



EXTERNALIZACIÓN  
**EXSERSA**  
DE SERVICIOS S.A.

PRO  
**TRAMITES**  
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

PRO  
**CONTACTO**  
SOLUCIONES INTELIGENTES S.A.

# GNT-COD-002

## Código de Ética y Conducta V5

El presente documento no puede ser reproducido, distribuido, comunicado públicamente, archivado o introducido a un sistema de recuperación de información, o transmitido, en cualquier forma y en cualquier medio (electrónico, mecánico, fotográfico, grabación o cualquier otro), total o parcialmente, sin el previo consentimiento de Banco de la Producción S.A o sus Subsidiarias.



### Código de Ética y Conducta

<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

#### REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisiones y Aprobaciones del Documento Elaborado/ Actualizado					
Versión	Fecha de Revisión	Revisado por	Fecha de Recomendación	Recomendado por	Comité, Directorio y N° de Acta
5	28-ene-2025	Lucía Ojeda Vicepresidente de Gente y Cultura  Jorge Alvarado Vicepresidente Legal, Compliance y Asuntos Corporativos	28-ene-2025	Comité de Ética	28-mar-2025 Junta General de Accionistas
4	30-mar-2023	Jorge Alvarado Vicepresidente Asesoría Jurídica	30-mar-2023	Comité de Ética	30-mar-2023 Junta General de Accionistas
3	30-mar-2020	Jorge Alvarado Vicepresidente Asesoría Jurídica	20-feb-2020	Comité de Ética	31-mar-2020 Junta General de Accionistas
2	30-mar-2017	Oficial de Negocios Gente: Delgado Rita	30-mar-2017	Vicepresidente Gente: Eduardo Lafebre,  Vicepresidente Marketing: Fabián Garzón,  Vicepresidente Legal: Jorge Alvarado	30-mar-2017 Junta General de Accionistas
1	28-sep-2016	Vicepresidente de Legal: Jorge Alvarado  Vicepresidente de Marketing: Fabián Garzón	29-sep-2016	Vicepresidente Gente: Eduardo Lafebre	

 <b>Produbanco</b> <small>Grupo Promerica</small>   	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## ÍNDICE GENERAL

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO .....	2
1. GENERALIDADES .....	7
1.1 DESCRIPCIÓN.....	7
1.2 OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	7
2. ÁMBITO Y OBLIGATORIEDAD DE SU APLICACIÓN .....	7
3. PRINCIPIOS GENERALES.....	8
3.1 DE LOS PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	8
3.1.1 HONESTIDAD .....	8
3.1.2 PROBIDAD .....	8
3.1.3 PRUDENCIA .....	8
3.1.4 CONFIANZA.....	8
3.1.5 TRANSPARENCIA.....	8
3.1.6 PERTENENCIA.....	9
3.1.7 RESPONSABILIDAD.....	9
3.1.8 EFICIENCIA .....	9
3.2 DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA.....	9
3.3 DEL COMPROMISO CON EL PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS .....	9
3.3.1 DEBERÁN CUMPLIR SIEMPRE CON EL TRABAJO ENCOMENDADO CON RESPONSABILIDAD Y PROFESIONALISMO.....	9
3.3.2 PROTEGERÁN Y CUIDARÁN LOS ACTIVOS DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS QUE HAN SIDO PUESTOS A SU DISPOSICIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE SUS FUNCIONES. NO PODRÁN DISPONER EN FORMA PERSONAL DE ESTOS ACTIVOS Y RESPONDERÁN POR EL USO INADECUADO DE LOS MISMOS. COMO ACTIVO SE ENTENDERÁ TODO BIEN TANGIBLE O INTANGIBLE DE PROPIEDAD DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS (ÚTILES DE OFICINA, SOFTWARE, HARDWARE, MARCAS Y VEHÍCULOS COMO MOTOS, CAMIONETAS, AUTOMÓVILES, FURGONETAS, ETC.).....	10
3.3.3 MANTENDRÁN DE MANERA ADECUADA Y CONSERVARÁN DE ACUERDO CON LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA LEY, TODOS LOS REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN QUE CONSTITUYAN RESPALDO DE LAS DIFERENTES TRANSACCIONES QUE SE REALICEN EN PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS (DEPÓSITOS, RETIROS, ABONOS A OPERACIONES, CONSTITUCIÓN DE INVERSIONES, CANCELACIONES, ETC.).....	10
3.3.4 CUIDARÁN Y EXTREMARÁN LAS SEGURIDADES HACIA LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN. ....	10
3.3.5 NO DESCARGARÁN EN SUS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN, PROGRAMAS O SISTEMAS ILEGALES O SIN LICENCIA, NO AUTORIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN.....	10
3.3.6 RESPETARÁN LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS EN RELACIÓN CON LOS CURSOS, PROYECTOS, SOFTWARE, MANUALES, VIDEOS, TECNOLOGÍA, “KNOW-HOW” Y OTRAS OBRAS O TRABAJOS DESARROLLADOS INTERNAMENTE EN LA ORGANIZACIÓN.....	10
3.3.7 NO UTILIZARÁN LA IMAGEN, NOMBRE, O, LAS MARCAS DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS PARA ACTIVIDADES AJENAS A SUS FUNCIONES.....	10
3.3.8 NO ACTUARÁN INDEBIDAMENTE PARA OBTENER BENEFICIOS PERSONALES DENTRO DEL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES, NI PARTICIPARÁN EN TRANSACCIÓN	

   	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

ALGUNA EN QUE UN ACCIONISTA, FUNCIONARIO, DIRECTIVO O ADMINISTRADOR, O SU CÓNYUGE O CONVIVIENTE Y PARIENTES DENTRO DEL SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD O PRIMERO DE AFINIDAD, TENGAN INTERÉS DE CUALQUIER NATURALEZA..... 10

3.3.9 NO HARÁN USO INADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO, DEL INTERNET Y DEMÁS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PUESTAS A SU DISPOSICIÓN PARA EL DESARROLLO DE SUS LABORES. .... 10

3.3.10 NO INGRESARÁN A LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN NI PODRÁN, LABORAR BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL, SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES O PSICOTRÓPICAS, NI FUMAR DENTRO DE LAS INSTALACIONES. .... 10

3.3.11 CONTRIBUIRÁN A UN AMBIENTE LABORAL SANO, ARMONIOSO, DE RESPETO Y CONSIDERACIÓN ENTRE COMPAÑEROS Y JEFATURAS EN GENERAL, SIN DISTINGO DE JERARQUÍA O ANTIGÜEDAD Y CON CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL. .... 10

3.3.12 OBSERVARÁN MUY ESTRICTAMENTE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA EL USO DEL UNIFORME, USÁNDOLO EXCLUSIVAMENTE DURANTE LA JORNADA LABORAL. NO SE PODRÁ ASISTIR CON UNIFORME A ACTOS SOCIALES, ESPECTÁCULOS ARTÍSTICOS, DEPORTIVOS O, A CENTROS DE DIVERSIÓN. .... 11

3.3.13 SE ABSTENDRÁN DE PARTICIPAR EN ACTIVIDADES ILEGALES, ILÍCITAS O INMORALES O DE ATRAER NEGOCIOS A PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS REALIZANDO ESTAS PRÁCTICAS INDEBIDAS..... 11

3.3.14 EN LO POSIBLE SE DEBERÁ EVITAR LA ASISTENCIA A CASINOS DE JUEGO U OTROS LUGARES SIMILARES EN DONDE SE REALICEN APUESTAS (INCLUIDOS LOS SITIOS DE INTERNET). .... 11

3.3.15 EN TODOS SUS ACTOS DEBEN VELAR POR EL RESPETO Y CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE, EL PATRIMONIO CULTURAL Y LOS BIENES PÚBLICOS. .... 11

3.4 DE LA EXCLUSIVIDAD CON PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS ..... 11

3.5 DE LA RESPONSABILIDAD ..... 11

3.5.1 ALCANZAR ÓPTIMOS GRADOS DE CONOCIMIENTO MEDIANTE UN ADECUADO ENTRENAMIENTO, PARA EL MEJOR DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. .... 11

3.5.2 ACATAR LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS Y CONDICIONES DE LAS OPERACIONES EN QUE INTERVENGAN, SEGÚN LO DETERMINEN LAS NORMAS LEGALES VIGENTES Y LAS TARIFAS ESTABLECIDAS POR PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS. .... 11

3.5.3 OBSERVAR Y APLICAR TODAS LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES. LOS COLABORADORES QUE APRUEBEN O RECOMIENDEN OPERACIONES CONTRAVINIENDO ESTA NORMA, DEBERÁN ASUMIR LA RESPONSABILIDAD SOBRE LAS CONSECUENCIAS QUE ESAS INOBSERVANCIAS PUEDAN TRAER. .... 11

3.5.4 OBSERVAR LAS NORMAS RELATIVAS A SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, CON EL OBJETIVO DE PREVENIR Y MINIMIZAR LOS RIESGOS LABORALES. .... 11

3.5.5 CUMPLIR LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE PREVENCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA..... 11

3.5.6 INCLUIR DENTRO DEL ANÁLISIS DE LOS NEGOCIOS EN LOS CUALES PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS INCURSIONE, ELEMENTOS RELATIVOS A LA GENERACIÓN DE PRODUCCIÓN BASADA EN UN MANEJO RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE Y EL EQUILIBRIO ECOLÓGICO. .... 12

   	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

3.5.7 RESPONSABILIZARSE POR TODA TRANSACCIÓN REGISTRADA BAJO SU LOGIN Y CLAVE EN LOS SISTEMAS O APLICATIVOS A LOS QUE TENGA ACCESO, ASÍ COMO REGIRSE AL FIEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES A SEGUIR, EN LAS DIFERENTES ALERTAS QUE DESPLIEGAN LOS PROCESOS AUTOMÁTICOS Y LA CONSECUCCIÓN DE LOS PROCESOS MANUALES QUE SE DERIVEN DE ÉSTAS. .... 12

3.5.8 MANTENER DE MANERA OBLIGATORIA, EL REGISTRO ADECUADO Y COMPLETO DE LA INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS QUE ESTÉN A SU CARGO, COMO LA VERIFICACIÓN Y REQUISICIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL CASO QUE AMERITE Y EL CUMPLIMIENTO IRRESTRICTO DE CONTROLES QUE ESTÉN DEFINIDOS EN LAS FUNCIONES RUTINARIAS DE SU POSICIÓN. .... 12

3.6 DE LA COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA ..... 12

3.7 DE LA INDEPENDENCIA..... 13

3.8 DE LA BUENA GOBERNABILIDAD ..... 13

3.9 DE LA FILOSOFÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..... 13

3.10 DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS..... 13

4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES ..... 14

4.1 DEL SERVICIO CONFIABLE ..... 14

4.2 DEL TRATAMIENTO PROFESIONAL Y EQUITATIVO A LOS CLIENTES ..... 14

4.3 DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA ..... 15

4.4 DE LA PREVENCIÓN DEL SOBORNO..... 15

5. RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO..... 16

5.1 DEL ESTABLECIMIENTO DE ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS ..... 16

5.2 DE LA COLABORACIÓN Y RESPETO ..... 16

5.3 DE LA NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ..... 16

5.4 DE LA PROHIBICIÓN DE TRABAJO INFANTIL Y FORZOSO ..... 16

5.5 DEL EQUILIBRIO EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL ..... 17

5.6 DEL DERECHO A LA INTIMIDAD ..... 17

5.7 DEL DERECHO A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ..... 17

5.8 DEL DESARROLLO PROFESIONAL ..... 17

5.9 DEL ABUSO DE AUTORIDAD Y CONFIANZA ..... 18

5.10 DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO..... 18

5.11 DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA ..... 18

5.12 DE LA POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS..... 19

5.13 DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO ..... 19

6. CONFLICTO DE INTERESES ..... 19

6.1 DEL CONFLICTO DE INTERESES ..... 19

6.2 DE LA APROBACIÓN DE FACILIDADES CREDITICIAS ..... 20

6.3 DE LAS INCOMPATIBILIDADES..... 21

6.3.1 TRABAJOS FUERA DE PRODUBANCO Y SUBSIDIARIAS..... 21

6.3.2 RELACIONES CON CLIENTES..... 21

6.3.3 COLABORADORES Y PROVEEDORES ..... 21

   	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

6.4	DE LOS REGALOS, INVITACIONES, FAVORES Y OTROS.....	22
6.4.1	REGALOS .....	22
6.4.2	INVITACIONES .....	23
6.4.3	FAVORES.....	23
6.4.4	REGALOS O INVITACIONES A FUNCIONARIOS PÚBLICOS .....	23
6.4.5	OTROS.....	23
6.5	DE LAS OPERACIONES PARTICULARES DE LOS COLABORADORES .....	24
6.5.1	OPERACIONES CREDITICIAS Y SOBREGIROS EN CUENTAS CORRIENTES .....	24
6.5.2	OPERACIONES DE INVERSIÓN .....	24
6.6	DE LAS RELACIONES DE EXCLUSIVIDAD CON LOS CLIENTES .....	24
7.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD .....	25
7.1	DEL SECRETO PROFESIONAL .....	25
7.2	DE LA INFORMACIÓN DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS .....	25
7.3	DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES O COLABORADORES .....	25
7.4	DE LA INFORMACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS O SOSPECHOSAS .....	26
7.5	DE LA INFORMACIÓN DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	26
7.6	DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LOS BURÓS DE CRÉDITO U OTRAS ENTIDADES QUE PROPORCIONEN INFORMACIÓN.....	26
7.7	DE LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	27
7.8	DEL SOFTWARE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	27
7.8.1	SOBRE EL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN A CARGO DEL COLABORADOR	27
7.8.2	PROPIEDAD DEL SOFTWARE Y HARDWARE .....	29
7.9	DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCEROS.....	29
8.	RELACIONES CON SECTORES EXTERNOS.....	29
8.1	DE LAS RELACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.....	29
8.2	DE LAS RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS .....	30
8.3	DE LAS RELACIONES CON PROVEEDORES.....	30
8.4	DE LAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....	30
9.	DEL USO DE LAS REDES SOCIALES PARA FUNCIONARIOS Y COLABORADORES ...	31
10.	DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.....	34
11.	CUMPLIMIENTO Y ADHESIÓN.....	34
11.1	DE LA COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	34
11.2	DE LA ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO .....	34
11.3	DE LAS SITUACIONES DE DUDA .....	35
11.4	DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO .....	35
12.	REGISTRO DE ELABORACIÓN/ ACTUALIZACIÓN.....	36

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 DESCRIPCIÓN

El presente documento contiene un conjunto de principios básicos de actuación y prácticas de conducta para todos los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, en su relación con todos los grupos de interés con los que interactúa: Accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad.

### 1.2 OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Directorio, la Administración de Produbanco y sus subsidiarias, conscientes de que los valores morales y éticos son un pilar fundamental de toda sociedad humana y que su aplicación dentro de una organización debe impregnar el quehacer diario de quienes la conforman, emiten el siguiente Código de Ética y Conducta para proporcionar a sus colaboradores un conjunto de normas que regulen su comportamiento y conducta, tanto en el ejercicio de sus funciones, como en sus actividades privadas que repercutan en la imagen y reputación de la Organización.

La vigencia y aplicación del Código de Ética y Conducta se extiende a los grupos de interés de Produbanco y sus subsidiarias en la medida en la que contribuyen a las buenas prácticas de convivencia de la sociedad, aunque no en cuanto a las sanciones establecidas por su incumplimiento que rigen únicamente para la Administración y los colaboradores de Produbanco y subsidiarias.

Considerando, además, que el sistema financiero puede ser utilizado como un mecanismo para el ocultamiento de bienes y recursos de origen ilícito o actividades de lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, los Accionistas, el Directorio, la Administración de Produbanco y sus subsidiarias declaran su compromiso y responsabilidad con la normativa de supervisión y control de las instituciones financieras, con la cultura de la administración de riesgos y vigilancia para evitar que Produbanco y sus subsidiarias sean utilizadas como medio para el lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

## 2. ÁMBITO Y OBLIGATORIEDAD DE SU APLICACIÓN

El Código de Ética y Conducta es de observancia obligatoria para todos los colaboradores del Produbanco y sus subsidiarias, sin perjuicio de lo normado en el “Reglamento Interno de Trabajo” y demás reglamentos y disposiciones de la Organización.

Los Directores, Accionistas, Representantes Legales y demás colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias tienen la obligación de conocer y cumplir las disposiciones del presente Código y de colaborar para facilitar su implantación.

El Código de Ética y Conducta se extiende a los colaboradores que presten servicios bajo cualquier modalidad en Produbanco y sus subsidiarias.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Los casos de incumplimiento a las normas en este Código, serán presentados al Comité de Ética y Gestión Responsable-para su resolución, casos que, a su vez, deben ser informados al Directorio, previo informe de este a la Junta General.

Las sanciones que se aplicarán en caso de incumplimiento, son las mismas que se establecen en el Reglamento Interno de Trabajo y demás reglamentos y disposiciones del Banco y sus subsidiarias. El área de Gente y Cultura es responsable del control y aplicación de las resoluciones tomadas por el Comité.

Ningún colaborador puede ser obligado a cumplir órdenes o instrucciones contrarias a la ley, a la moral o a los principios contenidos en el presente Código. Si se presentare una situación de estas características, el colaborador deberá reportarla a Gente y Cultura con el fin de que tome las medidas correspondientes. El reporte se lo hará formalmente y por escrito.

### 3. PRINCIPIOS GENERALES

#### 3.1 DE LOS PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Produbanco y sus subsidiarias asumen y declaran su compromiso y responsabilidad, en el cumplimiento del presente Código y los principios institucionales al interactuar con los grupos de interés: Accionistas, Directorio, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad. El Directorio y la Administración de Produbanco y sus subsidiarias declaran los siguientes principios institucionales:

##### 3.1.1 HONESTIDAD

Proceder con honradez e integridad en todos sus actos.

##### 3.1.2 PROBIDAD

Conducirse con compostura, decencia y moderación en su persona, acciones y palabras.

##### 3.1.3 PRUDENCIA

Actuar con discernimiento y buen juicio, previniendo el riesgo que pueda implicar sus acciones.

##### 3.1.4 CONFIANZA

Generar una expectativa segura y firme a clientes, proveedores, jefaturas y compañeros de lo entregado a su cuidado, por tanto, jamás se deberá divulgar información confidencial a su alcance, cumpliendo en todo momento la reserva y confidencialidad que puede oponer cuando corresponda, amparado en la ley y en los reglamentos internos de Produbanco y sus subsidiarias.

##### 3.1.5 TRANSPARENCIA

En todas las acciones de la Organización y de su personal se evidenciarán los principios y propósitos de transparencia que rigen a Produbanco y sus subsidiarias.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

### 3.1.6 PERTENENCIA

La Administración de Produbanco y sus subsidiarias velan por los intereses de sus clientes, Accionistas y colaboradores por derecho y elección propia, generando un sentido de pertenencia con los mismos.

### 3.1.7 RESPONSABILIDAD

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deben estar dispuestos a responder por la confianza depositada por clientes y Accionistas, igualmente deben estar dispuestos a cumplir cabalmente con las tareas asignadas.

### 3.1.8 EFICIENCIA

Realizar todas las actividades de manera satisfactoria utilizando la menor cantidad de recursos, sean estos tangibles o intangibles.

## 3.2 DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán conocer y cumplir con las normas legales vigentes en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario Financiero y demás leyes aplicables; así como con la normativa expedida para la Superintendencia de Bancos, Juntas de Política y Regulación Financiera y Monetaria. De igual manera, deberán cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán conocer y cumplir estrictamente, con las normas de moral, ética, buenas costumbres y, con aquellas políticas y procedimientos de carácter interno. Por lo tanto, no pueden realizar negocios, de cualquier clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales.

Bajo ningún concepto los colaboradores podrán asesorar a otros colaboradores o a clientes, respecto de omitir o inobservar alguna ley, política o reglamento, incluyendo las normas tributarias, etc.

Si el colaborador tuviera conocimiento de que alguna ley, política, procedimiento, etc. está siendo contravenido, está en la obligación de reportarlo a su superior o a Gente y Cultura.

## 3.3 DEL COMPROMISO CON EL PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán utilizar siempre, de manera adecuada todos los medios puestos a su disposición para evitar acciones que le puedan reportar perjuicios, para lo cual:

**3.3.1** Deberán cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

**3.3.2** Protegerán y cuidarán los activos de Produbanco y sus subsidiarias que han sido puestos a su disposición para la realización de sus funciones. No podrán disponer en forma personal de estos activos y responderán por el uso inadecuado de los mismos. Como activo se entenderá todo bien tangible o intangible de propiedad de Produbanco y sus subsidiarias (útiles de oficina, software, hardware, marcas y vehículos como motos, camionetas, automóviles, furgonetas, etc.).

**3.3.3** Mantendrán de manera adecuada y conservarán de acuerdo con los plazos establecidos en la ley, todos los registros y documentación que constituyan respaldo de las diferentes transacciones que se realicen en Produbanco y sus subsidiarias (depósitos, retiros, abonos a operaciones, constitución de inversiones, cancelaciones, etc.).

**3.3.4** Cuidarán y extremarán las seguridades hacia los sistemas informáticos puestos a su disposición.

**3.3.5** No descargarán en sus equipos de computación, programas o sistemas ilegales o sin licencia, no autorizados por la Organización.

**3.3.6** Respetarán la propiedad intelectual de Produbanco y sus subsidiarias en relación con los cursos, proyectos, software, manuales, videos, tecnología, "know-how" y otras obras o trabajos desarrollados internamente en la Organización.

**3.3.7** No utilizarán la imagen, nombre, o, las marcas de Produbanco y sus subsidiarias para actividades ajenas a sus funciones.

**3.3.8** No actuarán indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participarán en transacción alguna en que un Accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad<sup>1</sup>, tengan interés de cualquier naturaleza.

**3.3.9** No harán uso inadecuado del correo electrónico, del Internet y demás herramientas tecnológicas puestas a su disposición para el desarrollo de sus labores.

**3.3.10** No ingresarán a las instalaciones de la Institución ni podrán, laborar bajo los efectos del alcohol, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones.

**3.3.11** Contribuirán a un ambiente laboral sano, armonioso, de respeto y consideración entre compañeros y jefaturas en general, sin distinción de jerarquía o antigüedad y con clientes y público en general.

<sup>1</sup> **Grados de Consanguinidad:**

- a. Primer grado: Padres e hijos
- b. Segundo grado: Abuelos, nietos y hermanos

**Grados de Afinidad:**

- c. Primer grado: Suegros, yernos, nueras e hijastros

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

**3.3.12** Observarán muy estrictamente las políticas establecidas para el uso del uniforme, usándolo exclusivamente durante la jornada laboral. No se podrá asistir con uniforme a actos sociales, espectáculos artísticos, deportivos o, a centros de diversión.

**3.3.13** Se abstendrán de participar en actividades ilegales, ilícitas o inmorales o de atraer negocios a Produbanco y sus subsidiarias realizando estas prácticas indebidas.

**3.3.14** En lo posible se deberá evitar la asistencia a casinos de juego u otros lugares similares en donde se realicen apuestas (incluidos los sitios de Internet).

**3.3.15** En todos sus actos deben velar por el respeto y cuidado al medio ambiente, el patrimonio cultural y los bienes públicos.

#### **3.4 DE LA EXCLUSIVIDAD CON PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS**

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán concentrarse en el óptimo desempeño de sus funciones dentro de la Organización, no podrán tener relación de dependencia con otra empresa o prestar servicios (retribuidos o no) a terceras personas y mucho menos a clientes del Banco y/o sus subsidiarias, salvo autorización expresa de la Presidencia Ejecutiva de Produbanco.

#### **3.5 DE LA RESPONSABILIDAD**

En forma general, los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias aplicarán toda su capacidad técnica, profesionalismo, prudencia y cuidado adecuados en el desempeño de sus funciones, responsabilizándose especialmente por:

**3.5.1** Alcanzar óptimos grados de conocimiento mediante un adecuado entrenamiento, para el mejor desempeño de sus funciones.

**3.5.2** Acatar la determinación de precios y condiciones de las operaciones en que intervengan, según lo determinen las normas legales vigentes y las tarifas establecidas por Produbanco y sus subsidiarias.

**3.5.3** Observar y aplicar todas las políticas y procedimientos existentes. Los colaboradores que aprueben o recomienden operaciones contraviniendo esta norma, deberán asumir la responsabilidad sobre las consecuencias que esas inobservancias puedan traer.

**3.5.4** Observar las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

**3.5.5** Cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

**3.5.6** Incluir dentro del análisis de los negocios en los cuales Produbanco y sus subsidiarias incurriere, elementos relativos a la generación de producción basada en un manejo responsable del medio ambiente y el equilibrio ecológico.

**3.5.7** Responsabilizarse por toda transacción registrada bajo su *login* y clave en los sistemas o aplicativos a los que tenga acceso, así como regirse al fiel cumplimiento de los controles a seguir, en las diferentes alertas que despliegan los procesos automáticos y la consecución de los procesos manuales que se deriven de éstas.

**3.5.8** Mantener de manera obligatoria, el registro adecuado y completo de la información en los sistemas que estén a su cargo, como la verificación y requisición de documentación en el caso que amerite y el cumplimiento irrestricto de controles que estén definidos en las funciones rutinarias de su posición.

### **3.6 DE LA COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

Produbanco y sus subsidiarias definen a la calidad de la información como una prioridad institucional. Para cumplir con este objetivo, la información y la publicidad que se realice sobre esta, debe ser clara, precisa, oportuna, razonable, validada, veraz y completa, de acuerdo a principios de competencia leal y de buenas prácticas de negocios; de manera especial aquella relacionada con la situación económica y financiera del Banco y sus subsidiarias.

Es obligación de Produbanco y sus subsidiarias informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos y difundir información contable y financiera fidedigna, así como, resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros.

Los directivos y colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deben velar por la veracidad de la información que se genere hacia dentro o fuera de la Organización y abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés. Todos los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias tienen la responsabilidad de procesar y suministrar la información que les corresponde de manera correcta, fluida y consistente. No son aceptables los errores, atrasos, descuadres o cualquier otro tipo de incumplimiento respecto de esta política.

La información comercial, financiera, contable y gerencial, constituye la base para la toma de decisiones y en este sentido es un elemento estratégico esencial para los negocios de Produbanco y sus subsidiarias, por lo que esta información debe ser preparada con debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de la buena fe, exenta de elementos que pudieren inducir a interpretación errónea sin importar la fuente interna de la que provenga.

Adicionalmente, es necesario que se informe al público sobre los términos, condiciones y costos de todos los productos y servicios que ofrecen Produbanco y sus subsidiarias.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

### 3.7 DE LA INDEPENDENCIA

Los integrantes de Produbanco y sus subsidiarias, deberán hacer prevalecer el principio de independencia en todos sus actos, en las decisiones que tome la Administración o cualquiera de sus colaboradores, no deberá existir influencia alguna de otra empresa, persona natural u organización ajena o no a Produbanco y sus subsidiarias.

### 3.8 DE LA BUENA GOBERNABILIDAD

Los órganos de administración de Produbanco y sus subsidiarias son responsables de establecer las políticas que rigen a la Organización, dentro de los principios éticos y de buenas costumbres y deberán velar por la aplicación de los principios de buen gobierno corporativo.

El cumplimiento de los principios de buen gobierno se reflejará en los audits realizados por el Organismo de Control, Auditoras Externas y Calificadoras de Riesgos y la rendición de cuentas a través de los documentos internos y externos definidos por Produbanco y sus subsidiarias para dar a conocer a la sociedad sobre estas acciones.

### 3.9 DE LA FILOSOFÍA DE SOSTENIBILIDAD

Como parte de su filosofía de sostenibilidad, Produbanco y sus Subsidiarias están firmemente comprometidas con el desarrollo sostenible a través de la implementación de una estrategia alineada con estándares nacionales e internacionales como los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y los lineamientos de las Empresas B certificadas en Gobernanza, Trabajadores, Clientes, Comunidad y Medio Ambiente. Produbanco, como motor de transformación y catalizador del desarrollo del país, juega un papel fundamental en la transición hacia una producción sostenible y una economía inclusiva y resiliente.

Por ello, la sostenibilidad es parte de los pilares estratégicos de la Organización y de esta forma busca que esté incorporada de manera natural en su propósito, permitiéndole implementar acciones importantes tanto desde su gestión interna en las operaciones y en la cultura de la organización, como también en la capacidad de incidir en diferentes industrias de la economía a través de sus clientes y grupos de interés.

### 3.10 DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Como parte de los principios de buen gobierno corporativo se elaborarán informes de los resultados sobre los objetivos planteados en las diferentes instancias internas de la Organización y frente a la sociedad, que demuestren que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético, comunicando las acciones desarrolladas y el nivel de cumplimiento e impacto sobre cada uno de los grupos de interés.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

La Administración elaborará un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el Código de Ética y Conducta, el mismo que pondrá en conocimiento de la Junta General de Accionistas y del público en general a través de su página Web.

#### 4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

##### 4.1 DEL SERVICIO CONFIABLE

Es un compromiso de los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias brindar atención confiable, cortés y eficiente a todos los clientes internos y externos del Banco y sus subsidiarias. El cliente siempre debe obtener información veraz, clara, precisa, oportuna y transparente sobre todos los productos y servicios que Produbanco y sus subsidiarias ofrezcan.

Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la Organización; y sus funcionarios o colaboradores se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras.

El cliente siempre deberá obtener respuesta a sus solicitudes, aunque no se haya aceptado su pedido. Las respuestas deberán darse por los canales adecuados y dentro de los plazos establecidos por las normas legales vigentes.

##### 4.2 DEL TRATAMIENTO PROFESIONAL Y EQUITATIVO A LOS CLIENTES

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deben respetar el derecho que tienen los clientes a buscar soluciones que estén de acuerdo con sus intereses, siempre en equilibrio con los objetivos institucionales. Todos los colaboradores de la Institución deben estar al día en el conocimiento de productos y servicios, para ofrecer al cliente los productos y servicios que más se adecúen a sus necesidades, así como, en las políticas y procedimientos aplicables a su gestión.

Las relaciones comerciales con los clientes deberán basarse en principios de máxima calidad y transparencia, obligatoriamente se deberá informar a todos los clientes en forma imparcial sobre todas las posibles opciones que tiene en cuanto a productos y servicios, explicándoles los temas relevantes de cada uno y advirtiéndoles de los riesgos, costos, gastos y comisiones aplicables.

Se deberán tomar en cuenta y advertir al cliente de todas las leyes y reglamentos que rigen para la contratación de los productos y servicios ofertados en la comercialización y venta evitando conductas que puedan suponer engaño, omisión de información importante, abuso o manipulación de precios. La Organización no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales.

No se deberán ofrecer productos y servicios con el único fin de generar ingresos y sin que estos sean de verdadero interés para el cliente, tampoco se deberán ofrecer ventajas a un cliente en perjuicio de otro y nunca deberá prevalecer el interés personal del colaborador al momento de ofertar los productos y servicios de Produbanco y sus subsidiarias.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

No se deberán ofrecer productos y servicios que no estén expresamente incluidos en el manual de "Productos y servicios" de Produbanco y sus subsidiarias, o incluir condiciones o cláusulas especiales, diferentes a las establecidas y autorizadas por Produbanco y sus subsidiarias.

Los reclamos de los clientes, deberán encausarse a través del canal regular.

#### **4.3 DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Es obligación de los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias analizar cuidadosamente todas las operaciones activas y pasivas de sus clientes, con el fin de asegurarse que las mismas tengan origen lícito y permitido por las leyes del Ecuador. Para este efecto deberán aplicar todas las políticas y procedimientos descritos en el Manual de Procedimientos de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, analizándolo dentro de las normas de sigilo y reserva bancaria (protegiendo siempre la información de carácter confidencial de conformidad con las leyes pertinentes), para cerciorarse de la solvencia y actividad de sus clientes, así como de la licitud de las actividades a las cuales se dedica.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán informar a sus superiores, y/o al Oficial de Cumplimiento, cualquier dato o indicio respecto a los clientes que no cumplen con los parámetros esperados, ni con las normas referentes a prevención de lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva o cuyas transacciones no sean las usuales. No se deberá informar al cliente sobre actividades de control o de indagación que están realizando.

El Oficial de Cumplimiento deberá informar sobre actividades inusuales no justificadas o sospechosas al Organismo y Ente de Control.

#### **4.4 DE LA PREVENCIÓN DEL SOBORNO**

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias tienen prohibido solicitar y/o recibir ventajas indebidas de cualquier valor (financiero o no financiero), ya sea de forma directa o indirecta, e independientemente de su ubicación, a cualquier servidor público, cliente, proveedor o socio de negocio como un incentivo para que actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus funciones.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán informar a sus superiores, o al responsable de llevar a cabo la función de cumplimiento (*compliance*) antisoborno, cualquier dato o indicio respecto a cualquier incumplimiento de los parámetros y lineamientos asociados al sistema de gestión antisoborno a través de los canales de denuncia establecidos por el Banco.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

El responsable de llevar a cabo la función de cumplimiento (*compliance*) antisoborno deberá informar sobre actividades inusuales no justificadas o sospechosas al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección según corresponda.

## 5. RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

### 5.1 DEL ESTABLECIMIENTO DE ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS

La Administración de Produbanco y sus subsidiarias definirán cuales son las atribuciones y responsabilidades asignadas a cada uno de sus colaboradores.

La Administración podrá delegar sus atribuciones. Estas delegaciones serán comunicadas formalmente al colaborador, quien aplicará y/o ejecutará las atribuciones delegadas de manera óptima, profesional y con probidad.

### 5.2 DE LA COLABORACIÓN Y RESPETO

Todo colaborador es responsable de ejecutar sus labores con absoluta responsabilidad, así como, prestar su apoyo y conocimiento para contribuir al trabajo en equipo de su unidad, del Banco y sus subsidiarias cumpliendo con los resultados y objetivos institucionales. El colaborador no podrá obstaculizar las labores de otros colaboradores o proporcionarles información falsa o dudosa.

El respeto debe estar presente en todas las actividades que se desarrollan entre los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, una manifestación importante del respeto entre colaboradores es la puntualidad, la cual debe ser parte de la cultura de eficiencia y productividad de todo colaborador de la Organización.

### 5.3 DE LA NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Produbanco y sus subsidiarias reconocen la dignidad de las personas, respetan su libertad y su privacidad y se adhieren al principio de no discriminación a sus colaboradores, por lo tanto, no se permiten actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, color, género, nacionalidad, libre agrupación, etnia, clase social o cualquier otra razón política, religiosa, ideológica, social y filosófica.

Las características citadas, tampoco influirán en las oportunidades de trabajo, desarrollo profesional y personal que se tengan al interior del Banco y sus subsidiarias.

### 5.4 DE LA PROHIBICIÓN DE TRABAJO INFANTIL Y FORZOSO

Produbanco y sus subsidiarias prohíben el trabajo infantil sin excepción, así como el trabajo forzoso o involuntario bajo cualquier forma, ya sea físico, psicológico, por amenaza o coerción. Ningún

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

individuo deberá ser obligado a realizar actividades laborales en condiciones que comprometan su libertad personal, dignidad o bienestar.

#### **5.5 DEL EQUILIBRIO EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL**

Prodebanco y sus subsidiarias consideran de vital importancia el equilibrio que debe existir entre la vida personal y familiar de sus colaboradores con las responsabilidades laborales que ellos tienen. Las prácticas y políticas institucionales deben estar encaminadas hacia este objetivo. Los responsables de cada unidad y Gente y Cultura velarán por el cumplimiento de las mismas.

#### **5.6 DEL DERECHO A LA INTIMIDAD**

Prodebanco y sus subsidiarias respetan y garantizan el derecho a la intimidad para todos y cada uno de sus colaboradores, sus datos personales, médicos y económicos serán protegidos contra todo tipo de divulgación dentro de los términos legalmente establecidos.

Se respetarán también las comunicaciones personales de los colaboradores a través del Internet y otros medios de comunicación, siempre dentro del compromiso asumido por los colaboradores de hacer uso responsable de todos los medios de comunicación puestos a su disposición y como herramienta de trabajo.

Los colaboradores que por su actividad tengan acceso a datos de otros colaboradores, deberán mantener la confidencialidad de los mismos y no los divulgarán, salvo que, de por medio exista consentimiento expreso del colaborador afectado o requerimientos de tipo legales, administrativos o judiciales, tomando en cuenta siempre los canales y procedimientos establecidos para atender este tipo de requerimientos.

#### **5.7 DEL DERECHO A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Prodebanco y sus subsidiarias promueven y mantienen lugares de trabajo seguros y saludables y garantizan óptimas condiciones de seguridad y de salud en el sitio de trabajo, para lo cual aplicarán lo previsto en el Código de Trabajo, el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, y demás reglamentos y disposiciones de Prodebanco y sus subsidiarias.

#### **5.8 DEL DESARROLLO PROFESIONAL**

Prodebanco y sus subsidiarias reclutan, promueven y compensan a sus colaboradores con base en sus méritos. El desarrollo profesional está garantizado para todos los colaboradores de Prodebanco y sus subsidiarias. El proceso de vinculación y contratación aplica altos estándares de evaluación de competencias académicas, profesionales y personales, las mismas que se desarrollan y fortalecen durante su permanencia con la experiencia adquirida en la práctica profesional, así como con políticas claras de capacitación que Prodebanco y sus subsidiarias poseen para todos sus

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

colaboradores, entendiendo que la formación de los colaboradores es una inversión estratégica de la Organización.

Durante el desarrollo de su carrera, el colaborador es evaluado en base al sistema de Gestión de Desempeño, el mismo que está alineado a la estrategia de la Organización. La retribución está en función de la consecución de los objetivos institucionales, el desempeño del colaborador y la política salarial.

Las políticas sobre promoción interna, otorgan la prioridad a los colaboradores de Prodebanco y sus subsidiarias, en las oportunidades laborales que se presenten.

#### **5.9 DEL ABUSO DE AUTORIDAD Y CONFIANZA**

Ningún colaborador de Prodebanco y sus subsidiarias, podrá abusar de la autoridad que le brindan las atribuciones y funciones a ellos encomendadas, por lo tanto, no podrá ordenar a sus subordinados u otros colaboradores que hagan o actúen en contra de lo establecido en las normas legales vigentes en el Ecuador, de las políticas, procedimientos, normas éticas y de buenas costumbres, o códigos vigentes dentro de Prodebanco y sus subsidiarias. No se admitirá que el cargo sea usado para solicitar favores o servicios de carácter personal en favor de quien lo solicita.

Los colaboradores de Prodebanco y sus subsidiarias no deben abusar de la confianza que la Organización les ha otorgado, aprovechando de su trabajo para beneficio propio, de sus familiares, o, terceras personas que tengan alguna relación con el colaborador. Tampoco está permitido que utilicen los activos y recursos de Prodebanco y sus subsidiarias en su beneficio, o, que valiéndose de la información que disponen por sus funciones, aprovechen oportunidades de negocios para incrementar sus patrimonios.

#### **5.10 DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Prodebanco y sus subsidiarias rechazan cualquier manifestación de violencia física o psicológica en el ambiente laboral, por lo que se prohíbe el acoso verbal, físico, visual o sexual, y todo acto de violencia dentro de la Organización.

#### **5.11 DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Los colaboradores de Prodebanco y sus subsidiarias están en la obligación de conocer y aplicar las políticas y procedimientos para evitar el lavado de activos que se encuentran publicados en el sistema de consulta de los Procedimientos y Manuales de la Organización.

Los colaboradores están obligados a reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier acto sospechoso o inusual e injustificado (que sale de los parámetros normales establecidos) que pueda ser tipificado

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

como lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

No se deberá advertir al colaborador implicado que sus actos han sido reportados o estén bajo investigación.

La Unidad de Cumplimiento guardará absoluta reserva sobre los casos que sean reportados.

Los Directores, Accionistas y colaboradores deben anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, al logro de las metas comerciales.

## 5.12 DE LA POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS

Ante una presunta falta ética como: conflicto de interés, fraude, incumplimiento de políticas y procedimientos, falta de probidad, acoso u otras, cualquier colaborador de Produbanco y sus subsidiarias que no sea atendido por su superior, tiene derecho a acudir para exponer su caso al nivel inmediato superior, a su jefatura, al área de Gente y Cultura y/o a través del canal de Línea Ética.

## 5.13 DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Administración de Produbanco y sus subsidiarias, velando por el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales y en atención a lo dispuesto en el Código de Trabajo, han expedido su correspondiente Reglamento Interno de Trabajo que contiene normas de aplicación general en el Banco y sus subsidiarias, respectivamente.

El Reglamento interno de Trabajo es un compendio de deberes, derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones por incumplimiento, que el colaborador debe observar en el desempeño de sus labores, con estricto apego a principios de honestidad y responsabilidad.

## 6. CONFLICTO DE INTERESES

### 6.1 DEL CONFLICTO DE INTERESES

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, deberán evitar situaciones en las que sus intereses personales puedan insinuar conflicto con los intereses de Produbanco y sus subsidiarias o sus clientes. Existe un posible conflicto de intereses cuando un colaborador (o un miembro de su familia inmediata dentro del segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad<sup>2</sup> o su cónyuge

<sup>2</sup> **Grados de Consanguinidad:**

- a. Primer grado: Padres e hijos
- b. Segundo grado: Abuelos, nietos y hermanos

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

o conviviente) tiene un interés directo o indirecto en cualquier transacción que involucre a Produbanco y sus subsidiarias, siendo este interés de tal magnitud o naturaleza que sus decisiones podrían ser afectadas o determinadas por él.

Todos los colaboradores en forma obligatoria deben revisar objetivamente sus actos en todo momento y deben preguntarse si a criterio de un observador razonable y desinteresado, un cliente, un proveedor, un Accionista, un representante gubernamental, etc., tuviese razón para creer:

- Que la naturaleza confidencial de las relaciones bancarias han sido violadas.
- Que los negocios con Produbanco y sus subsidiarias han sido hechos solamente sobre una base de amistad, lazos familiares, la recepción y otorgamiento de regalos o para procurar complacer los intereses de algún grupo en especial.
- Que el nombre de Produbanco y sus subsidiarias es usado por sus funcionarios y colaboradores como un modo de obtener provecho personal al tratar con otras personas en sus actividades.

En resumen, los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán anteponer siempre los intereses de la Organización y sus clientes, sobre sus intereses particulares o familiares.

En forma anual, los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán proporcionar al área de Gente y Cultura, información acerca de sus posibles conflictos de interés que tenga con Produbanco y sus subsidiarias, como producto de sus relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o por cualquier otra causa justificada. En cualquier caso, los colaboradores no deben esperar al informe anual, sino reportarlo de manera inmediata de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo Política Conflicto de Intereses por Grado de Afinidad y Consanguinidad. Esta información tendrá un tratamiento de confidencialidad al interior de la Organización.

## 6.2 DE LA APROBACIÓN DE FACILIDADES CREDITICIAS

El colaborador que tenga relación con un cliente, por ser su cónyuge o encontrarse dentro del segundo grado de afinidad o hasta el cuarto grado de consanguinidad, o que por excepción tenga una relación comercial como socio, Accionista o administrador, no podrá manejar la cuenta de ese cliente.

El colaborador de Produbanco y sus subsidiarias deberá abstenerse de influir o intervenir en la aprobación de operaciones en las que él, sus familiares (dentro del segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad, o su cónyuge) o las empresas con las que tenga alguna relación comercial, tengan intereses particulares. Tampoco podrá ser garante de estas operaciones. Cuando se presente alguna de estas circunstancias, el colaborador no podrá participar en ningún comité ni en ninguna otra reunión en donde se decida sobre la aprobación de la operación, no podrá dirigirse

- |                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| c. Tercer grado: | Sobrinos, tíos y bisnietos |
| d. Cuarto grado: | Primos hermanos            |
- Grados de Afinidad:**
- |                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| e. Primer grado:  | Suegros, yernos, nueras e hijastros. |
| f. Segundo grado: | Cuñados y cuñadas.                   |

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

para estos efectos a los colaboradores que participan en el proceso de concesión de la operación ni podrá intervenir en los procesos de firma, liquidación, control o renovación de la operación.

Por ningún concepto se aceptará por parte del colaborador de Produbanco y sus subsidiarias cualquier tipo de gratificación por la concesión de operaciones crediticias efectuadas por el Banco.

### 6.3 DE LAS INCOMPATIBILIDADES

#### 6.3.1 TRABAJOS FUERA DE PRODUBANCO Y SUBSIDIARIAS

No está permitido que los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias realicen trabajos o presten servicios profesionales retribuidos para otras empresas u organizaciones, incluidos cargos públicos y con mayor énfasis en aquellos que tengan relación con las actividades citadas en la lista de exclusión del procedimiento de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales. Se exceptúa el ejercicio de la docencia.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias están obligados a reportar las actividades adicionales que realicen fuera de su relación laboral con el Produbanco y sus subsidiarias y que estén permitidas por la Organización. Estas actividades serán aprobadas siempre y cuando cumplan con las normas legales vigentes y no interfieran con la actividad de Produbanco y sus subsidiarias. En ningún caso está permitido el uso de información del Banco, sus subsidiarias y afiliadas para el desarrollo de otras actividades.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán informar inmediatamente sobre este tipo de actividades a su jefatura y al área de Gente y Cultura, a través de formulario "conflicto de intereses" para la revisión de una comisión conformada por las Vicepresidencias de Gente y Cultura, y Asesoría Jurídica, *Compliance* y Asuntos Corporativos.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias que realicen actividades por delegación o en representación del Banco, sus subsidiarias y afiliadas, sean remuneradas o no, requerirán la autorización de la Presidencia Ejecutiva.

#### 6.3.2 RELACIONES CON CLIENTES

Los colaboradores no podrán ser, administradores apoderados ni representantes legales de los clientes que sean personas jurídicas u otro tipo de organizaciones.

En caso de que una relación de este tipo se presente, el colaborador deberá informar sobre el hecho a Gente y Cultura y pedirá autorización a la Presidencia Ejecutiva de Produbanco para poder mantener esta relación.

#### 6.3.3 COLABORADORES Y PROVEEDORES

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Es política de Produbanco y sus subsidiarias no realizar transacciones con empresas en las cuales sus colaboradores mantengan relación accionarial tanto directa, a través de su cónyuge o de parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad. En caso de existir cualquier tipo de relación similar a las antes mencionadas, deberá ser expresamente comunicada y excepcionada por la Presidencia Ejecutiva de Produbanco.

En caso de que se apruebe alguna excepción para que los colaboradores mantengan algún tipo de relación de negocios u otra diferente a la de colaborador, éste deberá abstenerse de participar o influir en las decisiones que al respecto tome la Organización.

El colaborador no podrá adquirir ni arrendar en forma directa bienes de propiedad de Produbanco y sus subsidiarias, tampoco podrá vender directa o indirectamente, sus activos a ninguna de las empresas del Grupo.

#### **6.4 DE LOS REGALOS, INVITACIONES, FAVORES Y OTROS.**

En caso de presentarse, los colaboradores pueden aceptar regalos, invitaciones o favores que, por sus características de frecuencia, importancia y circunstancia, no afecten a la relación existente con los grupos de interés, y siempre y cuando puedan ser interpretados por un observador imparcial de esta manera.

Los regalos, invitaciones recibidas, y cualquiera otra circunstancia que así lo amerite, conforme lo establecido, deberán ser reportados a la jefatura inmediata superior; de ser necesario dicha jefatura informará cualquier situación a la Comisión de Línea de Ética o al responsable de llevar a cabo la función de cumplimiento (compliance) antisoborno. Por ningún motivo se aceptará dinero, tarjeta regalo o pago, transferencias, pagos de cuentas, y/o similares, hacia el colaborador o sus familiares por parte de tales emisores.

Se exceptúan, en cualquier caso, los regalos, invitaciones y otros que entrega la Institución a sus colaboradores.

##### **6.4.1 REGALOS**

La conducta de los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias debe incorporar los mayores estándares de ética y transparencia en las relaciones con sus clientes y proveedores.

Bajo ninguna circunstancia el colaborador puede recibir regalos en efectivo, depósitos, transferencias o tarjetas regalo. Los regalos en especie pueden ser aceptados por el colaborador siempre y cuando no superen el valor de -US\$ 100.00 y sean reportados a su líder inmediato.

En caso de superar el monto establecido, este particular deberá ser comunicado al líder y al responsable de la función de cumplimiento (*compliance*) antisoborno para el trámite correspondiente y definir su devolución, rifa o donación-

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

#### 6.4.2 INVITACIONES

Las invitaciones realizadas por clientes o proveedores, incluyendo del sector público, a colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, serán aceptadas sólo si son por razones exclusivamente profesionales para tratar temas de la relación comercial con Produbanco y sus subsidiarias. La persona que realiza la invitación deberá estar presente en la misma. Igual consideración se hará si es el funcionario de Produbanco y sus subsidiarias quien realiza la invitación. Se excepcionan las invitaciones por compromisos de tipo familiar o social (bodas, aniversarios, inauguraciones, bautizos, etc.).

#### 6.4.3 FAVORES

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias procurarán abstenerse de aceptar o solicitar favores a sus clientes o proveedores, sea para ellos o sus familiares. No obstante, y conforme lo establecido en el presente Código, tales situaciones serán analizadas de acuerdo a sus características, las cuales, al ser interpretadas por un observador imparcial, no deben causar conflictos de interés en su relación con la Organización.

#### 6.4.4 REGALOS O INVITACIONES A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, no están autorizados para realizar regalos o invitaciones a funcionarios públicos o miembros activos de partidos políticos, tampoco podrán realizar donaciones o aportes a organismos públicos o políticos a nombre de Produbanco o sus subsidiarias.

Se exceptúan las invitaciones realizadas a funcionarios públicos, por razones estrictamente profesionales y para tratar asuntos de la relación comercial con el Banco y sus subsidiarias, lo cual deberá ser comunicado previamente a la Comisión de Línea Ética o al responsable de llevar a cabo la función de cumplimiento (compliance) antisoborno, con los detalles respectivos de la invitación.

#### 6.4.5 OTROS

Ningún colaborador podrá recibir dinero como préstamo (en forma directa o indirecta) o cualquier otro tipo de facilidad crediticia que provenga de los clientes o proveedores.

Por ningún motivo los colaboradores que trabajan en posiciones diferentes a las de cajas, pueden recibir dinero de los clientes para realizar depósitos, inversiones, abonos a operaciones u otro tipo de transacciones a nombre de ellos. Tampoco pueden realizar retiros, cobrar cheques o cancelar inversiones a nombre de los clientes.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## 6.5 DE LAS OPERACIONES PARTICULARES DE LOS COLABORADORES

### 6.5.1 OPERACIONES CREDITICIAS Y SOBREGIROS EN CUENTAS CORRIENTES

Las operaciones directas a colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias se registrarán de acuerdo con la política aprobada por el Directorio y que está bajo administración y control de Gente y Cultura.

Están totalmente prohibidos los préstamos entre colaboradores, o cualquier otra modalidad que propicie esta actividad, como: Pirámides, cuadros de ahorro, etc.

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán utilizar su(s) cuenta de ahorro y/o corriente únicamente para transacciones personales y gastos de la sociedad conyugal.

De ser el caso, los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán reportar toda actividad o negocio particular, la cual deberá estar legalmente constituida y formalizada. Para las transacciones por esta actividad deberá realizar la apertura de una cuenta bancaria adicional, la misma que será monitoreada bajo las políticas de cliente.

Se considerará operación "indirecta" a colaborador, aquellas propuestas para su cónyuge o para la empresa donde un colaborador o su cónyuge tengan alguna participación accionarial. La aprobación de este tipo de operaciones se la hará conforme las políticas de cliente.

Los colaboradores no pueden ser garantes de ningún crédito dentro de Produbanco.

No están permitidos los sobregiros y PND (pago sobre no disponible) en cuentas de colaboradores. Para sus cónyuges o las empresas donde el colaborador o su cónyuge sea accionista, serán asignados mediante líneas de sobregiro o PND conforme las políticas de cliente.

### 6.5.2 OPERACIONES DE INVERSIÓN

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias que tengan acceso a información privilegiada (no de carácter público), no podrán hacer inversiones sobre valores o instrumentos financieros afectados por este tipo de información, tampoco podrán aconsejar a otros para que las realicen ni transferirán dicha información para el beneficio de terceros.

En condiciones normales, los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias podrán invertir en valores o instrumentos financieros, acogiéndose a las mismas condiciones de mercado y precios que rigen para el público en general.

## 6.6 DE LAS RELACIONES DE EXCLUSIVIDAD CON LOS CLIENTES

Deberán evitarse relaciones de exclusividad entre los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias con determinados clientes ya que esto podría originar una vinculación personal excesiva entre colaborador y cliente, deberá más bien facilitarse la relación de los clientes con otros

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

colaboradores y promover el uso de facilidades tecnológicas por parte de los clientes para acceso a los servicios de Produbanco y sus subsidiarias.

## 6.7 ACTUALIZACIÓN DE DATOS GENERALES E INFORMACIÓN PATRIMONIAL

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias comunicarán a la vicepresidencia de área, en los medios y en los plazos que disponga la Administración del Banco, las variaciones patrimoniales y cualquier otra actividad económica en la sociedad conyugal. El vicepresidente de área le solicitará la presentación de los respaldos que sean necesarios para justificar estos casos y los que sean requeridos por las áreas de control, para el seguimiento correspondiente.

## 7. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

### 7.1 DEL SECRETO PROFESIONAL

Todo tipo de información “no pública” que el colaborador conozca por efectos del desempeño de su actividad profesional, sobre Produbanco y sus subsidiarias, sus clientes u otros colaboradores, está sujeta a secreto profesional y por lo tanto no podrán ser proporcionada a terceros, salvo que de por medio exista autorización expresa de Produbanco y sus subsidiarias, del colaborador, del cliente o haya algún requerimiento de tipo legal.

El principio del secreto profesional subsistirá aún luego de que la relación laboral con el empleado haya terminado. Una vez terminada la relación laboral el colaborador no puede llevarse consigo ningún tipo de información del Banco y sus subsidiarias, sus clientes u otros colaboradores, sea esta escrita, en medio magnético, ni aún la información que está archivada en su computador personal.

### 7.2 DE LA INFORMACIÓN DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS

Todo tipo de información sobre Produbanco y sus subsidiarias, como informes, objetivos, proyectos, planes estratégicos, presupuestos y otros datos no públicos serán considerados de carácter confidencial.

Si el colaborador participa como profesor, conferenciante, moderador o es articulista de algún medio de comunicación, deberá evitar declaraciones u opiniones que comprometan la imagen, los intereses o la información privada o confidencial del Banco y sus subsidiarias. El mismo criterio se aplicará al colaborador que participe en foros de comunidades virtuales (páginas y sitios de Internet).

### 7.3 DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES O COLABORADORES

La información sobre cuentas, estados financieros, riesgos, garantías, inversiones, proyectos, negocios y demás actividades de los clientes también deben tratarse con el debido secreto

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

profesional y sólo podrán trasladarse a terceros si existe autorización expresa del cliente o haya de por medio una disposición de tipo legal. El colaborador no podrá usar información del cliente en beneficio propio o de terceros.

Parte de la información confidencial corresponde a aquella relacionada con los colaboradores, sus remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas. Esta información también está bajo las normas del secreto profesional.

No se aceptará que un colaborador consulte cuentas y posiciones de otros colaboradores, cuando por sus funciones no sea necesario realizar este tipo de consultas.

#### **7.4 DE LA INFORMACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS O SOSPECHOSAS**

Los colaboradores que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas, tienen la obligación legal de guardar reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrá dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales e injustificadas o sospechosas, que han sido reportadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, so pena de incurrir en las sanciones administrativas establecidas.

Todos los colaboradores del Banco y sus subsidiarias guardarán reserva, sobre los requerimientos y las inspecciones judiciales realizadas por las autoridades competentes especialmente en materia penal, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran sometidas a reserva legal. Dar a conocer dichas solicitudes a terceros puede acarrear sanciones administrativas y penales a quienes desacatan este mandato legal.

#### **7.5 DE LA INFORMACIÓN DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Las relaciones con otras instituciones financieras deberán llevarse a cabo en un marco de absoluta discreción, sin revelar información confidencial de Prohubanco y sus subsidiarias respecto de sus clientes, colaboradores, proveedores, etc. y sin adoptar actitudes que pudieran considerarse como de competencia ilícita y/o desleal.

Los colaboradores del Banco y sus subsidiarias no realizarán comentarios, ni difundirán información o rumores que puedan dañar la imagen del sector o de otras instituciones financieras.

#### **7.6 DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LOS BURÓS DE CRÉDITO U OTRAS ENTIDADES QUE PROPORCIONEN INFORMACIÓN**

Se deberá tener muy presente lo que al respecto determina la normativa en materia de Burós de Información Crediticia y obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio. Quien

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el Código Orgánico Integral Penal y demás normativa legal vigente aplicable, respecto a revelación de secreto o revelación ilegal de base de datos, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiere lugar”.

Los colaboradores que por el desempeño de sus funciones tengan acceso a la información proveniente de los burós de crédito u otras entidades que proporcionen información, deben extremar la aplicación del principio de secreto profesional y las normas de protección de datos personales y reserva de la información establecida en este Código.

#### 7.7 DE LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Produbanco y sus subsidiarias recolectarán, usarán y conservarán de los clientes, proveedores y colaboradores, únicamente la información personal que sea necesaria para el negocio. La información en poder de Produbanco y sus subsidiarias, será protegida usando las mejores prácticas de seguridad de la información. Esta información será conservada por el tiempo que sea necesario de acuerdo con las políticas internas de Produbanco y sus subsidiarias o con disposiciones legales.

Sólo personal autorizado tendrá acceso a la información personal de clientes, proveedores y colaboradores. Los permisos de acceso serán asignados y monitoreados por el Oficial de Seguridad de la Información.

La información es uno de los activos más importantes de Produbanco y sus subsidiarias, por lo que es necesario y obligatorio que los colaboradores conozcan y cumplan las políticas de seguridad que hacen referencia a su manejo y que están enfocadas a la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todo tipo de información (impresa, en medio magnético, en cintas de video o de audio, etc.). Estas políticas están publicadas en la base documental de la Organización.

#### 7.8 DEL SOFTWARE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

##### 7.8.1 SOBRE EL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN A CARGO DEL COLABORADOR

- Las claves y códigos de acceso son personales, intransferibles y deberán mantenerse en forma reservada, serán utilizadas exclusivamente para dar cumplimiento a las tareas asignadas, respetando las políticas internas, la confidencialidad y el sigilo bancario. Cada empleado es responsable por la seguridad de la información disponible en su terminal, por lo tanto, deberá bloquear el acceso a la misma cuando no la esté utilizando.
- Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias no podrán utilizar los equipos a ellos asignados, en actividades personales, para beneficio de terceros o en actividades consideradas ilegales o ilícitas.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

- Los equipos, programas y dispositivos de tecnología de información, no podrán ser sacados fuera de las instalaciones físicas de Produbanco y sus subsidiarias, sin que exista de por medio la debida autorización.
- Los equipos, programas y dispositivos de tecnología de información, no podrán ser utilizados para fines ilícitos, ilegales, inmorales o que atenten contra las buenas costumbres.
- Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias no descargarán en sus equipos de computación, programas o sistemas ilegales o sin licencia, no autorizados por Produbanco y sus subsidiarias.
- Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias cuidarán y extremarán las seguridades hacia los sistemas informáticos puestos a su disposición.
- Los programas instalados en los equipos de Produbanco y sus subsidiarias, no podrán ser copiados por los colaboradores y tampoco podrán instalar programas no autorizados.
- Los servicios de Internet serán utilizados sólo por personal autorizado, en tareas propias de las funciones encomendadas, en ningún caso se usará el Internet para enviar información confidencial de Produbanco y sus subsidiarias a terceros.
- No se podrá utilizar el Internet para ingresar a sitios externos de origen dudoso y por ningún motivo se podrán descargar programas desde el Internet.
- No está autorizado el uso de los servicios de comunicación, incluyendo el correo electrónico, para intimidar, insultar, acosar o interferir en el trabajo de otros colaboradores.
- No se podrá utilizar los recursos y sistemas de Produbanco y sus subsidiarias para acceder a redes y sistemas remotos.
- Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias no podrán monopolizar los recursos en perjuicio de otros colaboradores, saturando la red a través del envío de mensajes masivos, cadenas, etc. Tampoco podrán generar impresiones voluminosas o usar recursos de impresión no autorizados.
- No se podrá incluir en la red, información que violente los derechos de los demás, o usar los servicios de la red para acceder a juegos, deportes, pornografía, etc.
- No está autorizado que usen los servicios de la red para enviar a quien no sea el legítimo destinatario, información reservada del Banco y sus subsidiarias, y de sus Clientes, o información que cause o pueda causar perjuicio económico o moral a Produbanco y sus subsidiarias, a sus Accionistas, Directivos y funcionarios, a los clientes del Banco y sus subsidiarias, al sistema financiero o a otra empresa de la competencia.
- No se podrá utilizar la red para realizar actividades lucrativas en beneficio de los colaboradores.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

- No se autoriza el uso de la red para enviar mensajes de tipo político.

### 7.8.2 PROPIEDAD DEL SOFTWARE Y HARDWARE

Todos los programas y sistemas de información son de exclusiva propiedad de Produbanco y sus subsidiarias, esto incluye entre otros, manuales, videos, estudios, informes, licencias, "Know How" Tecnológico. Por lo anterior, los colaboradores no podrán copiarlos, explotarlos o cederlos a terceros con o sin beneficio de tipo personal.

La Organización a través del Oficial de Seguridad de la Información, de Auditoria y del Oficial de Cumplimiento, podrá acceder a la información almacenada por los colaboradores en equipos, servidores u otros medios de almacenamiento de información que sean de propiedad del Banco y sus subsidiarias, aún sin consentimiento o aviso previo al colaborador.

### 7.9 DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCEROS

El intercambio de información con terceros (proveedores, clientes, etc.) debe realizarse mediante la suscripción y perfeccionamiento de instrumentos jurídicos formales, así como la aplicación de los procedimientos internos correspondientes, con el objeto de proteger su integridad, evitar la pérdida, divulgación indebida, filtración, accesos no autorizados, y cualquier tipo de violación de la información, incluidos los datos personales de los titulares conforme lo determina la normativa vigente aplicable.

### 8. RELACIONES CON SECTORES EXTERNOS

En la gestión diaria del negocio, Produbanco y sus subsidiarias establecen relaciones con los diferentes actores de la sociedad, las mismas que deben desarrollarse dentro de los valores institucionales, principios éticos y de buenas costumbres, velando por la aplicación de los principios de buen gobierno corporativo.

#### 8.1 DE LAS RELACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Las relaciones con entidades del sector público, incluidos los organismos de control, deben hacerse a través de los canales establecidos dentro de Produbanco y sus subsidiarias y por los contactos determinados por la Presidencia Ejecutiva de Produbanco. El mismo tratamiento tendrán los requerimientos de información u órdenes de ejecución que se reciban de estas entidades, en ningún caso el colaborador en forma unilateral e individual procederá a contestar estos requerimientos o a ejecutar orden alguna, salvo aquellas respuestas o ejecución de medidas que consten en procedimientos.

La actitud que debe observarse en las relaciones con este tipo de entidades, debe ser de la más alta honestidad, integridad, respeto y colaboración. Los colaboradores de Produbanco y sus

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

subsidiarias deberán abstenerse de emitir opiniones sobre actos o actitudes de funcionarios públicos o de realizar comentarios políticos que comprometan al Banco, sus subsidiarias, a sus administradores, Accionistas o colaboradores.

## 8.2 DE LAS RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

Las relaciones con otras entidades financieras deben realizarse en el ámbito de la cooperación profesional, manteniendo siempre los principios del secreto profesional, imparcialidad, transparencia y plena independencia.

## 8.3 DE LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

Las relaciones con proveedores deberán basarse siempre en procesos transparentes de selección y de contratación. La selección de proveedores ha de realizarse aplicando criterios técnicos, profesionales, éticos y deberán responder a las reales necesidades de Produbanco y sus subsidiarias, tal como se establece en la política de contrataciones y compras de la Organización.

Se evitará cualquier clase de influencia o interferencia por parte de los proveedores que pueda afectar la imparcialidad y objetividad de los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, especialmente de aquellos que intervienen en las decisiones de contratación de bienes y servicios.

Es política de Produbanco y sus subsidiarias, no realizar transacciones con empresas o personas en las cuales los miembros del Sub Departamento de Contrataciones y Compras o del Comité de Contrataciones mantengan relación accionarial en forma directa o indirecta, a través de su cónyuge o de parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

## 8.4 DE LAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las relaciones de Produbanco y sus subsidiarias con los medios de comunicación queda reservada para la Presidencia Ejecutiva de Produbanco, quien podrá delegar esta atribución a otro empleado de Produbanco y sus subsidiarias.

Cualquier llamada o solicitud de información, deberá ser direccionada a la Presidencia Ejecutiva de Produbanco y se deberá solicitar su autorización cuando un colaborador deba contactar a un medio de comunicación por cualquier motivo profesional.

Las relaciones con los medios, que tengan que ver exclusivamente con la publicidad de Produbanco y sus subsidiarias, serán administradas por el área de Planificación y Desarrollo de acuerdo con las instrucciones que imparta la Presidencia Ejecutiva de Produbanco. La información que se provea debe ser veraz, completa, oportuna de acuerdo con principios de competencia leal y de buenas prácticas de negocios, preparada con debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de la buena fe, exenta de elementos que pudieren inducir a interpretación errónea.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## 9. DEL USO DE LAS REDES SOCIALES PARA FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

El Banco y sus subsidiarias han creado perfiles oficiales en redes sociales con la finalidad de escuchar e informar sobre nuestra actividad, productos y servicios relacionados, educación financiera, entre otros, fomentando así la transparencia y comunicación por esta vía, tomando en cuenta el respeto entre todos los usuarios de las redes sociales.

Para ello, los funcionarios y colaboradores se obligan a cumplir y respetar las siguientes reglas:

- 9.1** Las redes sociales son públicas. Por el hecho de agregar cualquier dato sobre el lugar de trabajo, aportación, comentario o información que relacione en forma alguna a las funciones que desempeña, espacios de trabajo, actividades sociales dentro las inmediaciones del Banco y sus subsidiarias y en general cualquier otra información o imagen donde se visualice a Prodebaco y sus subsidiarias, será valorado por funcionarios autorizados, quienes inclusive se encuentran facultados a ejercer las medidas legales que ello implique, si fuera el caso. Las aportaciones o comentarios y cualquier otra acción por estos medios en general, no constituyen vínculo jurídico alguno con el Banco ni sus subsidiarias, por lo que no generan derecho alguno a compensación a favor del funcionario y/o colaborador, si ello implica un reclamo o queja.
- 9.2** Al momento de acceder de manera voluntaria a cualquiera de las redes sociales donde el Banco y sus subsidiarias tengan presencia oficial, los funcionarios y/o colaboradores autorizan expresamente a verificar su información publicada, observando para ello las normas comunitarias de la respectiva red social, y las del presente Código.
- 9.3** Cada funcionario y/o empleado es responsable de sus aportaciones o comentarios, imágenes, referencias, entre otros, y de las eventuales consecuencias relativas a imagen y reputación del Banco, así como también de sus subsidiarias, sean estos realizados en los perfiles oficiales del Banco o en sus propios perfiles. En caso de que, un funcionario y/o colaborador, incurra en cualquier forma de suplantación de identidad a través de un perfil en cualquier red social, con la finalidad de realizar aportaciones o comentarios, imágenes, referencias, entre otros, inclusive con ánimo de desprestigio a la imagen y reputación de la Institución; así como también participe en la creación de un perfil no autorizado empleando el nombre de la Institución, de la Administración y/o utilice símbolos y/o logotipos del Banco y sus subsidiarias, será sujeto de las sanciones pertinentes determinadas en los Códigos y Reglamentos Internos de la Organización, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales respectivas.
- 9.4** Las redes sociales donde tenga presencia oficial el Banco y sus subsidiarias, no son espacio para generar polémica, descalificar a cualquier funcionario y/o empleado, usuario o a terceros, ni para presentar quejas y/o reclamaciones, o requerimientos judiciales, los cuales deben canalizarse a través de las vías específicas que el Banco y sus subsidiarias tienen establecidas para esa finalidad. El Banco y sus subsidiarias, se reservan el derecho de aplicar las medidas legales pertinentes, si ello ocurriera.
- 9.5** En todo momento se observará el empleo de lenguaje apropiado y correcto.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

- 9.6** Está prohibido subir material publicitario distinto al que el Banco y sus subsidiarias publican en las redes sociales. Tampoco está permitido el empleo de todo perfil oficial del Banco y sus subsidiarias para lucro o beneficio personal, así como para realizar comparativos o valoraciones inclusive de productos o servicios con otras entidades del sistema financiero nacional e internacional. De igual manera, se encuentra expresamente prohibido el promocionar profesionalmente a cualquier funcionario y/o colaborador, y/o realizar ofertas laborales. En adición está prohibida toda clase de anuncios o publicidad de productos y/o servicios cuyo uso sea ilegal, inclusive dirigido a menores de edad, y/o que fueren o se consideren peligrosos o inapropiados. Tampoco están permitidos anuncios y/o publicaciones en general que incluyan contenido de naturaleza adulta, como desnudos, pornografía, representaciones de personas en posiciones explícitas, sugerentes, o sexualmente provocativas.
- 9.7** En el caso de realizar una aportación o comentario referente al Banco y sus subsidiarias, así como también aportar o comentar publicaciones que tanto el Banco como sus subsidiarias realicen en cualquier red social donde tenga presencia oficial, será obligación y por tanto responsabilidad del funcionario y/o colaborador que incurra en ello, el presentar datos reales, concretos y argumentación consistente, debiendo para ello realizar citas o la reproducción de textos, libros u obras en general de terceros, siempre y cuando se indique la fuente y el nombre del autor. Si un funcionario y/o colaborador realiza una aportación o comentario propio en la red social donde el Banco y sus subsidiarias tengan presencia oficial (sea texto, fotografías, gráficos, videos, audios o cualquier otro), otorga la autorización al Banco y sus subsidiarias para de ser el caso reproducirla, en cualquier medio físico o virtual donde se indicará el nombre del autor, así como emplearla como medio probatorio en caso de incumplimiento del presente Código y Reglamento Interno.
- 9.8** El empleo de símbolos y/o cualquier otro logotipo que el Banco y sus subsidiarias, utilicen en cualquier red social donde tenga presencia, son marcas registradas. También son titularidad del Banco y sus subsidiarias los contenidos publicados en dichas redes sociales donde tenga presencia oficial, por tanto, el Banco y sus subsidiarias se reservan todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los mismos. Queda expresamente prohibida su utilización sin la debida autorización expresa de la Administración del Banco y sus subsidiarias. De igual manera, y en caso de detectarse el empleo de símbolos y/o cualquier otro logotipo similar o análogo a las marcas registradas del Banco y sus subsidiarias, facultará inmediatamente a tomar las medidas legales necesarias a fin de evitar cualquier perjuicio a Prodebanco y sus subsidiarias.
- 9.9** La información contenida en los perfiles oficiales del Banco y sus subsidiarias en cualquier red social, no deberá considerarse como asesoramiento, recomendación de compra, venta o cualquier otro tipo de negociación. El Banco y sus subsidiarias podrán publicar o manifestarse sobre previsiones o estimaciones de valores, así como comentarios sobre educación financiera, desarrollo de negocios, y medidas preventivas de seguridad, para beneficio de los usuarios de la red social. Cualquier información fuera de lo antes señalado es de responsabilidad exclusiva del funcionario o colaborador, sin perjuicio de que el Banco pueda

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

verificar su contenido e iniciar las medidas legales necesarias para evitar cualquier perjuicio a Produbanco y sus subsidiarias.

**9.10** Queda prohibida toda forma de planificación, promoción y/o asociación por medio de redes sociales, para el cometimiento por acción u omisión de actividades ilícitas de cualquier índole, incluyendo pero sin limitarse a aquellas que produzcan pérdidas financieras a terceros, robo, hurto, pánico financiero, pánico económico, y/o cualquier otro acto o acción que se encuentre tipificado dentro de la normativa legal en materia penal.

**9.11** El Banco y sus subsidiarias se reservan el derecho de almacenar como medio probatorio sin derecho a réplica, y posteriormente eliminar, cualquier aportación (sea texto, fotografías, gráficos, videos, audios o cualquier otro), que:

- a) Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada, falta ética o socialmente discriminatoria o laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales al Banco de la Producción S.A. Produbanco, sus subsidiarias, sus funcionarios, colaboradores o terceros. También en aquellas que, en cualquiera de los casos, se considere la existencia de riesgo de daños físicos, psicológico y/o material por medio de amenazas e injurias, directas o indirectas, que comprometan la seguridad e integridad del personal, así como también a la imagen corporativa del Banco y sus subsidiarias.
- b) Incorpore datos de terceros sin su autorización expresa.
- c) Contenga cualquier tipo de mención relativa a los productos y servicios, información privilegiada y/o sujeta a sigilo y reserva, o material publicitario o de propaganda, personal o en beneficio de terceros, sean personas naturales o jurídicas.
- d) Sea redundante, carente de empleo de lenguaje apropiado y correcto, o irrelevante.
- e) No esté relacionada con la finalidad de la red social.
- f) Involucre sitios webs no propios a los que se puede acceder mediante vínculos ("links") desde los perfiles oficiales o de cualquier contenido puesto a su disposición por terceros.

El Banco y sus subsidiarias, tomarán las medidas legales necesarias para evitar que cualquier funcionario y/o colaborador incurra en lo antes señalado, observando para ello lo contenido en el presente Código, Reglamento Interno y normativa legal vigente aplicable, además de las normas comunitarias de cada red social donde tenga presencia. Para ello, el Banco y sus subsidiarias se encuentran plenamente facultados a analizar y determinar qué información contiene las características previamente mencionadas, a fin de determinar cuál será el tratamiento de la misma, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que correspondan según el caso.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## 10. DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Los Accionistas, miembros del Directorio, Administradores y colaboradores del Banco y subsidiarias, en los ámbitos de su competencia, deben actuar con transparencia y diligencia para evitar que la Organización sirva como medio para cometer actos ilícitos. Para el efecto, deberán conducirse con integridad y observancia, según corresponda, al cumplimiento normativo, aplicación de procedimientos de debida diligencia y monitoreo, reporte de operaciones inusuales o sospechosas, confidencialidad y protección de la información, prohibición de mantener relaciones con personas y/o entidades sancionadas, participación activa y continua en programas de capacitación y sensibilización; promoviendo siempre una cultura organizacional basada en el apego a la legislación y regulación vigente sobre la materia y la ética en todas las operaciones de la Institución.

El incumplimiento de estas reglas conductuales podrá dar lugar a sanciones administrativas, disciplinarias e incluso penales, según corresponda, conforme a la legislación aplicable y a la reglamentación interna del Banco y sus subsidiarias. Todos los miembros del Banco y sus subsidiarias tienen el deber de reportar cualquier incumplimiento o irregularidad a las instancias correspondientes.

## 11. CUMPLIMIENTO Y ADHESIÓN

### 11.1 DE LA COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Una vez aprobado el Código de Ética y Conducta, es responsabilidad del área de Gente y Cultura la comunicación y difusión periódica del presente Código entre todos los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, para lo cual utilizará los medios más idóneos a nivel individual y masivo.

A través de Gente y Cultura y formalmente, en el proceso de contratación, el colaborador acusará conocimiento del contenido del Código y deberá comprometerse a cumplirlo y a hacerlo cumplir. De igual forma las actualizaciones serán comunicadas a todos los miembros de la Organización.

### 11.2 DE LA ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO

Cualquier colaborador de Produbanco y sus subsidiarias que tuviere indicios razonables de que se han cometido actos de carácter ilícito, ilegal, inmoral u otros que vayan en contra de lo estipulado en el presente Código, está en la obligación de informarlo a Gente y Cultura. Estos informes se mantendrán con absoluta confidencialidad respecto de quien ha informado del acto y de quien está involucrado, así como de cuál es la contravención informada.

Los informes que se envíen deberán estar sustentados, no deberán provenir de rumores, ni tener intenciones maliciosas, que de existir se considerará como falta grave.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias deberán colaborar incondicionalmente con las investigaciones relacionadas con el cumplimiento del presente Código, cuando ésta le sea solicitada.

### 11.3 DE LAS SITUACIONES DE DUDA

Cualquier colaborador de Produbanco y sus subsidiarias que tenga dudas sobre situaciones específicas no estipuladas en el presente Código o que pudiera sospechar una situación de conflicto de intereses o la existencia de eventos que pudieran perjudicar a Produbanco y sus subsidiarias u otras situaciones que parezcan contrarias a los principios promulgados en este Código, deberá comunicarse con el Área de Gente y Cultura, quien canalizará las inquietudes o situaciones presentadas a las instancias correspondientes para su resolución.

### 11.4 DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

La inobservancia de las normas establecidas en el presente Código, sean éstas de tipo parcial o total, serán consideradas como "falta grave" y como tal serán sancionadas de acuerdo a lo que se establece en los Reglamentos Internos de Trabajo de Produbanco y sus subsidiarias, previa presentación al Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial para su resolución, quien a su vez debe informar al Directorio, con el informe de éste a la Junta General.

Sin perjuicio de lo anterior, el colaborador de Produbanco y sus subsidiarias queda sujeto a las sanciones de tipo legal que correspondan por la violación de los principios del presente Código.

El presente Código de Ética y Conducta de Produbanco y sus subsidiarias fue aprobado por la Junta General de Accionistas, el 30 de marzo de 2017.

   	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

## 12. REGISTRO DE ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN

Registro de Elaboración/ Actualización				
Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
5	28-mar-2025	Lucía Ojeda Vicepresidenta Gente y Cultura  Jorge Alvarado Vicepresidente Legal, <i>Compliance</i> y Asuntos Corporativos  Josseth Guerra Asesor Gente y Cultura  Michelle Álvarez Oficial Cumplimiento Alterno  David Delgado Coordinador Jurídico  Emilia Bonilla Especialista Jurídico	Se realizan las siguientes actualizaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza a lo largo del documento las referencias a lavado de activos, financiamiento de delitos, como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.</li> <li>- 1.2 Se agrega el compromiso de los accionistas en temas ARLAFDT.</li> <li>- 3.1 Se cambia el termino valores por principios.</li> <li>- 3.2 Se actualizan los nombres de las Juntas de Política y Regulación.</li> <li>- 5.3 Se actualizan las categorías de no discriminación.</li> <li>- 5.4 Se agrega la Prohibición de trabajo infantil y forzoso.</li> <li>- 5.12 Se actualiza el procedimiento relativo a la Política de puertas abiertas.</li> <li>- 6.1 Se cambia la forma de reporte del conflicto de interés.</li> <li>- 6.4.1 Se actualiza el procedimiento a seguir por los colaboradores, en caso de recibir regalos.</li> <li>- 7.9 Se actualiza el procedo a llevarse por el intercambio de información por terceros.</li> <li>- 10. Se agregan reglas conductuales para fortalecer la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.</li> </ul>	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 28- mar-2025



**Código de Ética y Conducta**

<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Registro de Elaboración/ Actualización				
Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
4	30-mar-2023	Jorge Alvarado Vicepresidente Asesoría Jurídica	Se realizaron las siguientes actualizaciones: 4.4. De la prevención del Soborno: Se incluye lo relativo al cumplimiento del sistema de gestión antisoborno.	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 30-mar-2023
3	30-mar-2020	Jorge Alvarado Vicepresidente Asesoría Jurídica	Se realizaron las siguientes actualizaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomenclatura de cargos y Departamentos.</li> <li>- 3.2. Del Cumplimiento de la Normativa Interna y Externa: Se amplía prohibición de asesoría a colaboradores o a clientes respecto a omisión de normas tributarias.</li> <li>- 6.4. De los Regalos, Invitaciones, Favores y Otros: Conforme la política de gratuidades de la Organización, se modifica lo relacionado a regalos, invitaciones, favores y otros.</li> <li>- 6.7 Actualización de Datos Generales e Información Patrimonial: Se incluye lo relativo al cumplimiento de los plazos según como disponga la Administración del Banco.</li> </ul>	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 31-mar-2020



**Código de Ética y Conducta**

<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

**Registro de Elaboración/ Actualización**

Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
2	30-mar-2017	Oficial de Negocios Gente: Delgado Rita	1.2. Objetivo del Código de Ética y Conducta: Considerando, además, que el sistema financiero puede ser utilizado como un mecanismo para el ocultamiento de bienes y recursos de origen ilícito o actividades de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo y otros delitos, el Directorio y la Administración de Produbanco y sus subsidiarias declaran su compromiso y responsabilidad con la normativa de supervisión y control de las instituciones financieras, con la cultura de la administración de riesgos y vigilancia para evitar que Produbanco y sus subsidiarias sean utilizadas como medio para el lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos.	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 30-mar-2017



**Código de Ética y Conducta**

<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

**Registro de Elaboración/ Actualización**

Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
2	30-mar-2017	Oficial de Negocios Gente: Delgado Rita	<p>3.1. De los valores institucionales: Produbanco y sus subsidiarias asumen y declaran su compromiso y responsabilidad, en el cumplimiento del presente Código y los valores institucionales al interactuar con los grupos de interés: Accionistas, Directorio, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad. El Directorio y la Administración de Produbanco y sus subsidiarias declaran los siguientes valores institucionales.</p> <p>3.9. De la filosofía de Responsabilidad Social: Produbanco y sus subsidiarias como parte de su filosofía de Responsabilidad Social Empresarial ha establecido ejecutar varias acciones que respondan a las necesidades de sus grupos de interés (Accionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores y Comunidad) en los diferentes ámbitos: Realidad social, educación, cultura y medio ambiente.</p> <p>5.7. Del desarrollo profesional: Durante el desarrollo de su carrera, el colaborador es evaluado en base al sistema de Gestión de Desempeño, el mismo que está alineado a la estrategia de la Organización. La retribución está en función de la consecución de los objetivos institucionales, el desempeño del colaborador y la política salarial.</p>	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 30-mar-2017



**Código de Ética y Conducta**

<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Registro de Elaboración/ Actualización				
Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
2	30-mar-2017	Oficial de Negocios Gente: Delgado Rita	<p>6.5.1 Operaciones crediticias y sobregiros en cuentas corrientes: Están totalmente prohibidos los préstamos entre colaboradores, o cualquier otra modalidad que propicie esta actividad, como: pirámides, cuadros de ahorro, etc.</p> <p>6.7 Actualización de datos generales e información patrimonial: Los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias comunicarán inmediatamente a la vicepresidencia de área, las variaciones patrimoniales y cualquier otra actividad económica en la sociedad conyugal. El vicepresidente de área le solicitará la presentación de los respaldos que sean necesarios para justificar estos casos y los que sean requeridos por las áreas de control, para el seguimiento correspondiente.</p> <p>7.6 De la información proveniente de los burós de crédito u otras entidades que proporcionen información: Se deberá tener muy presente lo que al respecto determina la normativa en materia de Burós de Información Crediticia y obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio. Quien empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el Código Orgánico Integral Penal y demás normativa legal vigente aplicable, respecto a revelación de secreto o revelación ilegal de base de datos, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades.</p>	Aprobado en Junta General de Accionistas en fecha 30-mar-2017

 <small>Grupo Promerica</small> <small>EXSERSA</small> <small>PRO TRAMITES</small> <small>PRO CONTACTO</small>	<b>Código de Ética y Conducta</b>		
	<b>Unidad:</b> Gente y Cultura	<b>Producto/Servicio:</b> Todos los productos del Banco	<b>Código:</b> GNT-COD-002
	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Gente y Cultura	<b>Proceso:</b> Gestión de Incorporación	<b>Subproceso:</b> No Aplica

Registro de Elaboración/ Actualización				
Versión	Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio	Referencia de Aprobación
1	28-sep-2016	Vicepresidente de Legal: Jorge Alvarado  Vicepresidente de Marketing: Fabián Garzón  Vicepresidente Gente: Eduardo Lafebre	Elaboración de la primera versión del documento.	