



Banco
Aliado



CÓDIGO DE ÉTICA

y Conducta para
Banco Aliado y Subsidiarias **2023**

Contenido

Mensaje de la Gerencia General	4
Introducción	5
Nuestra cultura	6
Nuestra conducta ante el conflicto de intereses y manejo de la información	7
El manejo de relaciones en situaciones de conflictos de interés personal	8
El manejo de transacciones en situaciones de conflicto de interés	9
El manejo de regalos e invitaciones	10
El manejo de la información privilegiada, confidencial , sensitiva	12
Nuestra postura ante el manejo de las relaciones	13
Relación con los clientes	14
Relación con los proveedores	14
Relación con las autoridades públicas y de regulación	15
Relación con los competidores	15
Relación con nuestra comunidad	15
Promoción del desarrollo sostenible y conservación del medio ambiente	16
Nuestro compromiso por un ambiente de trabajo justo, inclusivo y seguro	17
Nuestra postura sobre otras actividades desarrolladas por nuestros colaboradores	19
Nuestra postura ante el acoso sexual	19
Manejo de entornos y redes digitales	20
Nuestro compromiso ante el cumplimiento de leyes, regulaciones y la prevención del fraude	21
Administración y cumplimiento del código	22
Mecanismo de reporte	22
Administración del Código	23
Medidas Disciplinarias	23



Mensaje de la Gerencia General

Durante nuestros más de 30 años de trayectoria en el mercado panameño, en Banco Aliado nos hemos caracterizado por ser una organización con alto sentido de integridad y compromiso para con nuestros clientes y colaboradores. Esto se ha logrado por el compromiso de cada uno de nosotros por hacer las cosas bien y de forma justa.

Nuestra forma de hacer banca y seguros busca que el resultado sea el tener una imagen impecable en el desarrollo de nuestros negocios.

Actualizar nuestro Código de Ética y Conducta refleja nuestro permanente compromiso con adecuarnos a los más altos estándares de ética de negocios, garantizando la transparencia que nos ayudará a fortalecer la confianza hacia quienes nos acompañan en el desarrollo de nuestro Banco haciéndolo un Banco sostenible y socialmente responsable.

Dentro de nuestro Código de Ética y Conducta podemos encontrar principios y valores acordes a nuestra visión del Banco, que nos permitirán llevar a cabo nuestras funciones de manera transparente a todos los niveles de la organización. Su correcta y constante aplicación dependerá de cada uno de nosotros como equipo que entiende, valora y promueve una actuación impecable y un alto sentido de integridad, que nos ayudará a mantener y preservar nuestra marca Aliado.

Es nuestra obligación personal y profesional que tomemos el espacio en nuestro día a día y revisemos la actualización de este documento y así lograr que nuestro desempeño en nuestras funciones sea cada vez mejor tanto a nivel interno como externo y ofrecerle siempre a todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores esa experiencia simplemente excepcional.

Introducción

Desde nuestros inicios en 1992, en Banco Aliado, nos hemos ocupado por ser un Banco confiable, íntegro, ético y apegado al cumplimiento de la ley. Esta cultura y forma de actuar se ve permeada en todas las empresas que conforman Grupo Aliado S.A. (en adelante el "Grupo") siendo un pilar importante para nuestro crecimiento sostenido.

El presente documento, el cual hemos denominado "El Código de Ética y Conducta" (en adelante "El Código") plasma nuestra cultura, la cual está fundamentada en nuestros valores, propósito, misión y visión corporativa. Tiene como finalidad guiar e inspirar el correcto comportamiento de todos los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, mientras nos desempeñamos en nuestras funciones, nos relacionamos entre nosotros, con los clientes, proveedores y con otras partes interesadas. No es posible anticipar cada situación que se nos pueda presentar; por lo cual, es importante mantener prudencia y buen criterio en nuestro actuar.

Principales objetivos de nuestro código:

- Establecer los lineamientos de conducta que debemos cumplir todos los colaboradores dentro y fuera de las instalaciones.
- Compartir los valores éticos que rigen el actuar, promoviendo un ambiente de trabajo seguro, justo y equitativo.
- Facilitar la inducción a nuestra cultura y valores a cualquier nuevo colaborador o parte interesada.
- Prevenir conductas inapropiadas y/o desalineadas que puedan impactar de manera negativa la reputación e imagen del Banco y sus Subsidiarias.
- Establecer los mecanismos de reporte, seguimiento y sanciones disciplinarias en caso del no cumplimiento a este código.

Lo definido en este código es de obligatorio cumplimiento para todos los que conformamos el equipo del Banco y sus Subsidiarias, quienes para efectos de este documento somos

nombrados como "colaboradores" y se extiende a: colaboradores temporales o permanentes, practicantes o aprendices, personal tercerizado, alta dirección, gerencia general, directores y accionistas. Es de responsabilidad de cada uno de nosotros asegurar el conocimiento, entendimiento y cumplimiento de lo definido en este código.

En el caso de presentarse una situación en la cual no se tenga claro el conflicto y/o manera de actuar, es de nuestra responsabilidad como colaboradores del Grupo elevar la situación al superior inmediato, al VPS de Capital Humano, al VP de Cumplimiento o de manera escrita en el buzón anónimo.

Tal cual lo establece el acuerdo No.005- 2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, este Código es parte del Gobierno Corporativo, y mantiene relación con otros documentos existentes en el Banco y sus Subsidiarias. En ningún caso entenderemos que lo definido en este documento reemplaza o excluye lo definido en otro código, reglamento o documentación oficial; así como tampoco reglamentaciones o leyes que regulan el negocio.

Nuestra cultura

Nuestra cultura está fundamentada en nuestra visión, misión, propósito y valores; la cual nos direcciona a cada uno de los colaboradores del Grupo en nuestro actuar diario, para el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes y accionistas.

- Nuestra VISIÓN es la que nos define ¿qué queremos ser? como Grupo en el tiempo "Ser el mejor aliado financiero".
- Nuestra MISIÓN plasma de manera simple y resumida ¿Qué hacemos y cómo? "Construimos relaciones confiables y duraderas con nuestros clientes entregando servicios financieros que generan valor y una experiencia simplemente excepcional".
- Y nuestro PROPÓSITO ¿Para qué lo hacemos? "Empoderarte para evolucionar tu bienestar financiero".

Nuestra visión, misión y propósito está soportada por nuestros VALORES Aliado:

- Empatía
- Responsabilidad
- Innovación
- Confianza
- Agilidad

Como Grupo nuestro compromiso es el mantener altos estándares éticos, los cuales promuevan:

- el manejo de relaciones sin conflicto de interés
- un ambiente laboral saludable, justo y seguro
- el desarrollo de nuestras comunidades y el cuidado del medio ambiente
- la privacidad y seguridad de la información
- la confianza de nuestros clientes y reguladores
- la prevención de actividades ilegales y fraude

valorando estos estándares por encima de las metas de negocio; sin dejar de lado el ofrecimiento diferenciado y personalizado de nuestros servicios."

Nuestra conducta ante el conflicto de intereses y manejo de la información

En nuestro diario actuar nos relacionamos entre nosotros, con clientes, con reguladores, con proveedores, con la comunidad y con otros interesados. En este relacionamiento somos coherentes con nuestra cultura, valores y compromiso ético, en todo momento; integrando nuestras fortalezas individuales y conocimientos para:

- preservar la buena reputación del Grupo
- lograr resultados sobresalientes en mis funciones
- cumplir con la ley, regulación, políticas y/o marcos de control existentes
- brindar una atención cordial, respetuosa, de calidad, eficiente y en tiempo
- proporcionar información cierta, suficiente y clara, preservando su integridad

Estos lineamientos son parte de nuestro actuar dentro y fuera de las instalaciones del Banco y cualquiera de sus Subsidiarias, durante y fuera de mi jornada laboral, situaciones donde esté presente y/o en plataformas sociales y digitales.

Declaración de compromiso

Como colaborador integro y honesto, busco siempre la protección de los intereses del Banco y sus Subsidiarias y evito las situaciones de conflicto de interés que puedan anteponer mis intereses personales, laborales o económicos ante de los intereses del Banco y sus Subsidiarias. En el caso de identificar un posible conflicto de interés, lo comunicaré de manera inmediata a mi superior inmediato, al VPS de Capital Humano o VP de Cumplimiento; para que la situación sea manejada por otra persona."

Los líderes del Banco y sus Subsidiarias o la VP de Cumplimiento, al recibir la información de un posible conflicto de interés deberán evaluar la situación para determinar si existe un real conflicto de interés, comunicar al área de Capital Humano quien liderará y guiará la actuación a seguir, en base a los lineamientos definidos internamente.

El manejo de relaciones en situaciones de conflictos de interés personal

Entendemos por conflicto de interés cualquier situación en la cual, en uso de nuestras facultades de decisión, acceso a información privilegiada y responsabilidades propias de nuestras funciones dentro del Banco y/o Subsidiarias, podamos obtener beneficios propios, para familiares y/o para terceros relacionados, ya sean estos beneficios reales o aparentes. Para este documento se definirá como "persona o parte relacionada" y aplica para:

- Accionista, Director, Gerente General, Dignatario, miembros de la Alta Gerencia, y cónyuge;
- Sociedades o empresas en la cual mantengo participación accionaria mínima del 5% y/o alta influencia en las decisiones.
- Sociedades o empresas que representen competencia directa para mi negocio.

Los conflictos de interés tienen carácter personal, cuando como colaboradores tenemos un interés propio en un asunto, ya sea de forma directa o indirecta, y éste, de alguna forma, se puede contraponer al interés propio del Banco, de sus Subsidiarias o el de sus clientes, que, en el ámbito laboral y profesional, debe prevalecer frente al personal.

Situaciones de conflicto de interés personal

Es imposible describir todas las situaciones que pueden conllevar a la existencia de un conflicto de interés personal, pero a continuación se enumeran algunas situaciones que deben ser gestionadas como un potencial conflicto porque a nuestros colaboradores probablemente les resultaría difícil dar prevalencia al interés del Banco, sus Subsidiarias o de sus clientes:

- Aprobar de manera directa, a una persona relacionada, un producto y/o condiciones favorables sobre el mismo. Así como también participar en el proceso de atención durante su el otorgamiento o apertura del producto.
- Participar en el proceso y/o influenciar en la selección de un nuevo colaborador, considerado como persona relacionada, para que sea valorada la relación con esta persona, por encima de la evaluación del perfil y competencias requeridas.
- Supervisar o liderar a una persona relacionada como parte de mis funciones dentro del Banco y sus Subsidiarias.
- Aprobar de manera directa la compra, contratación, renovación o cualquier decisión sobre algún proveedor de servicios del Banco y sus Subsidiarias, de personas relacionada.
- Participar directamente en la decisión de una compra, embargo o liquidación de un activo de una persona relacionada.
- Participar en cualquier negociación en la cual se mantenga relación con una parte relacionada.
- Brindar servicios o participar en calidad de socio, empleado o asesor de otra empresa que representen competencia directa sobre los servicios ofrecidos por el Banco o sus Subsidiarias; salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas.
- Realizar alguna inversión personal en una empresa, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar, su capacidad de tomar decisiones imparciales y objetivas en cuanto a negocios relacionados con el Banco o sus Subsidiarias.

Todos los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, estamos alerta para identificar estos u otros casos en los que pudiera generarse un conflicto de interés, para los cuales seguiremos las siguientes líneas de actuación.

Comportamiento Esperado

- Pongo en conocimiento mi conflicto de interés y cedo el manejo al superior inmediato u otro colaborador con el mismo nivel de responsabilidad. Me abstengo de conocer sobre el tema.
- Informar al área de Capital Humano cuando se identifique la entrada de alguna persona relacionada.

Comportamiento NO permitido

- Omitir información sobre la relación y posible conflicto con una parte relacionada.

El manejo de transacciones en situaciones de conflicto de interés

Las empresas del Grupo ofrecen sus productos y servicios al público en general, incluido a los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias.

Es de interés del Banco y sus Subsidiarias mantener y promover la celebración de acuerdos y contratos entre las empresas del Grupo y sus partes relacionadas, las cuales llamaremos "transacciones entre relacionados". Estas transacciones entre relacionados son permitidas entre las empresas que forman parte del Grupo y NO se consideran conflicto, siempre que estas NO estén prohibidas por la regulación aplicable a cada una de las empresas del Grupo, ni representen ningún riesgo para el Grupo.

En conocimiento que estas transacciones entre relacionados son parte de nuestro día a día como colaboradores del Grupo y que pueden colocarnos en situaciones reales o de aparente conflicto, debemos tener claro las situaciones que pueden representar un conflicto y el manejo esperado.

Situaciones de conflicto de interés en transacciones entre relacionados

- Tomar una decisión que puede privilegiar a una empresa del Grupo, pero que no sea beneficiosa a otra empresa del Grupo, pudiendo poner en riesgo la capacidad del Grupo de cumplir con sus obligaciones ante terceros.
- Aprobar una transacción entre relacionados que pueda poner en riesgo las operaciones y/o reputación del Grupo.
- Aprobar condiciones o tarifas que afecte de manera negativa a la parte que la ofrece.

Comportamiento Esperado

- Identificar si pudiera existir algún riesgo en la ejecución de la transacción entre relacionados y el caso de identificarlo o no tener certeza, NO avanzar con la transacción y solicitar evaluación formal bajo los procedimientos internos establecidos y aprobados para realizar el reporte.
- Otorgar tarifas dentro de rangos aceptables sin poner en riesgo a ninguna de las partes.
- Se debe identificar la relación existente en las transacciones, operaciones y/o servicios de los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, en los sistemas que apliquen.

Comportamiento NO permitido

- Aprobar una transacción entre partes relacionadas a sabiendas del impacto negativo hacia una de las partes o el riesgo en la reputación del Grupo.
- No identificar o declarar a una transacción como relacionada, a sabiendas de la relación.
- Aprobar transacciones entre partes relacionadas ignorando requisitos de la empresa y/o regulaciones.

El manejo de regalos e invitaciones

Es una práctica común en el giro de los negocios la recepción de regalos o invitaciones como muestra de gratitud o cortesía. Sin embargo, cuando se presentan de manera recurrente o excesiva de una persona o empresa, o se hacen con el propósito de influenciar indebidamente la toma de decisiones, esta práctica puede generar un conflicto de interés aparente o real.

Estas situaciones de conflicto pueden presentarse en relaciones con clientes, proveedores o entre colaboradores del Banco y sus Subsidiarias.

Situaciones de conflicto

- Aceptar invitaciones a viajes con gastos pagos que puedan influenciar una aprobación o la toma de decisión.
- Aceptar regalos de costos excesivos o de manera recurrente de una misma persona o empresa, que pudieran influenciar, o dar la apariencia de influenciar, sobre las decisiones.
- Exigir la entrega de regalos o invitaciones.
- Entregar regalos o realizar invitaciones a terceros, a título personal, sin considerar los estándares de la marca o recomendación del área de mercadeo.
- Entregar regalos o realizar invitaciones, que sobrepasen los estándares de gastos establecidos.
- Entregar regalos o realizar invitaciones, con fines personales.

Comportamiento Esperado

- Aceptar regalos sólo que estén dentro de los rangos permitidos para su posición. Ver tabla.
- Rechazar regalos o invitaciones que considere inapropiados, incluso si la misma está dentro de los rangos permitidos.
- Realizar invitaciones a nombre del Banco o de sus Subsidiarias, sólo a eventos organizados o patrocinados por este y con previa comunicación o autorización del área de mercadeo.
- Realizar regalos o invitaciones dentro de los estándares de gastos del Banco y de sus Subsidiarias y siempre con un fin comercial.
- Rechazar cualquier incentivo monetario y reportarlo a su supervisor inmediato.

Comportamiento NO permitido

- Desconocer o ignorar los límites colocados para regalos.
- Utilizar a una tercera persona para recibir de manera indirecta un regalo o invitación no permitida.
- Realizar invitaciones o regalos no autorizados a nombre del Banco o de sus Subsidiarias
- Exigir un regalo o invitación a cambio de influenciar alguna decisión, ejecutar alguna función o como recompensa.
- No está permitido bajo ninguna circunstancia recibir efectivo.

Límites para recepción de regalos (aplica por cada regalo recibido) y se permite máximo 2 regalos por año por cliente.

Nivel de Responsabilidad

Valor máximo permitido acumulado (anual)

Personal administrativo y oficiales	100.00
Subgerentes y Gerentes	250.00
Vicepresidentes Seniors, Vicepresidentes Adjuntos y Vicepresidentes	750.00
Vicepresidente Ejecutivo, Presidente Ejecutivo, Directores	1,000.00
Independientes y Miembros de la Junta Directiva	

El manejo de la información privilegiada, confidencial, sensitiva

Como empresas de servicio gestionamos de manera controlada y segura la información de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y la del Banco y sus Subsidiarias. Por esta razón, mantenemos políticas internas y/o lineamientos para garantizar la privacidad y seguridad de los datos.

Consideramos información privilegiada/confidencial/sensitiva aquella información que no es de conocimiento público y se debe mantener reserva sobre la misma, ya que su divulgación pudiera tener un impacto negativo.

Como Grupo velamos por:

- Que los colaboradores tengan acceso de manera oportuna a la información que requieren para el desempeño de sus funciones.
- Mantener controles de acceso en los diferentes sistemas controlados por esquema de roles y funciones.
- Mantener espacios para custodiar de manera segura la información física.
- Mantener controles de accesos físicos en las diferentes instalaciones.
- Promover una cultura de escritorios limpios.
- Limitar la transferencia de información privilegiada/confidencial/sensitiva a terceros, solo para los casos que se requiera por ley o para la ejecución de nuestro negocio.

Por otro lado, los colaboradores del Banco y de sus Subsidiarias, somos conscientes del acceso a información privilegiada que mantenemos como parte de nuestras funciones y, de la importancia, el cuidado y correcto manejo que debemos darle. Por esta razón, nos comprometemos a ser muy cautelosos en el manejo de esta, evitar situaciones de conflicto y a seguir las políticas, lineamientos y/o estándares definidos

Situaciones de conflicto en el manejo de información privilegiada:

- Divulgar información privilegiada/confidencial/sensitiva a otros colaboradores que NO deban tener acceso a esta.
- Divulgar a externos información privilegiada/confidencial/sensitiva sobre los clientes, colaboradores, transacciones o información del Grupo.
- Modificar información o falsificar documentación de clientes y/o transacciones para beneficio propio.

Comportamiento Esperado

- Notificar si se mantienen accesos a sistema que no son necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Mantener la integridad y transparencia de la información y documentación que maneje como parte de sus funciones.
- Comunicar a externos solamente la información que sea de carácter público.
- Manejar con cautela la información privilegiada a la que tengo acceso.
- Utilizar la información a la que tiene acceso con responsabilidad, cumpliendo los controles establecidos y sólo para los fines a los que tiene autorización.
- Notificar al remitente en el caso que se reciba por error información a la que no debería tener acceso.

Comportamiento NO permitido

- Extraer información de los sistemas para manipularlos fuera de los equipos del Grupo.
- Entregar información y/o documentación privada a terceros sin autorización.
- Utilizar información privilegiada/confidencial/sensitiva para beneficios personales.
- Realizar comentarios de los clientes, transacciones, operaciones o información propia del Grupo frente a personas no autorizadas.
- Compartir o utilizar los accesos de otro colaborador para tener acceso a información no autorizada.
- Modificar o manipular información para beneficio propio.

Nuestra postura ante el manejo de las relaciones

En nuestro día a día nos relacionamos con clientes, proveedores, otros compañeros, reguladores, instituciones públicas, con la comunidad, entre otros. En este relacionamiento debemos mantener presente la cultura del Banco y de sus Subsidiarias, su propósito, los lineamientos que definidos para el manejo de situaciones de conflicto de interés y complementarlo con nuestros conocimientos, experiencia y habilidades para obtener los resultados esperados en el relacionamiento con cada grupo de interés.

Relación con los clientes

Relación con los clientes

Los clientes impulsan el crecimiento de los negocios del Grupo, es por esto que los colaboradores nos comprometemos en:

- Conocer a nuestro cliente y sus necesidades, siempre en cumplimiento de los estándares de servicio del Grupo, las leyes y regulaciones vigentes.
- Construir relaciones de confianza, duradera y de beneficio para ambas partes.
- Dar un trato cordial, respetuoso, inclusivo y justo.
- Proporcionar información cierta, suficiente y clara que le permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y opciones de servicio.
- Dar a conocer los diferentes canales y mecanismos establecidos para solicitud información, presentación de quejas o reclamos.

Relación con los proveedores

Para el desarrollo del Banco y de sus Subsidiarias, nos apoyamos en proveedores, por lo cual nos esforzamos en establecer relaciones de beneficio mutuo, en la cual predomina el cumplimiento de las responsabilidades de cada parte, altos estándares de calidad y comunicación clara y oportuna.

Contamos con una Política "Conozca a su Proveedor" que tiene como objetivo dar cumplimiento a la normativa legal para prevenir el Blanqueo de Capitales durante la vigencia de las contrataciones externas, procurando a través de sus lineamientos de solicitud de información, preservar la reputación del Grupo.

Como colaboradores del Banco y de sus Subsidiarias:

- Ejecutamos procesos de evaluación y selección de proveedores de forma transparente y alineado con lo establecido en nuestra política y procedimientos internos.
- Mantenemos expedientes individuales de los proveedores contratados, sea este persona natural o jurídica, en el cual se evidencia la debida diligencia realizada, beneficiario final (personas jurídicas), perfil del proveedor, servicios contratados, condiciones pactadas y las aprobaciones que apliquen.
- Somos justos en la selección.
- Siempre que sea posible contratamos a proveedores locales.
- Validamos que los proveedores estén en cumplimiento con las leyes vigentes y que conozcan con los criterios de privacidad y confidencialidad que se requiere para nuestro giro de negocio.
- Tratamos de manera cordial, respetuosa, inclusiva y justa a cualquier colaborador de nuestro proveedor.
- Procuramos realizar nuestras compras a proveedores locales manteniendo un periodo de pago de máximo 30 días.
- Respetamos la propiedad intelectual e industrial de nuestros proveedores.

Relación con las autoridades públicas y de regulación

Las entidades públicas, y sus autoridades, mantienen la responsabilidad de promover escenarios económicos favorables para el país, promover el orden y bien común por medio de leyes y regulaciones; y para el desarrollo de los negocios del Grupo son los que establecen el marco de actuación y control.

Nuestras relaciones e interacciones con estas entidades, sus autoridades y funcionarios serán manejadas:

- Dentro del marco de la ley, transparencia, respeto y colaboración
- Por las personas autorizadas por el Grupo.
- utilizando los canales y mecanismos de comunicación establecidos.

Relación con los competidores

Nos manejamos en un mercado altamente competitivo y somos promotores de la sana, libre y leal competencia en los negocios en los que se mueven las empresas del Grupo.

Por tal razón, como colaboradores nos limitaremos de:

- Obtener secretos comerciales u otra información privada de algún competidor.
- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores, desacreditarlos o contribuir a la divulgación de rumores sobre ellos.
- Realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes.
- Realizar campañas que puedan perjudicar la imagen de la competencia o resaltando malas prácticas de la competencia.
- Compartir información confidencial del Grupo a competidores.

Relación con nuestra comunidad

El Banco como sus Subsidiarias, están comprometido con el desarrollo integral del país; por lo que mantenemos gestiones de inversión social a nuestra comunidad por medio de voluntariados, donaciones o patrocinios; siempre procurando no crear una relación de dependencia, más bien fortalecer las capacidades de crecimiento y desarrollo.

Promovemos activamente el voluntariado de nuestros colaboradores en actividades que redunden en un beneficio al medio ambiente, en niños y adolescentes en riesgo social, especialmente.

Para el desarrollo de estos programas mantenemos los siguientes principios:

- Ninguna gestión de inversión social realizada por el Banco o alguna de sus Subsidiarias, tendrá un objetivo comercial o expectativa de retorno.
- Todas las inversiones sociales deben estar alineados a la cultura, propósito y principios éticos del Banco y de sus Subsidiarias.
- Todas las inversiones sociales deben realizarse a través de los canales definidos por el Banco o sus Subsidiarias.
- En ningún momento se debe utilizar los programas de voluntariado e inversiones sociales con objetivos políticos y/o personales.
- La participación de los colaboradores en las actividades organizadas por el Banco o por sus Subsidiarias, es de carácter voluntario.
- El Banco y sus Subsidiarias, podrán promocionar los programas, actividades, donaciones y/o patrocinios bajo los estándares de la marca.

Algunos de los programas que promueve el Banco y sus Subsidiarias:

- Capacitación de estudiantes de escuelas en el Programa de Educación Financiera de ABP.
- Patrocinio de proyectos a fundaciones sin interés de lucro para ayuda social.
- Contribución a los programas de mejoras en entorno social, cultural y deportes.
- Programas en beneficio de organizaciones sin fines de lucro para el apoyo a la protección ambiental y social.

Promoción del desarrollo sostenible y conservación del medio ambiente

En el Banco y sus Subsidiarias, nos enfocamos en hacer negocios de forma responsable y sostenible contemplando los 3 factores ASG, Ambiental, Inversión Social y Gobernanza, a través de las siguientes acciones:

- Promovemos el uso racional y eficiente de los recursos en todos nuestros Centros de Relación y oficinas administrativas.
- Promovemos una cultura de reciclaje y procuramos la reducción de residuos en nuestras instalaciones.
- Implementamos proyectos solares para autogenerar energía y gestionamos la compra de energía solar reduciendo así nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, en algunas de nuestras instalaciones.
- Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental y Social para la evaluación de los proyectos que financiamos.

Nuestro compromiso por un ambiente de trabajo justo, inclusivo y seguro

Nuestros colaboradores son quienes, con su actuar y trabajo, despliegan nuestra estrategia, modelos de negocios, cultura y logran que el Banco y sus Subsidiarias, tengan la buena reputación y resultados, que nos ha permitido crecer de manera sostenida. Es por esto, que en el Grupo nos ocupamos de contar con prácticas, políticas, procesos y/o lineamientos que promuevan un ambiente de trabajo agradable, seguro, inclusivo, y justo; en el cual puedan desarrollarse a lo largo de su carrera profesional.

En la selección y medición de desempeño de nuestros colaboradores manejamos los siguientes lineamientos:

- En el proceso de selección de nuestros colaboradores contamos con criterios objetivos de selección para vincular personas que cumplan con las competencias, conocimiento, perfil y que estén alineados a nuestros valores.
- De ninguna manera se considera como excluyente en los procesos de selección criterios como la edad, etnia, cultura, religión, discapacidades, ideología, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, participación en partidos políticos.
- Al momento de selección y reclutamiento al prospecto como colaborador, se le practican laboratorios y consulta médica para comprobar que goza de buena salud y que no tiene problemas con sustancias tóxicas o ilegales, que afecten en un momento dado su desempeño y conducta. La Vicepresidencia Senior de Capital Humano manejará esta información de manera confidencial.
- Si en el futuro el Colaborador mostrara señales que está sufriendo de enfermedades infecciosas o contagiosas, o trastornos psíquicos que pongan en peligro la seguridad de sus compañeros o a la institución se aplicarán los correctivos establecidos en la Ley Laboral y según definido en el Reglamento Interno de Trabajo.

- Contamos con mecanismos de medición de desempeño con criterios equitativos, justos, libre de sesgos y orientados a identificar las competencias a mejorar en el colaborador.

En el desarrollo de un clima laboral saludable:

- El Banco y sus Subsidiarias mantienen programas de salud y seguridad social en el cual se miden y gestionan los riesgos profesionales, la seguridad e higiene en el lugar de trabajo. Adicional, organizamos ferias de salud para promover el cuidado preventivo de la salud de los colaboradores.
- Procuramos brindar beneficios que apoyen a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Mantenemos una política de recursos humanos que amplía las directrices de la empresa con relación a la gestión de su capital humano, la cual incluye entre otras cosas: los programas de formación, capacitación, compensación y evaluación de desempeño de los colaboradores.
- Brindamos condiciones favorables de trabajo a nuestros colaboradores, una remuneración competitiva y acorde al mercado, beneficios con impacto económico y oportunidades de crecimiento interno.
- Todos nuestros colaboradores, sin distinción, deben fomentar relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, propiciando un ambiente de trabajo positivo e incluyente.

- Impulsamos a nuestros líderes a conocer los aspectos profesionales de sus equipos, a realizar evaluaciones objetivas, dar retroalimentación efectiva y promover el desarrollo de sus capacidades. Asimismo, tienen la responsabilidad de conocer aspectos personales, sociales, económicos y laborales de las personas de su equipo, para orientar su desarrollo y para identificar posibles señales de alerta; lo anterior enmarcado dentro de una relación empática, cercana y respetando la intimidad y privacidad.
- No permitimos ninguna forma de empleo ilegal o abusiva, ni cualquier otra violación de los derechos humanos, incluidos los actos discriminatorios, el acoso laboral o sexual, el irrespeto, el maltrato o el abuso físico o psicológico.
- Todos los colaboradores pueden presentar quejas sin temor a represalia para proteger las relaciones laborales, la honra, la dignidad, la integridad física y psicológica, así como los derechos al trabajo en condiciones de calidad de vida mediante la Política y Procedimiento Interno de presentación, atención y resolución interna de las quejas por causa de los actos antes mencionados, promoviendo una sana conducta por parte de los Colaboradores, tal cual lo establece la Ley 7 de 2018.
- Los colaboradores que tienen una posición de liderazgo en el Banco o en alguna de sus Subsidiarias, son responsables de promover, desde el ejemplo nuestra cultura organizacional. Deben estar alerta a detectar situaciones en donde los integrantes de sus equipos de trabajo enfrenten dilemas éticos para ayudar a resolverlos, involucrando al área de Capital Humano cuando requieran apoyo.
- Las relaciones entre colaboradores deberán enmarcarse en los rasgos de comportamiento definidos en la cultura organizacional y fundamentarse en la integridad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo, el Manual de Gobierno Corporativo y el presente Código de Ética y Conducta. Nuestros colaboradores son

responsables de buscar que predominen las formas de trabajo colaborativas donde se aprovechen las habilidades de las diferentes personas.

En relación al derecho a la privacidad

- Respetamos la vida privada de los colaboradores y sus espacios diferentes a los laborales, siempre con la expectativa que en todo momento y lugar se mantenga un compromiso pleno y coherente con nuestra cultura organizacional, los principios que nos rigen, el posible impacto a la marca del Grupo en general, reputación del colaborador y del Grupo y el cumplimiento de las leyes.
- Recopilamos y utilizamos información personal, médica y de referencias de los colaboradores sólo con fines propios para el establecimiento y/o mantenimiento de la relación laboral. Mantenemos medidas de seguridad para proteger sus datos, respetando sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, así como el derecho a escalar cualquier queja en el manejo de su información a los entes de control definidos en las políticas, procedimientos o lineamientos internos vigentes, así como las leyes de protección de datos aplicables
- Todo colaborador debe evitar guardar información personal en activos del Banco o alguna de sus Subsidiarias y así evitar exposición a su privacidad.
- En el caso de manejar información adicional a la laboral, es decir, de otras actividades desarrolladas por los colaboradores o información privada; las mismas serán tratados con los mismos criterios de privacidad que la laboral; siempre y cuando no se requiera para alguna investigación interna o por alguna entidad de seguridad.
- Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de tratar con confidencialidad cualquier información personal que obtengan en el curso de sus responsabilidades laborales y de garantizar que se utilice únicamente para fines legítimos relacionados con el empleo.

Nuestra postura sobre otras actividades desarrolladas por nuestros colaboradores

Promovemos que nuestros colaboradores mantengan intereses, actividades, negocios, con o sin fines de lucro siempre y cuando estos:

- No interfieran en el cumplimiento de sus obligaciones..
- No represente un conflicto de interés real o aparente.
- No se utilice propiedad intelectual, activos, información privilegiada o confidencial del Grupo para su desarrollo.
- Se desarrollen con un comportamiento alineado a nuestra cultura organizacional, en cumplimiento de las disposiciones planteadas en este código y de las leyes. En caso de presentarse algún comportamiento que atente contra lo anterior o que impacte nuestra reputación, se tomarán medidas en base a las leyes laborales.

Por otro lado, con relación a la participación de actividades políticas o la postulación en cargos de elección popular; la participación será a título personal del colaborador y éste deberá asegurar que no afecte su rendimiento laboral. Queda prohibido utilizar herramientas de trabajo y sus instalaciones para hacer campaña o proselitismo político en horario laboral o fuera de este.

El colaborador que decida correr por un cargo de elección popular deberá informar a su superior inmediato y a la Vicepresidencia Senior de Capital Humano, al momento de su postulación previo a las elecciones y en el caso que resulte electo.

Nuestra postura ante el acoso sexual

Rechazamos cualquier comportamiento de acoso sexual que ponga en riesgo la salud mental, la seguridad y la integridad moral de nuestros colaboradores. Entendiendo como acoso sexual el hostigamiento, amenaza o sometimiento con motivaciones y contenidos sexuales, de un colaborador a otro sin importar su jerarquía dentro del Banco o de alguna de sus Subsidiarias, sea la misma realizada de forma verbal, gestual, físico o por escrito.

- Ningún colaborador podrá insinuar o amenazar a otro, con la pérdida o afectación de algún tipo hacia su trabajo, ante la negativa de actos de índole sexual.
- Se prohíben las bromas sexuales, uso de imágenes, objetos o contenidos que promuevan insinuaciones o actos incorrectos de índole sexual.
- Los colaboradores que identifiquen una situación incorrecta o sean afectados directamente por una situación de acoso sexual, deben informar inmediatamente a la Vicepresidencia de Capital Humano. Toda queja que presente un colaborador será atendida de manera confidencial, diligente y se realizarán de manera exhaustiva todas las investigaciones necesarias conducentes a obtener los elementos necesarios para completar la investigación.
- La Vicepresidencia Senior de Capital Humano manejará todos los reportes, investigaciones e informes realizados de manera confidencial. Adicional, determinará y comunicará las medidas disciplinarias.
- Si cualquiera de las partes directamente involucradas en una investigación de acoso sexual no está satisfecha con el resultado o la resolución emitida, esa persona tiene el derecho de que su inconformidad o reclamo sea elevado a consideración de la Vicepresidencia Senior de Capital Humano.

Manejo de entornos y redes digitales

En el Banco y Subsidiarias, utilizamos y promovemos el uso de entornos digitales para promover nuestros servicios, actividades y nuestra cultura. Sabemos el impacto masivo que puede tener el uso de estos entornos, por lo tanto, contamos con estándares de comunicación e imagen corporativa.

Somos conscientes que nuestros colaboradores utilizan los entornos y redes digitales personales e interactúan con los del Grupo en general, como parte de su día a día; por consiguiente, esperamos que en todo momento se mantenga un comportamiento adecuado, cuidando y preservando la imagen personal y la del Grupo.

Como colaborador me comprometo a:



Utilizar las redes digitales y sociales con responsabilidad, manteniendo un comportamiento alineado a la cultura del Grupo y considerando el impacto que pudiera tener mis comentarios y/o comportamiento en la reputación e imagen del Grupo.



En el caso que desee apoyar de manera voluntaria compartiendo información del Banco o de alguna de sus Subsidiarias en mis redes personales, sólo utilizaré información oficial, suministrada por el Banco o por sus Subsidiarias o pública de los entornos digitales o redes sociales. En ningún momento alteraré el diseño, contenido o realizaré uno propio.



Abstenerme de tomar posturas o responder consultas en los entornos digitales sobre situaciones, si no estoy autorizado para esto.



De notar algún comportamiento en los entornos digitales, que pueda alterar la reputación e imagen del Banco o de sus Subsidiarias, notificaré al departamento encargado.

Nuestro compromiso ante el cumplimiento de leyes, regulaciones y la prevención del fraude

Por el giro de nuestros negocios, el Banco y sus Subsidiarias, se encuentran constantemente expuestas a ser utilizadas como intermediarias para el depósito o transferencia de fondos derivados de actividades delictivas y, por lo tanto, pueden verse involucradas en un proceso de blanqueo de capitales, corrupción o fraude.

- El Blanqueo de Capitales se entiende como cualquier transacción o serie de transacciones llevadas a cabo para esconder el origen real de fondos ilícitos y para hacerlos ver como procedentes de actividades legítimas. El Blanqueo de Capitales también puede cubrir el apoyo a actividades terroristas o criminales a través de fondos legítimos.
- La Corrupción es el abuso del poder para beneficios privados que finalmente perjudica a todos y que depende de la integridad de las personas en una posición de autoridad. Se refiere a los actos deshonestos o delictivos cometidos por funcionarios y autoridades públicas que abusan de su poder e influyen a realizar un mal uso intencional de los recursos financieros y humanos a los que tienen acceso, anticipando sus intereses personales o los de sus allegados, para conseguir una ventaja ilegítima generalmente de forma secreta y privada.
- Por otro lado, el Fraude es un acto intencional de abuso de confianza que; mediante engaños o aprovechamiento de errores; se realicen acciones para el uso o sustracción de recursos del Grupo con el objetivo de enriquecimiento personal de quien lo realiza. El fraude puede provenir de personal interno o externo al Grupo.

El Banco y sus Subsidiarias tienen cero tolerancias con las actividades delictivas como las antes mencionadas o cualquier otra, por lo que reconocemos la importancia de identificar e investigar cualquier posible indicio o reporte de estas actividades. Adicional, no se aprobarán negocios con empresas o personas que hayan sido declaradas culpables en algún proceso legal relacionados a los delitos de blanqueo de capitales, fraude o corrupción”.

Como colaboradores nos comprometemos a:

- Conocer y poner en práctica las políticas, procedimientos y/o lineamientos internos vigentes, las leyes y regulaciones enfocados en la prevención de estos delitos.
- Seguir el principio de “conozca a su cliente” desde la prospectación y durante el mantenimiento de la relación para identificar cualquier comportamiento fuera de su giro de negocio o que lleve a la ejecución de estos delitos.
- Ser claros y transparentes en la información que manejan de los clientes, operaciones y transacciones.
- Actuar de manera diligente para detectar cualquier actividad sospechosa que pueda estar relacionada con alguna de estas conductas ilegales, así como con cualquier otra actividad ilícita (fraude, uso de información privilegiada, malversación de fondos, etc.)
- Reportar de manera inmediata cualquier comportamiento, evento o información de un cliente o colaborador que implique o tenga sospecha de alguno de los delitos detallados.
- Administración y cumplimiento del código.

Administración y cumplimiento del código

Este código de ética y conducta enmarca nuestro actuar y nuestra cultura, esperamos de todos nuestros colaboradores un apego sincero y el cumplimiento de los lineamientos planteados.

Esperamos de todos nuestros colaboradores:

- Cumplir y hacer cumplir lo definido en este código, las leyes y regulaciones. Siendo consciente que cualquier violación o incumplimiento, estará sujeta a las medidas disciplinarias o sanciones que determine el Grupo, incluyendo el despido.
- Reportar comportamientos que identifiquen que NO estén en línea con lo definido en este código. Siempre con el objetivo de buscar lo mejor para el Grupo, sin querer afectar a alguien por un interés personal.
- Cooperar en investigaciones, en caso de que se solicite.

Mecanismo de reporte

Exhortamos a todos los colaboradores del Banco y de todas sus Subsidiarias, comunicar cualquier preocupación, inquietud o realizar reportes de situaciones que vayan en contra a nuestra cultura y ética, utilizando como base lo planteado en el presente código; para lo cual puede utilizar cualquiera de los siguientes canales:

- Superior inmediato
- VP Senior de Capital Humano
- VP de Cumplimiento
- Buzón anónimo

Independientemente del canal donde nazca el reporte, la VP Senior de Capital Humano es quien liderará la investigación, definirá los pasos a seguir y medidas disciplinarias, en caso de que apliquen.

El Banco y sus Subsidiarias, manejarán con la mayor confidencialidad posible, no tomará ninguna acción adversa contra ningún colaborador por proporcionar información veraz relacionada con una violación a este código, ni tolerará ninguna represalia. Esto incluye, pero no se limita a, protección contra represalias en forma de una acción laboral adversa, como despido, disminuciones de compensación, o asignaciones de trabajo deficientes y amenazas de daño físico. Cualquier colaborador que crea que está siendo víctima de represalias debe ponerse en contacto con el Vicepresidente Senior de Capital Humano de inmediato. El derecho del colaborador a la protección contra represalias no incluye la inmunidad por cualquier delito personal que se alega e investiga. Administración del Código

Administración del Código

Es responsabilidad de la Vicepresidencia Senior de Capital Humano liderar la administración, actualización, divulgación y cumplimiento de este código; para lo cual se compromete a:

- Compartir este código a todo colaborador nuevo para su conocimiento.
- Mantener el código accesible para consulta en cualquier momento, al igual que el Reglamento Interno de Trabajo.
- Asegurar la divulgación y concientización del código cuando se realicen cambios al mismo.
- Mantener disponibles los canales de reporte y consultas.
- Atender de manera objetiva y confidencial los diferentes reportes que se puedan presentar, siempre buscando solución y dando respuesta a los reportes.
- Proteger al denunciante, manejando la confidencialidad y evitando cualquier represalia que se pueda presentar.
- Analizar y atender de causa raíz situaciones que se presentan con recurrencia.
- Revisar y actualizar periódicamente este código para mantenerlo acorde a las regulaciones, necesidades del negocio y la cultura del Grupo.
- Cualquier excepción al Código de Ética y Conducta deberá contar con la aprobación de la Gerencia General y de ser requerido, de la ratificación de la Junta Directiva.

El presente código ha sido revisado con diferentes gerencias del Grupo, la gerencia superior y aprobado por Comité de Gobierno Corporativo y Junta Directiva; previa a su publicación y divulgación.

Medidas Disciplinarias

Como resultado del análisis de los casos de incumplimiento a este código y en los casos que amerite, se aplicarán medidas disciplinarias en línea a nuestro Reglamento Interno de Trabajo y la legislación vigente; las cuales pueden contener una o más de las siguientes acciones:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Suspensión temporal
- Destitución del cargo

La medida disciplinaria será comunicada y aplicada al colaborador por la Vicepresidencia Senior de Capital Humano y será documentada en su expediente.