

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Banco General, S.A. y subsidiarias



Banco General

ÍNDICE GENERAL

- Mensaje del Presidente de la Junta Directiva 1
- Introducción 1
- Objetivo 2

CONTENIDO

- I. Principios fundamentales 3**
- II. Gobierno corporativo 4**
- III. Responsabilidad del personal ejecutivo 4**
- IV. Transparencia e integridad de la información 5**
- V. Relación con las autoridades públicas 5**
- VI. Relación y actividades políticas 5**
- VII. Conflicto de intereses y manejo de información confidencial 5**
 - 1. Conflicto de interés general 5
 - 2. Conflicto de intereses en el manejo de relaciones 6
 - 3. Conflicto de intereses en actividades comerciales de los colaboradores 6
 - 4. Conflicto de intereses por el recibo y entrega de regalos y atenciones 7
 - 5. Manejo de información confidencial 7

- VIII. Grupos de interés: 7**
 - Relaciones con colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y medioambiente**
 - 1. Principios generales 7
 - 2. Relación con los colaboradores 8
 - 3. Relación con los clientes 10
 - 4. Relación con los proveedores 10
 - 5. Relación con la comunidad 11
 - 6. Promoción del desarrollo sostenible y conservación del medioambiente 11
- IX. Administración, distribución y cumplimiento del Código de Ética y Conducta 12**
 - 1. Comité de responsabilidad social y ética empresarial 12
 - 2. Ámbito de aplicación 12
 - 3. Canales de atención 12
 - 4. Cumplimiento 12
 - 5. Procedimiento para reportar incumplimiento y política de no represalias 12
 - 6. Sanciones 13
 - 7. Implementación, reglamentaciones y modificaciones 13
- X. Anexos 13**
 - A. Reglamentación de política de recibo y entrega de regalos 13
 - B. Reglamentación de política de acoso sexual 14
 - C. Glosario 15
 - D. Cuadro de grados de consanguinidad o afinidad 16

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Desde su fundación en 1955, Banco General se ha destacado por ser una empresa de reputación intachable, porque nuestros principios y valores no son negociables. Nuestra manera de hacer negocios y de tomar decisiones, representan la fortaleza más grande de esta organización, ya que son la base de la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

El Código de Ética y Conducta es un documento que recoge estos principios y valores que constituyen los pilares de nuestra cultura corporativa y brinda una guía para la actuación diaria de cada uno de los miembros de la organización.

Los temas tratados en este texto son del dominio de la mayoría de ustedes, porque nuestro banco ha mantenido una trayectoria ejemplar en el tema de la ética y los valores. Sin embargo, ningún Código puede anticipar todas las situaciones posibles, por lo que confiamos en el sentido de integridad personal de cada uno de ustedes para proteger y reforzar la cultura organizacional y la reputación del Banco General.

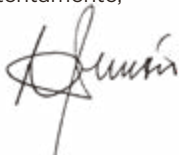
Desde que fue publicado por primera vez en el año 2008, el Código de Ética y Conducta ha sido revisado y actualizado, tal como lo exigen las nuevas tendencias.

Este es un documento que nos sirve de guía para resolver cualquier conflicto que podamos sentir en nuestro diario vivir.

El concepto básico es el mismo porque al recibir este documento, usted tiene en sus manos la esencia de cómo se hacen negocios en esta organización: con integridad y transparencia.

Los invito a repasar el contenido de esta nueva versión para mantenernos vigentes de los cambios que se incorporan al mismo.

Atentamente,



Raúl Alemán Zubieta / Presidente

INTRODUCCIÓN

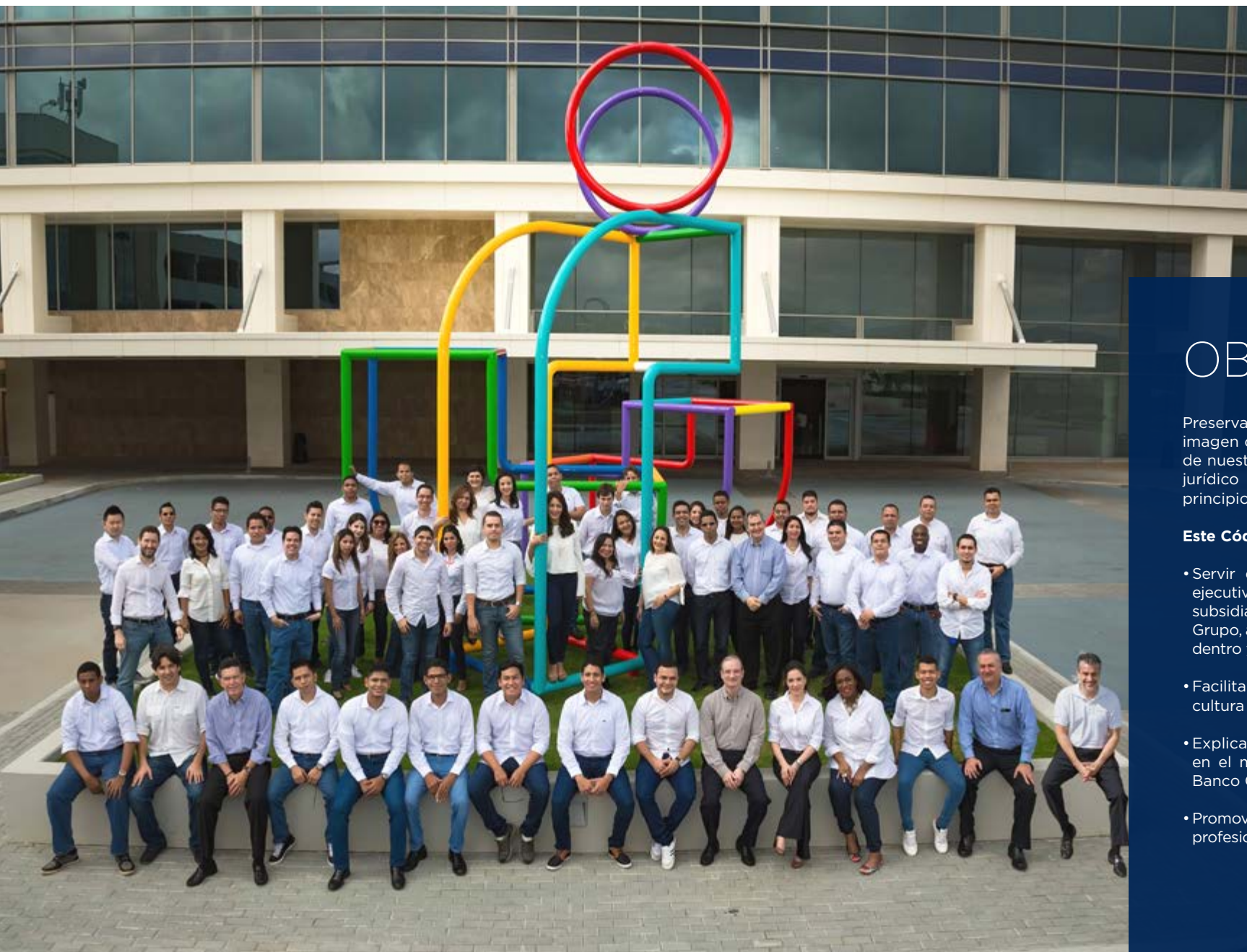
El presente documento describe los principios y normas de conducta que espera el Grupo de parte de todos sus colaboradores, ejecutivos y directores, en concordancia con las directrices estratégicas emanadas a través de la visión y la misión de Banco General, alineadas a su vez con el desarrollo de los valores éticos definidos en este Código.

La elaboración del Código de Ética y Conducta se realizó luego de un proceso de consulta y evaluación entre las diferentes áreas del Grupo y se orienta especialmente hacia los valores de integridad, equidad y compromiso con el quehacer del Grupo. Para su elaboración también se consideró el compromiso adquirido por Banco General, como primera empresa firmante en Panamá del Pacto Global de las Naciones Unidas y del Pacto Ético Empresarial.

El Grupo entrega a todos sus colaboradores, ejecutivos y directores esta publicación para que, al servir de consulta y de guía, contribuya a la permanencia de una cultura organizacional fundamentada en valores éticos.

Este instrumento será de obligatorio cumplimiento para directores, ejecutivos y colaboradores del Grupo, quienes lo aplicarán constante e ininterrumpidamente en el ejercicio de sus respectivas funciones.

Este documento no es excluyente de códigos o reglamentos específicos existentes en áreas del Grupo y que son exigidos por entidades de regulación externa, y/o en que por la naturaleza de su gestión así se requiera.



OBJETIVO

Preservar nuestra reputación y fortalecer una imagen corporativa ejemplar mediante el desarrollo de nuestro negocio y actividades, dentro del marco jurídico vigente, con plena observación de los principios éticos.

Este Código busca principalmente:

- Servir de orientación a todos los colaboradores, ejecutivos y directores de Banco General, S. A. y subsidiarias, a quienes en adelante se les llamará Grupo, acerca de las actitudes y conductas aplicables dentro y fuera del Grupo.
- Facilitar su proceso de integración y adaptación a la cultura propia del Grupo.
- Explicar el alcance de los compromisos asumidos en el manifiesto Código de Ética y Conducta de Banco General, S. A. y subsidiarias.
- Promover altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad del Grupo.

I. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios fundamentales contenidos en la Visión, Misión y Valores de Banco General, S. A. y sus subsidiarias constituyen el núcleo de su cultura organizacional, ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que colaboran en el Grupo y deben ser evidenciadas diariamente con cada uno de los actos de los colaboradores, ejecutivos y directores dentro y fuera del mismo.

La Visión es la que nos hace perdurables, como institución, en el tiempo y plantea las aspiraciones del Grupo: "Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente, prácticas de sostenibilidad y solidaridad con la comunidad".

La Misión recoge de forma sintetizada nuestros objetivos, constituyéndose en la expresión de lo que el Grupo busca en su trabajo:

- Servir con excelencia al cliente y satisfacer todas sus necesidades financieras.
- Cumplir con nuestro compromiso ético.
- Con entusiasmo y dedicación, trabajar en equipo y promover nuevas ideas.
- Maximizar el retorno de la inversión.

Tanto la visión como la misión están fundamentadas en los siguientes valores:

- Integridad: Actuar congruente y cotidianamente con los principios de transparencia, justicia, confiabilidad y respeto.
- Confidencialidad: No divulgar ninguna información a un tercero sin autorización expresa; se refiere a la discreción y reserva que se debe guardar sobre un evento concreto detectado durante un proceso. La información que se maneja en Grupo Banco General, solo puede ser conocida por individuos autorizados.
- Solvencia moral: Actuar con decencia, decoro, respeto y dignidad; no aprovecharse de la confianza, inocencia e ingenuidad de otras personas.
- Respeto: Cuidar de los intereses, derechos, espacios y tiempos que son del otro y que a su vez cada uno posee individualmente. Es cuidar de las cosas que uno comparte con otro y que no son propias.
- Honestidad: Armonizar las palabras con los hechos; es tener identidad y coherencia para estar orgulloso de sí mismo.
- Transparencia: Presentar la información de manera honesta, clara, precisa y puntual.
- Solidaridad: Participar y contribuir en el desarrollo de las comunidades en que operamos, así como en áreas de alto riesgo social.

Resumimos así nuestro compromiso ético:

- Los valores que rigen a Banco General, S. A. y subsidiarias son: honestidad, integridad, confidencialidad, respeto, transparencia, solidaridad y solvencia moral, los cuales son el pilar de nuestras actuaciones.
- Conocer al cliente es nuestra responsabilidad.
- El respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales.
- Preservamos nuestra reputación y fortalecemos una imagen corporativa intachable.
- Nos comprometemos con la comunidad y con el desarrollo integral del país.

Nos esforzamos por el mejoramiento continuo de nuestros servicios incorporando al Grupo un equipo humano de alto nivel técnico y profesional, que brinda seguridad y confianza a sus clientes. Para ello, practicamos una serie de estándares que nos definen y que hemos denominado Estándares de Servicio al Cliente.



II. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo reconoce con absoluta y plena responsabilidad, la importancia que tiene el cumplimiento honesto, comprometido y eficaz de los sistemas de control; por lo cual refuerza los valores y principios como buen ciudadano corporativo. Para ello, la Junta Directiva y la Gerencia General han desarrollado un sistema interno que establece normas y directrices que deben regir su ejercicio, de tal manera que se garantice la transparencia, objetividad y claridad en la asignación y administración de recursos.

Es responsabilidad de la Junta Directiva el establecimiento y vigilancia de los procedimientos de control interno efectivos que permitan la correcta observancia de las políticas, planes, reglas y procedimientos internos en todos los niveles de la estructura organizacional del Grupo. Es responsable, además, de darle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente del crecimiento y sostén de la organización. Igualmente, es responsable, junto con la Gerencia General, de la promoción de estándares éticos y de integridad, así como de la estructuración de una cultura organizativa que enfatice la importancia del proceso de control interno.

El Grupo cuenta con un Manual de Gobierno Corporativo donde se detallan las políticas, roles y procedimientos de este sistema de control interno.



III. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL EJECUTIVO

El personal ejecutivo deberá actuar de buena fe, con lealtad y diligencia de un buen profesional. Sus actuaciones se cumplirán en beneficio del Grupo, teniendo en cuenta a los grupos de interés.

En el cumplimiento de su función, el personal ejecutivo deberá:

- Realizar los esfuerzos conducentes para lograr el adecuado desarrollo para el cual está legalmente constituido el Grupo, así como los objetivos estratégicos, el plan de negocios y el objetivo social del Grupo.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- Guardar y proteger la información sobre los negocios del Grupo y la relación con los clientes.
- Evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal, cualquier situación en que los colaboradores tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad del desempeño de sus funciones. En caso de presentarse un conflicto de interés, real o potencial en las relaciones personales o profesionales de un colaborador del Grupo, se espera que el colaborador resuelva la situación de manera ética y de acuerdo con las previsiones de este Código.

- Abstenerse de utilizar indebidamente información confidencial.
- Abstenerse de participar por sí mismo o por medio de otra persona para beneficio propio o de terceros, en actividades que impliquen competencia con el Grupo o en actos con respecto a los cuales exista conflicto de interés.
- Actuar de forma cortés, con disponibilidad y atención hacia todas las personas con las que se relaciona, respetando las diferencias individuales.
- Actuar en su vida profesional, con lealtad hacia sus colegas y colaboradores a su cargo.
- Reconocer los méritos y oportunidades de mejora, en lo relativo a los trabajos desarrollados por colegas o colaboradores y manifestarlo en cuanto tengan oportunidad.
- Propiciar el respeto absoluto de las opiniones ajenas y la prohibición de todo tipo de acoso y discriminación.
- Dar oportunidad a los colaboradores bajo su cargo, de superar nuevos retos en la realización de su trabajo.
- Proteger a los colaboradores y las instalaciones del Grupo mediante el uso de equipos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- Ejecutar adecuadamente sus funciones dentro de las facultades y privilegios asignados.

IV. TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia. La información, datos, registros y operaciones realizadas con los clientes, deberán ser exactas y precisas, de forma que reflejen con transparencia los negocios realizados con el Grupo.

Los colaboradores deberán cerciorarse de que los clientes han recibido a satisfacción la información requerida. La información proporcionada o el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrá en forma clara y comprensible.

V. RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS

Reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios estables tanto en los ámbitos económicos como políticos y sociales; por ello, nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio dentro de la legislación vigente, y a respetar las leyes, normas y principios establecidos.

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los colaboradores autorizados por la Gerencia General. Deberán estar guiadas por un espíritu de cooperación, de cordialidad y de respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

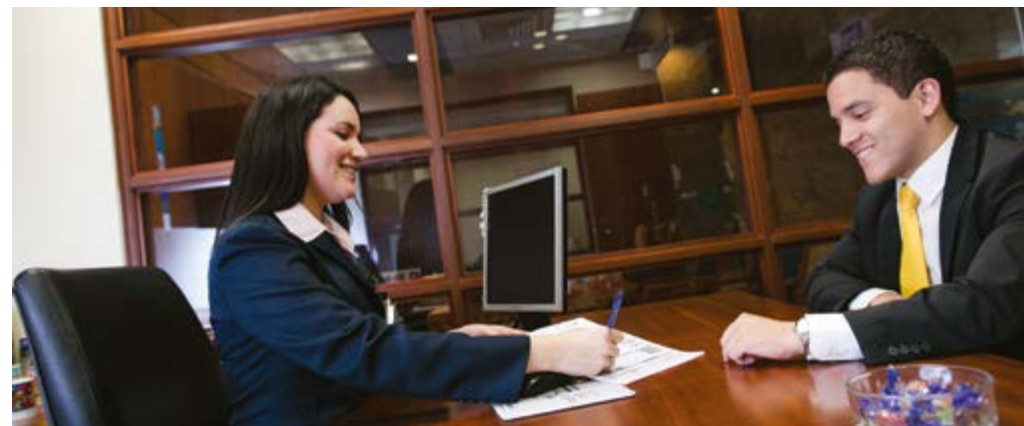
Las relaciones con representantes de instituciones y autoridades estatales deben reflejar siempre la posición oficial del Grupo a través de colaboradores autorizados.

El colaborador deberá informar previamente a su jefe inmediato, cuando haya sido llamado a prestar declaración como testigo o a aportar otro tipo de pruebas, en los procesos judiciales relacionados al Grupo que así lo requieran.

VI. RELACIÓN Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

El Grupo respeta los derechos de participación del personal en actividades o en contribuciones políticas de carácter personal, siempre y cuando no interfieran con los deberes y responsabilidades contraídas con el Grupo. Los colaboradores no podrán utilizar las instalaciones del Grupo, sus recursos, logotipos, uniformes o algún otro símbolo que pueda asociarse con el Grupo para estas actividades. Si el colaborador llegase a ocupar algún cargo gubernamental, el Grupo analizará cada caso y actuará de acuerdo a lo estipulado en las leyes competentes.

El Grupo no realizará contribuciones de ningún tipo a partidos políticos o a candidatos a puestos públicos de gobiernos locales, nacionales o internacionales, incluyendo recursos económicos o en especie.



VII. CONFLICTO DE INTERESES Y MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

1. CONFLICTO DE INTERÉS GENERAL

El personal ejecutivo, directivo y demás colaboradores del Grupo tienen la obligación de actuar con honestidad y ética, buscando siempre la protección de los intereses del Grupo. No son permitidas situaciones que signifiquen o puedan significar un conflicto de interés personal entre el personal y el Grupo, tales como:

- Cualquier situación en la cual los colaboradores tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad del desempeño de sus funciones, o que puedan afectar los intereses o la reputación del Grupo.
- La aprobación de condiciones especiales para relaciones bancarias que los colaboradores mantengan con el Grupo. Se exceptúan los beneficios e incentivos que el Grupo ofrece a sus colaboradores.
- La participación de un colaborador en el manejo directo de la relación bancaria o en decisiones de crédito u otras decisiones que puedan afectar económica o moralmente a un cliente del Grupo que sea competidor en algún negocio en donde el colaborador o sus familiares, hasta un tercer grado de consanguinidad y afinidad, mantengan intereses económicos.

• En caso de presentarse un conflicto de interés de carácter profesional o personal en las relaciones entre colaboradores del Grupo, se espera que los colaboradores resuelvan la situación de manera ética, de acuerdo con lo indicado en este Código, para evitar decisiones parcializadas.

• Ningún colaborador podrá laborar en el Grupo y a su vez prestar servicios en otras instituciones financieras y afines, clientes o proveedores del Grupo. Se exceptúan las actividades de docencia y aquellas debidamente aprobadas por el Grupo.

• Los colaboradores deben evitar su participación en actividades externas, que si bien en sí mismas pueden no representar un conflicto de interés, sí podrían afectar desfavorablemente el desempeño laboral al exigir demasiado tiempo, en detrimento del cabal cumplimiento de las funciones inherentes al cargo que ejercen dentro del Grupo.

• Ningún colaborador del Grupo debe dar ni recibir trato especial con respecto a las condiciones de empleo, sobre la base de relaciones familiares, sentimentales o personales que los vincule con personas dotadas de autoridad interna o externa.

• Los colaboradores tienen la libertad de comprar y vender acciones, bonos y hacer otras inversiones, siempre y cuando en ellas se observe riguroso cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos pertinentes. Deben abstenerse de utilizar o aprovechar información disponible en razón de su cargo, para satisfacer intereses particulares o personales.

2. CONFLICTO DE INTERESES EN EL MANEJO DE RELACIONES

Ningún colaborador podrá autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes y proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad y afinidad (ver anexo).

Los oficiales de relación de Banca Patrimonial, sea Gestión Patrimonial o Banca Privada, podrán manejar cuentas de personas hasta tercer grado de consanguinidad y afinidad, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

- i. Aprobación formal y por escrito de la persona hasta tercer grado de consanguinidad y afinidad, donde autoriza el manejo de la relación.
- ii. Todas las órdenes de transacciones deben ser confirmadas por escrito por la(s) persona(s) autorizada(s) en la(s) cuenta(s).
- iii. Todos los términos, condiciones, comisiones y tasas, deben ser aprobados por un superior que no esté en conflicto de interés con la relación tal como lo indica este Código de Ética y Conducta.
- iv. El oficial de la relación debe reportar de forma inmediata al Ejecutivo Principal con copia al Oficial de Cumplimiento, cualquier situación que genere un conflicto de interés.

3. CONFLICTO DE INTERESES EN ACTIVIDADES DE LOS COLABORADORES

Los colaboradores deben evitar participar, directa o indirectamente, en actividades comerciales o profesionales que generen conflicto de interés, real o potencial con el Grupo. El personal ejecutivo estará obligado a remitir anualmente al Vicepresidente del área con copia a Capital Humano, una lista de aquellas empresas, asociaciones, gremios, fideicomisos, organizaciones no gubernamentales, fundaciones o negocios que pudiesen generar para ellos un conflicto de interés real o potencial y en los cuales el colaborador podría ser:

- Director o dignatario.
- Propietario, socio o accionista de más del 20% de las acciones emitidas y en circulación.
- Persona que ejerza influencia significativa en la administración.
- Persona que reciba beneficios económicos o materiales.

El Grupo reconoce que es imposible citar o describir todos los posibles conflictos de intereses reales o potenciales, por lo que confía en el compromiso y en el buen criterio de sus colaboradores. Confía, además, en que ellos procurarán asesoramiento cuando lo consideren necesario, y en que se guiarán por los más altos principios de ética al evaluar sus asuntos profesionales y personales.

4. CONFLICTO DE INTERESES CON EL RECIBO Y ENTREGA DE REGALOS Y ATENCIONES

Las atenciones o regalos no se deben dar o recibir a menos que estén de acuerdo con las reglamentaciones vigentes del grupo (ver anexo) y no comprometan, por tanto, el criterio comercial. Se exceptúan artículos promocionales que no comprometan el criterio comercial.

5. MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

En nuestro Grupo consideramos que la obtención y buen uso de la información es un requisito indispensable, por lo que su administración y manejo debe darse en forma confidencial, responsable, segura y objetiva.

Se considera como información confidencial toda aquella relacionada con el Grupo, los clientes y sus proveedores. Esto incluye información relacionada a colaboradores, plan de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que no sean públicas o cuya divulgación no autorizada pueda perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras del Grupo, clientes o proveedores.

Entendemos por obtener información confidencial, conocer actos, hechos o documentos que por ningún motivo deben llegar al conocimiento público, o que puedan representar un beneficio personal a quien haga uso indebido de los mismos.

El Grupo y sus colaboradores se comprometen a salvaguardar y a hacer buen uso de toda la información de carácter confidencial que posean, aun después de separarse del Grupo.

El personal ejecutivo debe tomar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de lo establecido en las normas y políticas relacionadas con el manejo o seguridad de la información y el Manual de Cumplimiento.

Cuando la información confidencial es requerida por una autoridad competente, la solicitud debe ser atendida de manera inmediata, previa verificación de los requisitos exigidos por el área correspondiente.

El Grupo y sus colaboradores respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial de otras compañías y se requiere que sus colaboradores respeten dichos derechos.

VIII. GRUPOS DE INTERÉS: RELACIONES CON COLABORADORES, CLIENTES, PROVEEDORES, COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE

1. PRINCIPIOS GENERALES

Los colaboradores del Grupo tendrán en cuenta los siguientes principios en sus relaciones con los grupos de interés:

- Llevar a cabo las operaciones en consonancia con el espíritu e intención de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Solamente se realizarán transacciones con personas naturales o jurídicas, que no impliquen complicidad en la violación de las leyes vigentes.
- Se ofrecerá a los clientes servicios financieros integrales, a partir de la construcción de relaciones de confianza a largo plazo, los cuales maximicen la generación de valor.
- Se informará a los clientes, con claridad, los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados.
- Se acatarán, según los principios de sana competencia, todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas.
- El Grupo no se involucrará en conductas colusorias, predatorias y de posiciones de abuso de poder con competidores.
- Se atenderán las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se seleccionará a los proveedores del Grupo, según su capacidad, experiencia, probidad y reputación, de conformidad con las normas pertinentes y los reglamentos internos.
- Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- Las relaciones del Grupo con el gobierno, con las entidades gubernamentales y demás entidades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.

- El Grupo presentará a sus accionistas y a las entidades reguladoras correspondientes información financiera veraz, en el tiempo que exige la regulación bancaria de acuerdo a cada país donde el Grupo tiene presencia.
- Se mantendrán relaciones transparentes, sin sobornos o influencias indebidas con funcionarios del gobierno, representantes políticos o de cualquier otro grupo.
- El Grupo cumple y actúa de acuerdo a las normas y leyes establecidas en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Contra el Financiamiento del Terrorismo.
- El Grupo respeta los derechos de participación personal de cada colaborador en diálogos sociales, profesionales y políticos en redes sociales, confiando en que esta comunicación se dará de manera responsable y con buen juicio.
- Ningún colaborador del Grupo puede proveer información relacionada al Grupo en medios de comunicación masiva y redes sociales sin la debida autorización del área de Mercadeo o de la Alta Gerencia.

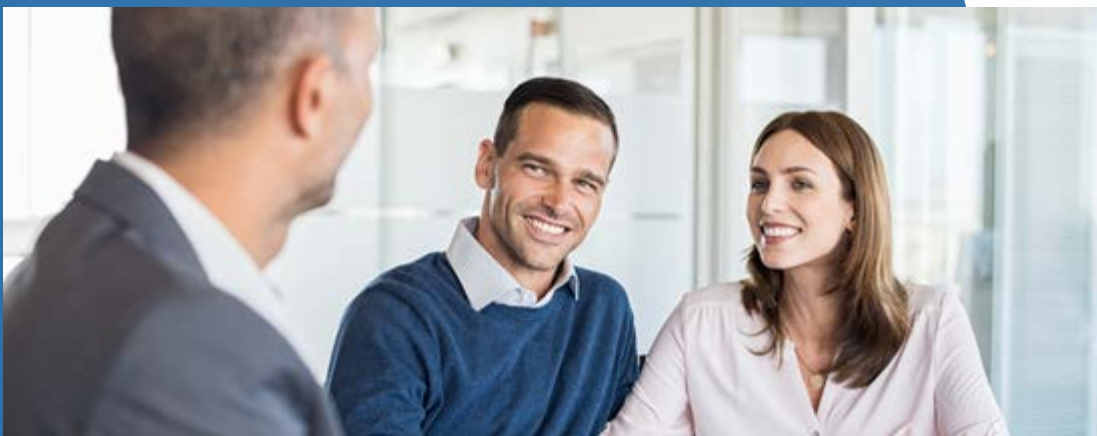
2. RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

El Grupo busca que las relaciones derivadas del trabajo estimulen la colaboración y la participación en equipo y los esfuerzos necesarios para librar con éxito los retos y desafíos que se presentan.

La contratación de colaboradores se hace con igualdad de oportunidades y se enmarca en rigurosos estándares de calidad académica, profesional y moral.

El Grupo busca propiciar un ambiente de trabajo agradable y productivo, que canalice el potencial y la creatividad de sus colaboradores; además, fomenta el apoyo al trabajo en equipo y a los valores éticos y morales. **En esta misma dirección, se preocupa por:**

- Establecer programas de capacitación continua para mantener la excelencia y el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Brindar a sus colaboradores compensaciones y beneficios competitivos, otorgar reconocimientos, propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la realimentación en cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales.
- Brindar a los colaboradores un ambiente de trabajo agradable e instalaciones físicas adecuadas; proteger la salud ocupacional del trabajador y el medioambiente.
- Procurar el cumplimiento de metas propuestas, mediante la práctica de valores y el cumplimiento de este Código de Ética.
- Respetar la jerarquía a todos sus niveles.
- Promover los valores familiares como base de la sociedad; por ello las relaciones entre colaboradores que arriesguen o quebranten este principio, no serán aceptadas o aprobadas por el Grupo.
- Promover la prevención del consumo de sustancias tóxicas y prohibidas por lo que ningún colaborador podrá presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas prohibidas por la ley.
- Apoyar los procesos de realimentación, siempre que se realicen a través de los canales adecuados, como una demostración de lealtad al Grupo y al resto de los colaboradores.



- Comunicar a los colaboradores, en forma oportuna, los resultados de la evaluación de su desempeño.
- Garantizar que la información personal, médica o de beneficios propias de la relación laboral con el colaborador, sea custodiada por el Grupo y manejada por personas idóneas. Garantizar, igualmente, el libre acceso a ella por parte del colaborador con la debida confidencialidad.
- Promover entre los colaboradores la preservación del patrimonio del Grupo: equipos, materiales, informaciones tecnológicas y estratégicas e instalaciones operacionales.
- Promover el uso de los medios y tecnologías de comunicación para asuntos pertinentes a su trabajo, teniendo en cuenta la seguridad de la información y la no propagación de mensajes ilegales, pornográficos, racistas o de carácter político o religioso.
- Promover la participación voluntaria de los colaboradores en actividades o eventos que contribuyan al desarrollo de la comunidad.
- Incluir dentro de su fuerza laboral a personas con discapacidad, con el fin de promover la igualdad en las condiciones laborales y calidad de vida.
- Incentivar a sus colaboradores a cuidar su salud, promoviendo un estilo de vida saludable y educando sobre la prevención y detección temprana de enfermedades crónicas.

De la misma manera, el Grupo tiene como compromiso:

- No tolerar ningún tipo de discriminación, incluyendo preconceptos de origen, raza, sexo, color, edad, religión, orientación sexual, afiliación política, discapacidad, enfermedad o cualquier otra forma de discriminación.
- No tolerar el trabajo infantil dentro de sus operaciones o en cualquier parte de su cadena de valor.
- No tolerar la práctica de abuso físico, verbal, sexual y cualquier tipo de intimidación, amenazas o acosos de cualquier tipo entre colaboradores del Grupo (ver anexo).
- No tolerar comportamientos de cualquier tipo, incluyendo impropios o ilegales, que pudieran dar lugar a un riesgo de reputación para el Grupo.



3. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Los colaboradores del Grupo tienen la responsabilidad de actuar de forma transparente, proactiva e innovadora para satisfacer las expectativas de nuestros clientes; satisfacer sus necesidades financieras, asegurar una relación de mutuo beneficio a largo plazo, y bajo los siguientes principios:

- Conocer al cliente de acuerdo a las leyes vigentes y las normas internas del Grupo.
- Servir con excelencia al cliente satisfaciendo todas sus necesidades financieras.
- Tratar a nuestros clientes de forma justa, respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Aplicar rigurosamente las normas establecidas para el otorgamiento de créditos y de toda clase de operaciones financieras.
- Mantener una rigurosa política de total rechazo y de autoprotección contra actuaciones ligadas al blanqueo de capitales, al financiamiento del terrorismo o a prácticas similares. Buscar a toda costa el cumplimiento de las normas legales vigentes como de los reglamentos, normas y procedimientos internos.
- Promover la disponibilidad, términos, calidad de los productos, facilidades y servicios ofrecidos, con argumentos de ventas que se ajusten a la verdad y, por ende, no tergiversen los hechos o induzcan a error, engaño o confusión.



4. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Nuestra actividad nos obliga a mantener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia. En función de ello:

- Fomentamos la práctica de principios éticos.
- Celebramos procesos de contratación y compras en forma transparente. Estos procesos son regidos por principios de buena fe, economía, responsabilidad y calidad de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por el Grupo.
- Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia, servicio y reciprocidad con el Banco.
- Siempre que sea posible, se contratarán proveedores locales.
- Fomentamos las relaciones a largo plazo, basadas en negociaciones justas, transparentes y equitativas.
- Los proveedores contratados por el Grupo deben cumplir con las leyes vigentes.
- Promovemos el desarrollo sostenible en toda la cadena de suministro.
- Respetamos los derechos de propiedad intelectual e industrial, por lo que no se pueden establecer relaciones comerciales con proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos o servicios.



5. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

El Grupo se ha comprometido con la comunidad y con el desarrollo integral del país, sin que ello suponga crear dependencias. En función de ello:

- Apoyamos el desarrollo de iniciativas sociales, atendiendo áreas prioritarias como salud, alimentación, educación, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados, vivienda digna y autogestión.
- Nuestra comunicación masiva, anuncios publicitarios, informes y demás comunicaciones públicas, deben estar contruidos sobre la base de transparencia, que garantice a la comunidad la confiabilidad en la información y solvencia moral que siempre nos ha caracterizado.
- El tono, imágenes y mensajes de nuestra comunicación masiva y publicidad, estarán orientados en todo momento hacia el respeto a las buenas costumbres y la actitud positiva.
- Nuestra estrategia en el área social nos lleva a establecer relaciones perdurables con las organizaciones sin fines de lucro. Las donaciones y el apoyo que se brinden, deben realizarse a través de los canales definidos para este fin.



6. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y CONSERVACIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

- Respalamos todas aquellas acciones que promuevan el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición, propiciando en todo momento la conservación del ambiente. Nos oponemos a toda iniciativa que ponga en peligro la vida silvestre.
- Respalamos e impulsamos iniciativas educativas y de sensibilización dentro y fuera de la empresa para promover la conservación del medioambiente.
- Promovemos el financiamiento responsable para favorecer el medioambiente, evaluando los posibles riesgos ambientales en las propuestas crediticias.

IX. ADMINISTRACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

1. COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÉTICA EMPRESARIAL

La Junta Directiva del Grupo definirá la composición, atribuciones y responsabilidades del Comité para el ejercicio de sus funciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Ética y Conducta aplica para Banco General, S. A. y sus subsidiarias, denominados en este Código El Grupo, el cual comprende: Finanzas Generales, S. A., General de Seguros, S. A., Overseas Capital Markets, Inc. y subsidiarias, BG Valores, S.A., BG Investment Co. Inc. y subsidiarias, Banco General Costa Rica y ProFuturo.

El presente Código de Ética intenta abarcar los principios y normas que rigen el comportamiento de los colaboradores, ejecutivos y directores en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades dentro y fuera del Grupo. No obstante, por la amplitud del tema, este Código no puede prever la totalidad de los temas que puedan surgir a futuro. De presentarse, estos serían contemplados en su debido momento.

3. CANALES DE ATENCIÓN

El Código de Ética y Conducta es aplicable a todo el Grupo y es nuestra responsabilidad cumplirlo y hacerlo cumplir. Para este fin, se han establecido diferentes canales de comunicación que el personal puede utilizar para resolver dudas acerca del Código de Ética y Conducta o sobre casos donde se promuevan estos valores.

Si se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación, los colaboradores deberán comunicarse con el respectivo jefe del área o con cualquier miembro del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, enviando un correo al buzón Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.

4. CUMPLIMIENTO

- La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el presente Código depende del profesionalismo, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman el Grupo.
- El presente Código se distribuirá a todos y cada uno de los directores, ejecutivos y colaboradores del Grupo, y se dejará constancia del conocimiento y obligación de su cumplimiento.
- Además de mantener la actitud vigilante que se espera, los colaboradores que ocupen posiciones de autoridad, deberán dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y normas expuestos en el presente Código.

5. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR INCUMPLIMIENTO Y POLÍTICA DE NO REPRESALIAS

- Todo colaborador que tenga conocimiento de actividades relacionadas con revelación de información confidencial, fraude, sustracción de dineros o títulos en general, o la violación a cualesquiera de los principios establecidos en el presente Código, tiene la obligación de reportarlas inmediatamente a su jefe inmediato, al Vicepresidente de Capital Humano, al Vicepresidente de Seguridad y Cumplimiento o a cualquier miembro del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.
- Los reportes se manejarán con la mayor confidencialidad que sea posible.



- El Grupo no tolerará ningún tipo de represalia contra cualquier colaborador, excolaborador o tercero por denunciar o reportar cualquier incumplimiento al presente Código y el Grupo mantendrá la debida confidencialidad de las denuncias. La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los colaboradores, sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de este Código.

- Es un compromiso de los colaboradores del Grupo cooperar con las investigaciones internas de temas de ética. La información presentada con relación a los casos reportados recibirá una respuesta oportuna, profesional y confidencial.

6. SANCIONES

En general, el incumplimiento a los principios y normas establecidos en el presente Código de Ética y Conducta, será sancionado disciplinariamente o legalmente de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con las políticas internas de la organización, lo establecido en el Código de Trabajo y la legislación bancaria, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes vigentes.

7. IMPLEMENTACIÓN, REGLAMENTACIONES Y MODIFICACIONES

El Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial dará las pautas para la implementación del presente Código, las cuales serán aprobadas por la Vicepresidencia Ejecutiva y la Gerencia General del Grupo.

Las modificaciones al presente Código serán propuestas por el Comité y aprobadas por la Junta Directiva. Cualquier modificación que se realice será notificada a todos los colaboradores.



X. ANEXOS

A. REGLAMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RECIBO Y ENTREGA DE REGALOS Y ATENCIONES

Esta reglamentación es un complemento del Código de Ética y Conducta, y pretende enmarcar la entrega o aceptación de atenciones, regalos u otras cortesías para evitar la generación de conflictos de interés.

Aplicabilidad

Contempla nuestros siguientes grupos de interés:

- Colaboradores y directores de Banco General, S. A. y subsidiarias
- Clientes actuales o potenciales
- Proveedores actuales o potenciales
- Entidades gubernamentales, regulatorias, municipales, autónomas y semiautónomas.

Reglas

No se podrá dar o aceptar regalos, atenciones u otras cortesías, en circunstancias en las que pudiera interpretarse que ha quedado comprometido el criterio comercial del Grupo.

Los regalos, atenciones u otras cortesías pueden justificarse por propósitos comerciales legítimos y en todos los casos dichas deferencias deben ser permitidas por la ley aplicable. Los regalos en efectivo se prohíben en su totalidad, independientemente del monto.

Se permiten aceptar las siguientes deferencias u obsequios:

- Un (1) obsequio con un valor nominal y apreciable no mayor a B/.250.00 (doscientos cincuenta balboas con 00/100) y en ninguna ocasión será dinero en efectivo.
- Artículos promocionales que no comprometan el criterio comercial.
- Comidas habituales y razonables, así como actividades recreativas en las que la persona que invita esté presente, tales como comidas de negocio o eventos deportivos ocasionales.
- Regalos de familiares o amigos con los cuales no se tengan relaciones de negocio.

En determinadas circunstancias, pudiera ser apropiado aceptar el obsequio. En estos casos y cuando se trate de un (1) obsequio que tenga un valor nominal o apreciable superior a B/.250.00 (doscientos cincuenta balboas con 00/100), el colaborador debe comunicarlo al vicepresidente de su área para solicitar su autorización.

Aquellos obsequios que se consideren de valor excesivo (superior a B/.250.00) o que pudieran generar una situación de conflicto, deberán ser devueltos por el colaborador o el vicepresidente de su área al Departamento de Mercadeo, en donde se encargarán de enviar una carta agradeciendo el gesto y explicando la reglamentación de la empresa al respecto. En estos casos, el Departamento de Mercadeo coordinará la donación del obsequio a una entidad benéfica y lo comunicará así al cliente o proveedor como parte de la reglamentación.

Los obsequios, atenciones y otras cortesías a vicepresidentes ejecutivos serán reportados por ellos para su evaluación a la Presidencia del Banco.

Si se tiene alguna duda acerca de si resulta o no apropiado aceptar o dar un regalo, atención u otra cortesía, debe plantearlo al vicepresidente del área o al buzón “Comité de Responsabilidad Social y Ética”.

B. REGLAMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ACOSO SEXUAL

Esta reglamentación es un complemento del Código de Ética y Conducta y busca enmarcar la política en contra del acoso sexual en las relaciones entre los colaboradores de Banco General, S. A. y subsidiarias.

Aplicabilidad

Aplica para todo el personal de Banco General, S. A. y subsidiarias.

Reglamentación

Definimos el acoso sexual como el hostigamiento con motivaciones y contenidos sexuales, desarrollado en el ámbito de la organización y/o dirección de una empresa, en forma física, verbal, gestual o por escrito de un trabajador de cualquier jerarquía a otro del mismo u otro sexo que, ni expresa ni tácitamente lo haya solicitado y que afecte el ambiente laboral.

Disposiciones Generales:

- Los colaboradores de Banco General, S. A. y subsidiarias, tienen derecho a trabajar en un ambiente saludable, seguro, que garantice el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, así como la integridad moral de cada uno.
- Ningún colaborador de cualquier jerarquía de Banco General, S. A. y subsidiarias deberá amenazar ni dar a entender que la negativa de un



colaborador a someterse a incitaciones o solicitudes sexuales importunas, afectarán negativamente el empleo de esa persona, la compensación, promoción, tareas asignadas, o cualquier otro término o condición del colaborador o desarrollo de la carrera.

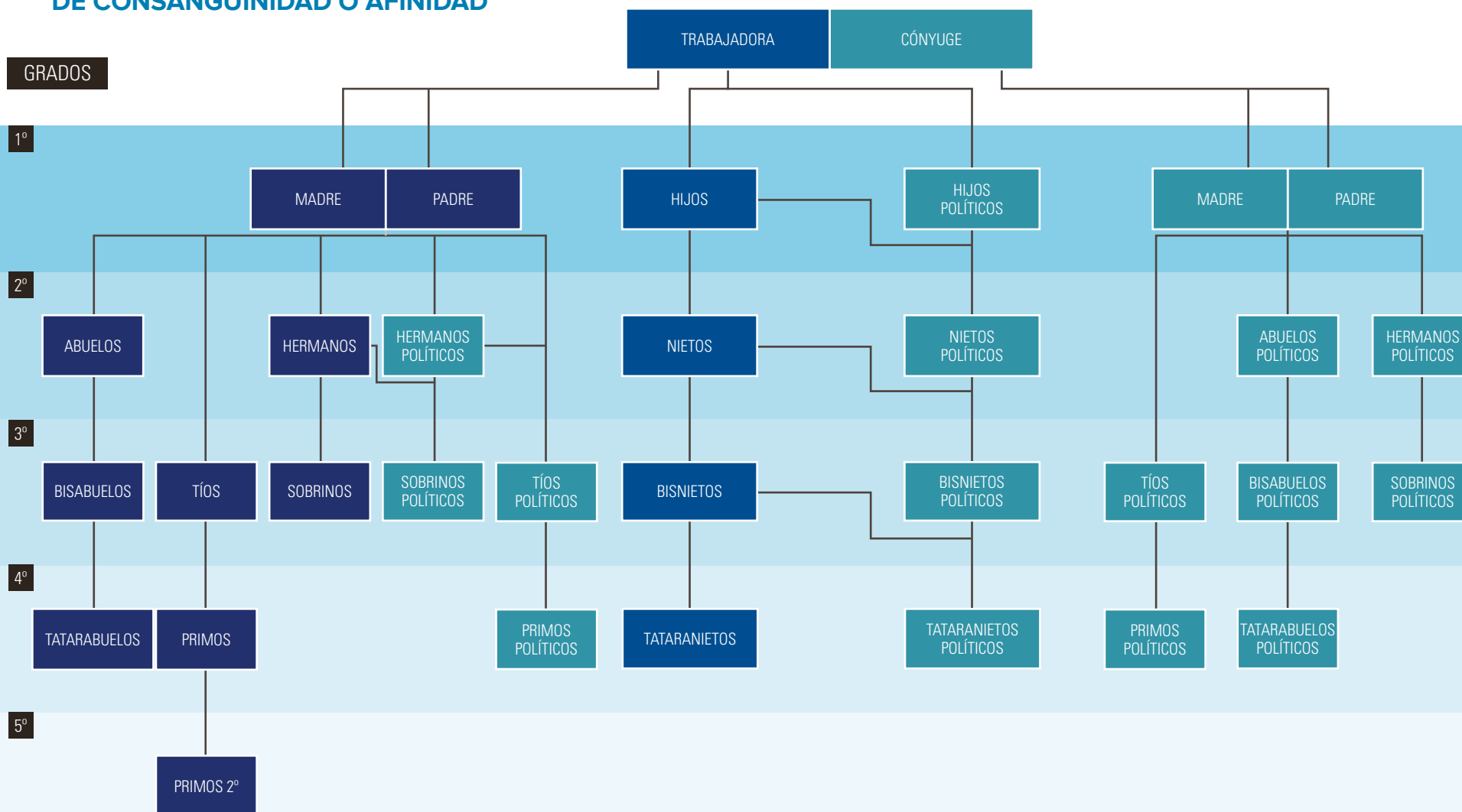
- Están prohibidas las bromas sexuales, imágenes lascivas, objetos sexuales y cualquier conducta en que los colaboradores permitan, amparen o faciliten actos incorrectos.
- Los colaboradores que consideran que han sido acosados sexualmente deben informar de esta situación a su jefe inmediato lo más pronto posible.
- Si el jefe inmediato es el causante de la conducta infractora, el colaborador debe informar de este asunto directamente al gerente del área, gerente de Capital Humano, vicepresidente asistente de Capital Humano- Gestión y Asesoría, o al vicepresidente 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.

- Los informes e investigaciones sobre hechos de acoso sexual que se realicen se manejarán de manera confidencial por parte de las personas que tengan acceso a dicha información o que sean parte del hecho.
- Cualquier ejecutivo, gerente, jefe inmediato o colaborador de cualquier jerarquía que, tras un examen adecuado, se encuentra que ha participado en el acoso sexual de otro colaborador, será sujeto a una sanción disciplinaria, la cual puede hasta incluir la terminación laboral.
- 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 de Capital Humano. Banco General, S. A. y subsidiarias de ninguna manera tomará represalias contra cualquier persona que realice una denuncia de acoso sexual.
- La represalia es una grave violación de esta política y debe ser reportada inmediatamente.
- Cualquier colaborador que tome represalias en contra de otra persona por reportar una situación de acoso sexual será sujeta a las sanciones disciplinarias establecidas, las cuales pueden incluir hasta la terminación laboral.

C. GLOSARIO

- **Actividad política:** El ejercicio o desarrollo de cualquier actividad personal de carácter político.
- **Atención:** Cortesía, urbanidad, demostración de respeto.
- **Ciudadanía corporativa:** Reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van más allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo. (Fuente: Banco Mundial).
- **Código de Ética:** Documento que anuncia los principios y valores (éticos, morales, entre otros) que una empresa adopta de forma voluntaria y que deben ser practicados por todos sus miembros.
- **Colaboradores:** Todas las personas registradas en cualquiera de las planillas del Grupo.
- **Conflicto de interés:** Se entiende como la situación en virtud de la cual un miembro de la Junta Directiva, un colaborador del Grupo, entre otros, que debe tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones tenga la opción de escoger entre el interés del Grupo, cliente, usuario o proveedor y su interés propio, el de su familia o el de un tercero de forma tal que eligiendo uno de estos tres últimos se beneficiaría patrimonialmente o extrapatrimonialmente para sí, su familia o el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra manera no recibiría.
- **Contribución política:** La entrega de dinero, bienes, servicios, derechos o cualquier otro recurso, a partidos políticos, organizaciones y/o asociaciones de carácter político, así como a candidatos a ocupar algún puesto de elección popular.
- **Controladora (o matriz):** Es aquella entidad que tiene una o más subsidiarias.
- **Corrupción:** La corrupción es un acto ilegal que ocurre cuando una persona abusa de su poder para obtener algún beneficio para sí mismo, sus familiares o amigos. Según el Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual es soborno, cohecho. Destrucción de los sentimientos morales superiores. Perversión, degeneración, vicio.
- **Cultura organizacional:** Es el conjunto de normas, costumbres y valores que comparten los individuos de una organización, y que definen o influyen en sus actitudes y comportamientos.
- **Grupo:** Banco General, S.A. y subsidiarias.
- **Grupos de interés:** Los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad.
- **Influencia significativa:** Es la participación en las decisiones sobre políticas financieras y operativas de una empresa, pero no el control de esas políticas. La influencia significativa puede ejercerse de diversas maneras, normalmente por la representación en la Junta Directiva y otros Comités, pero también, por ejemplo, por la participación en los procesos de establecimiento de políticas, por transacciones importantes entre compañías, por intercambio de personal gerencial o por dependencia en información tecnológica.
- **Personal Ejecutivo:** Colaboradores con cargo de Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente, Vicepresidente Asistente, Gerente.
- **Proveedor local:** Empresa que desarrolle su negocio en el país donde se encuentre Banco General y que pague al fisco los impuestos correspondientes como negocio local.
- **Responsabilidad Social Empresarial:** Es el compromiso de las empresas para aumentar su productividad, mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad, mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país o región en la que opera. (Una definición para Latinoamérica y presentada por el INCAE).
- **Regalo:** Dádiva que se hace voluntariamente o por costumbre. Gusto o complacencia que se recibe.
- **Subsidiaria (o filial):** Es una entidad controlada por otra (conocida como controladora, matriz o dominante). La subsidiaria puede adoptar diversas modalidades, entre las que se incluyen las entidades sin forma jurídica definida, tales como las fórmulas asociativas con fines empresariales.

D. CUADRO DE GRADOS DE CONSANGUINIDAD O AFINIDAD



DESCENDIENTES DE TRABAJADOR/A

DESCENDIENTES DE TRABAJADOR/A Y DEL CÓNYUGE

DESCENDIENTES DEL CÓNYUGE



Banco General

Edición 2018