



# Código de Ética y Conducta

ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Nombre:	Katia Suero M.	Karina de los Santos	Yolanda Hernández
Puesto:	Gerente de Procesos	Directora de Servicios Gestión Humana	Vicepresidente de Gestión Humana
Fecha:	11/Jun/2025	24/Jun/2025	13/Jun/2025

	CONOCIDO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Comité Ejecutivo	Consejo de Administración
Fecha:	22/Ago/2025	28/Ago/2025

## Control de Actualizaciones

No.	Fecha de aprobación	Descripción del Cambio
1	Mayo 2007	Creación del Manual
2	Junio 2008	Responsabilidades de los Ejecutivos y/o Funcionarios: Acápite d) Responsabilidades del Empleado: Acápite hh)
3	Febrero 2010	Información y Confidencialidad: Acápite a)
4	Mayo 2011	Sanciones: Capítulo 8
4.1	Julio 2012	Revisado: actualización de títulos de puestos
4.2	Nov. 2012	Modificar el acápite que establece los funcionarios designados para atender llamadas o solicitudes de información de los medios de comunicación. Esta modificación fue propiciada por la aprobación del Protocolo de comunicación ante eventos de Riesgo Reputacional.
5	Junio 2013	Puntualizar algunos aspectos e incluir dos nuevos acápitones relacionados con las compras que realiza el Banco y la aplicación de las medidas correctivas o preventivas que surjan como resultado de un proceso de auditoría interna
5.1	Nov. 2014	Revisado, no requiere cambios
6	Enero 2017	Incluir la sección de valores institucionales. Secciones Modificadas: <b>Responsabilidades del Consejo de Administración:</b> se excluyeron lineamientos que no son relativos a la Ética y se incluyeron lineamientos establecidos en el Reglamento del Consejo. <b>Responsabilidades de los ejecutivos y/o funcionarios:</b> reenfocada para tocar en este punto las responsabilidades de los supervisores. Se excluyeron aspectos que no son relativos a la Ética. <b>Responsabilidades del empleado:</b> se incluyó el manejo de los audífonos y celulares en horas laborales. Se excluyeron algunos lineamientos y fueron movidos a Conflicto de Intereses e Información y Confidencialidad. <b>Información y confidencialidad:</b> se eliminó que la participación de empleados como profesores, conferencistas, ponentes, organizadores o moderadores requiera la autorización de Gestión Humana. Se excluyeron aspectos que no son relativos a la Ética. Se excluyeron algunos lineamientos y fueron incluidos en la sección de Conflicto de Intereses.

		<p><b>Conflicto de interés:</b> se incluyeron lineamientos Éticos establecidos en el Reglamento del Consejo, para dar cumplimiento al Reglamento de Gobierno Corporativo.</p> <p><b>Regalos y Gratificaciones:</b> integrada con la sección Conflicto de Intereses.</p> <p><b>Creación de las secciones de Categorías Protegidas/ Relación con suplidores.</b> Requeridos para la certificación de Smart.</p>
7	Julio 2017	Modificar la sección de conflicto de intereses, con relación a la contratación de proveedores, asesores y/o consultores en condiciones que generen conflicto de interés
8	Junio 2018	Incluir requerimientos del “Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General de las Entidades de Intermediación Financiera”. Y Aspectos relacionados a Prevención de Lavado, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
9	26 Junio 2019	Incluir aspectos del Código de Ética identificados en la supervisión realizada por la SIB al 31 de Marzo de 2018 y adecuarlo a la estructura mínima requerida por SIB.
10	25 Sept 2019	Incluir lineamientos relativos a relación sentimental entre colaboradores.
11	Nov. 2019	Incluir nuevas infracciones en el renglón cero tolerancia.
12	Noviembre 2024	Actualizar y adecuar al Instructivo para la Aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
13	Agosto 2025	Actualización de la Sección de “ <u>Sanciones</u> ”, para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Movilización de tipos de infracciones “muy graves” para “cero tolerancia”.</li><li>• Inclusión de tipos de infracciones muy graves asociadas a recepción de dinero por parte de clientes y realización de colectas en el lugar de trabajo.</li><li>• Ajustes en las acciones disciplinarias</li></ul>

## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	VALORES INSTITUCIONALES.....	6
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	7
IV.	CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO.....	7
V.	RESPONSABILIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	8
VI.	RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS COLABORADORES .....	9
VII.	RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES.....	10
VIII.	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES / NO DISCRIMINACIÓN .....	11
IX.	PRINCIPIOS RESPECTO AL TRATO Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	11
IX.1	Diseño y distribución apropiada de productos .....	11
IX.2.	Prevención sobre el endeudamiento.....	12
IX.3.	Transparencia.....	12
IX.4.	Precios Responsables.....	12
IX.5.	Trato justo y respetuoso de los usuarios .....	13
IX.6.	Privacidad de los datos de los clientes .....	13
IX.7.	Mecanismos de resolución de quejas.....	13
IX.8.	Conflicto de Intereses .....	13
IX.8.1.	Entre Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, colaboradores y la entidad	
13		
IX.8.2.	Entre Miembros del Consejo, Alta Gerencia y colaboradores.....	15
IX.9.	Probidad y responsabilidad profesional .....	16
IX.10.	Prácticas Inapropiadas .....	16
X.	RELACION CON LOS PROVEEDORES.....	17
XI.	INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD .....	17
XII.	PROGRAMAS Y SISTEMAS INFORMATICOS.....	18
XIII.	ESTANDARES RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y GESTIÓN DE NEGOCIOS.....	19
XIV.	CANALES DE COMUNICACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS FRAUDES O PRÁCTICAS CUESTIONABLES.....	20
XV.	SANCIONES.....	20
XVI.	ANEXOS 25	
	Anexo 1: Constancia de recepción y compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta .....	25

## I. INTRODUCCIÓN

Con el interés de mantener estándares de conducta tendentes a preservar la integridad en la actuación profesional, así como, la eficiencia y la armonía que debe predominar para el buen funcionamiento del Banco Múltiple Ademi, S.A., el Consejo de Administración ha aprobado el presente Código de Ética y Conducta.

El objetivo de este documento es establecer las normas, principios y responsabilidades que rigen el comportamiento individual y colectivo que deben observar los Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, y los colaboradores del Banco Múltiple Ademi, S.A. en el cumplimiento de sus funciones, con el fin de garantizar un ambiente de respeto, armonía, transparencia, con los clientes, suplidores y la comunidad en general.

El Banco Múltiple ADEMI, S.A. requiere en que cada uno de sus miembros se conduzca de acuerdo con las normas establecidas en este Código de Ética y Conducta, así como, con las regulaciones del sistema financiero nacional, en todos sus aspectos.

## II. VALORES INSTITUCIONALES

Nuestros valores representan las creencias, convicciones, criterios y conceptos que deseamos compartir y que fomentamos entre los miembros de Banco Múltiple Ademi, S.A., de forma tal que influyan en su comportamiento y orientan sus decisiones, para el logro de las metas.

Se consideran principios fundamentales en el desarrollo de las actividades del Banco Múltiple Ademi, S.A. los siguientes valores institucionales:

✓ **Compromiso:**

Hacemos propio el propósito institucional y trabajamos continuamente en el logro de nuestra Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.

✓ **Enfoque a Resultados:**

Aseguramos la alineación de los esfuerzos personales y grupales para contribuir a los objetivos institucionales.

✓ **Transparencia:**

Brindamos información clara, precisa y oportuna a nuestros clientes, nuestros reguladores, nuestros colaboradores y a la comunidad en general.

✓ **Compasión activa / solidaridad:**

Nos interesamos en lo que les ocurre a los demás y tratamos de ayudar en lo que se pueda. Nos esforzamos por entender y acompañar las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y compañeros.

✓ **Excelencia:**

Apostamos por la calidad total en los productos y servicios que ofrecemos, tanto al interno de la organización como hacia los clientes externos y el público en general.

✓ **Integridad:**

Hacemos siempre lo correcto, actuamos de manera impecable, aunque nadie nos vea.

✓ **Orientación al servicio:**

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes internos y externos buscando su satisfacción, felicidad y lealtad.

✓ **Justicia (Meritocracia):**

Garantizamos que el mérito sea la métrica principal a considerar para evaluar nuestros procesos y toma de decisiones, tanto al interno como a lo externo.

✓ **Disciplina/Tenacidad:**

Nos esforzamos por lograr aquello que queremos. Sabemos que los mayores logros se consiguen con disciplina, tenacidad y perseverancia.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Ética y Conducta se aplica de manera interna a todos los colaboradores, fijos y temporeros, Miembros de la Alta Gerencia y del Consejo de Administración y de manera externa, a los proveedores de bienes y servicios.

### IV. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO

La Vicepresidencia de Gestión Humana entregará el Código de Ética y Conducta a cada uno de los colaboradores, Miembros de la Alta Gerencia y del Consejo de Administración de nuevo ingreso y garantizará tanto su actualización periódica, como su divulgación por los canales internos de la institución y manteniendo una versión digital actualizada del presente código disponible en el intranet del Banco, a disposición de todos los colaboradores.

Los colaboradores y miembros del Consejo de Administración de nuevo ingreso certificarán el conocimiento, comprensión y compromiso de cumplimiento del presente Código, mediante la firma física y/o digital de la Constancia de recepción y compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Anualmente, la Vicepresidencia de Gestión Humana realizará un proceso de “Recertificación”, donde se solicitará a los colaboradores y al Consejo de Administración, confirmar la lectura y compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Este código exige que todos los integrantes de la entidad desempeñen su labor de acuerdo con los valores institucionales, garantizando la protección de nuestros clientes y se comporten con el nivel más alto de honestidad e integridad en sus relaciones con clientes, proveedores, colaboradores, supervisores, basados en el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración y los organismos reguladores.

La Alta Gerencia, a través de la Comisión de Disciplina, velará por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y de la aplicación de las sanciones disciplinarias, cuando corresponda.

## V. RESPONSABILIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La administración del Banco comienza con el Consejo de Administración; es por ello que la composición, el papel y las responsabilidades del Consejo resultan decisivos en el desempeño del Banco.

Son responsabilidades del Consejo de Administración:

- a) Cuidar que la actividad empresarial se lleve a cabo en cumplimiento de las leyes vigentes, la buena fe y las mejores prácticas.
- b) Fomentar la implementación y desarrollo de unos principios éticos basados en la integridad, transparencia y compromiso que sirvan de base a la cultura corporativa del Banco, y, en consecuencia, a la actuación en el ámbito de los negocios de todas las personas que forman parte del mismo.
- c) Establecer y cumplir los valores corporativos, estándares profesionales, el Código de ética y de conducta y asegurar que todo el personal del Banco cumpla los mismos
- d) Establecer mecanismos para que todo el personal conozca las acciones disciplinarias a ser aplicadas, por inobservancia al Código de Ética y de Conducta.
- e) Actuar con prudencia y criterio sano, honesto, independiente y objetivo, dentro del ámbito de las leyes y reglamentos; orientando sus decisiones hacia la búsqueda del bien institucional y poniendo en práctica el más elevado sentido de justicia para con los accionistas, clientes, funcionarios y empleados.
- f) Propiciar un clima de trabajo que fomente la competencia profesional.
- g) Suministrar un claro marco de políticas y objetivos dentro del cual se comunican claramente las actividades que compete a los ejecutivos manejar y administrar.
- h) Estar en disposición de aclarar o para declarar ante las autoridades gubernamentales correspondientes, lo referente a cualquier acción o transacción relacionada con sus atribuciones dentro del Consejo de Administración.
- i) Guardar un alto concepto de la moral, justicia y equidad, debiendo identificar e informar a la autoridad correspondiente cualquier acto que se detecte, cuyo propósito sea: alterar los datos financieros o de crédito, defraudar al Banco y/o encubrir actos ilegales.
- j) Comunicar situaciones personales o profesionales relevantes para su actuación frente a la entidad.
- k) Conocer y cumplir con las normativas nacionales vigentes relativas al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como los documentos internos (políticas, procesos, procedimientos) relacionados al tema.

## VI. RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS COLABORADORES

Las responsabilidades principales de los colaboradores son las siguientes:

- a) Velar por la buena imagen del Banco ofreciendo un trato amable y respetuoso a los clientes y relacionados, así como a sus compañeros de trabajo.
- b) Desempeñar su trabajo con responsabilidad y esmero, en el tiempo y lugar convenidos, y bajo la dirección de un supervisor.
- c) Enfocar su conducta hacia la más alta cúspide de los valores éticos y morales, tanto interna como externamente.
- d) Fomentar un ambiente laboral sano, cooperativo y productivo, procurando mantener buen trato con los compañeros y superiores basado en la honestidad, integridad, respeto y confianza.
- e) Mantener un comportamiento intachable tanto en el ambiente laboral como familiar y social, a fin de garantizar la buena imagen del Banco.
- f) Cumplir todas las políticas, objetivos, lineamientos y procedimientos del Banco, así como también las leyes y resoluciones que rigen a las entidades financieras.
- g) Evitar cualquier tipo de acoso, verbal, psicológico, visual, físico o sexual en contra de otros empleados, clientes y proveedores.
- h) No consentir ni ocultar hechos o situaciones producidos en el Banco, que el empleado conozca directamente y que resulten contrarios a la ley o al presente Código, debiendo poner los mismos en conocimiento de Gestión Humana o la Dirección de Seguridad según aplique.
- i) Prestar los servicios necesarios, en caso de riesgos inminentes que amenacen la seguridad de las personas o bienes del Banco, o de siniestros que causen daños, sin que por ello tenga derecho a remuneración adicional.
- j) Asistir a su trabajo con puntualidad, debidamente uniformado y provisto de su carnet de identificación. Aquellas posiciones que no estén en la obligación de usar uniformes, deberán cumplir con los lineamientos establecidos en el Código de Vestimenta.
- k) Notificar al supervisor en las primeras horas de la mañana, las razones que le impiden presentarse a su puesto de trabajo, cumpliendo con los requisitos que avalan la ausencia.
- l) Emplear el tiempo de trabajo en realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones, evitando cualquier tipo de distracción, tales como: uso de audífonos, teléfonos celulares, o cualquier otro medio electrónico.

- m) Obtener permiso de su supervisor para salir de su área de trabajo, aunque su ausencia sea momentánea, informándole sobre su destino ya sea dentro o fuera del Banco.
- n) Velar por el cuidado y la integridad física de los bienes de la institución, procurando el uso eficiente de los activos y los materiales, cuidando con esmero los mobiliarios y equipos de trabajo, manteniendo en orden su lugar de trabajo.
- o) En caso de fumar, hacerlo fuera de las instalaciones del Banco. Se prohíbe el uso de sustancias controladas (drogas) dentro y fuera de las instalaciones del Banco.
- p) Respetar las líneas de autoridad establecidas. La primera persona con quien debe hablar para resolver un problema es su supervisor inmediato , en caso de no disponibilidad ir a la siguiente línea de reporte, de lo contrario contactar a Experiencia del Colaborador de Gestión Humana.
- q) Reportar a Gestión Humana la adquisición de cualquier bien, cuyo valor sea significativo y/o represente un cambio abrupto en su estilo de vida; además, informar de la creación o de la participación directa o indirecta en entidades comerciales las cuales no podrán generarle conflictos con sus funciones en el Banco.
- r) Comunicar situaciones personales o profesionales relevantes para su actuación frente a la entidad.
- s) Conocer y cumplir con las normativas nacionales vigentes relativas al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como los documentos internos (manuales, políticas, procesos, procedimientos) relacionados al tema.
- t) Adoptar las disposiciones especiales de protección a los usuarios de los servicios financieros, así como las normas generales sobre protección al consumidor, estableciendo los mecanismos internos necesarios para su cumplimiento.

## VII. RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES

El personal que ocupe rol de supervisor, además de las responsabilidades que establece este Código para los colaboradores y Alta Gerencia deberá cumplir los siguientes lineamientos:

- a) Actuar con respeto con cada uno de los miembros de su equipo, escuchando sus ideas y buscando el consenso en las decisiones si es necesario.
- b) Dirigir el personal de forma objetiva, sin influencias de razones políticas, raciales o religiosas; y sin atender a sexo o estado civil; fundamentando su criterio en la productividad, dedicación, puntualidad, efectividad e iniciativa en el manejo de las tareas asignadas a cada empleado.
- c) Mantener buena comunicación con su equipo de trabajo y demás colaboradores, basadas en la honestidad, integridad, respeto y confianza, a fin de preservar un ambiente laboral sano, cooperativo y productivo.

- d) Cumplir las disposiciones emanadas por el Consejo de Administración, las Leyes y Resoluciones que regulan la Banca Nacional, propiciando que sus supervisados las conozcan y las cumplan.
- e) Asegurar el cumplimiento oportuno de los planes de acción aplicables acorde a las recomendaciones de auditoría.

### VIII. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES / NO DISCRIMINACIÓN

- a) El Banco no permitirá que se discrimine a los colaboradores, clientes, o proveedores, debido a su sexo, raza, color, nacionalidad, religión, discapacidad, edad, apariencia física, clase social, orientación sexual, expresión de género, enfermedades, entre otros.
- b) El Banco Ademi está comprometido a ofrecer a todo el personal, clientes y proveedores:
  - Acciones de prevención y eliminación de todo acto de discriminación.
  - Respeto por la diversidad y la individualidad.
  - La igualdad de oportunidades.
  - La asignación salarial justa y equitativa.
  - El rechazo absoluto a todo acto de violencia.
  - La anulación de toda práctica que atente contra la dignidad de las personas.
  - El impulso a la equidad de género y la equidad laboral.
  - El respeto del derecho a la libre expresión de las ideas, sin menoscabo de los derechos de los otros.
- c) El empleado que haya sufrido o conozca un caso de discriminación o acoso debe reportarlo a Gestión Humana. En caso de clientes y proveedores la misma será reportada por las vías correspondientes.
- d) Las quejas y las denuncias de discriminación deben presentarse lo antes posible después de ocurrido el incidente, a fin de que pueda investigarse con mayor efectividad.
- e) El Banco realizará los esfuerzos razonables por proteger los derechos tanto del denunciante como del denunciado.

### IX. PRINCIPIOS RESPECTO AL TRATO Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- a) El Banco Múltiple Ademi, S.A. está comprometido con la protección y el trato justo a sus clientes, razón por la cual todos los miembros del Consejo de Administración y colaboradores deberán cumplir con las disposiciones establecidas por las autoridades monetarias y financieras, en el Reglamento vigente de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y su respectivo instructivo, en la Declaración de Principios de Trato Justo emitida por la entidad y cualquier otro Reglamento o documento que se refiera a tales temas.

#### IX.1 Diseño y distribución apropiada de productos

- a) La Alta Gerencia está comprometida en ofrecer dentro del marco de las buenas prácticas bancarias, productos, servicios y canales de distribución ajustados a las necesidades y expectativas de los clientes de la entidad, fomentando el conocimiento de los mismos a cada cliente que lo adquiera, a través de políticas y procedimientos que rijan de manera estandarizada.
- b) Los colaboradores deberán realizar la venta de productos de una manera responsable.
- c) Los colaboradores deben comunicar a los clientes, de manera clara y en lenguaje sencillo, los atributos de los productos y servicios ofrecidos y contratados, asegurando que el cliente ha comprendido el mensaje que se desea transmitir.
- d) Las sucursales, canales alternos y otros medios de contacto con nuestros clientes deberán estar diseñados para brindar una experiencia, ágil y dinámica que permita a los clientes realizar sus operaciones y obtener información detallada de los productos y servicios que ofrece la entidad.

#### **IX.2. Prevención sobre el endeudamiento**

- e) Los colaboradores tienen el deber de ofrecer a los clientes del Banco los productos financieros que ellos necesiten conforme a su capacidad financiera, con un servicio de excelencia, destacándose ante todo la transparencia y la conveniencia a favor del cliente.
- f) Los colaboradores, Alta Gerencia y Miembros del Consejo de Administración que participan en el proceso crediticio, garantizarán que los productos y servicios se concedan solo a clientes que hayan demostrado tener capacidad de pago y que sus créditos no representen riesgo de sobreendeudamiento, cumpliendo siempre con los lineamientos establecidos en el Manual de Políticas de Crédito de la entidad.

#### **IX.3. Transparencia**

- g) El Consejo de Administración y la Alta Gerencia deberá promover principios básicos para la gestión de la transparencia, en procura de mantener los más amplios niveles de información constante, confiable, y comprensible.

#### **IX.4. Precios Responsables**

- h) Los precios, términos, y condiciones de los productos y servicios ofertados por el Banco serán transparentes y comunicados a los clientes de forma entendible.
- i) El Banco Múltiple Ademi debe establecer un tarifario accesible, estandarizado y responsable, que busque atraer nuevos clientes y cuidar la confianza de aquellos que ya poseen productos con la entidad.

- j) El Banco deberá mantener informados a los clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses, cumpliendo así con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros de la Superintendencia de Bancos.

#### **IX.5. Trato justo y respetuoso de los usuarios**

- k) El Banco está comprometido a tratar a los clientes de manera justa, motivo por el cual promueve el cumplimiento de las normas de protección al cliente y trato justo establecidas por las autoridades monetarias y financieras del país, así como la “Declaración de Principios para Trato Justo” emitida por el Banco, en busca de garantizar el respeto a los clientes y de ofrecer un servicio apegado a la ética.
- l) Velamos por las buenas prácticas de cobros, promoviendo una gestión de cobros amigable, sin desconsideración de ningún género al cliente, con respeto firme de las normas internas y de las disposiciones legales vigente.

#### **IX.6. Privacidad de los datos de los clientes**

- m) Todos los miembros del Banco Múltiple Ademi, S.A. asumen el compromiso de cuidar la confidencialidad de las informaciones de los clientes apoyados en las normas internas y en las leyes establecidas en el país. En caso de ser necesario utilizar información privilegiada, es deber asegurarnos que el cliente firme previamente un consentimiento o aprobación.

#### **IX.7. Mecanismos de resolución de quejas**

- n) El Banco considera las quejas y sugerencias de nuestros clientes como oportunidades para mejorar los procesos de forma oportuna.
- o) Los colaboradores deben atender en todo momento, las quejas y reclamaciones de los usuarios conforme a las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos, dando respuesta en el término dispuesto por el Reglamento de Protección al Usuario.
- p) Las quejas y sugerencias son recibidas en el Banco a través de los siguientes canales: presencial, teléfono, buzón de sugerencias, página web del banco, redes sociales, correo electrónico, así como cualquier otro medio disponible en la entidad y procesadas a través de los mecanismos de solución identificados en el Manual para el Manejo de Quejas y Sugerencias.

#### **IX.8. Conflicto de Intereses**

- q) Un conflicto de interés ocurre cuando los intereses o la motivación de un miembro del Consejo de Administración, de la Alta Gerencia y colaboradores conlleva la posibilidad de afectar los intereses de los clientes o del Banco.

##### **IX.8.1. Entre Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, colaboradores y la entidad**

- r) Los intereses del Banco y sus clientes deben tener precedencia ante cualquier otro tipo de interés personal, económico o familiar.
- s) Los colaboradores con simpatías políticas o religiosas podrán participar en las actividades relacionadas con su partido o religión, pero no promoverán sus ideas en el Banco; y no utilizarán el tiempo laborable, ni el nombre del Banco, ni los recursos para sustentar sus actividades, ni harán regalos o contribuciones para estas en nombre del Banco.
- t) Los colaboradores, miembros del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia no deberán solicitar, aceptar u obtener beneficios, para sí u otra persona, de cliente, suplidores ni de persona u organización alguna que tenga o pretenda tener negocios con el Banco ni que requiera información confidencial del Banco. En ese sentido, se considera que un beneficio personal es cualquier tipo de regalo, comisión, gratificación, favor, servicio, préstamo, honorarios, compensación, viajes, o cualquier otro valor monetario.

Se exceptúa de esta prohibición, el beneficio personal que se enmarque dentro de una de las categorías siguientes:

- Cortesías propias del negocio, tales como una comida que no incluya más que las amabilidades y atenciones correspondientes.
  - Viajes pagados o alojamiento como invitados que requieran la representación formal de un ejecutivo del Banco, o que se reciproquen a título personal.
  - Regalos que no sean en efectivo de un valor nominal no mayor al equivalente en pesos de US\$150.00.
  - Regalos recibidos por parentesco, matrimonio o relaciones sociales totalmente separadas de cualquier relación de negocios.
- u) Todo miembro del Consejo, Alta Gerencia o colaborador debe abstenerse de participar en actividades tipificadas como "ilícitas" en la Ley 155-17 Contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como la normativa legal y bancaria vigente.
  - v) Los miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia y Colaboradores no podrán desempeñar al mismo tiempo cargos o funciones en empresas competidoras o en sociedades que ostente una posición de control en dichas empresas competidoras.
  - w) Los empleados que por la naturaleza de sus funciones tengan acceso a los sistemas del Banco para procesar transacciones de clientes, no podrán registrar transacciones de sus propias cuentas o de sus familiares.
  - x) Los miembros del Consejo de Administración deberán inhibirse de participar y votar cuando se conozca y decida en el seno del Consejo de Administración cualquier asunto de interés particular.

- y) Los miembros del Consejo deberán adoptar decisiones que impidan la posibilidad de un tratamiento parcial o de favoritismo hacia cualquiera de sus miembros.
- z) Los miembros del Consejo y la Alta Gerencia deberán abstenerse de hacer uso de sus prerrogativas para conceder favores personales. No utilizará informaciones confidenciales en beneficio de su inversión.
- aa) El Consejo de Administración y la Alta Gerencia no podrán valerse de sus posiciones en el Banco para obtener una ventaja patrimonial. Ni aprovechar en beneficio propio o indirectamente o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocios de la que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad en el Banco, a no ser que la misma haya sido previamente ofrecida a la entidad y esta desista de explotarla y su aprovechamiento sea expresamente autorizada por el Consejo.
- bb) Los miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, y colaboradores deberán inhibirse y/o no participar en el proceso de contratación de proveedores, asesores o consultores en condiciones que generen conflicto de interés en cuanto al tipo de servicio y área a ser realizados y en los casos en que esté relacionado a la empresa por propiedad, control, consanguinidad o afinidad, debe informarlo previamente, a los fines de que haya conocimiento de la situación, y se maneje algún potencial conflicto de interés.
- cc) Todo personal con límite discrecional asignado deberá abstenerse de participar en la evaluación y aprobación de facilidades crediticias solicitadas por sus cónyuges o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad o, por empresas que dicho miembro controle o en las que tenga participación.
- dd) Los ejecutivos del Banco se abstendrán de participar en la venta o traspaso de bienes muebles e inmuebles que el Banco haya tomado posesión, a personas físicas o jurídicas relacionadas, salvo contar con las aprobaciones de lugar.
- ee) Todos los empleados desempeñarán sus funciones con integridad y exclusivamente para provecho del Banco. Ningún empleado o miembro de su familia inmediata podrá sacar provecho de la posición del empleado.
- ff) La alta gerencia deberá comunicar al Consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, actual o potencial, que pudieran tener relacionado al Banco. Los colaboradores comunicarán a su Supervisor, o en caso de no disponibilidad a la siguiente línea de reporte la existencia o sospecha de un posible conflicto de interés.
- gg) Los miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, y colaboradores no participan en concursos o rifas realizados en la entidad para los clientes.

#### **IX.8.2. Entre Miembros del Consejo, Alta Gerencia y colaboradores**

- hh) No están permitidas las relaciones afectivas entre supervisor y supervisado, así como, colaboradores de una misma área, como forma de preservar las condiciones de igualdad entre los demás colaboradores y con miras a evitar cualquier tipo de preferencia o discriminación. De igual forma se

prohiben las relaciones sentimentales con colaboradores de áreas de control, tales como Auditoría, Control Interno, Cumplimiento y Seguridad.

- ii) Toda relación sentimental entre colaboradores deberá ser informada a los supervisores y a Gestión Humana, a fin evaluar posibles conflictos de interés entre los puestos.
- jj) De ser necesario y si existen plazas vacantes, la Vicepresidencia de Gestión Humana podrá realizar una propuesta de reubicación interna. Queda a discreción de la Comisión de Disciplina hasta nivel de Directores y del Comité de Nombramientos, Remuneraciones y Gobierno Corporativo en el nivel de Vicepresidentes, evaluar el conflicto de interés que genere la situación y la permanencia o no de alguno de los empleados que estén involucrados

#### **IX.9. Probidad y responsabilidad profesional**

- kk) La probidad está vinculada a la honradez y la integridad en el accionar. Consiste en observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo convenido en el contrato.
- ll) En Banco Ademi todos los miembros de Consejo de Administración y colaboradores, están obligados a dar un estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones.
- mm) En todo momento los miembros del Consejo de Administración, y colaboradores del Banco tienen la obligación de cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas mediante el contrato laboral y Reglamento del Consejo de Administración y Alta Gerencia, y responder por sus actos en el ejercicio de sus funciones, para lo cual cumplirá en todo momento con los lineamientos del Código de Ética y Conducta y las políticas y procedimientos del Banco.

#### **IX.10. Prácticas Inapropiadas**

- nn) Utilizar técnicas agresivas de ventas en detrimento de los clientes.
- oo) Anteponer los intereses personales al de los clientes.
- pp) Revelar a un cliente las operaciones realizadas por otros.
- qq) Estimular la realización de una operación para beneficiar a otro cliente.
- rr) Privilegiar a un cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios, garantizando la igualdad de trato entre clientes.
- ss) Prestar un trato preferente respecto al resto de clientes, evitando que el servicio sea prestado equitativamente.
- tt) Sesgar informaciones al cliente con el fin de beneficiar los intereses del Banco.
- uu) Utilizar los activos y bienes del Banco para fines personales o de terceros.
- vv) Utilizar elementos que puedan llegar a asociar a la entidad con actividades políticas o religiosas.
- ww) Suministrar información de cuentas o productos a terceros que no figuren como codeudores, codueños, garantes solidarios, apoderados, representantes legales, firmantes autorizados de una cuenta o producto del banco, salvo que sean requeridas por las entidades que la ley dispone.
- xx) Ofrecimiento inapropiado de productos y servicios financieros.

yy) Discriminación en la contratación de productos y servicios.

#### X. RELACION CON LOS PROVEEDORES

- a) Se realizarán licitaciones como práctica para contrataciones que excedan los montos establecidos en las políticas y procedimientos para dichos fines, definiendo cláusulas contractuales que garanticen la calidad a ser mantenida durante la vida del producto o servicio y niveles de cumplimiento.
- b) El intercambio de información con los suplidores se circunscribirá a aquellas claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos del Banco. En los casos que sea necesario se deben firmar acuerdos de confidencialidad.
- c) El banco tomará las medidas adecuadas para asegurar que los proveedores protejan la información confidencial, tanto de la entidad como de sus clientes, a fin de que la misma no sea revelada, intencional o inadvertidamente, a personas no autorizadas de conformidad con el marco legal vigente.
- d) El Banco monitoreará de forma continua que el servicio contratado se realice acorde a lo estipulado en el contrato y con los estándares de calidad previamente definidos.
- e) Los colaboradores que se dediquen a alguna actividad comercial u oficio adicional a sus funciones dentro de la entidad, deberá comunicarlo al supervisor y al Área de Gestión Humana.
- f) El Banco solo mantendrá relaciones comerciales con proveedores que se dediquen a actividades de lícito comercio, y si se percata de que en algún momento de la relación comercial el proveedor está vinculado a la comisión de actos ilícitos de los previstos en la Ley 155-17, así como en cualquiera de la normativa legal y bancaria actual, se procederá con el cese inmediato de las relaciones comerciales entre el proveedor y el banco.

#### XI. INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

- a) Todos los colaboradores guardarán rigurosamente los secretos técnicos, comerciales y operacionales que les sean confiados o que conozcan por el ejercicio de sus funciones.
- b) Es obligación de los Miembros del Consejo y colaboradores que participen en las sesiones del Consejo y de los Comités, mantener el más absoluto grado de confidencialidad sobre los temas tratados y las deliberaciones que sobre los mismos se hayan realizado.
- c) La información de los clientes, tiene en todo caso, carácter confidencial y será tratada con toda reserva, por empleados y empleados dentro de un período de cinco (5) años después de su salida, sin que pueda ser utilizada para ninguna finalidad ajena al Banco ni facilitada a terceros salvo requerimiento judicial.

- d) El deber de secreto del empleado rige en las relaciones con clientes y con terceros, así como con los demás empleados del Banco, salvo que concurran motivos profesionales que justifiquen la comunicación de la información dentro de los límites legales.
- e) Constituye una práctica inadecuada la consulta de cuentas y posiciones de empleados, de cualquier nivel, por parte de otros empleados del Banco cuya función y puesto de trabajo no hagan necesario el acceso a tales cuentas.
- f) Las solicitudes de información realizadas por los medios de comunicación serán atendidas por los voceros autorizados y siguiendo las especificaciones del Manual de Gestión de Crisis Corporativa.
- g) En la participación de empleados como profesores, conferencistas, organizadores o moderadores en cursos, clases, seminarios y foros similares, los empleados evitarán emitir declaraciones u opiniones que puedan comprometer la imagen, los intereses o la información confidencial del Banco, de los clientes o de terceros.
- h) Los empleados que manejan datos sobre compras y acuerdos relacionados con equipos, materiales y servicios están en el deber de mantener dicha información como confidencial.
- i) El conocimiento público de datos relativos al Banco o de sus clientes sólo podrán ser revelados por los ejecutivos acreditados para hacerlo, de lo contrario, se considera como una falta de ética grave, ante la cual el Banco se acoge a las normas expresadas en el presente Código de Ética y Conducta.
- j) Es requerida una completa cooperación para facilitar la labor de las auditorías internas y externas, así como las inspecciones de los organismos reguladores.
- k) Los empleados deberán respetar el principio de confidencialidad estricta en cuanto a las características de los derechos, licencias, programas, sistemas y de los conocimientos tecnológicos, en general, cuya propiedad o derechos de explotación o de uso correspondan al Banco. Cualquier información o divulgación sobre los sistemas informáticos del Banco, requerirá la autorización previa del Presidente Ejecutivo.
- l) Los miembros del Consejo, y colaboradores tienen prohibido divulgar a terceras personas, cualquier solicitud de información realizada por las autoridades competentes sectoriales (Superintendencia de Bancos, Unidad de Análisis Financiero o cualquier otra entidad que a futuro sea establecida por la normativa legal y bancaria vigente). Esto también aplica a los procesos de debida diligencia conducidos por la Vicepresidencia de Cumplimiento de la entidad.

## XII. PROGRAMAS Y SISTEMAS INFORMATICOS

- a) Los empleados no deben utilizar las facilidades informáticas puestas a su disposición para fines ilícitos ni para cualquier otra finalidad que pueda perjudicar la imagen o los intereses del Banco, de los clientes o de terceras personas, o que pueda afectar el servicio y dedicación del empleado o el funcionamiento de los recursos informáticos del Banco.

- b) Los empleados no deben explotar, reproducir o ceder los sistemas y aplicaciones informáticas del Banco para finalidades ajena al mismo.
- c) La utilización de los equipos, sistemas y programas informáticos que el Banco pone a disposición de los empleados se realizará ajustada a los criterios de seguridad establecidos en el Banco.
- d) El uso de las referidas facilidades podrá ser controlado por el Banco, respetando la intimidad personal de acuerdo con la ley, siempre que se trate de sistemas informáticos de la empresa, tanto si la utilización se produce dentro de la misma como a través del uso del teléfono o desde cualquier otro acceso.

**XIII. ESTÁNDARES RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y GESTIÓN DE NEGOCIOS.**

- a) La Alta Gerencia debe fundamentar su estrategia de sostenibilidad en la creación de valor económico, medioambiental y social, a corto y largo plazo, constituyendo una cultura empresarial basada en la ejecución de nuestras actividades de forma responsable y comprometida con nuestros grupos de interés, aportando aumento del bienestar y auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras.
- b) Nuestra estrategia de sostenibilidad constituye el elemento transversal de nuestra organización, el cual, tiene un enfoque dirigido a la protección del medio ambiente a través de iniciativas que promueven la reducción de uso del agua, energía eléctrica, consumo de papel y de materiales diversos.
- c) Todos los proyectos financiados por Banco Múltiple Ademi, S.A. deben ser aceptables desde el punto de vista medio ambiental.

**XIV. CANALES DE COMUNICACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS FRAUDES O PRÁCTICAS CUESTIONABLES.**

- d) Los canales de comunicación disponibles para informar posibles incumplimientos o conductas inadecuadas serán los siguientes:
- Supervisor.
  - el supervisor de éste.
  - Vicepresidencia de Gestión Humana.
  - Dirección de Seguridad.
  - Vicepresidencia de Cumplimiento.
  - Canal de Denuncias (Intranet).
  - Canal de Experiencia del Colaborador (Intranet)

**XV. SANCIONES**

- a) La normativa que ampara las sanciones aplicadas en el Banco está basada en los siguientes documentos:
- Código de Trabajo de la República Dominicana.
  - Código Penal de la República Dominicana.
  - Código Tributario de la República Dominicana.
  - Guía de Ética de la Superintendencia de Bancos.
  - Políticas y Procedimientos de Gestión Humana del Banco Múltiple Ademi, S.A.
- b) Serán sujetos a sanciones disciplinarias aquellos colaboradores fijos y temporeros que incumplan las disposiciones establecidas en este documento, así como, las emitidas por el Consejo de Administración y los organismos reguladores, a través de las políticas, procedimientos, manuales, reglamentos e instructivos vigentes.
- c) Las sanciones serán evaluadas por el supervisor y su superior jerárquico, en coordinación con Gestión Humana y la Comisión de Disciplina, en los casos que aplique, en concordancia con la legislación laboral vigente de la República Dominicana y cualquier otra norma legal aplicable.
- d) Las infracciones serán calificadas tomando en consideración los parámetros que a continuación se describen, los mismos no pretenden ser limitativos, únicamente se deben considerar como una herramienta para la evaluación de las infracciones:

**Infracciones Leves:**

- Impuntualidad injustificada en la llegada al trabajo.
- Incumplimiento al código de vestimenta.

- Ausentarse de su lugar de trabajo sin conocimiento previo de su supervisor.
- Hacer uso incorrecto de los instrumentos de trabajo y de los bienes de la Institución.
- No respetar la línea jerárquica, excepto en las situaciones previstas en este Código.

**Infracciones Graves:**

- Violaciones o incumplimiento a las disposiciones establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas, Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y su respectivo instructivo, así como también otras regulaciones vigentes que regulen el comportamiento adecuado de los empleados ante los servicios financieros ofrecidos a clientes.
- Incumplimiento de las capacitaciones exigidas por el regulador.
- Las violaciones a las políticas y procedimientos.
- Falta de atención o conducción inapropiada con los clientes, cuando no perjudiquen gravemente la imagen de la Institución.
- Inasistencia a sus labores de forma reiterada y sin notificar la justificación de la ausencia.
- Hacer cualquier tipo de propaganda política o religiosa, así como, realizar trabajos particulares durante la jornada de trabajo.
- Utilizar las herramientas, equipos, vehículos y en general bienes del Banco para usos ajenos a los de sus funciones; así como no comunicar los desperfectos o anomalías identificados en las herramientas de trabajo asignadas.
- Ocasionar sin intención, pero por negligencia o imprudencia, perjuicios materiales, durante el desempeño de las labores o con motivo de éstas, en los edificios, obras, maquinarias, herramientas y demás objetos relacionados con el trabajo.
- Irrespeto a los superiores, subalternos o compañeros.
- Irresponsabilidad en el cumplimiento de los deberes inherentes a las funciones que desempeña.
- Ofrecimiento inapropiado de productos y servicios financieros.
- Discriminación en la contratación de productos y servicios.
- Cometer tres (3) faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza dentro de un (1) año.

**Infracciones Muy Graves:**

- Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo los efectos de otras sustancias.
- Portar armas durante las horas de labor, a menos que sus funciones lo exijan.
- Haber incurrido, durante o fuera de servicio, en faltas de probidad o de honradez, en actos o intentos de violencias, injurias o malos tratamientos contra sus compañeros, funcionarios del Banco.
- Recibir cuotas por parte de los clientes como canal para el pago de sus productos.
- Realizar actividades que impliquen competencia desleal al Banco.
- La simulación de enfermedad o accidente, o, para la prolongación simulada de licencia por enfermedad o accidente.
- La arbitrariedad en el uso de la autoridad que cause perjuicio a los subordinados o al servicio que realizamos.
- Hacer colectas en el lugar de trabajo o durante las horas de éste.

**Infracciones Cero Tolerancia:**

- El hurto o robo de bienes propiedad del Banco, clientes, compañeros o de cualquier otra persona dentro o fuera de la Institución.
- Violación del acuerdo de confidencialidad.
- Agresión física en el lugar de trabajo o violencia intrafamiliar comprobable.
- Asistir a lugares dedicados a los juegos de azar (casino) u otros lugares contrarios a los principios y valores éticos.
- Falsificación o alteración de documentos e informaciones.
- Acoso laboral: se define como patrones de comportamiento hostiles, abusivos y dañinos ejercidos hacia un empleado, de manera sistemática y durante un periodo prolongado de tiempo. El seguimiento al desempeño de las funciones acorde a los tiempos acordados y/o establecidos, no es considerado un acoso laboral.
- Acoso sexual.

- Difundir por cualquier medio, falsos rumores o difamaciones respecto al Banco u otra institución financiera.
- Ocasionar intencionalmente, perjuicios materiales, durante el desempeño de las labores o con motivo de éstas, en los edificios, obras, maquinarias, herramientas de trabajo y demás objetos relacionados con el trabajo.
- Falta de atención o conducción inapropiada con el público cuando perjudiquen gravemente la imagen de la Institución.
- Comprometer, por imprudencia o descuido inexcusables, la seguridad de la oficina u otro centro de trabajo del Banco o de las personas que allí laboren.
- Solicitar o recibir dinero o regalos en beneficios propios, valiéndose de su condición de empleado del Banco.
- Obtener indebidamente beneficios personales como resultado de una operación de compra o venta de cualquier bien o servicio por parte del Banco.
- La ocurrencia de dos (2) faltas graves, aunque sean de distinta naturaleza, en el período de un (1) año.

e) Según las circunstancias, el empleado podría verse expuesto a las siguientes sanciones disciplinarias:

Tipo de Infracción	Tipo de sanción
Leve	Amonestación escrita por el supervisor. Requiere retroalimentación y seguimiento y quedará sin efecto a partir de los 6 meses.
Grave	Amonestación escrita haciendo constar lugar, fecha, hora del evento y hechos ocurridos en forma precisa y ajustada a la realidad. Se requerirá la firma del colaborador amonestado y será incluido en el expediente del empleado. La misma tendrá vigencia durante un año y el empleado no podrá ser considerado para promociones internas o Programa de Altos Potenciales/Sucesión, durante este periodo.
Muy Grave	Amonestación escrita haciendo constar lugar, fecha, hora del evento y hechos ocurridos en forma precisa y ajustada a la realidad. Puede afectar los beneficios extraordinarios del periodo fiscal correspondiente (bonificación de desempeño, aumentos salariales, así como también cualquier beneficio relacionado con el desempeño y no establecido por la Ley), desahucio, despido, suspensión. Tendrá vigencia durante un año y el empleado no podrá ser considerado para promociones internas o Programa de Altos Potenciales/Sucesión durante este periodo.
Cero Tolerancia	Término del Contrato.

- f) Para la aplicación de las sanciones se tomará en cuenta la reincidencia del colaborador en infracciones semejantes o distintas a las sancionadas con anterioridad.
- g) Las valoraciones de las faltas y sus sanciones pueden ser apelables, mediante comunicación escrita, de acuerdo a la gravedad de la misma ante Gestión Humana o la Comisión de Disciplina.
- h) En los casos de violaciones o incumplimiento de las políticas y procedimientos internos el ejecutor del proceso será amonestado; y, si la violación es detectada por un tercero, el supervisor también será amonestado, si es confirmado por Gestión Humana y/o Seguridad que el mismo estaba en conocimiento de la falta.
- i) Las sanciones disciplinarias se aplicarán a más tardar dentro de los siguientes quince (15) días calendarios, contados a partir de cuándo el supervisor del colaborador tuvo conocimiento de los hechos o de la determinación de la falta por la Vicepresidencia de Auditoría Interna.
- j) En los casos en que un colaborador identifique conductas irregulares o incumplimiento de políticas, de un personal que reporta a otra área, notificará el hecho a Gestión Humana, quien tramitará con el supervisor inmediato del infractor la aplicación de la amonestación correspondiente.
- k) El procedimiento para llevar a cabo las sanciones reglamentadas en este documento se encuentra en Procedimiento de Aplicación de Amonestaciones.

**Fin del Documento.**

**XVI. ANEXOS****Anexo 1: Constancia de recepción y compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta**

Constancia de recepción y compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta

Declaro que he recibido y leído el Código de Ética y Conducta y que entiendo su contenido. Además me comprometo a cumplir firmemente con las normas contenidas en él. Asimismo, comprendo que debo reportar toda infracción al Código, sin importar la identidad ni la posición jerárquica del transgresor.

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_