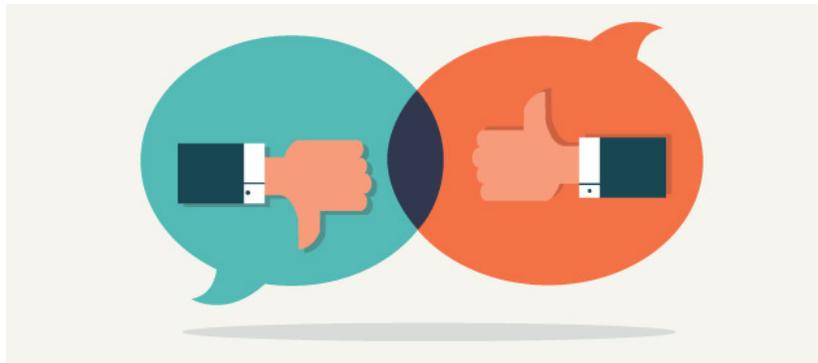


Aprobado por el Directorio en sesión Ordinaria del 29 de diciembre del 2015



CÓDIGO

DE ÉTICA Y CONDUCTA



Inicia: Con la introducción o explicación inicial.

Termina: Con la vigencia o modificaciones a realizar al documento según disposiciones |  
Proceso de Apoyo

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES .....</b>	<b>6</b>
<b>5. POLITICAS .....</b>	<b>8</b>
<b>6. VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1 VALORES CORPORATIVOS .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>9</b>
6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE .....	10
6.2.2 RESPETO A LAS PREFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS ....	10
6.2.3 DE LA TRANSPARENCIA.....	12
6.2.4 RENDICION DE CUENTAS.....	13
6.2.5 PROFESIONALISMO.....	14
6.2.6 CONFIDENCIALIDAD .....	15
6.2.7 CONDUCTA PERSONAL Y ASUNTOS FINANCIEROS.....	17
6.2.8 DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....	20
<b>6.3 CONFLICTO DE INTERESES .....</b>	<b>30</b>
<b>7. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS.....</b>	<b>31</b>
<b>8. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS, DELICTIVOS O DOLOSOS</b>	<b>38</b>
<b>9. INVESTIGACIÓN DE ACTOS INCORRECTOS, DELICTIVOS O DOLOSOS .....</b>	<b>41</b>
<b>10. COMITÉ DE ÉTICA .....</b>	<b>43</b>

<b>11. CANALES DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA</b>	<b>44</b>
<b>12. CONFIRMACIÓN DE CONOCIMIENTO.....</b>	<b>45</b>
<b>13. REGIMEN DISCIPLINARIO .....</b>	<b>46</b>
<b>14. SANCIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>15. VIGENCIA .....</b>	<b>51</b>
<b>16. MODIFICACIONES.....</b>	<b>51</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

- BANCO DELBANK S.A., consciente de las responsabilidades que tiene frente a la sociedad y al país, se ha comprometido en liderar en forma permanente una política empresarial seria, guiada por principios de rectitud, honestidad, cumplimiento normativo, respeto a los grupos de interés, transparencia, y de rendición de cuentas.
- Por ello, el presente Código de Ética enuncia los principios y reglas de conducta que buscan proteger la integridad del Banco, afianzar las relaciones con los accionistas, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad, contando para ello con un personal comprometido con el crecimiento de la institución, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen a la persona y a la organización, garantizando el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones dondequiera que el Banco ejerza su actividad. La conducta que infrinja estas normas no será consecuente con el Modo de Actuación del Banco y la infracción de este Código supondrá la adopción de acciones administrativas, civiles o penales.
- El presente documento contiene los mínimos requerimientos de comportamiento, sin ser exclusivo de otras consideraciones que uno y todos los miembros del personal deben atender y respetar en el desempeño de sus labores para estimular y garantizar a los clientes la confianza y seguridad que se merecen. Cada Funcionario / Empleado / Colaborador deberá cumplir a cabalidad con las normas y valores aquí contenidos. Si existen dudas sobre los principios y normas contenidos en este Código, será necesario y obligatorio consultar con el Jefe Inmediato Superior, la Gerencia General, la Gerencia Financiera Administrativa, el Jefe de Talento Humano, el Oficial de Cumplimiento o el Asesor Legal.
- En caso de existir alguna inquietud o incertidumbre sobre alguna situación y no estar seguro de la acción a tomar, es importante hacerse las siguientes preguntas:
  - ✓ ¿La acción o decisión es legal?
  - ✓ ¿La acción o decisión es ética?

- ✓ ¿Cumple con las normas contenidas en este Código y otras políticas, reglamentos y leyes relacionadas con mi puesto o tareas?
  - ✓ ¿Cómo afectará la decisión a otras personas, clientes, accionistas y la comunidad en general?
  - ✓ ¿Cómo aceptarán otros mi acción o decisión?
  - ✓ Si la acción o decisión es legal, pero puede dar la impresión de ilegal o impropia, considere otras alternativas.
  - ✓ ¿Cómo me sentiría si mi acción o decisión se hiciera pública?  
¿Podría explicarse y defenderse honestamente?
  - ✓ ¿Debería notificar a mi Jefe superior, al Gerente General, al Oficial de Cumplimiento o al Asesor Legal?
- El Código de Ética incluye políticas para Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, considerando que la integración creciente de los sistemas financieros mundiales, la facilidad de transferencias electrónicas de fondos, la remoción de barreras para la libre circulación de capital, entre otros elementos, han incrementado la posibilidad de que movimientos financieros de origen ilícito intenten “utilizar” a instituciones del sistema financiero para el cometimiento de actos ilícitos.
  - Debido a que existen organizaciones delictivas que utilizan, cada vez en mayor medida, sistemas sofisticados y de tecnología moderna, el Banco DelBank S.A., deberá extremar los recursos para evitar que nuestra institución pueda ser utilizada como intermediaria en el proceso de lavado de activos y de financiamiento de delitos, mediante el cual se trate de ocultar el verdadero origen y propiedad de las ganancias obtenidas de actividades ilícitas buscando legitimar los mismos como provenientes de actividades comprendidas en la legalidad.
  - El Código de Ética también incluye políticas para programas de educación financiera.

## 2. OBJETIVO

El Banco DELBANK S.A. pretende con el presente Código de ética, además de establecer los valores y principios que han de presidir los comportamientos de su personal; asumir una actitud, atenta, resuelta y contundente, adoptando los criterios más actuales en el ámbito de las

conductas y actuaciones relacionadas con la prevención para evitar el uso de la institución para legitimizar activos provenientes de actividades ilícitas, respetando y acatando las disposiciones legales vigentes e incorporando a su normativa interna criterios éticos que rijan la actuación de su personal.

### **3. ALCANCE**

Las normas y políticas establecidas en el presente Código son de cumplimiento obligatorio por parte de todo el personal que labora en la institución; y, configura conjuntamente con toda la normativa interna relacionada con el control y la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, las disposiciones legales vigentes, el marco normativo, que garantiza la total transparencia de las acciones del Banco DelBank S.A.

### **4. RESPONSABILIDADES GENERALES**

- Es responsabilidad de los Accionistas, del Directorio, de los Funcionarios que ostenten la representación legal, de los Auditores Internos y Externos, del Comité de Riesgos Integrales, del Comité de Ética, del Oficial de Cumplimiento, así como de todos los Funcionarios / Empleados / Colaboradores asegurar el cumplimiento de este Código de ética, de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.
- Los Funcionarios / Empleados / Colaboradores emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de sus actividades en el Banco. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:
  - a. Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para mejorar desempeño de sus funciones.
  - b. Se ajustarán en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan, a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por la institución.
  - c. Aplicarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere a las facultades y límites de

- riesgos.
- d. Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
  - e. Aceptarán estrictamente las leyes y decretos que rigen al sistema financiero así como las resoluciones, codificaciones y demás disposiciones de los Organismos de Control, incluyendo el control y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.
  - f. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
  - g. Asegurarán un adecuado ambiente de control, estimulando y promoviendo la conciencia y el compromiso de control de todos los Funcionarios / Empleados / Colaboradores y su integridad y valores éticos.
  - h. Cumplirán, las normas políticas y procedimientos previstos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, financiamiento del terrorismo y otros Delitos y las instrucciones dictadas en aplicación del mismo.
- Corresponde al Representante Legal del Banco estar al tanto de los eventos / pre-eventos de riesgos y de las cifras de siniestralidad en cada uno de los procesos o productos, el perfil de riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos del Banco, realizar evaluación de los planes de acción para mitigar los riesgos identificados, así como la verificación de que las políticas establecidas por el Directorio se apliquen en los diferentes procesos.
  - El Directorio hará seguimiento periódico del estado de la siniestralidad, perfil de riesgo del Banco en materia de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y de los demás actos incorrectos, y las acciones tomadas para su prevención, mitigación y control, e incluirá el informe correspondiente en su reporte anual a los accionistas.
  - Adicionalmente, cualquier persona (Funcionario / Empleado / Colaborador) en cualquier circunstancia que considere que el Banco no actúa respecto de una denuncia conforme a lo aquí expresado, deberá indicarlo / reportarlo al Comité de Ética.

## 5. POLITICAS

- El presente Código es de aplicación obligatoria para los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A., bajo cualquier modalidad de vinculación.
- Los funcionarios, empleados y colaboradores cumplirán tanto las disposiciones generales (Leyes, reglamentos, circulares de los organismos de control) como la normativa interna del Banco (incluido el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del terrorismo y otros Delitos) que sea aplicable a su actividad. En la medida en que dichas normas establezcan obligaciones más rigurosas que las recogidas en este Código de Ética, serán de aplicación "preferente" a las aquí previstas.
- Todos los funcionarios, empleados y colaboradores que resulten, imputados, inculpados o acusados en un procedimiento judicial penal o administrativo sancionador deberán informar, tan pronto sea posible, al Oficial de Cumplimiento.
- Además, desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Banco. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer estos negocios al Banco.
- Al ingreso de todo funcionario / empleado / colaborador se requerirá que "certifique su conocimiento" del contenido de este Código de ética y anualmente Talento Humano solicitará de nuevo esta certificación. El original de esta certificación se debe conservar en el área de Talento Humano en la carpeta personal de cada funcionario / empleado / colaborador.
- El Jefe de Talento Humano deberá realizar la distribución periódica de este documento así como de sus actualizaciones.

## 6. VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### 6.1 VALORES CORPORATIVOS

Los Valores Corporativos del Banco DELBANK S.A., son:

- **INTEGRIDAD:** Actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
- **TRANSPARENCIA:** Actuamos de manera clara, consistente y oportuna.
- **RESPECTO POR LAS PERSONAS:** Damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** Somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- **ALTO DESEMPEÑO:** Superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos, para crear valor.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.
- **ACTITUD POSITIVA:** Disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades.
- **CONFIANZA:** Generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información de los clientes.

### 6.2 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A., acomodarán su actuación a los siguientes principios:

- a. Cumplimiento de la ley y normativa vigente
- b. Respeto a las preferencias de los grupos de interés
- c. Transparencia
- d. Rendición de cuentas
- e. Profesionalismo
- f. Confidencialidad
- g. Conducta Personal y Asuntos Financieros
- h. Conflictos de Interés

### 6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE

Los directores, funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A. están obligados a cumplir lo siguiente:

- a. Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero; la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos, y las resoluciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y demás disposiciones legales y normativas que fueren aplicables.
- b. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental; y,
- c. Cumplir las normas, políticas y manuales de procedimientos fijadas por BANCO DELBANK S.A., en adelante el "Banco".

### 6.2.2 RESPETO A LAS PREFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los directores, funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A. están obligados a cumplir lo siguiente:

- a. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- b. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- c. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- d. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- e. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
- f. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y

- discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- g. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
  - h. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
  - i. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
  - j. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
  - k. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
  - l. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras;
  - m. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este código;
  - n. Ajustar en todo momento su actuación a los principios de lealtad y buena fe para con el Banco, los superiores jerárquicos, iguales y colaboradores, así como respecto a terceros con los que profesionalmente se relacione.
  - o. No tomar parte en ninguna actividad que pueda divergir de los intereses de la institución o perjudicar su capacidad de llevar a cabo sus deberes y responsabilidades en forma objetiva;
  - p. Rehusar recibir prendas o beneficios de terceros en el cumplimiento de sus funciones que puedan afectar su objetividad;
  - q. Anteponer el interés del Banco sobre los intereses personales o propios.
  - r. El estatuto, las reglas de conducta, los códigos y los manuales del Banco, no sustituyen el "buen criterio", la "responsabilidad", el sentido común y la prudencia indispensable para el mejor desempeño de sus funcionarios / empleados / colaboradores en la actividad que desarrollan,

pero obviamente sus “disposiciones”, son de obligatorio cumplimiento para todo el personal del Banco DelBank S.A.

- s. En la medida en que todos los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco sean conscientes de sus responsabilidades y de sus obligaciones morales, legales y laborales, y “las practiquen”, se puede afirmar que se estará cumpliendo con los deberes frente a la sociedad, el Banco y el país, y la única forma de hacerlo será guiándose por la senda de un negocio honesto, transparente y legítimo.

### 6.2.3 DE LA TRANSPARENCIA

- d. En cuanto a transparencia, los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A. están obligados a cumplir con lo siguiente:
  - t. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
  - u. Difundir información contable y financiera fidedigna;
  - v. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
  - w. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés;
  - x. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad;
  - y. El personal es responsable de sus actuaciones y por el desempeño de sus tareas respetando los procedimientos internos del Banco.
  - z. La transparencia de las operaciones exige que éstas se registren en los libros y sistemas del Banco, atendiendo los procedimientos aprobados y atendiendo normas y prácticas contables generalmente aceptadas.

- aa. Requiere de los respaldos y justificantes para cada transacción asentada, los cuales formaran parte de los expedientes y documentación del Banco. La ausencia de la documentación constituye una violación de procedimientos y se puede considerar como un acto fraudulento.
- bb. Todo el personal es responsable por la ejecución correcta de las transacciones, y debe notificar de inmediato cualquier falla o incumplimiento de esta disposición. El “silencio” al respecto constituye un acto de encubrimiento.
- cc. Las operaciones se ejecutarán respetando el concepto de consistencia operativa; no se permiten desviaciones o modificaciones a los procedimientos establecidos y aprobados.
- dd. La transparencia de las transacciones requiere de información real y objetiva. La presentación de información incompleta o ficticia para concretar una transacción constituye un acto fraudulento y conlleva sanciones económicas y penales.
- ee. La falta de información es una fuente imperfecta para la toma de decisiones.
- ff. Igual efecto produce la información no suministrada, incomprensible, ambigua, erróneamente interpretada o deformada deliberadamente y más aún el manejo de información privilegiada en beneficio o en perjuicio de una o más personas.

#### **6.2.4 RENDICION DE CUENTAS**

- e. En cuanto a la rendición de cuentas, los directores, funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A. están obligados a cumplir con lo siguiente:
  - gg. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior del Banco como del Banco hacia a la sociedad;
  - hh. Explicar sobre las acciones desarrolladas por el Banco, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
  - ii. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,

- jj. El Directorio elaborará un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas y al público en general a través de su página web.

### 6.2.5 PROFESIONALISMO

- f. Los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco DelBank S.A. deben distinguirse por su elevado grado de profesionalismo, basando su comportamiento en los siguientes principios:
- **FORMACIÓN:** Tender a su propia formación y a la de sus colaboradores, con el fin de alcanzar el mayor rendimiento en la realización de sus funciones.
  - **EFICIENCIA:** Aspirar a la consecución de los resultados de la forma más óptima y productiva posible en el desempeño de sus funciones.
    - **COOPERACIÓN:** Cooperar personal y activamente con otras áreas, unidades y departamentos, así como con sus colaboradores u otros empleados.
  - **INFORMACIÓN:** Facilitar a sus superiores información veraz, necesaria, completa y puntual acerca de la marcha de las actividades de su área de competencia; y a sus colaboradores y/o compañeros, aquella que sea necesaria para el adecuado desempeño de las funciones de éstos.
  - **LEGALIDAD:** Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades del BANCO DELBANK S.A. relativas a su ámbito de responsabilidad.
  - **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Cumplir las medidas preventivas en materia de seguridad utilizando los medios de protección individuales y colectivos que el Banco DelBank S.A. ponga a su disposición. En el caso de disponer de personal a su cargo, se asegurará que los miembros de dicho equipo realicen su actividad en condiciones de seguridad.
  - **INNOVACIÓN:** Promover la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.
  - **RELACIÓN CON PROVEEDORES:** El establecimiento de relaciones con proveedores ha de realizarse siempre dentro del marco legal. Está prohibido ofrecer, dar, solicitar o recibir

cualquier tipo de cobro o pago fuera de contrato. Asimismo, no utilizará la posición o cargo del empleado para obtener ventajas personales.

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Ha de basarse en la eficacia, profesionalidad, mentalidad de servicio y colaboración, buscando la máxima satisfacción de nuestros clientes, aportándoles soluciones competitivas y de calidad. Deberá primar el trato amable, cortés y con actitud de servicio. La información que se brinde a los clientes debe ser clara y correcta, encauzando las solicitudes y reclamos, de ser el caso, por los canales formales.
- **USO DE RECURSOS DEL BANCO:** Emplear los recursos del Banco exclusivamente para fines profesionales propios de cada puesto o función. Además cuidarán del adecuado uso y conservación de todo recurso que el BANCO les haya proporcionado y confiado para cumplir su trabajo. Abstenerse de extraer de las instalaciones del Banco, por cualquier medio, escrito, electrónico, etc., información de los clientes, del Banco, de sus proveedores y de cualquier naturaleza respecto de la cual está obligado a guardar confidencialidad.
- **COLABORADORES:** En el caso de disponer de personal a su cargo, ha de prestar especial atención a la motivación y desarrollo profesional de los mismos, comprometiéndose a propiciarles oportunidades de desarrollo en base al mérito y a su aportación profesional. Para ello, entre otros, fomentará su formación y aprendizaje, reconocerá sus esfuerzos de forma específica y valorará objetivamente sus logros.
- **DEDICACIÓN:** Prestar la dedicación que exija el desempeño de sus funciones. Además de ello, mantendrá una actitud favorable a la disponibilidad funcional necesaria que el Banco pueda requerir.

### 6.2.6 CONFIDENCIALIDAD

Se entiende que los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco se desenvuelven en el marco de su actuación profesional, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones con terceros, bajo el estricto deber permanente de confidencialidad respecto de la información cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses del Banco. Este principio, que mantiene su vigencia aún después del cese de la condición de funcionario, empleado y colaborador, se concreta en:

- **SECRETO PROFESIONAL:** Mantener el secreto profesional de los datos, informes, cuentas, balances, planes estratégicos y demás actividades del Banco, sus clientes, proveedores, su personal, o de cualquier otra naturaleza, que no sean de carácter público, y cuya publicidad pueda afectar a los intereses del Banco. No se podrá facilitar información de los mismos, salvo cuando se halle expresamente autorizado para ello o actúe en cumplimiento de resolución judicial o precepto expreso de la Ley. El personal no podrá hacer uso de información privilegiada para beneficio propio o de terceros. Declaraciones o expresiones formales a la prensa o cualquier otro medio de comunicación serán responsabilidad de la administración, y pueden ser delegadas a criterio del Directorio o Junta de Accionistas, o la Gerencia General.
- **PROPIEDAD INTELECTUAL:** No se podrá utilizar para fines propios, de terceros, ni para obtener beneficio o lucro, los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, Logotipos, slogan, etcétera, creados, desarrollados o perfeccionados en el Banco, dado que el Banco conserva en todo momento la propiedad intelectual de los mismos. Se protegerá la documentación y tomará las medidas pertinentes para evitar su utilización en operaciones fraudulentas causando daños perjuicios a los bienes del Banco y sus clientes. El incumplimiento de esta disposición constituirá falta grave, con sospecha de complicidad. La utilización de bienes del Banco, para propósitos ajenos a su actividad, será considerada como un abuso de confianza y sancionado según la falta y la frecuencia.
- **CONOCIMIENTOS Y FORMAS DE HACER:** Mantener la más estricta confidencialidad en la utilización del conocimiento interno fuera del ámbito del Banco.
- **SIGILO Y RESERVA BANCARIA:** Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en el Banco, estarán sujetos a sigilo bancario, de acuerdo a la ley. Deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, que conozcan en desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales ó

legales no deben ser de libre acceso al público. En desarrollo de lo anterior deberán abstenerse de:

- a. Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes o usuarios del Banco a personas distintas del mismo cliente o usuario, sus beneficiarios o autorizados, representantes o apoderados, y de las autoridades u organismos facultados por la ley, en los términos de la misma.
- b. Proporcionar información sobre las operaciones de clientes o usuarios a los funcionarios de la propia institución, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleados del Banco.
- c. Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio del Banco o de terceras personas.

#### 6.2.7 CONDUCTA PERSONAL Y ASUNTOS FINANCIEROS

- **CONDUCTA PERSONAL:** Los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco deberán llevar sus asuntos personales y financieros conforme a normas de prudencia, morales, éticos y legales.
- **ASUNTOS FINANCIEROS:** Los funcionarios, empleados y colaboradores del Banco mantendrán sus asuntos financieros personales de una forma prudente y transparente.
- Se espera que lleven sus asuntos personales y financieros de forma que:
  - ✓ Reconozcan y respeten los derechos a la propiedad personal de terceros;
  - ✓ Cumplan con las leyes, reglamentaciones, políticas, normas y procedimientos vigentes en el Banco;
  - ✓ No se involucren en consumo, posesión o venta de bebidas alcohólicas o drogas ilegales, ni en ninguna actividad ilícita;
  - ✓ Mantenga un adecuado aseo personal;

- ✓ Cumpla con sus obligaciones laborales
  - ✓ Cumpla con sus obligaciones financieras, especialmente aquellas impuestas por ley. Cuidarán de no tener una calificación comprometida en la Central de Riesgos; y,
  - ✓ Mantenga un buen trato con sus compañeros de trabajo, visitantes, acreedores, deudores y clientes.
- 
- **COSTOS:** Revisar continuamente los factores que afectan los costos administrativos y operacionales del Banco, tomando o recomendando a la Gerencia General tomar la acción correctiva necesaria para conservarlos dentro de los parámetros vigentes.
  
  - **RELACIONES LABORALES:** Conocer y cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, con las Normas y Procedimientos que en materia laboral estén vigentes en el Banco y de tener alguna inquietud o sugerencia canalizarla a través del funcionario inmediatamente superior.
  
  - **SEGURIDAD:** Conocer y cumplir con todos los programas de seguridad y precauciones vigentes en el Banco, dirigidos a proteger la seguridad personal e institucional.
  
  - **CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO:** Participar activamente en los programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo llevados a efecto por el Banco, dirigidos a preparar o incrementar la capacidad del personal de empleados.
  
  - **PROSELITISMO DE CUALQUIER NATURALEZA:** No se podrá dentro del Banco realizar ningún tipo de proselitismo. Durante la jornada laboral, las actividades deberán cumplirse con absoluta independencia de sus creencias políticas, religiosas, deportivas, y de cualquier otra índole.
  
  - **DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Toda la divulgación de información a clientes y usuarios, autoridades y accionistas, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo del Banco, así como la información de cuentas y operaciones de clientes, deberá realizarse de manera oportuna, completa, precisa y clara.

- **RELACIONES CON LAS AUTORIDADES:** Los destinatarios del presente Código en sus relaciones con el gobierno central o seccional, con los organismos de control y con demás autoridades deberán conducirse dentro del marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente Código de Ética.
- **RELACION CON LOS CLIENTES Y USUARIOS:** Los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes. Así mismo, deberán expresar con claridad a los clientes y usuarios las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes y usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en la actividad bancaria. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- **RELACION CON LOS PROVEEDORES:** Deberá fundamentarse la elección y contratación de proveedores en criterios técnicos, profesionales, éticos, y adicionalmente se tendrá en cuenta lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del terrorismo y otros Delitos y en las necesidades del Banco, conduciéndolas por medio de procesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación y calificación del mismo y la cotización de precios, entre otros.
- **RELACION CON LOS COMPETIDORES:** Se mantendrá una competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otros bancos e instituciones del mercado financiero de acuerdo con los principios de la sana competencia. En ningún caso deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.
- **REGALOS E INVITACIONES:** Los funcionarios del Banco no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en el Banco que puedan influir en sus

decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros. Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarias que hagan parte del giro ordinario de los negocios y que tengan un objetivo comercial definido, tales como lapiceros, agendas, discos, etc., por valores de mínimo costo, o atenciones (comidas de negocios) de costos moderados. Los comprobantes o cuentas de cobro presentados al Banco por concepto de viajes o atenciones sociales deberán corresponder a actividades oficiales del mismo.

- **POLITICA DE USO DE CLAVES:** Cada colaborador tendrá especial cuidado, uso y manejo de las claves y seguridades empleadas para acceder a los sistemas del Banco. Queda expresamente prohibido a todo colaborador, facilitar a otros empleados sus contraseñas de ingreso a los sistemas informáticos del Banco.
- **USO DE UNIFORMES Y CREDENCIALES:** Las credenciales y logotipos del Banco no pueden ser utilizados para fines contrarios a los intereses institucionales, ni durante actividades no oficiales fuera de las instalaciones del Banco. Se prohíbe el uso del uniforme del Banco en lugares públicos, fuera de la jornada de trabajo, tales como espectáculos públicos, discotecas, bares, sitios de juego, u otras similares, en los cuales se podrían suscitar escándalos que afecten el buen nombre del Banco.

#### 6.2.8 DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

##### PRINCIPIOS BÁSICOS.-

Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

- a. Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua;
- b. Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno;
- c. Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con

- el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza;
- d. Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones;
  - e. Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;
  - f. Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros;
  - g. Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios;
  - h. Distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por el Banco;
  - i. Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar incrementarse la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas;
  - j. Ser tenida en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del consumidor; y,
  - k. Establecer metodologías de evaluación del programa de educación financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

#### **PRINCIPIOS DE CONDUCTA (PEF).-**

- El Banco DelBank S.A., para el proyecto de PEF ha definido dos grandes estrategias: una de “carácter informativo” y una “formativa”, que se consolidarán en programas con objetivos y metas concretas por tipo de población, sostenidos en el tiempo y con mecanismos y metodologías de evaluación de proceso y de los resultados.

- La estrategia informativa tiene como propósito facilitar información “calificada” y de “calidad” al distinto público objetivo, con el fin de que se aproximen y mejoren su capacidad de interpretación de contenidos financieros significativos según sus características, que les permitan ampliar su visión de la importancia de los temas financieros en su vida personal y laboral, cualificar su interacción con el sistema financiero y conocer la actualidad de la dinámica económica del país.
- Esta estrategia se pone en marcha a través de la página Web del Banco, [www.delbank.fin.ec](http://www.delbank.fin.ec), a través de capacitaciones a trabajadores / colaboradores y Clientes, así como a la comunidad en general, a través de redes sociales (Facebook, Twitter), entre otros medios. Igualmente, se realizarán Campañas masivas de comunicación en temas de seguridad bancaria.
- La estrategia formativa tiene como propósito favorecer en el público objetivo el desarrollo de competencias relacionadas con el manejo de sus finanzas personales, con la interacción con los distintos componentes y actores del sistema financiero y con la toma de decisiones financieras bajo un esquema de control de riesgo, seguridad, legalidad y transparencia. En este sentido, se prevén acciones organizadas y sistemáticas a través de programas educativos, de corta y mediana duración, con modalidades principalmente virtuales, acompañadas en algunos casos de acciones presenciales.
- En el Programa de Educación Financiera se buscará:
  - a. Tratar a todos con calidez, cortesía, dignidad y respeto. Dar siempre un trato humano y personalizado.
  - b. Conocer y respetar las raíces culturales y la identidad de toda persona.
  - c. Ser consciente de que el trabajo de cada uno de los colaboradores del Banco, hace una diferencia en la vida de los clientes; hay que reconocer el esfuerzo de los clientes y ayudarlos a salir adelante.
  - d. Hay que construir relaciones basadas en la confianza con todos aquellos con los que se tenga relación.
  - e. Hay que mantener siempre una relación cercana y frecuente.
  - f. Hay que emplear un vocabulario correcto y adecuado.

- g. Hay que diseñar productos y servicios de acuerdo a las características y necesidades reales de las personas a los que van dirigidos.
- h. Hay que buscar que todos con quienes trabajamos también se comprometan a ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes.
- i. En cualquier caso, hay que pensar en los clientes y en la comunidad en general y recordar que nuestra razón de ser es acompañarlos en todo momento; esto será aún más importante si tenemos contacto directo con ellos.
- j. Hay que construir relaciones efectivas basadas en un ganar-ganar, donde exista confianza mutua.
- k. Hay que ofrecer un servicio de excelencia, superando las expectativas de clientes internos y externos.
- l. Hay que buscar perfeccionar constantemente el servicio que se ofrece de manera personal o como área. Evaluar los resultados, procesos, tiempos, costos e implementar mejoras de cara al cliente y no de cara a la comodidad de la administración.
- m. Si no tienes tiempo para atender a alguien, comunícalo con cortesía y delicadeza.
- n. Hay que aprender a escuchar con atención y considerar las opiniones y consejos que nos ofrecen.
- o. Hay que ofrecer productos y servicios justos y dignos, con gran calidad y oportunidad.
- p. Hay que asistir puntualmente a todas las citas con clientes, socios o proveedores y cumplir con los tiempos de respuesta de los productos. Si no es posible por alguna razón ajena a nosotros, hay que avisar oportunamente.
- q. Cuida siempre que tus comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores que sean objetivos justos y veraces.
- r. Sé justo, dando a cada quien lo que le corresponde, sin negociar de manera ventajosa y actúa prudentemente buscando siempre hacer el bien.
- s. Organiza tu tiempo para que te permita tener claridad de ideas y darle a cada persona y cosa su lugar.
- t. Detecta los aspectos importantes, concrétales y establece un orden de prioridades adecuado.
- u. Haz con cuidado y esmero el trabajo que se te ha encomendado con la mayor calidad y perfección posible, concluyéndola en el tiempo y forma previsto.

- v. Asume con responsabilidad los errores cometidos por negligencia, especialmente si causan un costo innecesario y avisa inmediatamente a quien corresponda.
- w. Si tienes colaboradores a tu cargo, eres responsable junto con ellos de sus acciones. Por lo tanto, busca estar cerca de ellos, supervisando su trabajo y sus relaciones con clientes internos y externos.
- x. Enséñales a dar lo mejor de sí y ayúdales a crecer profesionalmente, motivándolos y exigiéndoles.
- y. Cuida tu seguridad y la de los demás. Recuerda que no sólo te pones en riesgo tú sino también a otros compañeros, clientes y a tu empresa.
- z. Trabaja por resultados y no por tiempos, lo importante es que logres lo que te propongas.
- aa. Busca soluciones en vez de pronunciar quejas; en todo problema hay una oportunidad para aprender algo y demostrar que somos mejores que antes.
- bb. Infunde ánimo con palabras, con una palmada en el hombro o un gesto amable.
- cc. Apasionate por tu trabajo y haz bien las cosas desde un principio. Sé consciente de que juntos estamos construyendo un mundo mejor.
- dd. Escucha todas las opiniones respecto a la calidad del servicio que reciben nuestros clientes. Utiliza los canales formales de comunicación para dar seguimiento a tales opiniones. Asegúrate de que se enteren de la acción que se tomó, para que queden motivados a seguir retroalimentándonos. Por lo tanto, busca siempre medios eficaces para responder a cualquier queja razonable.
- ee. Informa y explica con claridad sobre los términos y condiciones, así como sobre los costos reales de los productos y servicios del Banco. Sé siempre transparente en la información que das, sin engañar de ninguna manera.
- ff. Ofrece condiciones (tasas) accesibles y competitivas en el mercado, que les brinden oportunidades de desarrollo y fomenten el establecimiento de relaciones a largo plazo.
- gg. Evita costos de operación en su beneficio. Cuidar los recursos materiales y la eficiencia en nuestros procesos nos permitirá ofrecer productos y servicios con mejores precios.
- hh. Evalúa no solo precios sino costo-beneficio, entendiendo que no se trata de evitar gastos, sino de realizarlos adecuadamente.

- ii. Mantén un clima de negocios y operación cotidiana de sobriedad y bajo principios de austeridad, evitando gastos superfluos o innecesarios.
- jj. Contribuye a la educación financiera de los clientes promoviendo el uso de finanzas responsablemente.

#### **AUDIENCIA PARTICIPANTE.-**

- La naturaleza de los medios a utilizar en el Programa de educación Financiera permite la participación de terceros para que compartan sus experiencias y realcen comentarios o recomendaciones sobre el programa. Sin embargo, la audiencia deberá darle a los terceros y a la coordinación del programa, un trato respetuoso evitando especialmente:
  - a. Publicar contenidos o mensajes amenazantes, ilegales, obscenos, difamatorios, calumniosos u hostiles hacia la organización o cualquier tercero.
  - b. Publicar información privada de terceros o información de índole personal como números telefónicos, direcciones o correos electrónicos.
  - c. Publicar imágenes, logos, videos, contenidos, documentos etc., que estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o derechos de autor.
  - d. Publicar material que promueva o anuncie un producto o servicio, o a través del cual se solicite información para el ofrecimiento de los mismos.
  - e. Postear cadenas, un mismo comentario múltiples veces y cualquier otro acto que se pueda considerar como SPAM.
  - f. Publicar comentarios bajo múltiples nombres o suplantando a un tercero.

## DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PERSONAS NATURALES ENCARGADAS DEL DESARROLLO DEL PEF.-

### a) LINEAMIENTOS GENERALES.

- Los medios a través de los cuáles se desarrolla el PEF permiten suministrar información sobre las actividades del programa, e interactuar con los clientes y el público en general.
- Teniendo en cuenta lo anterior, el rol de la coordinación del PEF en los medios debe ser siempre activo procurando que las actividades que realice satisfagan los intereses de la audiencia y del público en general, es necesario hacerlo de manera práctica, imaginativa y motivadora, utilizando un lenguaje apropiado, herramientas y acatando principios de conducta ética.
- Igualmente, para el cumplimiento de este objetivo, la coordinación del PEF deberá:
  - a. Publicar información que se circunscriba a las actividades que desarrolla y/o son conexas a su objeto. No se tratará, abordará o promoverá la discusión de temas que no se circunscriban a tales actividades.
  - b. Publicar únicamente los contenidos y la información sobre los cuales tenga certeza de su veracidad.
  - c. Procurar que los contenidos y la información que se publica sean relevantes para la audiencia.
  - d. Asumir la responsabilidad de las actividades que haya realizado a través de los medios.
  - e. Ser los primeros en admitir nuestros propios errores y procurar solucionarlos a la mayor brevedad posible.
  - f. Evitar realizar comentarios de forma anónima o usando perfiles falsos o de terceros.
  - g. Buscar el Trabajo en equipo e interdisciplinario.

- h. Utilizar Lenguajes amigables y significativos para los distintos usuarios y público objetivo.
- i. Adecuar los contenidos a las especificidades de cada población objetiva.
- j. Comunicar a los clientes información sobre precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que los clientes entiendan, para que puedan tomar decisiones informadas.

#### **b) DERECHOS DE PROPIEDAD.**

- El Banco deberá respetar y hacer cumplir las normas relacionadas con la privacidad, la propiedad industrial, los derechos de autor, la protección de la información y no deberá promover a través de los medios actividades ilegales o que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres.
- En los casos en los que la entidad realice un “repost” o un “retweet” de contenidos o información pertenecientes a terceros, deberá asegurarse de tener las autorizaciones correspondientes para tal efecto, si éstas son necesarias.

#### **c) PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL TRATO HACIA EL PÚBLICO EN GENERAL.**

- Los medios que utilice el PEF representan un mecanismo de dialogo de dos vías. Por lo anterior, el Programa debe estar presto a “escuchar” a los usuarios, leer sus comentarios, responder sus dudas y sugerencias, comprender lo que requieren y necesitan y recibir opiniones y retroalimentación sobre sus actividades.
- Teniendo en cuenta este objetivo, se deberá:
  - a. Dar a la audiencia un trato respetuoso y amable.
  - b. Evitar realizar comentarios negativos en contra de una persona u organización sin un fundamento o justificación razonable.
  - c. Evitar responder de forma ofensiva los comentarios con los que la coordinación del PEF no esté de acuerdo. Al

momento de responder, se procurará dejar ver que comprende el punto de vista del individuo que realiza el comentario, explicando su posición en un tono cortés y respetuoso.

- d. Dar respuestas cortas pero pensadas a los mensajes que reciba del público.
- e. Responder a los comentarios de manera periódica.
- f. Procurar que la audiencia obtenga una respuesta a los comentarios que realizan.

#### **d) REGLAS DE CONDUCTA PARA EL ADMINISTRADOR DE LA RED SOCIAL.**

- El coordinador del PEF debe establecer cuáles son las personas encargadas y autorizadas para administrar y realizar actividades a través de las plataformas de medios sociales. Igualmente, deberá tener en cuenta que el Coordinador del PEF es quien tiene la responsabilidad sobre los contenidos e información que se publican a través de sus medios sociales.
- En todo caso, las personas que se encarguen de administrar los medios sociales deberán:
  - g. Siempre obtener autorización de la instancia competente, para crear un perfil a nombre del PEF en algún medio social.
  - h. Siempre mantener informado a la instancia competente sobre las actividades y publicaciones que realice en los medios sociales y, de ser posible, buscar siempre su aval antes de realizar tales actividades.
  - i. Asegurarse de no publicar información o contenidos que contradigan la misión y los valores del PEF.
  - j. Ser discreto y usar el sentido común a la hora de realizar cualquier publicación. Si por algún motivo considera que la información publicada puede generar incomodidad entre la audiencia o a terceros deberá evitar su publicación.
  - k. No publicar información de índole personal o información privada perteneciente a terceros.
  - l. No usar los medios sociales del PEF con fines personales o comerciales.

- m. Evitar realizar actividades en los medios sociales en horarios o periodos no autorizados.
- n. Compartir y publicar sólo la información y contenidos que le han sido autorizados.
- o. Evitar participar en los medios sociales del PEF a través de sus perfiles personales en medios sociales. En caso de participar, deberá aclarar que sus opiniones son de índole personal y no representan la posición del PEF.
- p. No discutir con personas no autorizadas los asuntos internos relacionados con los medios sociales.
- q. Evitar modificar las publicaciones. En caso de hacerlo deberá indicar la fecha y el cambio que ha realizado.

**e) RESPUESTA ANTE VIOLACIONES EN LAS REDES SOCIALES.**

- Es importante que la audiencia y los participantes del PEF estén familiarizados con los lineamientos descritos en el presente código de ética. Se deberá advertir que en caso de incumplimiento el Banco DelBank S.A. se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan. En caso, de que una persona viole las políticas, términos y condiciones repetidamente, Banco DelBank S.A. se reserva el derecho de: Vetar sus publicaciones futuras. Tales vetos podrían implicar el bloqueo de correos electrónicos o direcciones IP, asimismo se podrá remover o editar sus comentarios en cualquier tiempo.

**f) INFORMACIÓN SOBRE TEMÁTICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.**

- Todos los funcionarios y empleados del BANCO DELBANK S.A. deberán distinguir con claridad la información relacionada con educación financiera y la que constituye información y asesoramiento con fines “comerciales”, respecto a un producto o servicio en particular. En caso de incurrir en inobservancia de la disposición mencionada, la Superintendencia de Bancos recomendará se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.

### 6.3 CONFLICTO DE INTERESES

**DEFINICIÓN:** Existe conflicto de intereses cuando el Director, representante legal, funcionario y colaborador, en razón de las actividades encomendadas, se percata que se encuentra conociendo un asunto en el que tenga un propio y personal interés o si en los mismos se encuentran involucrados obligaciones o derechos de:

- a. Su cónyuge, conviviente, o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad;
- b. Personas naturales con quienes guarde relaciones de amistad o enemistad, por cualquier motivo que pueda comprometer su gestión u opinión;
- c. Personas jurídicas, en las que el colaborador y las personas señaladas en los literales precedentes, tengan una o más de estas calidades: socio, accionista, administrador, representante legal, apoderado, asesor, contador.
- d. Personas de las cuales sea acreedor, deudor o garante.
- e. Personas con quienes se encuentre litigando, o haya mantenido un litigio dentro de los cuatro años precedentes.

Asimismo, se entiende por "conflicto de interés", la situación en virtud de la cual, un Director, administrador, funcionario o empleado del Banco que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés del Banco, cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

Ningún funcionario / empleado / colaborador del Banco deberá adoptar ninguna posición de intereses, financieros o de cualquier otro tipo, hacer o recibir ningún pago o emprender ninguna actividad que no sea compatible o susceptible de no compatible, con la realización correcta de sus funciones o responsabilidades.

En caso de presentarse algún conflicto de interés los funcionarios deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a

la ley, los intereses del Banco o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.

- b. Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador del Banco para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta el Banco, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, terceros, clientes o usuarios.
- c. Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización del Banco.

En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses de los destinatarios del presente Código se enfrenten con los del Banco en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes, accionistas u otros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por el Banco e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión, a efectos de que éste a su vez lo ponga en conocimiento del Comité de Ética.

Quien conociere de una situación de conflicto de interés y no la reportare será sancionado según la gravedad de la falta de conformidad con el Reglamento Interno de trabajo.

## **7. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS**

- Los funcionarios deberán asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el Lavado de Activos Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, para lo cual tendrán en cuenta lo siguiente:
  - a. Velar por que todos los clientes vinculados al Banco reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe

ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la institución.

- b. Cuando se conozca información sobre la actividad **inusual e injustificada** de un cliente o usuario y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y el Banco, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
  - c. Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos, financiamiento del Terrorismo y otros delitos.
  - d. Considerar las políticas adoptadas por el Directorio, en las decisiones relacionadas con la búsqueda de nuevos negocios, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, nuevos productos y la modificación de los actuales, nuevos canales de distribución o modificación de los actuales.
  - e. Verificar que los procedimientos, metodologías y herramientas a su cargo, desarrollen todas las políticas adoptadas por el Banco en materia en Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos y que las autoevaluaciones de riesgo correspondientes, se realicen periódicamente.
- Los funcionarios que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán cumplir las políticas, procedimientos, herramientas y metodologías establecidos por el Banco para esos efectos.
  - El Banco tiene el firme propósito de optimizar sus utilidades mediante la administración proactiva de todos los tipos de riesgos a que está expuesto. Por lo tanto, los funcionarios deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo.

- Así mismo, deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas administrativas, comerciales y de riesgos. Estos procedimientos deben ser revisados de manera permanente a la luz de los cambios en el medio, en el ambiente de trabajo y los riesgos asociados a su actividad.
- Los funcionarios del Banco, deben velar por el cumplimiento de los controles definidos, y que la cultura de autocontrol sea irradiada en la organización.
- Los funcionarios / empleados / colaboradores también tienen el deber de comunicar a seguridad bancaria, o al área que haga sus veces, al área de riesgos, al área de cumplimiento y a la auditoría interna, cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control, tales como la indebida segregación de funciones y la instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplen con los estándares de seguridad y de prevención del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Los destinatarios de este código deben comprender la legislación, la regulación concordante y en general la normatividad externa e interna que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo. En especial deben aplicar las políticas y normas relacionadas con las siguientes materias: Código de Buen Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Políticas y Procedimientos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, Políticas de Seguridad de la información, manual de Seguridad Bancaria, Manuales de Procedimientos y demás documentación que se encuentra en la Intranet del Banco DelBank S.A.
- Todas las sospechas de actos delictivos deberán reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos para ello por el Banco, y deberá colaborarse con las eventuales investigaciones tanto del Banco como de las autoridades competentes, contestando sus requerimientos con la oportunidad, veracidad y la totalidad de los hechos, en cumplimiento del deber legal que compete a todos.
- Como entidad que busca promover entre sus funcionarios el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos provenientes de

actividades ilícitas, el personal del Banco DelBank S.A. deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes normas:

- ✓ Es deber de la Alta Gerencia impulsar a nivel institucional la cultura en materia de prevención de lavado de activos, con la finalidad de mantener al personal capacitado, informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general.
- ✓ El Banco desarrollará políticas y procedimientos de prevención, apropiadas y suficientes, tomando como base las disposiciones dictadas a estos fines por los órganos de control, a efectos de procurar evitar que la realización de cualquier operación en efectivo, documentaria, de servicios financieros u otras, sean utilizadas como instrumento para la indebida utilización del sistema financiero.
- ✓ El Banco desarrollará una permanente capacitación a su personal a efectos de informarlo y entrenarlo en los aspectos de la normativa y procedimientos vigentes en relación a la prevención para evitar la legitimación de activos provenientes de actividades ilícitas. En las tareas de capacitación del personal será de especial mención las responsabilidades legales por la eventual participación en actividades financieras del lavado de activos.
- ✓ Es obligación del personal la lectura, conocimiento y cumplimiento de todas las normas y procedimientos relacionados con el Lavado de Activos proveniente de actividades ilícitas. A estos efectos el Banco dispone de una página de intranet de libre acceso a sus empleados donde se publica la totalidad de las Normas y procedimientos que regulan la parte operativa interna.
- ✓ El personal del Banco No debe permitir que terceros utilicen sus atribuciones en la institución, así como equipos, sistemas, usuarios o documentos, a fin de evitar que sean utilizados para el lavado de activos o fraudes.
- ✓ No deben ser cómplices o encubridores de ninguna actividad ilícita y más bien alertar a la institución cuando conozca o presuma que algún cliente, proveedor o empleado, pueda estar involucrado en estas actividades.

- ✓ Se deberán extremar los cuidados en la aplicación de la política conocida como "CONOZCA A SU CLIENTE". El Jefe de Negocios es responsable de llevar la relación comercial con los clientes, quien deberá aplicar las políticas y procedimientos para la prevención de lavado de activos. El personal del área de negocios y de servicios a clientes realizará los mayores esfuerzos para tener plenamente identificados a las personas que requieran los servicios del Banco, así como la actividad que desarrollan.
- ✓ El personal del área de negocios debe efectuar razonables apreciaciones sobre la solvencia, honorabilidad, identidad y actividad de los potenciales clientes, así como respecto del origen de los fondos que se entregan a la institución y emitir su opinión sobre la conveniencia de trabajar con tales clientes, dar estricto seguimiento a las órdenes emanadas por la autoridad competente y debidamente difundidas dentro del Banco. Deberá recabar información respecto de los clientes que soliciten los productos y servicios del Banco, de conformidad con los procedimientos dispuestos en los manuales internos correspondientes. Se deberá elaborar perfiles de los clientes en los casos y circunstancias previstas en los manuales de control interno.
- ✓ No se prestará servicios a aquellos que se nieguen a brindar adecuada identificación e información o respecto de los cuáles existan motivos para creer que se encuentran vinculados con el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas y específicamente a aquellos que se encuentran en las listas restrictivas tales como: Listas del Consep (Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas), Lista OFAC (Office Foreign Assets Control, del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista Al Qaeda, Lista Interpol, Listas Internas.
- ✓ Extremar las precauciones y evaluar el riesgo del cliente con el Oficial de Cumplimiento cuando se verifique la presencia de los siguientes factores de riesgo:
  - a. Transacciones de alta cuantía;
  - b. El cliente desarrolla actividades altamente vulnerables al lavado de Activos como Productores o distribuidores de armas, o de sustancias químicas que puedan ser utilizadas para la fabricación de sustancias estupefacientes;
  - c. Empresas dedicadas a los juegos de azar;

- d. Altos funcionarios públicos y sus familiares;
  - e. Actividades económicas informales sobre las cuales no es posible ejercer un adecuado control; y,
  - f. Personas o Empresas que se encuentran ubicadas en el extranjero.
- ✓ Se deberá calificar a los proveedores de la institución y se rehusará realizar transacciones con aquellos que se presume realizan actividades de lavado de activos.
  - ✓ Los funcionarios y empleados deben anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, al logro de las metas comerciales.
  - ✓ Los miembros del Directorio, del Comité de Cumplimiento, Comité de ética, los ejecutivos, funcionarios, empleados, representantes legales, auditores internos y externos, no podrán dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, que han comunicado a las autoridades competentes la información sobre las mismas y guardarán absoluta reserva al respecto, aún después de haber cesado en sus funciones. Quienes en forma ilícita, revelen de cualquier manera las informaciones reservadas, estarán sujetos a las correspondientes acciones administrativas, civiles y penales.
  - ✓ En ningún caso el cliente o un tercero ajeno al procedimiento, deberá ser notificado del reporte de una transacción inusual no justificada. En caso de optar por la desvinculación del cliente involucrado en alguna operación inusual, no se alegarán más motivos que los de índole comercial para justificar la voluntad del Banco en dejar de operar con el aludido cliente.
  - ✓ A fin de dar cumplimiento a la Política "Conozca su mercado" el área de negocios mantendrá un adecuado monitoreo sobre las actividades económicas de los clientes, así como de las operaciones que éstos realizan en los diferentes mercados, para lo cual el área de Riesgos mantendrá información actualizada sobre los sectores económicos con los cuales se relaciona el Banco y su evolución.

- ✓ Los funcionarios y empleados estarán atentos a aquellos casos de modificación en las normas de comportamiento habituales de los clientes, para lo cual compararán sus transacciones con el Perfil declarado del cliente, de tal manera de detectar apartamientos significativos en la operativa normal. En tales casos deberá intentar encontrar explicaciones suficientes para la operación o de lo contrario tomar las medidas adecuadas para evitar involucrarnos en operaciones ilícitas, sin perjuicio de cumplir estrictamente la normativa legal vigente en la materia.
- ✓ Se deberá mantener actualizada la información de los Corresponsales nacionales o internacionales, procurando un conocimiento íntegro de: su existencia legal, solvencia, trayectoria en el mercado, productos y servicios que ofrece, calificación de riesgos, implementación de controles para detectar operaciones de lavado de activos, así como si ha sido objeto de investigación o sanción por parte de alguna autoridad. Para iniciar nuevas relaciones de corresponsalía, se requerirá de la aprobación de la alta gerencia.
- ✓ Es obligación del personal reportar al Oficial de Cumplimiento, toda operación o conjunto de operaciones de las que existan motivos para sospechar que se encuentran vinculadas al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- ✓ Es obligación del personal colaborar diligentemente con las autoridades competentes, en las indagatorias vinculadas a la prevención o represión de actividades concernientes al lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, siempre dentro del marco de la ley.
- ✓ **El Banco a través de su Oficial de Cumplimiento, efectuará un control y una evaluación periódica sobre el grado de cumplimiento de la normativa vigente, así como de las políticas y procedimientos establecidos para prevenirse de ser utilizado en la legitimación de activos de origen ilícito. Emitiendo informes de forma mensual y puntualizando los desvíos detectados y la tendencia del comportamiento del riesgo.** Este material será utilizado como elemento de evaluación en los procesos de sanción.

- ✓ Es responsabilidad del Auditor Interno a través de sus informes sustentar el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención, así como de la evaluación sobre la aplicación de la calidad de la información de los clientes, establecimiento de perfiles transaccionales y de comportamiento, detección de transacciones inusuales y de reportes de las transacciones inusuales e injustificadas.
- ✓ Es responsabilidad de la Jefe de Talento Humano seleccionar, evaluar y contratar, previa autorización del Gerente General, al personal de acuerdo con las necesidades del puesto y el perfil del candidato, cumpliendo a cabalidad la Política "Conozca a su empleado" que involucra requerir, revisar y verificar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados, funcionarios, directores y demás personal, ya sea temporal u ocasional.
- ✓ Los directores, ejecutivos, funcionarios, empleados actualizarán anualmente su información personal mediante la suscripción del formulario respectivo, el mismo que se archivará en el file personal de cada uno.

## 8. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS, DELICTIVOS O DOLOSOS

- Los funcionarios / empleados / colaboradores deberán respetar y evitarán realizar actos como los siguientes:
  - **APROPIACIÓN INDEBIDA DE RECURSOS:** Incluida la propiedad intelectual y la información. En esta categoría se incluyen, entre otros:
    - ✓ Hurto en sus distintas clasificaciones
    - ✓ Abuso de confianza
    - ✓ Desviación o uso indebido de información privilegiada
    - ✓ Malversación y destino diferente de recursos
  - **MALVERSACIÓN DE ACTIVOS:** Se define como el acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o aquellos por los cuales ésta sea responsable, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación

comprende, pero no se limita a:

- ✓ Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
  - ✓ Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
  - ✓ Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
  - ✓ En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la entidad para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- **CORRUPCIÓN:** Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un empleado, directivo, funcionario o colaborador del Banco, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo, tales como:
    - ✓ Aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa
    - ✓ Cualquier pago hecho a un empleado de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último
    - ✓ Aceptación de dádivas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales el Banco tiene relaciones de negocios
    - ✓ Sobornos a funcionarios públicos o privados por realizar una determinada acción u omitir una actuación.
  - **CONFLICTOS DE INTERES:** Estos se encuentran definidos en este Código (ver 6.3) y en el Código de Buen Gobierno Corporativo.
  - **FALSOS REPORTES O INFORMES:** Tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material y otros casos como:
    - ✓ Suministro de información falsa para encubrir

desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones

- ✓ Utilizar falsos reportes para engañar a organismos de control, corresponsales, inversionistas, entidades financieras o terceros en general
- ✓ Manipulación de estados financieros.

- **MANIPULACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS:** Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen los estados financieros.

Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- ✓ El acto de diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período.
- ✓ El acto de diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.
- ✓ El uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- ✓ La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos.
- ✓ La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
- ✓ El traslado periódico de 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 de la realidad financiera del Banco.

- **INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES:** Dicho incumplimiento comprende, pero no se limita a:

- ✓ Presentación de falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales a organismos de control
- ✓ Ocultamiento deliberado de violaciones legales
- ✓ Ocultamiento de errores contables

- **ABUSO TECNOLÓGICO:** Incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo, violación de licencias de software,

implantación de virus u otro código dañino, o cualquier tipo de sabotaje, como:

- ✓ Acceso o divulgación no autorizado de archivos electrónicos
- ✓ Uso indebido de la Red
- ✓ Destruir o distorsionar información clave para el Banco
- ✓ Fraude por computador, en todas sus manifestaciones

## 9. INVESTIGACIÓN DE ACTOS INCORRECTOS, DELICTIVOS O DOLOSOS

- Todos los empleados / colaboradores / funcionarios, tienen la obligación de reportar de manera inmediata cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto que se contraponga a las disposiciones establecidas en este Código y en el Reglamento Interno de Trabajo, para ello podrá presentar su denuncia ante el Comité de Ética, mediante comunicación escrita, debidamente suscrita y motivada, haciendo una relación de los hechos. Las denuncias podrán ser ingresadas a través de las herramientas virtuales y físicas que el Banco tenga disponibles para la recepción de las mismas, entre las cuales se encuentran el Buzón de Sugerencias, y aquellas que se creen para la consecución del presente objetivo. La Jefe de Talento Humano receptorá y verificará la motivación de las denuncias. Posteriormente, remitirá de manera oficial al conjunto de miembros del Comité de Ética un informe con el análisis de denuncias receptoras, donde establecerá, de ser procedente, los incumplimientos detectados.
- El Comité de Ética revisará y analizará la conformidad de los informes remitidos por el área de Talento Humano. Podrán proponer recomendaciones y sanciones, velando siempre por la confidencialidad de los casos. Así mismo realizarán el seguimiento y monitoreo a la aplicación de las acciones y sanciones planteadas, frente al incumplimiento del Código de Ética.
- La Gerencia General podrá disponer que el área de auditoría interna, con el apoyo de las otras áreas del Banco que se requieran, investigue de manera completa algún hecho que se haya puesto en su conocimiento, con el fin de que la instancia correspondiente pueda tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas

o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel.

- Las investigaciones se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso, y todas las personas serán tratadas de manera justa y consistente con los principios rectores de nuestra conducta. El Banco respaldará a los empleados que sean acusados erróneamente de actos incorrectos.
- Todos los empleados, colaboradores, directivos, funcionarios o colaboradores del Banco deben cooperar con las investigaciones, y asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas.
- Los empleados / colaboradores no deberán adelantar investigaciones por su cuenta, salvo autorización expresa de la Gerencia General.
- El resultado de la investigación será trasladado a la instancia que corresponda definida en el presente código, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea del caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales, y cuando sea posible, reteniendo su valor de las prestaciones y beneficios a su favor.
- El Banco apoyará a las autoridades y entes de control en su lucha contra los actos ilegales. Igualmente, cuando tenga evidencia de que otras empresas o personas pueden estar siendo defraudadas, las reportará sin dilación y realizará todos los esfuerzos razonables por apoyar al afectado.
- Respecto de las empresas que prestan servicios al Banco, o sus proveedores, el empleado que tenga el contacto con los mismos es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conductas de su personal que contraríen este código, y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para el efecto. El Banco tomará las medidas que correspondan contra los empleados de estas empresas que falten a la ley en su relación con la entidad.

## 10. COMITÉ DE ÉTICA

- El comité de ética estará conformado por representantes de los accionistas, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos. Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del directorio. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del directorio. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El Jefe de Talento Humano, tendrá la calidad de Secretario del Comité. En los casos de ausencia definitiva de cualquiera de los miembros del Comité de Ética, los accionistas, administración y empleados, según corresponda, deberán designar al reemplazo de su respectivo representante, quien deberá ser calificado previamente por la Superintendencia de Bancos.
- Son atribuciones del Comité de Ética:
  - a. El comité de ética se encargará de establecer el contenido del código de ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.
  - b. Recomendar al Directorio el establecimiento de políticas y acciones administrativas que aseguren la divulgación y el cumplimiento de este Código.
  - c. Orientar a los colaboradores en temas relacionados con el presente Código de Ética;
  - d. Asesorar y establecer sanciones por violación al Código de Ética.
  - e. El comité deberá informar trimestralmente y anualmente al Directorio de los casos sometidos a su conocimiento y de las resoluciones adoptadas. La reincidencia de casos observados en el Comité de Ética correspondiente a faltas disciplinarias, así como las acciones y mecanismos de control ejecutados al

respecto para evitar futuras reincidencias deben ser revelados al Directorio por el comité, con el fin de que esta instancia establezca los lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del código de ética; cuantificar y analizar los casos de incumplimiento; así como determinar las correspondientes sanciones a aplicarse.

- f. Resolver las dudas que se presentaren en la aplicación del presente Código de Ética.

El Comité sesionará de manera ordinaria una vez cada mes o extraordinariamente las veces que fueren necesarias.

El Presidente del Comité de Ética, por su iniciativa o a pedido de uno de los miembros del Comité, convocará a las reuniones que sean necesarias para conocer asuntos inherentes al Código de Ética. La presencia de los miembros del Comité es indelegable y se integrará el quórum con tres miembros con voz y voto. Las decisiones se tomarán por mayoría simple. Se efectuará un acta por cada reunión mantenida, la misma que será firmada por todos los asistentes a la reunión y será responsabilidad del Jefe de Talento Humano su control y custodia.

El Comité de Ética puede convocar cuando lo considere necesario a otros jefes departamentales y funcionarios, a participar en las reuniones. La asistencia de todos los miembros del Comité y la de cualquier funcionario convocado es obligatoria.

El Comité de Ética deberá evidenciar en sus actas la aplicación de acciones disciplinarias y el establecimiento uniforme de medidas sancionadoras ante los incumplimientos o reincidencia de incumplimientos, a los principios y deberes establecidos en el Código de Ética, en el Reglamento Interno de Trabajo, y manuales internos del Banco, dependiendo de la gravedad del caso; así como deben definir claramente el seguimiento efectuado y el establecimiento de los mecanismos de control que permitan evitar futuras reincidencias, y mitigar los riesgos involucrados.

## **11. CANALES DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA**

- g. Este Código de Ética contiene unos lineamientos generales que permitirán evaluar gran parte de las situaciones a las que se podrían enfrentar los destinatarios del presente Código, pero no detalla necesariamente todos los problemas que

pueden surgir en el día a día. De este modo, eventualmente, podrán surgir dudas sobre cuál es la conducta más correcta que debe ser adoptada, casos en los cuales se deberá comunicar al superior jerárquico o al Comité de Ética antes de tomar cualquier decisión.

- h. Este Código de Ética se complementa con otros códigos, manuales, políticas, programas y/o procesos operativos específicos que pueden llegar a adoptar el Banco, en cumplimiento de disposiciones internas o de los organismos de control.

## 12. CONFIRMACIÓN DE CONOCIMIENTO

- i. Después de leer este CÓDIGO DE ÉTICA, se solicita que Usted informe que ha tenido "acceso", "leído" y "comprendido" este Código.
- j. Todos los Directores, Funcionarios y Empleados deberán completar el formulario de confirmación de conocimiento.

### FORMULARIO DE CONFIRMACIÓN DE CONOCIMIENTO

Por este documento declaro formalmente que he leído el Código de Ética del BANCO DELBANK S. A., acepto su contenido, y me comprometo a cumplir sus políticas, principios y normas, así como a informar objetiva e inmediatamente a mi superior jerárquico, el conocimiento de cualquier acción o sospecha que lo viole.

Detallo a continuación las Empresas en las cuales tengo "interés económico" o "relaciones personales" y mis vínculos de consanguinidad y afinidad, según se definen en el Código de Ética.

#### 1. Empresas con interés económico

Nombre de la entidad: \_\_\_\_\_ % de participación

**2. Grados de Parentesco**

Cónyuge: \_\_\_\_\_

**Consanguinidad**

Abuelos \_\_\_\_\_

Padres \_\_\_\_\_

Hermanos \_\_\_\_\_

Hijos \_\_\_\_\_

**Afinidad**

Suegros \_\_\_\_\_

Cuñados \_\_\_\_\_

Hago constar que, de conformidad con lo que establece este Código de Ética, en el momento en que sea necesario o se me solicite, informaré por escrito los nombres y cédulas de identidad de otros parientes por consanguinidad hasta el cuarto grado inclusive, para los mismos efectos expresados en el encabezado de la presente declaración.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**13. REGIMEN DISCIPLINARIO**

- k. El incumplimiento por parte de cualquier colaborador del Banco de las disposiciones de este Código así como de todos los otros Códigos, Manuales, Reglamentos y Procedimientos del Banco, puede resultar en acciones disciplinarias, según lo establecen las leyes y el Reglamento Interno de Trabajo del Banco, incluyendo la terminación de la relación laboral o la acción legal que proceda de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.
- l. Al respecto el Código del Trabajo en su Capítulo IV "De las obligaciones del empleador y del trabajador", manifiesta que:

"Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador: Numeral 12.- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado."

m. Mientras que el Reglamento Interno de Trabajo, en el Título Quinto de las "Obligaciones y Prohibiciones de los Trabajadores" establece en el artículo 20, con sus respectivos literales, entre otros lo siguiente:

**"Art. 20.- General.-** Son obligaciones de todos los trabajadores del Banco las siguientes:

- a) Cumplir con las disposiciones del Código de Trabajo y, de los Contratos Colectivos e Individuales de Trabajo si los hubiere;  
\* (G)
- b) Cumplir con las Políticas, los Manuales de Procedimientos, de control interno, instructivos y demás obligaciones administrativas reglamentariamente aprobadas; \* (G)
- c) Acatar las disposiciones contenidas en el Manual de Control Interno para prevenir el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas y sus correspondientes anexos;\* (G)

.....  
.....  
f) Obedecer y cumplir todas las instrucciones, órdenes, disposiciones, mandamientos o prohibiciones impartidas por los Gerentes, o alguno de los funcionarios del Banco,....; \*G.-

.....  
.....  
l) Cumplir con los procedimientos establecidos en los manuales y otros que deban ser observados por el personal dentro del Banco y en sus relaciones con los clientes del mismo, asumiendo la responsabilidad de los perjuicios que su desobediencia ocasione; \*G.-

.....  
.....  
\*G.- Falta Grave"

## 14. SANCIONES

✚ Todos los colaboradores del Banco que incurran en conductas que violen los principios éticos y las normas consagradas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco.

- ✚ Ello incluye el comportamiento doloso o negligente en el tratamiento de situaciones de riesgo y debilidades en el sistema de control, así como el encubrimiento de cualquier señal de acto incorrecto, obstaculización de procesos investigativos, denuncias falsas, temerarias o malintencionadas, o aquellas hechas para obtener beneficio personal o a favor de terceros, malos tratos o censura a compañeros de trabajo que cumplan con su deber de reporte, y omisiones graves en la implementación de los planes de mitigación de actos incorrectos.
- ✚ El incumplimiento de alguna de las obligaciones y responsabilidades antes descritas, será conocido por el Comité de Ética, el cual entrará a calificar la falta de acuerdo a los siguientes criterios:

### **FALTAS LEVES**

Las acciones u omisiones calificables como faltas leves deben tener las siguientes condiciones:

- ✓ Haberse presentado de manera no intencional.
- ✓ No haber generado graves exposiciones o pérdidas para el Banco.
- ✓ Ser subsanables.
- ✓ Haber incurrido en la acción u omisión como consecuencia de una interpretación diferente y no culpable de una norma legal, estatutaria, o reglamentaria del Banco.
- ✓ Haber incurrido en la acción u omisión por motivos de fuerza mayor o caso fortuito.

### **FALTAS GRAVES**

Las acciones u omisiones calificables como faltas graves deben tener cualquiera de las siguientes condiciones:

- ✓ Haberse presentado de manera intencional.
- ✓ Haberse realizado con intención positiva de perjudicar los intereses del Banco o de causar daño sobre su buen nombre, accionistas, empresas afiliadas, clientes, proveedores o colaboradores.
- ✓ Haber generado graves exposiciones o pérdidas para el Banco.

- ✓ No ser susceptibles de reparar de manera que se eviten graves consecuencias para el Banco.
  
- El Comité de Ética aplicará las sanciones en proporción a la acción u omisión de los Colaboradores, con respecto a las normas contenidas en el presente Código. Por lo tanto, dependiendo de la norma incumplida pueden existir sanciones administrativas, civiles o penales.
  
- Ante el incumplimiento de las normas contenidas en el presente Código, las sanciones consistirán en:
  - a. Amonestación Verbal: Cuando la falta sea de carácter leve.
  
  - b. Amonestación Escrita: La amonestación escrita se impondrá cuando el trabajador haya recibido, durante un mismo mes calendario, dos o más amonestaciones verbales.

La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Adicionalmente le será enviada al correo electrónico del trabajador. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

- c. Multa: Cuando hay reincidencia en la falta leve, y ésta sea del mismo tipo, clase o naturaleza, por la que se le haya anteriormente amonestado, en el decurso de un mismo mes; o cuando cometiere una falta grave tipificada en el reglamento interno de trabajo; o cuando se hubiere amonestado por escrito a un mismo trabajador por tres veces consecutivas en un período de noventa días.

La multa se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas que a juicio del comité de ética no merezcan el trámite de Visto Bueno,

La multa podrá ser de hasta el 5% de la remuneración del colaborador si se tratase de la primera vez que se le impone la sanción pecuniaria; y, será de hasta el 10% de la remuneración si se tratase de la segunda. La multa no podrá superar el 10% de la remuneración del trabajador dentro del mismo mes calendario.

- d. Terminación del contrato de trabajo mediante solicitud de visto bueno, en caso de falta grave o reiteración en las faltas, siempre que haya lugar según lo estipulado en el Código de Trabajo.

Cuando esté debidamente probado que el Colaborador actuó por negligencia, imprudencia e impericia, sin perjuicio de las sanciones administrativas internas, el Comité de ética podrá resolver el inicio de acciones por la vía civil para el reclamo por los daños y perjuicios que puede haber ocasionado su acción.

Cuando esté debidamente probado que el Colaborador actuó con dolo y culpa grave, sin perjuicio de las sanciones administrativas, el Comité de ética podrá resolver el inicio de acciones por la vía penal, de acuerdo a las sanciones que establezca el Código Orgánico Integral Penal, para el efecto.

## **INSTANCIAS DE CONOCIMIENTO Y RESOLUCION DE INFRACCIONES**

Para el conocimiento y resolución de los casos de incumplimiento y aplicación del régimen de sanciones, se establece las siguientes instancias:

1. El Comité de ética será competente para todo lo relacionado a los funcionarios y trabajadores del Banco, clientes y proveedores;
2. El Directorio deberá tratar las infracciones a este código cometidas por el Gerente General;
3. La Junta General de Accionistas actuará en lo referente al Directorio.

El Jefe o responsable de área o de oficina, según el caso, deberán comunicar al Gerente General, a través de correo electrónico institucional y memorándum físico firmado, la falta disciplinaria del personal a su cargo, y éste podrá disponer al área de auditoría interna en coordinación con las áreas que considere necesarias se investiguen los hechos reportados. El informe de auditoría será puesto en conocimiento del Gerente General, y éste a su vez lo pondrá en conocimiento de la Jefe de Talento Humano quien comunicará a través de memorando a la trabajadora que cometió

la falta indicándole que se encuentran inmersa en una falta disciplinaria. La Jefe de Talento Humano a su vez dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, deberá poner estos hechos en conocimiento del comité de ética para lo cual coordinará la convocatoria respectiva. El comité analizará las faltas disciplinarias reportadas, los informes, y los descargos de haberse presentados, y determinará la sanción a aplicarse, de ser procedente.

## **15. VIGENCIA**

El presente Código de Ética entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio y publicación en la página de Intranet del Banco.

## **16. MODIFICACIONES**

Corresponde al Comité de Ética. Proponer reformas al presente Código de Ética, de acuerdo a la realidad y evolución institucional, del sector y del País.

## GLOSARIO

- **Conflicto de interés.-** es aquella situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción, tienden a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.
- **Principios éticos.-** son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.
- **Conducta.-** La conducta es un conjunto de actos de un hombre o un animal, exteriores y visibles para su observador.
- **Programa de educación Financiera.-** *"Es el proceso mediante el cual, los ciudadanos adquieren la formación que se requiere para comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, y en la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana."*
- **Ente de control.-** Superintendencia de Bancos

**I. FICHA DE ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO.**

FICHA DE DOCUMENTOS					
Nombre del documento: CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA					Código: ADM.MP.001
No. de Versión	Fecha de Cambio	Cambios Realizados			Motivos
		Sección	Pág.	Descripción	
5.0	Noviembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Alcance</li> <li>• Responsabilidades generales</li> <li>• Políticas</li> <li>• Valores y principios de actuación</li> <li>• Principios corporativos</li> <li>• Principios de actuación</li> <li>• Cumplimiento de la ley y normativa vigente</li> <li>• Respeto a las preferencias de los grupos de interés</li> <li>• De la transparencia</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Conducta personal y asuntos financieros</li> <li>• Del programa de educación financiera</li> <li>• Conflicto de intereses</li> <li>• Prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos</li> <li>• Prevención de actos incorrectos, delictivos o dolosos</li> <li>• Investigación de actos incorrectos, delictivos o dolosos</li> <li>• Comité de ética</li> <li>• Canales de información y actuación del comité de ética</li> <li>• Confirmación de conocimiento</li> <li>• Régimen disciplinario</li> <li>• Procedimientos y sanciones</li> <li>• Vigencia</li> <li>• Modificaciones</li> <li>• Glosario</li> <li>• Ficha de Documento</li> </ul>	1 – 52	Se actualiza el manual bajo la resolución JB-2013-2393 del 22 de Enero del 2013.	JB-2013-2393 del 22 de Enero del 2013.

Elaborado por:  
Talento Humano

Revisado por:  
Comité de Ética

Aprobado por:  
Directorio

6.0	29 de Julio 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevencción de lavado de activos y del financiamiento de delitos.</li> </ul>	32	La frecuencia del literal b.	Por observación levantada por la SBS al área de Cumplimiento
			38	Las responsabilidades del Oficial de Cumplimiento Las responsabilidades del Auditor Interno.	
7.0	29 de diciembre del 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>General</li> </ul>	1 - 53	Se actualizaron los cargos de todos los funcionarios en concordancia con el organigrama actual del banco. Se actualizó la descripción: "Prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos" Se corrige la palabra organización por Banco.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE</li> </ul>	10	Se actualizó el literal a.	Actualizar por los cambios del Código Orgánico Monetario
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Principios de Conducta (PEF)</li> </ul>	24	Se elimina la actividad: Buscar mantener en buen estado los equipos y materiales con que contamos; realiza revisiones y acciones preventivas para mantenerlos en funcionamiento y prolongar su vida	Por actualización de las funciones del nuevo Gerente Administrativo Financiero estas actividades ya no las ejecuta sino la analista

				útil. Analiza con especial cuidado las contrataciones de servicios, así como las adquisiciones de equipo.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos</li> </ul>	35 - 37	Se actualizó el nombre del punto y se incluyó el detalle de todas las listas restrictivas. Se actualiza a mensualmente la periodicidad de los desvíos detectados y la tendencia del comportamiento del riesgos.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Investigación de actos incorrectos, delictivos o dolosos</li> </ul>	41	Se actualizaron todos los puntos	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Atribuciones del comité de ética</li> </ul>	43	Se actualizó la actividad e. Se eliminó: Presentar informes periódicos al directorio de la actividad cumplida. Se incluyó que las sesiones deben ser evidenciadas en actas.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faltas Graves</li> </ul>	49 - 50	Se actualizaron e incluyeron consideraciones de faltas	
		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>			