

## Código de Ética y Conducta

### Preámbulo

En todas sus actuaciones los miembros del Credicorp Bank, S.A. se guiarán por los siguientes principios, criterios y valores, los cuales se orientan a promover un servicio bancario de excelencia y un adecuado ambiente de trabajo; igualmente, estos preceptos de tipo ético, servirán para evaluar las conductas de los funcionarios del Banco en caso de que alguna contravención llegase a presentarse.

### Capítulo I

#### Principios y valores éticos que orientarán el desempeño de los miembros del Credicorp Bank, S.A.

Estos principios se aplicarán como norma ética en caso de que no haya un artículo específico para evaluar un determinado acto o comportamiento.

- 1.1. **Honestidad.** Comprendida como el respeto por los bienes y derechos de las demás personas, e igualmente, como un apego a la veracidad.
- 1.2. **Transparencia.** Entendida como la integridad y rectitud en la conducta privada y profesional, así como una constante disponibilidad para la rendición de cuentas respecto de su trabajo.
- 1.3. **Responsabilidad.** Definida como el asumir con rigor y coherencia todas las exigencias, deberes y compromisos inherentes a su cargo o función.
- 1.4. **Eficiencia.** Comprendida como un desarrollo adecuado de las funciones asignadas por el Banco, utilizando de forma correcta todos los medios, instrumentos e insumos inherentes a su trabajo.
- 1.5. **Eficacia.** Entendida como el óptimo logro de los objetivos propios de su cargo o función en un determinado período de tiempo señalado por el Banco.
- 1.6. **Amabilidad.** Definida como una actitud de respeto, gentileza, cortesía y cuidado en el trato a los clientes internos y externos del Banco.

- 1.7. **Compromiso.** Entendido como el esfuerzo constante de ofrecer lo mejor de sí mismo para que los objetivos personales se identifiquen con los del Banco.

## **Capítulo II**

### **Definición de términos y sus implicaciones éticas**

Para precisar el contenido y efectos del presente código, los siguientes términos se entenderán como sigue:

2.1. **Ética.** Conjunto de principios, criterios y valores de naturaleza consensual, y con pretensiones de validez universal, orientados a facilitar una armonización entre los intereses personales, institucionales y sociales para ayudar a una mejor toma de decisiones en pro del bien común.

2.2. **Ética bancaria.** Conjunto de normas, recomendaciones y criterios, producto de la experiencia en el servicio bancario, basado en los consensos entre gestores del sector bancario, y las orientaciones de las autoridades bancarias nacionales e internacionales.

2.3. **Moral.** Principios, costumbres y tradiciones, de naturaleza cultural o subjetiva, que determinan de forma directa las tomas de decisiones de los individuos.

2.4. **Falta ética.** Contravención manifiesta de un valor, criterio o principio de naturaleza ética, la cual genera un rechazo o una valoración negativa por parte de la comunidad.

2.5. **Código de ética.** Listado de valores, principios y objetivos de tipo ético, destinados a orientar, desde un punto de vista motivacional, las decisiones de los miembros de una Entidad, Institución, gremio o grupo de interés.

2.6. **Sanción por causas éticas.** Medida restrictiva o punitiva aplicada por un comité ético, con base en las determinaciones de un código de ética.

## **Capítulo III**

### **De los objetivos programáticos del Banco desde una perspectiva ética**

Todos los miembros del Credicorp Bank, S.A. se empeñarán en el logro de los siguientes objetivos éticos institucionales:

**Artículo 1. Respeto del servicio bancario.** Trabajar por enaltecer el buen nombre del servicio bancario, entendiéndolo como un aporte a la calidad de vida de los ciudadanos, a la realización de sus proyectos individuales y colectivos y a la paz social.



**Artículo 2. Respeto del sistema bancario panameño.** Esforzarse por el buen nombre, la calidad, el apego a las normas éticas y legales, y la excelencia del sistema bancario panameño.

**Artículo 3. Respeto de la excelencia en los productos bancarios.** Prestar especial atención para que la calidad en los productos bancarios unida a un servicio eficaz y cortés, sean las características distintivas del Credicorp Bank, S.A.

## **Capítulo IV Del campo de aplicación del Código**

**Artículo 4.** Los principios, normas y disposiciones del presente código se aplicarán a todos los miembros de la Entidad, independientemente de su cargo o función.

**Artículo 5.** Dado que el buen nombre del Banco, así como sus objetivos programáticos enunciados en el Capítulo III del presente código, pueden verse lesionados por actuaciones de sus funcionarios dentro o fuera de la jornada de trabajo, el presente código se aplicará a todos los miembros del Banco mientras esté vigente su contrato laboral, incluyendo los periodos de vacaciones, o su estadía fuera de País, en el caso de las misiones especiales del Banco.

## **Capítulo V De la idoneidad de los miembros del Banco.**

**Artículo 6.** Se entiende por idoneidad de los miembros del Banco la tenencia efectiva de la experiencia, de los títulos académicos y de las capacitaciones descritas en su hoja de vida, de las cuales dependió su contratación para determinado cargo o función.

**Artículo 7.** Se considera una falta ética el haber incorporado información falsa o inexacta respecto de las capacidades, experiencia o titulaciones a que hace mención el artículo anterior.

**Artículo 8.** Dado que la idoneidad es un atributo personal, los funcionarios del Banco procuraran tener una vida privada acorde con los principios y valores enunciados en este código.



## **Capítulo VI**

### **De las relaciones del Banco con otras instituciones bancarias**

**Artículo 9.** En el evento de darse una relación de cooperación interinstitucional, de comunicación de información autorizada, o de orientación a nivel de servicios bancarios, todos los funcionarios del Credicorp Bank, S.A. se esforzarán por colaborar de manera eficiente, eficaz y amable con las otras Entidades bancarias, teniendo como objetivo el buen nombre y la buena marcha del sistema bancario panameño.

**Artículo 10.** Las relaciones del Credicorp Bank con otras instituciones, deberán seguir siempre los conductos regulares establecidos para el caso, evitando dar la imagen de que se trata de favores a título personal.

## **Capítulo VII**

### **De las relaciones del Banco con el Estado panameño y sus entes de control**

**Artículo 11.** El Credicorp Bank, S.A. reconoce en las normas bancarias del Estado panameño la expresión normativa de “la ética bancaria” a que hace relación el numeral 2.2 del presente Código; por este motivo, todos sus funcionarios, así como sus productos, servicios, procedimientos y la organización interna del Banco, se ceñirán irrestrictamente a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Artículo 12.** En razón del artículo anterior, todos los miembros del Banco, tratarán con respeto, acatamiento y disposición de colaboración a las autoridades bancarias, en la persona de sus funcionarios, cuando se trate de actuaciones inherentes a sus funciones legales.

## **Capítulo VIII**

### **De las relaciones del Banco con sus colaboradores**

**Artículo 13.** Por “relaciones del Banco con sus miembros” se entiende el trato y la comunicación entre los Directivos y los demás colaboradores, así como los procedimientos, manuales y reglamentos que orientan el comportamiento y el desempeño de todos los miembros de la Entidad.

**Artículo 14.** En razón del artículo anterior, el Banco tratará a todos sus miembros con igualdad, respeto, consideración y les procurará el tiempo, los espacios físicos, las guías y los procedimientos para un logro óptimo de sus tareas y responsabilidades; igualmente, fomentará un ambiente adecuado de

trabajo para que todos sus colaboradores puedan superarse laboralmente y desarrollar sus proyectos profesionales libre de discriminación y/o acoso sexual.



**Artículo 15.** El Banco es vigilante de la prevención del consumo de sustancias tóxicas y/o prohibidas con el fin de mantener un ambiente y entorno laboral favorable y productivo.

- En razón de lo anterior el Banco podrá solicitar al colaborador de forma espontánea chequeos de salud y/o evaluaciones para confirmar el consumo de estas sustancia y es deber del colaborador estar anuente a esta solicitud.

## **Capítulo IX**

### **De lo relacionado a conflictos de interés**

**Artículo 16.** Los intereses personales no deben interferir o entrar en conflicto con Credicorp Bank.

- Ningún colaborador puede actuar o negociar a nombre de Credicorp Bank, S.A. en cualquier transacción que involucre personas u organizaciones con la cual el colaborador (o familiares del colaborador) tengan un interés o conexión financiera importante.
- Es conflicto de interés y por ende está prohibido tomar dinero prestado de clientes, suplidores o colaboradores de Credicorp Bank, S.A.
- Las inversiones deben hacerse siempre en cumplimiento con las leyes existentes.
- Es inapropiado para los colaboradores especular, tomar prestado o jugar excesivamente.
- Son conflicto de interés y está prohibido las inversiones compartidas con clientes, suplidores u otros colaboradores, incluyendo la participación en clubes de inversión con cualquiera de estas personas.
- Actividades fuera del Banco no deben reflejarse adversamente en Credicorp Bank, S.A., o que den pie a cualquier conflicto de interés real o aparente o interfiera con el desempeño de su trabajo.
- Para actividades lucrativas (servir como director, oficial, dueño, socio, consultor o accionista controlador de cualquier negocio) debe ser previamente autorizado por la Gerencia General del Banco.

- Un segundo trabajo debe ser aprobado por el supervisor del colaborador y por el Gerente de Recursos Humanos.
- Puestos y nombramientos cívicos deben ser pre-aprobados por la Gerencia General.
- Compromisos de dar testimonio público que se relacionen con Credicorp Bank deben ser pre-aprobados por la Gerencia General.
- Honorarios que se reciban como director de corporaciones en que Credicorp Bank ,S.A. tenga un interés o participación.



## **Capítulo X**

### **De las relaciones de los miembros del banco con los clientes internos**

**Artículo 17.** Las relaciones entre los clientes internos del Banco deberán caracterizarse por la cordialidad, el respeto, la discreción y la buena comunicación.

**Artículo 18.** La disponibilidad para una mutua colaboración, así como una adecuada disposición para el dialogo, son consideradas como exigencias éticas de las cuales depende el logro del trabajo en equipo en el Banco.

## **Capítulo XI**

### **De las relaciones de los miembros del banco con los clientes externos**

**Artículo 19.** Las relaciones de los colaboradores del Banco con los clientes externos deben distinguirse por la amabilidad, la servicialidad, la voluntad de ayuda y por una colaboración eficaz con sus necesidades bancarias.

**Artículo 20.** La constatación de que el cliente externo ha satisfecho su necesidad de ayuda, ha realizado el objetivo por el que requirió los servicios bancarios y/o ha recibido la información suficiente de acuerdo con sus expectativas, se constituye en una premisa ética de primer orden en el servicio bancario.

**Artículo 21.** Todo colaborador de Credicorp Bank, S.A. no debe recibir obsequios de cualquier naturaleza, cuantía o valor, que puedan condicionar negativamente su objetividad respecto de su trabajo, o poner en entredicho el trato igualitario que se debe dar a todos los clientes de la Entidad. Este precepto ético apunta a salvaguardar la estricta legalidad y la transparencia con los que el Banco entiende el ofrecimiento de sus productos y servicios bancarios.

**Artículo 22.** En caso de que el colaborador no tenga el conocimiento preciso para ayudar a un cliente o, en razón de sus funciones, no pueda orientarlo, deberá buscar dentro del personal del Banco, la persona que pudiera ofrecerle a dicho cliente la información requerida.

**Artículo 23.** En caso que el colaborador tenga relación de parentesco con un cliente, debe notificarlo para que dicho cliente sea atendido por otro colaborador quien prestará el servicio y hará las debidas diligencias correspondientes, con el fin de crear un ambiente de transparencia en las transacciones que realicen de los parientes hasta un tercer grado de consanguinidad.

## **Capítulo XII De la confidencialidad**

**Artículo 24.** Dado que uno de los principales activos de un Banco es la confianza de sus clientes, los colaboradores del Credicorp Bank, S.A. no podrán suministrar información confidencial de ningún cliente a terceros, salvo por orden expresa de un superior jerárquico o por una orden legal.

**Artículo 25.** Todo manejo de la información de los clientes o del Banco mismo, deberá atenerse a los procedimientos expresamente precisados sobre la materia por la Superintendencia de Bancos de Panamá y por el Credicorp Bank, S.A.

**Artículo 26.** Todo colaborador del Credicorp Bank, S.A. deberá evitar hacer comentarios respecto de Banco, de sus clientes o de los acontecimientos que suceden en torno a su trabajo, en cualquier ambiente externo a la Entidad, incluidos su ambiente familiar y de amigos.

## **Capítulo XIII De la transparencia**

**Artículo 27.** Los miembros del Credicorp Bank, S.A. deberán informar a la Dirección de Recursos Humanos respecto de cualquier actividad lucrativa que realicen paralelamente con su trabajo en el Banco.

**Artículo 28.** Todo cambio sustancial en la vida económica del colaborador del Banco (compra de vivienda, cambio o compra de vehículo, recibo de herencias o ganancias en juegos de azar, etc.), deberá ser reportado a la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad.

**Artículo 29.** Los colaboradores del Credicorp Bank, S.A. pondrán en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos toda situación que manifiestamente incomode, perturbe o distraiga su vida laboral, tales como conflictos evidentes con los compañeros de trabajo, malestar con las labores asignadas, situaciones de acoso sexual, laboral, etc.



**Artículo 30.** Los colaboradores de Credicorp Bank, S.A. pondrán en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos toda información en relación a su estatus profesional, cívico, económico, de dirección residencial, teléfono, asociaciones a las que pertenece y dicha información podrá ser confirmada por el Banco, esto se conocerá como Perfil del colaborador.

**Artículo 31.** Los miembros de Credicorp Bank, S.A. deberán de participar activamente en lo relacionado a la prevención y tratamiento de fraudes por lo que los colaboradores deberán facilitar cualquier información o documentación que solicite la Gerencia de Control Interno, con el fin de controlar y prevenir situaciones de fraude.

## **Capítulo XIV**

### **De la promoción y cuidado del medio ambiente**

**Artículo 32.** Todos los miembros del Banco estarán comprometidos con la protección del medio ambiente, con énfasis en el reciclaje y el ahorro energético.

- Para efecto de lo anterior, se promoverán campañas internas para el cuidado del medio ambiente.

## **Capítulo XV**

### **De los mecanismos para promover el cumplimiento de éste Código**

**Artículo 32.** Teniendo en cuenta la importancia que Credicorp Bank, S.A. le otorga a la Ética bancaria, se implementaran las siguientes estrategias de promoción de la ética:

- Fácil acceso del documento de Código de Ética y Conducta para la lectura de todos los colaboradores.
- Actividades de capacitación para la sensibilización, concientización y habitualidad de los colaboradores con los temas éticos y de valores del Banco.
- El Comité de Ética Bancaria - Credicorp Bank, S.A. estará encardado de impulsar estrategias para el fomento de la ética en el Banco y para evaluar las infracciones al presente código.
- Generación de campañas de promoción de la ética bancaria.

## **Capítulo XVI**

### **De los mecanismos disciplinarios para el cumplimiento de éste Código**

**Artículo 33.** El comité de ética evaluará las infracciones al código de ética y consensará que medidas disciplinarias deban aplicarse en cada caso.



- Para efecto de lo anterior, las medidas disciplinarias que pueden considerarse por el comité de ética del Banco son estrictamente las relativas a la lista enunciada en el reglamento de trabajo vigente.



## **Capítulo XVII**

### **De la responsabilidad de los colaboradores y el Banco en el cumplimiento de la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y sus sanciones**

**Artículo 34.** El Banco y sus colaboradores deberán ceñirse al cumplimiento de lo establecido en los artículos 8 y 9 del Acuerdo 12-2005 de 14 de diciembre de 2005., así como lo indicado en la Ley 23 de 27 de abril de 2015. Los cuales señalan la responsabilidad que la institución tiene referente a la implementación de manuales, políticas y procedimientos referente al “Conocimiento de los Clientes” mismos que deben ser aprobados por la Junta Directiva. Al igual que el compromiso que cada colaborador tiene en cumplir con las responsabilidades que se le son asignadas en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción masiva.

**Artículo 35.** El Banco les comunicará a todos sus colaboradores mediante el formulario de responsabilidades las sanciones que le serán aplicadas de acuerdo a la Ley N°41 de 2 de octubre de 2000 que adiciona el Capítulo VI, denominado Blanqueo de Capitales, al Título XII y el Titulo XIII, denominado Disposiciones Finales, al Libro II del Código Penal y se dictan otras disposiciones. Señalado en los artículos 389 que nos indica sobre las actividades ilícitas, y la pena que sanciona de 5 a 12 años de prisión y de 100 a 200 días multa, al igual se consideran los artículos 390, 391 y 392 con sanciones de prisión desde 3 hasta 10 años, por temas relacionado al Blanqueo de Capitales.

**Artículo 36.** El Banco les comunicará a todos sus colaboradores mediante el formulario de responsabilidades las sanciones que le serán aplicadas de acuerdo a la Ley N° 50 de 2 de julio de 2003 que adiciona el Capítulo VI, denominado Terrorismo, al Título VII del Libro II del Código Penal y dicta otras disposiciones. Señalando los artículos 264-A; 264-B; 264-D y 264-E, que tipifican los Delitos contra la Seguridad colectiva relacionado al Terrorismo, y en los cuales se presentan sanciones de prisión desde los 5 hasta 20 años.