funcionamiento están claramente escritos en el “Reglamento Interno del Comité de Ética”. El mismo sesiona dentro del Comité Nombramientos y Remuneraciones y estará integrado por los siguientes miembros, sin perjuicio de los invitados que pudieran sesionar en el mismo:

- Directores externos, no independientes
- Directores externos, independientes
- Presidente Ejecutivo Banesco Banco Múltiple S.A.
- Gerente General Banesco Banco Múltiple S.A.
- VP Capital Humano y Excelencia Organizacional

Pudieran estar presentes, según sea necesario:

- VP Auditoría
- Director Prevención LA/FT y Cumplimiento Regulatorio
- Gerente Prevención de Pérdidas,

Protección, Control de Pérdidas y Continuidad del Negocio.

**Artículo 69:** Las funciones principales del Comité de Ética serán:

- a) La interpretación de las normas de conducta contenidas en el presente código en función de las circunstancias de hecho particulares.
- b) Resolver las interrogantes que surjan con ocasión al cumplimiento del código.
- c) Velar por el cumplimiento de las normas de conducta contenidas en el presente código.
- d) Conocer y elevar al Consejo de Administración los casos que contravengan lo dispuesto en el artículo 33 del presente código.
- e) Considerar la actualización del código y/o incorporación de normas de conducta que sean necesarias para su adecuación a las nuevas prácticas y realidades, con el fin de mantenerlo actualizado.
- f) Informará de forma semestral sobre la materia al Consejo de Administración.

**Artículo 70:** El Comité de Ética se reunirá periódicamente de forma ordinaria, sin perjuicio de las reuniones extraordinarias que deban celebrarse.

**Artículo 71:** El Ciudadano Banesco que desee expresar alguna opinión a las autoridades de Banesco, o tenga conocimiento o sospecha fundada de la existencia de conductas, manejos o actuaciones contrarios a las normas y valores que sustentan el presente código, incluyendo abusos de autoridad, tendrá a su disposición un canal de comunicación directo con el Comité de Ética. También podrá informar al respecto a su supervisor, quien en ese caso deberá dirigirse a la Vicepresidencia de Capital Humano y Excelencia Organizacional, o la Dirección de Prevención LAVFT y Cumplimiento Regulatorio, según corresponda, las cuales, contando con el apoyo de la Gerencia Prevención de Pérdidas, Protección, Control de Pérdidas y Continuidad del Negocio, harán las averiguaciones de la denuncia y levantarán un expediente que contenga todo lo relacionado con ésta. Estos procedimientos se cumplirán protegiendo los derechos, tanto del denunciante, como del denunciado, sin hacer condenas o juicios a priori. Toda denuncia falsa será considerada una infracción grave al presente código.

**Artículo 72:** Algunas empresas del grupo y/o áreas determinadas de Banesco pueden tener en vigencia reglamentos o normas que sean complementarias al Código de Ética y Conducta, así como códigos específicos que rijan y regulen el comportamiento en Banesco y/o el respectivo campo de actividad. En esos casos, tales normas complementarias también serán aplicadas (ver artículo 3 del presente código).

**Artículo 74:** El Presidente Ejecutivo de Banesco Banco Múltiple S.A., velará para que el contenido de este código sea conocido, seguido y cumplido por todos los integrantes de Banesco; igualmente velará por su incorporación en la Memoria y Cuenta correspondiente a cada período semestral, debiendo ser presentado dicho informe a la Asamblea de Accionistas de Banesco.

**Artículo 75:** El presente Código de Ética y Conducta aplica para todos los miembros del Consejo de Administración, internos o externos (ya sean independientes o no independientes), incluidos dentro del término Ciudadano Banesco, con excepción de los artículos 11, 15, 28, 29 y 32 por la naturaleza de sus funciones dentro de la organización.

Actualizado en enero 2020 y aprobado por el Consejo de Administración el 17 abril 2020.

# CANALES DE COMUNICACIÓN

Todos los Ciudadanos Banesco cuentan con diferentes canales de comunicación, que garantizan total confidencialidad, a través de los cuales pueden, de manera identificada o anónima:

- **Plantear inquietudes** relacionadas con el cumplimiento o incumplimiento del código
- **Brindar sugerencias** sobre aspectos relacionados con el código.
- **Informar sobre violaciones** de alguno de los artículos del código.
- **Solicitar consejos** sobre situaciones que pudieran representar incumplimiento del código.

---

## Canales disponibles:

1. Línea directa Presidente Ejecutivo Banesco Banco Múltiple S.A.
2. Línea directa Vicepresidente Capital Humano y Excelencia Organizacional
3. [eticard@banesco.com](mailto:eticard@banesco.com)
4. Buzón de Ética ubicado en Oficina Principal