

# CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA



## INDICE

CAPÍTULO I .....	4
1. ASPECTOS GENERALES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....	4
1.1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.2. OBJETIVO .....	4
1.3. VALORES CORPORATIVOS .....	4
1.4. ALCANCE .....	4
1.5. EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO .....	4
1.6. FUNDAMENTO LEGAL .....	5
1.7. APROBACIÓN Y VIGENCIA .....	5
CAPÍTULO II .....	5
2. PRINCIPIOS, DEBERES ÉTICOS Y OBLIGACIONES .....	5
2.1. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	5
2.2. DEBERES ÉTICOS Y OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES .....	5
2.3. CRITERIOS O ESTÁNDARES DE CONDUCTA .....	6
CAPÍTULO III .....	6
3. CONFLICTO DE INTERÉS .....	6
3.1. MANEJO DE POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERESES .....	6
3.2. SERVICIOS PROFESIONALES .....	6
3.3. VENTAJAS E INTERESES PROPIOS .....	6
CAPÍTULO IV .....	7
4. INFORMACIÓN .....	7
4.1. USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN .....	7
4.2. TIPO DE INFORMACIÓN .....	7
4.3. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES Y DE TERCEROS .....	7
4.4. INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TERCEROS .....	7
4.5. VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LAS TRANSACCIONES Y REGISTROS .....	7
CAPÍTULO V .....	7
5.1. RECURSOS DE LA FINANCIERA .....	7
5.2. USO DE INSTALACIONES Y SERVICIOS .....	8
CAPÍTULO VI .....	8
6.1. CONDUCTA CON CLIENTES .....	8
6.2. COMPROMISO Y TRATO CON CLIENTES .....	8
6.3. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS .....	8

6.4. DECISIÓN DE NO TRATAR CON UN CLIENTE .....	8
6.5. MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES.....	8
CAPÍTULO VII .....	9
7.1. CONDUCTA CON LOS COMPETIDORES.....	9
7.2. COMENTARIOS SOBRE COMPETIDORES.....	9
7.3. CONVENIOS SOBRE PROVEEDORES.....	9
CAPÍTULO VIII .....	9
8.1. CONDUCTA CON PROVEEDORES .....	9
8.2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES .....	9
8.3. COTIZACIONES, PRECIOS Y DECISIONES DE COMPRA .....	9
8.4. COMPRAS CONDICIONADAS.....	10
CAPÍTULO IX.....	10
9.1. RELACIONES INTERPERSONALES .....	10
9.2. RELACIONES CON LOS SUPERIORES JERÁRQUICOS Y SUBORDINADOS.....	10
CAPÍTULO X.....	10
10.1. CONDUCTA DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO .....	10
10.2. FRAUDES E ILÍCITOS.....	10
10.3. FALLAS ADMINISTRATIVAS .....	10
10.4. REPORTE DE INCUMPLIMIENTO .....	11
CAPÍTULO XI.....	11
11.1. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....	11
11.2. MEDIDAS ANTE INCUMPLIMIENTO .....	11
11.3. SANCIONES DISCIPLINARIAS .....	11
CAPÍTULO XII .....	12
12.1. DISPOSICIONES FINALES .....	12

## CAPÍTULO I

### 1. ASPECTOS GENERALES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

#### 1.1. INTRODUCCIÓN

Este Código de Conducta y Ética establece las directrices y las normas de comportamiento que deben ser observadas en la actividad profesional de los directores, gerentes y colaboradores de la entidad; y está orientado a dirigir su actuación en el ámbito de los negocios y en sus relaciones con los clientes, proveedores, autoridades y colegas; todo ello, con el fin de consolidar la imagen corporativa y proyectarla como una entidad sólida, confiable y que actúa siempre en cumplimiento de las normativas y exigencias que le son aplicables.

#### 1.2. OBJETIVO

Establecer las normas de comportamiento, pautas, directrices y prohibiciones expresas, así como los principios, deberes, obligaciones y normas éticas que los directores, gerentes y colaboradores deben conocer y cumplir.

#### 1.3. VALORES CORPORATIVOS

La actuación de los directores, gerentes y colaboradores debe estar siempre:

- a) Orientada a la consecución de resultados.
- b) Enfocada en la responsabilidad social.
- c) Fundada en el trabajo en equipo.
- d) Fundada en la integridad y solidez.
- e) Fundada en la comunicación efectiva.
- f) Fundada en el respeto y la confiabilidad.
- g) Enfocada en la satisfacción del cliente.
- h) Enfocada en la innovación.

#### 1.4. ALCANCE

El presente manual es aplicable a todos los directores, gerentes y colaboradores, en adelante los miembros de la entidad, quienes deben conocer y velar por el cumplimiento del presente código.

También alcanza a terceras personas que, por su relación con los miembros de la entidad, puedan obtener directa o indirectamente un beneficio indebido. La entidad se encargará de dar a conocer públicamente los términos de este Código de Conducta y Ética conforme a los canales disponibles.

Para los casos que las disposiciones contenidas en este Código de Conducta y Ética sean menos restrictivas que las leyes, el espíritu y contenido de la ley deberá prevalecer. De igual manera, si algún punto contenido contraviene alguna norma, reglamento u ordenanza, prevalecerá lo dispuesto en la norma, reglamento u ordenanza.

#### 1.5. EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO

La labor y el desempeño de los gerentes y colaboradores estarán sujetos a evaluación constante por el superior inmediato y serán canalizados por el área de Talento Humano. Dicha evaluación comprenderá no sólo las actividades correspondientes al cumplimiento de las funciones del puesto que ocupan, sino que se hará extensiva al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el documento.

### **1.6. FUNDAMENTO LEGAL**

Quedan incorporadas al presente Código de Conducta y Ética, las disposiciones del Código de Trabajo, relativas a las obligaciones y prohibiciones de los gerentes y colaboradores, además de lo estipulado en la Resolución N° 070/19 emitida por la Seprelad en su Artículo 16.

### **1.7. APROBACIÓN Y VIGENCIA**

El presente manual entrará en vigor a partir de su difusión dentro de la entidad previamente aprobado por el directorio.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PRINCIPIOS, DEBERES ÉTICOS Y OBLIGACIONES**

#### **2.1. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los miembros de la entidad deben actuar, en el ejercicio de sus actividades, bajo los siguientes principios:

- a) Cumplir las normas que regulan el ejercicio de sus actividades, adecuando su conducta hacia el respeto a las leyes y a las normativas vigentes.
- b) Cumplir estrictamente y con rectitud las obligaciones emergentes de su cargo y función, ser respetuoso y disciplinado, conforme a las disposiciones establecidas en el presente manual.
- c) Garantizar que la información solicitada a clientes y la provista por los mismos sea estrictamente de carácter reservado.
- d) Actuar con justicia y respeto mutuo en sus relaciones internas y con los clientes.
- e) Garantizar la idoneidad técnica y moral, en el desarrollo de sus actividades, aprovechando las oportunidades de capacitación para el debido cumplimiento de sus funciones.
- f) Evaluar con objetividad la información.
- g) Expresarse con la verdad, en el ejercicio de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, así como con los clientes y terceros.
- h) La entidad rechaza cualquier prejuicio de raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física o cualquier otra forma de discriminación. No obstante, cualquier persona que pretenda defender o hacer valer sus derechos, en el caso de que los estime vulnerados, deberá hacerlo con pleno respeto a la institución.

#### **2.2. DEBERES ÉTICOS Y OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES**

- a) Ejecutar las funciones asignadas al cargo con la eficiencia, intensidad y esmero apropiados en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- b) Acatar y cumplir las órdenes e instrucciones recibidas en el ejercicio de las funciones.
- c) Observar conducta ejemplar y buenas costumbres durante el trabajo.
- d) Abstenerse de todo acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus colegas o la de terceras personas, así como la de los establecimientos en que el trabajo se realiza.
- e) Prestar auxilio en casos de siniestros o riesgos que pongan en peligro inminente la persona o los intereses de la entidad.
- f) Servir con lealtad a la entidad, absteniéndose de toda competencia perjudicial a la misma.
- g) Proteger y conservar los bienes de propiedad de la entidad y demás bienes o artículos que les hayan sido confiados o entregados para el desempeño de sus funciones.
- h) Conocer y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad prestando especial atención a lo relacionado a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos contemplados en el Manual de Gestión de

Riesgos y Prevención de Lavado de Activos y financiamiento del Terrorismo.

- i) Colaborar en su ámbito de competencia con las auditorias que se realicen, proporcionando debida y oportunamente la información que se requiera.

### **2.3. CRITERIOS O ESTÁNDARES DE CONDUCTA**

Sin perjuicio de lo estipulado en el punto anterior, a continuación, se introducen y resumen algunos criterios básicos de conducta sobre los que se rige la entidad:

- a) Representante: los directores, gerentes y/o colaboradores que representen a la entidad ante autoridades competentes, órganos de control, gremios y asociaciones, ya sea de eventos/actos en general, deben mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, absteniéndose de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad.
- b) Comunidad: la conducta de los miembros de la entidad en sus actividades laborales y extralaborales no debe vulnerar el prestigio e imagen de la institución en el entorno social en donde tengan participación.
- c) Comportamiento Ético: queda terminantemente prohibido practicar y asistir a lugares donde se llevan a cabo cualquier tipo de juegos de azar (ejemplo: casinos, carreras de caballos, entre otros).

## **CAPÍTULO III**

### **3. CONFLICTO DE INTERÉS**

#### **3.1. MANEJO DE POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERESES**

Los miembros de la entidad deben en todo momento evitar llevar a cabo acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de la institución o, tomar decisiones que puedan reflejar una imagen equivocada en ese sentido. En especial, se deben evitar posibles conflictos de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con clientes, proveedores, asociados o competidores.

Es obligación de todos los gerentes y colaboradores involucrados en algún conflicto de interés, real o potencial, informar la situación al área de Talento Humano, conforme a los mecanismos establecidos por la entidad, quiénes no podrán participar en la toma de decisión para la resolución del asunto o motivo del conflicto.

#### **3.2. SERVICIOS PROFESIONALES**

No está permitido desarrollar actividades profesionales, retribuidas o no, que puedan perjudicar los intereses o la imagen de la entidad o afectar a la independencia, imparcialidad y dedicación profesional.

#### **3.3. VENTAJAS E INTERESES PROPIOS**

En sus relaciones personales o profesionales con clientes, proveedores, colegas; los gerentes o colaboradores no harán prevalecer su cargo actual con el objetivo de obtener algún beneficio personal.

Queda prohibida la aceptación de comisiones, premios, obsequios o cualquier forma de retribución por parte de terceras personas por operaciones concretadas o finiquitadas que se relacionen con la entidad.

## CAPÍTULO IV

### 4. INFORMACIÓN

#### 4.1. USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN

Los miembros de la entidad no deben utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general.

El uso y la divulgación indebida o contraria a lo dispuesto en el presente manual por parte de los miembros de la entidad, ya sea de manera reiterada u ocasional, constituye un delito sancionado penalmente, con independencia de las responsabilidades civiles que se les puedan demostrar por cualquier beneficio personal que se haya obtenido, así como por los daños y perjuicios que se causen. Estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

#### 4.2. TIPO DE INFORMACIÓN

La clasificación de la información será conforme a lo establecido en la Política de Seguridad de la Información.

#### 4.3. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES Y DE TERCEROS

Los requerimientos de información de las autoridades o de terceros competentes deben ser entregados en tiempo y forma, por medio de las áreas autorizadas.

Ningún gerente y/o colaborador se someterá a entrevistas, contestará a preguntas, ni presentará, mostrará o entregará documentos de o sobre la entidad, o sobre sus clientes o proveedores, salvo que se trate de requerimientos ordenados por las autoridades competentes.

#### 4.4. INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TERCEROS

La información propiedad de terceros, que es conocida por la entidad con motivo de sus relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial.

En cumplimiento del artículo 84 y concordantes de la Ley 861/96, los directores, gerentes y colaboradores tienen prohibido suministrar, compartir o publicar cualquier información relativa a sus clientes y a las operaciones que realizan, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en la referida ley.

#### 4.5. VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LAS TRANSACCIONES Y REGISTROS

Toda información financiera y contable de la entidad debe ser elaborada de forma íntegra y transparente, por lo que se debe asegurar de que:

- a) Todas las operaciones y hechos recogidos por la información financiera deben reflejar la realidad y ser registrados en su totalidad en el momento adecuado.
- b) Las operaciones y hechos deben ser registrados, clasificados, valorados y presentados de conformidad con la normativa aplicable.

## CAPÍTULO V

### 5.1. RECURSOS DE LA FINANCIERA

Los gerentes y colaboradores deben utilizar los recursos materiales y tecnológicos de la entidad en forma eficiente, para el cumplimiento de sus funciones.

Está terminantemente prohibido la disposición de insumos o activos (muebles, inmuebles, equipo, entre otros) o el retiro de los mismos de las instalaciones de la entidad para su uso personal.

## **5.2. USO DE INSTALACIONES Y SERVICIOS**

Los directores, gerentes y colaboradores cuidarán que el uso de los recursos económicos, las instalaciones, los servicios y los bienes dispuestos por la entidad para su aprovechamiento en la ejecución de los negocios sean utilizados, con eficiencia y moderación y, atendiendo a las funciones que desempeñan.

En la utilización de las instalaciones y oficinas se deben respetar las normas de seguridad y protección civil establecidas, así como procurar un ambiente de trabajo donde prevalezca el orden, la limpieza y el respeto a las áreas de trabajo comunes o privadas.

## **CAPITULO VI**

### **6.1. CONDUCTA CON CLIENTES**

En su relación con los clientes, los miembros de la entidad deben actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia y de acuerdo con los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la entidad.

### **6.2. COMPROMISO Y TRATO CON CLIENTES**

La entidad tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible las expectativas de los clientes mediante los productos y servicios que más se adecuen a sus necesidades. En la atención a los mismos, se deberá mantener una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía.

### **6.3. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS**

Los gerentes y/o colaboradores que proporcionen, por cualquier medio, información relativa a los productos o servicios que ofrece la entidad deberán verificar que ésta sea veraz, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

- Omitir, en la descripción detallada de un producto o servicio, los posibles riesgos o inconvenientes.
- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.

### **6.4. DECISIÓN DE NO TRATAR CON UN CLIENTE**

La entidad no está obligada a aceptar como cliente a una persona física o jurídica, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran. Esta situación deberá ser vigilada cuidadosamente por el colaborador a cargo del cliente y, en su caso, reportada al nivel que corresponda.

### **6.5. MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES**

Es obligación de los miembros de la entidad identificar, mediante los medios establecidos, a las personas físicas o jurídicas interesadas en adquirir productos o servicios de la entidad, así como comprobar, en la medida de lo posible y antes de iniciar el relacionamiento contractual con ellos, la veracidad de la información que presenta, en apego a las políticas y procedimientos establecidos para este efecto.

Es obligatorio realizar las investigaciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias en materia de prevención de LA/FT, o cualquier otra actividad que se sospeche pueda ser ilícita. Si se tienen dudas para el inicio de una relación de negocios con

una persona física o jurídica a la luz de estas limitaciones o normas vigentes, los colaboradores deberán consultar el caso con sus superiores inmediatos antes de formalizar un compromiso con el potencial cliente.

## **CAPÍTULO VII**

### **7.1. CONDUCTA CON LOS COMPETIDORES**

Los miembros de la entidad podrán participar en asociaciones empresariales, gremiales, profesionales o en foros cuando sus objetivos sean útiles, legítimos y faciliten el intercambio de información sobre asuntos de interés común. En ningún caso, se intercambiará información sensible en detrimento de la libre competencia en estas reuniones.

### **7.2. COMENTARIOS SOBRE COMPETIDORES**

La entidad mantiene la política del mutuo respeto con sus competidores, garantizando la libre competencia, los miembros de la entidad deberán evitar hacer comentarios o declaraciones adversas sobre ellos ante el público en general, y en especial con la clientela, debiendo, dado el caso, ser objetivos, veraces y completos. Al respecto y en particular, se deberá atender lo siguiente:

- Asentar las promociones de los productos y servicios en las cualidades y en los beneficios que pueden ser atractivos para el cliente.
- No comentar sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores.

### **7.3. CONVENIOS SOBRE PROVEEDORES**

Los miembros de la entidad no participarán en ningún acuerdo con competidores que limiten o impidan el trato con algún proveedor determinado.

## **CAPÍTULO VIII**

### **8.1. CONDUCTA CON PROVEEDORES**

Las relaciones que la entidad sostenga con los proveedores deben estar basadas en criterios de selección técnicos y económicos, con profesionales idóneos, atendiendo a las necesidades de la institución y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

### **8.2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

Los miembros de la entidad que participen en la selección de los proveedores deben ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios, así como la capacidad instalada y técnica del proveedor para cumplir con lo requerido en el tiempo establecido.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, tales como cotización directa o invitación, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo-beneficio, en cumplimiento de las normativas vigentes.

### **8.3. COTIZACIONES, PRECIOS Y DECISIONES DE COMPRA**

Los miembros de la entidad involucrados en el proceso de compras no aceptarán ningún descuento o precio que tenga por objeto influir en otras operaciones de la entidad y se abstendrán de realizar operaciones comerciales con proveedores con malos antecedentes producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios.

#### **8.4. COMPRAS CONDICIONADAS**

Los miembros de la entidad por ningún motivo exigirán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece la entidad a cambio de decidir sobre contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo plantee.

### **CAPÍTULO IX**

#### **9.1. RELACIONES INTERPERSONALES**

La relación entre los miembros de la entidad debe estar siempre basada en la colaboración, el respeto mutuo y la tolerancia a las posibles diferencias de criterios, raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física o cualquier otra.

Se debe mostrar lealtad, respecto de las pautas y directrices establecidas; siendo en todo momento equitativos en sus relaciones internas, con sus superiores, pares y dependientes jerárquicos.

#### **9.2. RELACIONES CON LOS SUPERIORES JERÁRQUICOS Y SUBORDINADOS**

Los gerentes y/o colaboradores deben cumplir, en relación con la labor que desempeñan, las legítimas instrucciones de los superiores jerárquicos, mediante una buena predisposición y actitud que facilite y complemente la labor de éstos; en este sentido, mostrarán una conducta responsable y digna de confianza.

Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, sin que ello signifique la disminución o menoscabo de su autoridad, ni tampoco, el hacer valer su rango para afectar injustamente a nadie.

Los colaboradores con personal a su cargo deberán proporcionar a sus subordinados, en la medida de las posibilidades, los elementos y recursos que resulten necesarios para realizar el trabajo encomendado; evaluar su desempeño con objetividad; reconocer oportunamente a quien lo merezca y, cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno.

### **CAPÍTULO X**

#### **10.1. CONDUCTA DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO**

Los miembros de la entidad deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en la legislación vigente, el presente documento y en las normas, procedimientos y políticas institucionales; comprometiéndose a salvaguardar y proteger el patrimonio de la entidad y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

#### **10.2. FRAUDES E ILÍCITOS**

Todo fraude e ilícito o intento de ello en que estén comprometidos directa o indirectamente los miembros de la entidad, unidos entre sí, en contubernio con terceros, o por cuenta propia, estarán sujetos, en cuanto se tenga conocimiento o presunción, al proceso legal correspondiente hasta sus últimas consecuencias tanto en el carácter interno o externo.

En todo caso, tratándose de posibles delitos que se persigan de oficio, se deberá denunciar y/o colaborar con la autoridad judicial-policial en forma expedita para facilitar la correcta aplicación de la ley.

Los directores, gerentes y colaboradores, en la medida de sus funciones y atribuciones, tendrán la obligación personal ineludible de resarcir el daño que se haya ocasionado.

#### **10.3. FALLAS ADMINISTRATIVAS**

La entidad debe mantener programas de capacitación y actualización de métodos y

procedimientos de control, de diseño y difusión de medidas de seguridad.

Los miembros de la entidad que, por desconocimiento, distracción, negligencia, mal desempeño o imprudencia en el ejercicio de sus responsabilidades o funciones, cometan irregularidades o expongan imprudentemente el patrimonio de la entidad, sin dolo o mala fe, pero causen daño al patrimonio de la entidad, se les aplicarán las sanciones administrativas o penales correspondientes, ya que ninguna causa o excusa los libera de la responsabilidad del daño causado o que pudiera causar.

#### **10.4. REPORTE DE INCUMPLIMIENTO**

Los gerentes y/o colaboradores que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto o incumplimiento de las normas internas o externas que puedan constituir a un daño o quebranto al patrimonio de la entidad, o bien, constituye el incumplimiento a cualquiera de los lineamientos del presente manual, deberán reportarlo, con discreción, al área de Talento Humano.

De comprobarse que algún miembro de la entidad, cualquiera sea su posición o función, haya guardado silencio, omitiendo informar al respecto, implicará un acto de encubrimiento y, por ende, de complicidad pasible de las mismas sanciones o consecuencias previstas para el/los involucrados directamente.

La entidad no permitirá que ningún gerente y/o colaborador aplique represalias a sus superiores, pares y dependientes jerárquicos por haber reportado actos de incumplimiento a la normatividad o al presente manual. Cualquier conducta que se asemeje a lo señalado también deberá ser reportada, con discreción, al área de Talento Humano.

Toda información proporcionada de buena fe será reconocida y mantenida en secreto, asegurando el anonimato del informante. No obstante, la información que resulte falsa, que calumnie o que sea proporcionada con dolo será sancionada.

## **CAPÍTULO XI**

### **11.1. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

Los miembros de la entidad que incumplan los principios, deberes, obligaciones y demás disposiciones contempladas en el presente manual, así como en las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, incurrirán en responsabilidad laboral o contractual, susceptibles de ser sancionados.

### **11.2. MEDIDAS ANTE INCUMPLIMIENTO**

Los miembros de la entidad que incurran en las conductas señaladas en el capítulo anterior serán objeto de aplicación de sanciones.

La entidad deberá calificar estas infracciones, según su gravedad como leves, graves o muy graves, a efectos de imponer la sanción que corresponda.

Las medidas correctivas que se impongan deben registrarse en los legajos que correspondan.

### **11.3. SANCIONES DISCIPLINARIAS**

Sin perjuicio de los que regula la legislación vigente, las sanciones disciplinarias a los colaboradores será conforme a lo establecido en el Código de Trabajo.

Dichas sanciones serán aplicadas teniendo en cuenta los criterios de razonabilidad y proporcionalidad de la sanción, el elemento subjetivo para su comisión (dolo o negligencia) el perjuicio real y/o potencial para la entidad y el grado de reincidencia, sin perjuicio de la responsabilidad laboral, penal o civil que pudiera incurrir el infractor. La documentación que determina la infracción y sustenta la sanción deberá ser archivada en el legajo respectivo.

Sin perjuicio de ello, también constituyen infracciones sancionables las indicadas a continuación:

- a) No asistir a todas las capacitaciones programadas por la entidad.
- b) No brindar a los órganos de control las facilidades necesarias para el inicio y/o desarrollo de las visitas de inspección o de cualquier otro procedimiento de control, u obstaculizar tales acciones.
- c) No permitir o no brindar las facilidades necesarias para que el Oficial de Cumplimiento, los auditores internos o las sociedades de auditoría externa cumplan las responsabilidades que les correspondan.
- d) No comunicar de manera oportuna al Oficial de Cumplimiento sobre determinada operación inusual y/o sospechosa de algún cliente.
- e) No cumplir con las funciones asignadas.

## **CAPÍTULO XII**

### **12.1. DISPOSICIONES FINALES**

Las disposiciones contenidas en el presente manual no son limitativas, pudiéndose incorporar nuevas disposiciones. La entidad a través de su órgano de control debe vigilar su estricto cumplimiento.