

Código de Ética

ÍNDICE

	Pág
I. Aspectos generales	3
1. Introducción	
2. Objetivos del Código de Ética	
3. Ámbito de la aplicación	
II. Responsabilidades de cumplimiento	4
1. Junta Directiva	
2. Comité de Ética	
3. Gerencia de Recursos Humanos	
4. Alta Gerencia	5
5. Colaboradores	
III. Confidencialidad, reserva y utilización de información privilegiada	
IV. Divulgación de información	6
V. Normas generales de conducta	
VI. Normas particulares de conducta	7
1. Contratación de los colaboradores y su relación con la empresa	
2. Respeto y colaboración mutuos	
3. Cese de relación laboral con el banco	8
4. Manejo de los bienes y sistemas del banco	
5. Seguridad y salud ocupacional	
6. Registro de la información y manejo de documentos	9
7. Protección adecuada de la información de expedientes	
8. Regalos	10
VII. Gestión y control de conflictos de interés	
VIII. Manipulación de mercados	12
IX. Medio Ambiente	13
X. Regimen sancionatorio	
1. Aplicación de sanciones	
2. Clasificación	16
3. Amonestaciones	
4. Instalacias para la aplicación de las sanciones	18
XI. Disposiciones generales	
XII. Bitácora de actualizaciones	19

I. ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones que regula el presente Código de Ética se fundamentan en los valores y rasgos que se promueven dentro de la cultura organizacional de Banco Integral S.A., en adelante “El Banco” con los cuales se persigue dar cumplimiento a la misión y visión de Banco, como una empresa dedicada a prestar servicios financieros a la población salvadoreña, comprometida con el desarrollo sostenible de sus clientes mediante el fomento de un servicio eficiente, responsable y honesto.

2. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Objetivo del Código es establecer el conjunto de valores conductuales, normas y mecanismos para su cumplimiento a través de la adopción de pautas éticas aplicables a miembros de Junta Directiva, Alta Gerencia y colaboradores en general del Banco.

Para dar cumplimiento al objetivo central son establecidos los siguientes objetivos específicos:

- a. Enunciar y hacer del conocimiento de Directores, Gerentes y colaboradores del Banco los principios, valores, rasgos y obligaciones de carácter ético que se deben observar en la empresa hacia los inversionistas, clientes, acreedores, proveedores, mismos colaboradores y autoridades en general.
- b. Establecer criterios básicos para normar el comportamiento ético de todas las personas que laboran en El Banco.
- c. Señalar las sanciones aplicables en los casos de incumplimiento o faltas a la observancia de los principios que se establecen en este Código, sin perjuicio de las acciones que puedan resultar aplicables de acuerdo a la legislación laboral y penal.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- a. El presente Código de Ética está dirigido a la observancia de los Directores, Gerentes y colaboradores del Banco, se parte del hecho de que la mayoría de las veces el sentido común guiará a la acción correcta de manera clara, independientemente de que la acción esté o no incorporada a un código, actuando con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.
- b. Por la razón anterior, este documento no es ni pretende ser exhaustivo, ni pretende dar respuesta por adelantado a todas las dudas razonables que lleva consigo una toma de decisiones responsable. Por lo cual, al existir duda al momento de interpretar disposiciones del presente Código, o enfrentar situaciones no previstas claramente, se debe consultar o hacer del conocimiento de dichas situaciones a los superiores correspondientes.
- c. El presente documento hace referencia a situaciones generales que se dan con motivo de las relaciones con inversionistas, clientes, acreedores, proveedores, mismos colaboradores y autoridades,

- considerando aquellas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.
- d. Dado el carácter general del presente Código, se podrán ir incorporando nuevos temas o readecuando los ya planteados, en la medida que la dinámica de las situaciones de negocios de los servicios financieros, y el entorno en general así lo demanden.
 - e. Las situaciones no previstas en el presente Código deben resolverse de acuerdo con un criterio sano de administración por la jefatura correspondiente y/o por las instancias que se prevén para ello.
 - f. La aplicación del contenido del Código, en ningún caso, podrá dar lugar al incumplimiento de las disposiciones legales aplicables. De observarse que se pudiera dar tal circunstancia, los contenidos del Código deberán ajustarse a lo previsto en dichas disposiciones legales.

II. RESPONSABILIDADES DE CUMPLIMIENTO

1. JUNTA DIRECTIVA

- a. Aprobar el Código de Ética.
- b. Autorizar sus adecuaciones o reformas a propuesta del Comité de Ética.
- c. Conocer las situaciones que a criterio del Comité de Ética en aplicación a este Código, deban ser escaladas.
- d. Cumplir con las disposiciones del presente Código.

2. COMITÉ DE ÉTICA

- a. Velar por la observancia y cumplimiento de este Código en general y de las funciones que le han sido delegadas dentro del Código de Gobierno Corporativo.
- b. Definir y comunicar los canales para reportar casos éticos y/o conflictos de interés
- c. Evaluar e investigar los conflictos de interés reportados para recomendar cuando aplique soluciones e instrucciones a las áreas competentes para que sean implementadas.
- d. Asegurarse que los casos de conflictos de interés sean informados y registrados por la Gerencia de Riesgos conforme a la información requerida en la NRP-17, Art.14.

3. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

- a. Difundir el Código entre el personal, especialmente el de nuevo ingreso.
- b. Incluir en el programa de inducción los temas contenidos en el Código de Ética.
- c. Difundir a los funcionarios y colaboradores las adecuaciones que se le hagan al presente Código con el fin de mantenerlos actualizados.
- d. Resolver las situaciones o consultas que en relación con la aplicación del presente Código le hagan los colaboradores del Banco.
- e. Recomendar y sugerir cambios que pudiese llevar el Código de Ética a las respectivas instancias, desde el criterio de recursos humanos.

4. GERENCIA LEGAL

- a. Velar porque el Código de Ética esté conforme y cumpla con la ley laboral vigente del país.
- b. Asesorar ante la toma de decisiones de las sanciones de cualquier falta cometida por funcionarios o colaboradores, dando cumplimiento a la ley laboral.

5. ALTA GERENCIA

- a. Conocer el Código y cumplir con sus disposiciones.
- b. Tomar las medidas necesarias para que el personal que les reporta les dé la debida importancia y cumplimiento a las disposiciones de este Código en el desarrollo de sus actividades.
- c. Apoyar a sus colaboradores inmediatos para aclarar dudas o comentar y resolver cualquier dificultad que se presente en la interpretación del Código o en su aplicación.
- d. Reportar por medio de la línea ética los casos de conflicto de interés identificados y/o relacionados a sus colaboradores, para que sea canalizado al Comité de Ética.
- e. La Dirección Ejecutiva o en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos deberá resolver aquellas situaciones que en aplicación al presente Código requieran ser resueltas por dichas instancias.

6. COLABORADORES

- a. Cumplir con los lineamientos establecidos en el Código de Ética, Código de Trabajo, Reglamento Interno y demás normativas laborales.
- b. Reportar los casos de incumplimiento al Código de Ética, comunicándolo a través de la línea de ética para que sea canalizado al Comité de Ética.

III. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Los Directores, Gerentes y colaboradores del Banco están obligados a otorgar el acceso de información solo a aquellos colaboradores debidamente autorizados y solo para los fines clara y expresamente delimitados según normativas internas; cumpliendo con los lineamientos establecidos para el otorgamiento de acceso, uso de canales autorizados para la divulgación, medidas de seguridad para el almacenamiento y trasmisión de la información, según las disposiciones establecidas en la “Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, “Manual de Gestión de la Seguridad de la Información” y procedimientos relacionados.

IV. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Los Directores, Gerentes y colaboradores del Banco deberán abstenerse de divulgar información clasificada como secreto bancario, reservada, confidencial y/o de uso interno incluso información protegida como secreto industrial/comercial, que esté relacionada a los clientes del Banco, procedimientos internos, así como otra información perteneciente al Banco; cumpliendo con los lineamientos establecidos en la “Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, “Manual de Gestión de la Seguridad de la Información” y procedimientos relacionados.

V. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

Las Normas generales de conducta son aquellas que rigen las actuaciones de los miembros de Banco basado en los principios y valores éticos:

- a. El Banco reconoce la dignidad y los derechos de las personas como el sustento que está a la base de las distintas relaciones que sus Directores, funcionarios y colaboradores desarrollan entre sí y con el público que atienden en sus distintas instancias.
- b. Los Directores, Gerentes y colaboradores en general deben observar una conducta leal, respetuosa, diligente, sincera y honesta en todas sus actuaciones.
- c. Nadie será discriminado por razones de sexo, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política, clase social o preferencia de género.
- d. Veracidad de la información: Banco velará porque toda la información sea veraz y suficiente para los propósitos de los usuarios de la misma.
- e. Los Directores, Gerentes y colaboradores de Banco están obligados a cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas que rigen o limitan su área de responsabilidad, así como las normas y procedimientos de control interno que establezca la administración.
- f. Objetividad profesional: Cada cual en el área en que se desempeñe deberá observar una conducta profesional apegada a las instrucciones que correspondan a su cargo, y aplicarlas con objetividad en sus funciones y/o trabajo, sin aceptar la influencia de conflictos de interés o de otras circunstancias que pudieran cuestionar la integridad de la empresa o de sus empleados.
- g. Responsabilidad: Los Directores, funcionarios y colaboradores responderán de sus acciones, tanto institucional como individualmente. El Banco necesita contar con personal responsable, que intenta dar la mejor respuesta posible a las situaciones que se presentan.
- h. Lealtad con el Banco: Los Directores, Gerentes y colaboradores del Banco serán leales con la empresa, debiendo abstenerse de hacer comentarios, publicaciones y cualquier tipo de expresión ya sea en contexto familiares, redes sociales, sobre actividades internas de la empresa, que vayan en detrimento de esta misma o de los demás Directores, Gerentes o colaboradores.

VI. NORMAS PARTICULARES DE CONDUCTA

Las normas particulares de conducta son aquellas que establecen las condiciones de comportamiento de los miembros del Banco en relación con los siguientes aspectos:

1. CONTRATACIÓN DE LOS COLABORADORES Y SU RELACIÓN CON LA EMPRESA

- a. Procesos de contratación de personal abierto y transparente. Con carácter general, los procesos de selección del Banco serán abiertos, para que pueda acceder a ellos el mayor número de personas con la calificación adecuada para cubrir el puesto de trabajo, y se desarrollarán de acuerdo a métodos objetivos de valoración que tomen en consideración la calificación profesional y la capacidad de los candidatos.
- b. Con el fin de evitar conflictos de intereses no se permite la contratación de parientes por afinidad, consanguinidad o adopción.
- c. Las personas de quienes dependa, directa o indirectamente, la selección y/o contratación de personal, guiarán sus decisiones y actuaciones sin admitir la influencia de factores que pudieran alterar la objetividad de su juicio conforme a los criterios establecidos en los procedimientos de selección y contratación definidos por el Banco.
- d. Toda persona contratada deberá regirse al cumplimiento de preservar la confidencialidad de la Información según Políticas y procedimientos del Banco por tanto al inicio de su contratación deberá firmar el acuerdo de confidencialidad y será parte del expediente personal.
- e. Todo lo antes mencionado se hace mayor referencia en el Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Talento.

2. RESPETO Y COLABORACIÓN MUTUOS

- a. El Banco como elemento fundamental en la integración de sus funcionarios y colaboradores, procurando estimular la creatividad e innovación individual e incentivar la toma de decisiones responsables reconociendo la posibilidad del error y teniendo una concepción positiva de este.
- b. El Banco incorporará los procesos necesarios orientados al diagnóstico del clima laboral y a la evaluación de los niveles de satisfacción y motivación de su plantilla.
- c. El Banco fomentará la práctica deportiva como una actividad extra laboral que contribuya a potenciar no solo las capacidades de sus colaboradores, sino una sana y robusta relación laboral.
- d. El Banco procurará el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, partiendo de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del mérito y capacidades del individuo medido a través de la evaluación de sus competencias y rendimiento.
- e. En cumplimiento de estos compromisos los funcionarios y colaboradores con personas a su cargo deberán:
 - i. Informar a sus colaboradores sobre todos los aspectos críticos que serán tenidos en cuenta para el apropiado desarrollo de sus funciones.
 - ii. Identificar las necesidades formativas de sus colaboradores.
 - iii. Facilitar la asistencia y aprovechamiento de las correspondientes acciones formativas.

iv. Realizar los procesos periódicos de evaluación del personal con objetividad y rigor.

3. CESE DE RELACIÓN LABORAL CON EL BANCO

- a. Toda persona que cese en la relación con el Banco abstendrá de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación establecida en un Contrato Individual de Trabajo con el Banco Integral S.A. especialmente cualquier tipo de información personal de clientes o colaboradores.
- b. Todo trabajo, desarrollo, archivo, documento, aplicación, informes, propuestas, estudios y cualquier otro producto derivado de la actividad profesional realizado por los colaboradores por encargo y para el Banco, tenga o no la consideración de propiedad intelectual; pertenece exclusivamente y en su integridad al Banco, por lo que quedará en posesión y propiedad del Banco su uso, explotación y disposición, y queda prohibido al colaborador copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita del Banco.
- c. Devolución del material y equipos al cese de la relación laboral. Los colaboradores se comprometen a devolver materiales, equipo y la documentación que como propietario, custodio o usuario fue facilitada en cualquier tipo de soporte y/o copias obtenidas de la misma que son propiedad del Banco al finalizar la contratación con el Banco.

4. MANEJO DE LOS BIENES Y SISTEMAS DEL BANCO

- a. Los funcionarios y colaboradores del Banco harán un uso adecuado de los bienes y equipos que les facilita la empresa para el mejor desempeño de su trabajo, cuidándolos con esmero y en el caso en que por circunstancias del trabajo deban llevarlos fuera de la oficina, como es el caso de vehículos, computadoras laptop, teléfonos celulares, etc., deberán cumplir estrictamente con los instructivos que para su uso existen en la empresa.
- b. De manera especial los funcionarios y colaboradores del Banco cumplirán con rigor las instrucciones y normativa relativa a los usos de los códigos de acceso a la información del sistema informático, siéndoles prohibido compartir claves o cualquier información que permita a otros acceder a la información del sistema o sistemas que se hayan creado para el uso particular de su trabajo en el Banco conforme a la “Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, “Manual de Gestión de la Seguridad de la Información”.

5. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- a. El Banco garantizará el cumplimiento de todas las normativas relativas a mantener un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, adaptados a los requerimientos legales que, en cada caso, resulten de aplicación.
- b. No obstante, la efectividad de dichas normas y procedimientos del Banco exige de todos los colaboradores una actitud positiva y proactiva orientada a velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudieran derivarse para su salud como consecuencia de sus actividades laborales,

- observando las correspondientes normas y recomendaciones.
- c. El Banco considera que tanto el objetivo de preservar un clima laboral saludable como el de alcanzar ambientes profesionales de alta productividad (exigencia de nuestros clientes e inversores) es incompatible con el consumo de sustancias ilegales o el abuso del alcohol. El desempeño de funciones laborales bajo sus efectos será sancionado conforme a la normativa y legislación aplicables.

6. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN Y MANEJO DE DOCUMENTOS

- a. El Banco ha adoptado procedimientos específicos que aseguran que los estados financieros sean elaborados de acuerdo con los principios y normas de contabilidad que resulten de la aplicación al negocio del Banco y muestran, apropiadamente y en todos sus aspectos significativos, su situación financiera y el resultado de sus operaciones.
- b. Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas del Banco, en materia de integridad y disponibilidad de la información, los colaboradores son responsables de la fiabilidad, precisión, integridad y actualización de la misma, especialmente en los términos siguientes:
 - i. De los datos que incorporan a los distintos tipos de registros poseídos, usados o tratados por el Banco (físicos o electrónicos).
 - ii. De la información elaborada en el desarrollo de sus funciones.
 - iii. El ejercicio de tal responsabilidad es particularmente relevante respecto de los datos e informes que resulten necesarios para la elaboración de los estados financieros del Banco, puesto que su adecuado registro e interpretación resultan imprescindibles para asegurar la correcta aplicación de los criterios de valoración correspondientes a cada saldo contable, transacción o contingencia.
- c. Está totalmente prohibido manipular o distorsionar los registros y/o la información contable o falsificar las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos o para obtener algún beneficio personal. En este sentido, los Directores, funcionarios y colaboradores del Banco deberán abstenerse de realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno, externo o funcionario que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
- d. Está prohibido utilizar información privilegiada para beneficio personal o de terceros.

7. PROTECCIÓN ADECUADA DE LA INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES

Los funcionarios y colaboradores del Banco deben cumplir con los procedimientos y normas de actuación elaborados para asegurar el cumplimiento de los requisitos de conservación de documentos, expedientes de los clientes, y registros requeridos para el adecuado trabajo del Banco y para el cumplimiento de la normativa y/o la legislación correspondiente, conforme a la política de Conoce a tu Cliente.

8. REGALOS

- a. Los Directores, Gerentes y colaboradores del Banco deberán abstenerse de aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación de parte de clientes, proveedores, instituciones, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.
- b. De manera general, únicamente podrán ser aceptados regalos de carácter promocional o detalles de cortesía. En cualquier caso, si su valor económico fuera superior a \$25.00, la persona beneficiaria deberá poner el regalo a disposición del Banco, que, en función de su naturaleza, determinará su destino final. En todo caso, cuando se tenga duda sobre el valor de un regalo o atención que le ofrecen, el colaborador deberá consultar con la Gerencia de Recursos Humanos del Banco.
- c. Está prohibido a funcionarios y colaboradores ofrecer regalías o pagos ocultos para conseguir servicios, favores o cualquier tipo de beneficio específico personal o para el Banco.

VII. GESTIÓN Y CONTROL DE CONFLICTOS DE INTERÉS

A. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se entenderá por conflicto de interés cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones.

B. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS

Las causas que generan un conflicto de interés son diversas pudiendo coexistir intereses divergentes como cuantos existen en toda relación de negocios, lo cual impide definir todos los posibles casos, pero pueden reconocerse los elementos que identifican un conflicto de interés:

- i. Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero.
- ii. Omisión de un deber legal y/o contractual.
- iii. Participe directamente en decisiones dentro del Banco que le generen un provecho a él o a un tercero.

C. MECANISMOS DE CONTROL Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

- i. Los posibles conflictos de interés identificados serán reportados a través del uso de la línea de ética.
- ii. El Comité de Ética evaluará los casos conforme a los criterios que establezca determinando la existencia de conflicto de interés, y en caso se identifique las acciones mitigantes que puedan aplicarse.
- iii. El Comité de Ética llevará un registro de los casos que fueron confirmados como conflicto de intereses, documentando conforme a la información requerida en la NRP-17, Art.14.

MANEJO DE RELACIONES

i. RELACIONES CON OTROS COLABORADORES

- a. Es responsabilidad de todos vivir, aplicar y promover todos los valores y rasgos culturales en

- todas las interacciones relacionadas con el Banco.
- b. Los funcionarios y colaboradores del Banco se comprometerán a evitar conflictos de intereses quedando prohibido cualquier tipo de relación sentimental con otro colaborador de una misma área y sobre todo, personal con posiciones de liderazgo, jefe con reportes directos o cualquier relación que tenga una influencia sobre las tomas de decisiones.
 - c. Mantener una relación de trabajo colaborativo entre todos los miembros del Banco y las empresas hermanas de la misma.
 - d. Evitar cualquier tipo de acción que interfiera con mantener un clima laboral sano, como: críticas destructivas, faltas de respeto entre cualquier miembro, conjeturas sin fundamento, entre otros.

ii. RELACIONES CON LOS CLIENTES

- a. Los funcionarios y colaboradores del Banco deben ofrecer a los clientes un trato equitativo y honesto en cada transacción, ofreciendo y proporcionándoles los productos y servicios de su competencia y que mejor se adecuen a las necesidades del cliente, con la mayor calidad y oportunidad apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normativa interna del Banco.
- b. Se debe evitar hacer comparaciones falsas y engañosas con productos o servicios equivalentes a los que ofrece la competencia.
- c. El Banco sitúa a los clientes como centro de su actividad, y con este fin los funcionarios y colaboradores del Banco procurarán que los productos y servicios que la empresa ofrece giren alrededor de la mejor satisfacción de las necesidades de los clientes, y que su implementación considere un servicio eficiente, oportuno, transparente y honesto, procurando el establecimiento de relaciones duraderas con ellos.
- d. Los funcionarios y colaboradores del Banco ofrecerán en el trato con sus clientes el espacio necesario para escucharlos, presentarles cualquier mejora de productos que aplique a ellos, así como cualquier asesoramiento que por la experiencia del colaborador considere que puede contribuir a elevar el nivel del negocio del cliente, especialmente en lo relativo a evitar el sobreendeudamiento, procurando cultivar una relación de empresa-cliente de mutua confianza.
- e. Fidelidad y esmero en la provisión de la información del cliente (llenado de solicitudes). Los colaboradores del Banco serán especialmente cuidadosos en el llenado de los formularios o solicitudes de crédito de los clientes, cuidando de completar cada uno de los ítems que apliquen al caso, recoger con esmero la información necesaria para dar un adecuado seguimiento a cada crédito, siendo fiel a la información proporcionada por el cliente y cumpliendo con los instructivos relacionados con el debido archivo de cada expediente.
- f. Confidencialidad: será obligación de cada funcionario y colaborador cumplir con la confianza de sus clientes en que la institución velará por el apropiado resguardo de su información y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.
- g. Los colaboradores, que por razón de su cargo o de su actividad profesional, dispongan o tengan

- acceso a información de clientes, son responsables de su custodia y apropiado uso.
- h. Información privilegiada: Los funcionarios y colaboradores del Banco que debido a sus funciones o participación en actividades específicas tengan acceso a información sujeta a reserva y/o Secreto Bancario y las relacionadas a clientes, normas, métodos, estrategias, comerciales, financieras, sistemas, claves de acceso, proyectos y aquella que el Banco clasifique como privilegiada; no podrán revelar, transferir ni hacer uso de la información para beneficio propio o disponer a terceros.
 - i. Transparencia: El Banco tiene el compromiso de facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre:
 - i. Las características fundamentales de los productos y servicios que el Banco ofrece;
 - ii. Las comisiones y demás gastos que, con carácter general o particular, les resulten de aplicación;
 - iii. Los procedimientos establecidos por el Banco para canalizar sus reclamos y resolver las incidencias. Este último compromiso requiere una especial diligencia en la actuación profesional de todas las personas con responsabilidad en el mantenimiento de los procesos y sistemas de información para los clientes, en la atención personal de sus solicitudes de información y en la resolución de sus reclamos.
 - j. Observancia de las normas sobre lavado de dinero: El Banco espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades económicas ajustados a la legalidad y espera contar con su colaboración para cumplir eficazmente con el objetivo institucional, pero en todo caso, colaboradores y funcionarios del Banco para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevención, detección y control del lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masivas descritas en el Manual correspondiente.

iii. RELACIONES CON PROVEORES DE BIENES Y SERVICIOS

- a. Los funcionarios y colaboradores del Banco que negocien la adquisición de los bienes y servicios de la empresa deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando los mejores intereses de la empresa.
- b. La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- c. Se promoverá, siempre que sea posible, la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios cuyas características y condiciones ofertadas se ajusten, en cada momento, a las necesidades y requisitos del Banco.
- d. En todo momento deberá cumplirse la Política de Gestión de conflicto de interés.

VIII. MANIPULACIÓN DE MERCADOS

Las principales prácticas que regirán el comportamiento de la institución en los mercados se desarrollarán de conformidad a la Ley de Competencia, sin infringir las disposiciones referidas a las prácticas anticompetitivas y buscando la sana competencia.

IX. MEDIO AMBIENTE

El Banco expresa su compromiso con el fomento del desarrollo sostenible, el respeto al medio ambiente y la aspiración a lograr un sistema de gestión medioambiental que trata de reducir al máximo posible el impacto directo de su actividad en el medio ambiente y manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus colaboradores y funcionarios, y en la medida de lo posible entre sus clientes y otros terceros con los que se relaciona.

X. REGIMEN SANCIONATORIO

1. APLICACIÓN DE SANCIONES

Las sanciones disciplinarias serán impuestas con criterio de justicia y sin discriminación y se aplicarán en forma proporcional a la naturaleza y gravedad de las infracciones cometidas, que se encuentran establecidas en el presente Código de Ética, así como en el Reglamento Interno de Trabajo y en cualquier otra normativa interna del Banco, para lo cual se podrá tener en cuenta la reincidencia del comportamiento y los antecedentes disciplinarios del empleado.

2. CLASIFICACIÓN

Las faltas disciplinarias se clasificarán así:

- a. Leves
- b. Graves
- c. Muy Graves

A. FALTAS LEVES

Serán consideradas faltas disciplinarias leves, las siguientes acciones:

- a. No asistir con puntualidad en el horario de trabajo señalado en este reglamento y permanecer en su trabajo durante las horas señaladas para el desempeño de sus labores.
- b. Presentarse incorrectamente vestido y no mantener esta corrección durante las horas de trabajo, usando incorrectamente el uniforme, si es que, por su cargo, se le brindara tal prestación.
- c. No guardar la compostura durante el desempeño de sus labores, haciendo un incorrecto uso del idioma.
- d. Tener una conducta que perturbe la disciplina o altere el desarrollo de las labores.
- e. No tratar con la debida cortesía a los clientes del Banco y toda otra persona con quien deba tratar con ocasión del desempeño de sus labores.
- f. Usar incorrectamente las plataformas y herramientas electrónicas para el uso establecido.
- g. No conservar en buen estado las máquinas, equipos de cómputo, útiles, instrumentos, herramientas y demás bienes propiedad del Banco o al cuidado de este, sin que tenga que responder el deterioro ocasionado por su uso natural, ni del proveniente de su mala calidad o defectuosa fabricación.

- h. No observar estrictamente todas las prescripciones concernientes a Higiene y Seguridad establecidas por las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas y las que indique el Banco, para seguridad y protección de su personal y de los lugares de trabajo.
- i. Incumplir con las obligaciones establecidas por las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas, así como a cumplir con las leyes, estatutos y reglamento del Banco y las disposiciones emanadas del mismo.
- j. No asistir a las capacitaciones que fuere convocado por la unidad de Recursos Humanos.
- k. No permanecer en sus labores durante la jornada de trabajo.
- l. Incumplir con desempeño de sus labores con la diligencia de un buen administrador en negocio propio.
- m. Incumplir las funciones asignadas, así como las políticas y procedimientos.

B. FALTAS GRAVES

- a. Serán consideradas faltas disciplinarias graves, las siguientes:
- b. No desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas, y en la forma, tiempo y lugar convenidos, con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, de acuerdo con la práctica establecida y/o instrucciones especiales que reciba.
- c. No guardar el debido respeto a sus jefes, compañeros y subalternos.
- d. Desobedecer las instrucciones que reciba de sus superiores en lo relativo al desempeño de sus labores.
- e. No guardar rigurosa reserva y confidencialidad de la información sobre las operaciones, asuntos administrativos y en general de todo aquello cuya divulgación puede causar perjuicio al Banco.
- f. No permitir o facilitar los arqueos e inspecciones de todo tipo, que realizan las unidades fiscalizadoras del Banco.
- g. No cuidar de los bienes, libros, registros y documentos del Banco y en especial de los que tenga a su cargo, no pudiendo extraerlos de la oficina sin permiso y/o autorización de la Gerencia o del Jefe inmediato.
- h. Los (las) trabajadores (as) que en el desempeño de sus labores tuvieran a su cargo manejo de fondos o valores, estarán especialmente obligados a rendir cuentas en la forma que determine la Dirección Ejecutiva.
- i. Hacer cualquier clase de propaganda política o religiosa en el lugar de trabajo o durante el desempeño de sus labores.
- j. Emplear los útiles, materiales, herramientas, muebles, equipo, entre otros., suministrados por el Banco, para objeto distinto de su destino normal o en beneficio de persona distinta al Banco.
- k. Aceptar o encargarse de cualquier clase de trabajos ajenos al Banco sin permiso escrito de este.
- l. Resolver u ordenar cualquier asunto en contravención de los estatutos y reglamentos del Banco o disposiciones u órdenes giradas por sus superiores.
- m. Sacar de las oficinas y/o Agencias, cualquier tipo de archivo u otra documentación, equipos,

- programas, papelería, entre otros, sin el consentimiento del jefe inmediato.
- n. Por acumular tres llegadas tardías en un mes.
 - o. Por recibir dos amonestaciones verbales en el período de 30 días por incumplimiento de las normas relacionadas en el literal anterior.
 - p. Por cometer más de una falta en el mes, de las enumeradas en las prohibiciones relacionadas en el capítulo VII del Reglamento Interno de Trabajo del Banco.
 - q. Por no remitir toda información que compete a las labores de cada Agencia, Gerencia o Unidad Administrativa del Banco en forma íntegra, completa y de forma adecuada.
 - r. Por no cumplir con el programa de visitas a clientes, cuando de acuerdo con sus funciones tenga esta obligación, siempre y cuando sea imputable a él (la) trabajador(a).

C. FALTAS MUY GRAVES

Serán consideradas faltas disciplinarias muy graves, las siguientes:

- a. Recibir por sí o por persona intermediaria, dádiva o regalo, lograr ventajas o beneficios de cualquier clase de trámite, ejecutar con mayor esmero o prontitud o ejecutar con retardo cualquier acto inherente o relacionado con sus funciones.
- b. Usar en beneficio propio o de terceros, o permitirle uso indebido de los fondos o valores confiados a su custodia o vigilancia.
- c. Alterar, falsificar, destruir o sustraer cualquier documento, valores o información perteneciente al Banco o a cualquiera de sus clientes.
- d. Presentarse al desempeño de sus labores bajo el efecto de bebidas embriagantes, narcóticos, drogas, enervantes o estupefacientes, o con muestras visibles de haberlas ingerido y hacer uso de estos durante las horas de trabajo.
- e. Realizar cualquier acción que implique acoso sexual, ya sea de palabra, intimidación o de hechos por parte de cualquier persona trabajadora.
- f. Ejecutar actos contra la moral, discriminación o que atenten contra la integridad física y económica de las personas que laboran en el Banco.
- g. Alteración de documentos internos o externos que afecten la integridad legal, tributaria o reputacional del Banco, clientes o proveedores
- h. Expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la veracidad de la información o los hechos certificados, así como expedirlos por parte de personas no autorizadas.
- i. Realizar o permitir actos de fraude que afecten la operación del Banco.
- j. Advertir a clientes, usuarios, contratistas o proveedores sobre gestiones administrativas o judiciales que se ejecutarán contra éstos.
- k. Desatender requerimientos de la Superintendencia del Sistema Financiero o de cualquier otra institución gubernamental competente, ya sea omitiendo u ocultando información.
- l. Permitir que las instalaciones del Banco y los servicios que presta a clientes sean utilizadas para encubrir actividades ilícitas o no reportarlas cuando sean detectadas.
- m. Negligencia y/o dolo en el levantamiento de la información financiera de las propuestas de

- créditos para otorgar créditos por montos que superen la capacidad de pago del cliente.
- n. Pagar créditos de clientes con fondos provenientes de cuentas personales de colaboradores.
 - o. Firmar documentos de supervisión sin que se haya hecho efectiva.
 - p. Posesión indebida de documentación de clientes, tales como escrituras de propiedad, compraventa o cartas de venta, sin que sea requerido en el otorgamiento de créditos.
 - q. La divulgación de información clasificada como Confidencial y/o de uso interno hacia terceras personas sin la autorización o sin justificación de la actividad.
 - r. La alteración o falsificación de información clasificada como Confidencial y/o de uso interno.
 - s. La destrucción de activos de información sin la debida autorización ni el debido proceso.
 - t. Portar armas sean de la índole que sean, a menos que su puesto de trabajo así lo requiera.
 - u. Usar vehículos o equipo de oficina y demás bienes del Banco para propósitos distintos de aquel al que están destinados, o en beneficio de personas ajenas al Banco.
 - v. Por persistir en cometer una infracción por la cual hubiese sido amonestado por escrito.
 - w. Exceder las atribuciones que tiene en el cargo con acciones que tienen un impacto negativo en El Banco.
 - x. Ocultar la existencia de conflictos de interés propios sin reportar la situación prevista y resolver o decidir en su provecho o de terceros, en el que existe el conflicto.
 - y. Las demás situaciones de incumplimiento de los deberes y conductas que señala el presente Código.

3. AMONESTACIONES

Sin perjuicio de las sanciones a que se hagan acreedores, de conformidad con las leyes, las personas trabajadoras que no cumplan debidamente con sus obligaciones quedarán sujetos a las sanciones disciplinarias siguientes:

- a. Amonestación verbal;
- b. Amonestación por escrito;
- c. Suspensión sin goce de salario por un día;
- d. Suspensión sin goce de salario por más de un día y hasta treinta, previa autorización y calificación de motivos del Director General de Inspección de Trabajo;
- e. Terminación de Contrato Individual de Trabajo con o sin Responsabilidad Patronal, de conformidad a las causales establecidas en el Artículo 50 del Código de Trabajo.

A. AMONESTACIÓN VERBAL

Será procedente por faltas indisciplinarias leves al cumplimiento de los deberes de las personas trabajadoras. Esta amonestación deberá hacerse en privado, podrán ser impuestas por la Gerencia o Jefatura de área respectiva, luego de haber escuchado las explicaciones verbales que la persona trabajadora afectada creyera oportuno dar en descargo de la falta que se le imputa, y cuando a pesar de dichas explicaciones la falta imputada no fuere justificable, se procederá a juicio de la Dirección Ejecutiva o de quien haga sus veces, previo el informe del respectivo de la Gerencia o jefatura inmediata con la aprobación de la Gerencia

a la cual pertenece. Referida amonestación deberá ser notificada a la Gerencia de Recursos Humanos con copia del informe presentado para ser anexado al expediente de la persona trabajadora. Caso contrario que la amonestación no llegue a Recursos Humanos, también el encargado de colocarla será acreedor de una amonestación verbal.

B. AMONESTACIÓN ESCRITA

Esta será procedente cuando se incurra durante mismo mes calendario en dos o más amonestaciones verbales y en los demás casos en que la Jefatura, con la aprobación de la Gerencia a la cual pertenece, crea conveniente dejar constancia escrita de la corrección disciplinaria para los efectos de evaluación. Para la aplicación de esta medida disciplinaria, será preciso que previamente se conozcan los descargos por escrito de parte de la persona trabajadora afectada.

La amonestación escrita será impuesta por la jefatura inmediata del empleado, cuyo cargo de jefatura esté considerado dentro de la estructura orgánica del Banco, por medio de acción de personal con indicación expresa de los hechos que la motivan, con una copia para el empleado y otra a la Unidad de Recursos Humanos, firmada por el empleado en señal de recepción, para el expediente personal del mismo.

C. SUSPENSIÓN SIN GOCE DE SUELDO

Esta medida procede en aquellos casos en que la falta cometida se encuentre clasificada como grave y que requiera ser sancionada con determinada severidad y podrá determinarse para el caso de un día se deberá ver con la Gerencia de Recursos Humanos o entre dos a treinta días, según normativa laboral vigente.

La sanción será aplicada en común acuerdo por el jefe inmediato, la Gerencia a la cual corresponda el empleado y con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva, siempre y cuando existan razones que justifiquen dicha acción, para lo cual el Jefe inmediato, cuyo cargo de jefatura esté considerado en la estructura orgánica del Banco, comunicará por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos, detallando la falta cometida y anexando las pruebas correspondientes.

Esta medida también será procedente cuando la persona trabajadora haya sido objeto de dos o más amonestaciones escritas o una falta grave contra los deberes propios del cargo.

D. TERMINACIÓN DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

El análisis de la falta o faltas cometidas por el colaborador pueden llevar a la terminación de contrato individual de trabajo, ya sea con o sin responsabilidad patronal.

La disolución del vínculo laboral del colaborador sin responsabilidad para el Banco se produce al configurarse alguna de las causas establecidas en el artículo 50 el Código de trabajo.

4. INSTANCIAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES

A. Gerencia de Recursos Humanos

El conocimiento, análisis y aplicación de las sanciones por faltas leves y graves corresponde a la Gerencia de Recursos Humanos, la cual actuará de acuerdo con los instructivos y procedimientos que en razón de su instancia ya tiene definidos para estos casos.

B. Comité de Ética

Se encargará de conocer, analizar y aplicar las sanciones por faltas graves que sean cometidas por funcionarios de la alta Gerencia, y la del personal en general en aquellos casos en que su intervención le sea requerida por la Dirección Ejecutiva, la Gerencia de Recursos Humanos o la Auditoría Interna. Para aplicarlas utilizará los instructivos y procedimientos para manejo de estas situaciones que sean pertinentes al personal de la empresa.

C. Junta Directiva

La Junta Directiva conocerá de las situaciones de incumplimiento cometidas por miembros de la misma, y aplicará las sanciones que correspondan dependiendo de la infracción cometida de acuerdo con lo que se establece en el pacto social y/o en el Código de Gobierno Corporativo, y en lo no previsto, de acuerdo a criterios de buena gobernabilidad.

D. Resolución en caso de duda

Cuando exista duda sobre la existencia de una violación al presente Código, las áreas de Recursos Humanos y en los casos que competan al Comité de Ética, procederán a validar y evaluar la evidencia disponible antes de que se imponga la sanción correspondiente al posible infractor.

E. Apoyo Organizacional para la imposición de las sanciones

Con el apoyo organizacional que se considere necesario, las sanciones deberán ser impuestas conjuntamente por el nivel superior de quien haya cometido la falta, Gerencia de Legal y Gerencia de Recursos Humanos de la institución.

XI. DISPOSICIONES GENERALES

- Lo no contemplado en este Código o lo que sobrepase, será resuelto por el Comité de Ética y se regirá por la legislación laboral vigente en el país.
- Las sanciones a colocar ante cualquier falta antes mencionada serán revisada en conjunto del área solicitante, Gerencia de Recursos Humanos y según el caso se escalará a las siguientes instancias: Gerencia Legal, Comité de Ética o Junta Directiva.

XII. BITACORÁ DE ACTUALIZACIONES

Instacia que se realiza la modificación y fechas	Versión	Descripción de la actualización
<p>José Dimas Quintanilla - Presidente Aprobada en Junta Directiva Acta JD/09/07/2024, de fecha 23 de julio de 2024</p> <p>Fecha de creación: 01/02/2007 Fecha de autorización: 23/07/2024 Fecha de vigencia: 19/08/2024</p>	01	<p>Modificado del documento por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambio de denominación de SAC Integral S.A. a Banco Integral S.A. <p>Elaborado por: Marilú Crespin</p>
<p>Ricardo Mora - Presidente Aprobado en Junta Directiva en Acta de JD/06/2025, de fecha 20 de mayo de 2025</p>	02	<p>Modificado del documento por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualización general del documento <p>QUEDA SIN VIGENCIA los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Código de Ética V01 <p>Elaborado por: Dinorah Umaña</p> <p>Varificado por: Grabiela Umaña</p>