

21 de enero de 2020

**JDN-5698-Acd-017-2020-Art-15**

**“Modificar el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular, el cual se leerá de la siguiente manera:**

## **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL (CÓDIGO DE ÉTICA)**

### **SECCIÓN I APLICACIÓN**

#### **Artículo 1.- Fundamentación y objetivo**

Este Código se emite con fundamento en lo dispuesto en los artículos 24.b y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y artículo 11 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Acuerdo Sugef 16-16, y tiene como objeto establecer el conjunto de normas dirigidas a regular los comportamientos de las entidades del Conglomerado y sus Grupos de Interés con base en el propósito, visión, misión, valores y principios del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, todo sin perjuicio de lo que indiquen la Ley, los Reglamentos Externos y los Reglamentos Corporativos que emita la Junta Directiva Nacional.

#### **Artículo 2.- Alcance del Código de Conducta**

El presente Código es de acatamiento obligatorio para las personas colaboradoras del Conglomerado, y en el caso de los proveedores en lo que corresponda.

#### **Artículo 3.- Definiciones**

**Activos de información:** Se denomina activo a aquello que tiene algún valor y por tanto debe protegerse. De manera que un Activo de Información incluye la información estructurada y no estructurada que se encuentre presente en forma impresa, escrita en papel, transmitida por cualquier medio electrónico o almacenada en equipos de cómputo, incluyendo datos contenidos en registros, archivos y bases de datos. Asimismo, indistintamente del medio de almacenamiento que se disponga para un Activo de Información, físico o digital, este tendrá la misma validez, aunque los controles necesarios para protegerlo sean diferentes.

**Activos de soporte a la información:** Conjunto de elementos que son contenedores de los activos de información, reflejan su actividad. Dentro de estos activos de soporte se considera hardware, software, aplicaciones de negocio, red, personal, instalaciones, organización, sellos, plantillas físicos o digitales con membretes o logos del Conglomerado, entre otros.

**Información:** datos con sentido y valor que se considera un recurso vital para toda empresa, pues de ésta depende la buena toma de decisiones y la buena realización de cada una de las actividades de la organización. Dicha información se puede almacenar en formato físico (documentos impresos) como en digital (discos duros, medios ópticos, tales como discos compactos (CD) y discos digitales versátiles (DVD), y tarjetas de memoria, dispositivos USB, entre otros).

Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: documento que reúne las orientaciones políticas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, aprobado durante la LXIII Asamblea Plenaria Extraordinaria, celebrada el 21 de julio de 2014. Dichos lineamientos buscan alinear la gestión de la entidad para incidir en el bienestar de la población trabajadora, respondiendo a su naturaleza especial y objetivo de creación y se encuentran organizados en tres grandes

núcleos: 1. Fortalecimiento Institucional: Busca garantizar la sostenibilidad financiera del Conglomerado, incidir en el bienestar del personal y fortalecer las iniciativas internas de gestión ambiental; 2. Fomento del Desarrollo Nacional: Pretende contribuir en la inclusión financiera de las regiones geográficas y de la población trabajadora del país; 3. Ejes transversales: La gestión del Conglomerado debe responder a la equidad, el alineamiento corporativo, la innovación y el desarrollo local.

#### **Artículo 4.- Compromisos**

Las personas señaladas en el artículo 2 de este Código deben conocer y respetar las normas que rigen el ordenamiento jurídico que regula el ámbito de actuación del CFBPDC, por ejemplo, la Constitución Política, la Ley General de Control Interno No. 8292, la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, No. 8422, la Ley General de la Administración Pública, el Decreto Ejecutivo 33146-MP referente a los principios éticos que los funcionarios públicos deben observar en el ejercicio de sus labores, el Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, el Reglamento sobre Gobierno Corporativo Acuerdo Sugef 16-16, el Acuerdo Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204, la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética, GT-01-2008; Orientaciones Políticas emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras 2014; el Código de Buen Gobierno Corporativo del CFBPDC, el Reglamento de Políticas Institucionales y los lineamientos establecidos en la Estrategia Global del CFBPDC.

I. La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, su Directorio, las Juntas Directivas, la Alta Gerencia y las jefaturas, tienen los siguientes deberes con su personal:

- a) Buscar el equilibrio entre sus fines sociales, de seguridad y de rentabilidad de acuerdo con la naturaleza y propósito del CFBPDC y respetando los límites fijados por la normativa vigente.
- b) Permitir el crecimiento personal e institucional en un ambiente de armonía, respeto y justicia.
- c) Respetar de manera absoluta la legislación laboral vigente, en procura de condiciones laborales adecuadas.
- d) Promover la adherencia a un estricto comportamiento ético del colaborador en el servicio y el apego a los más altos valores.

II. Las personas colaboradoras tienen las siguientes obligaciones y compromisos:

- a) Aplicar los principios básicos de sostenibilidad, bienestar, inclusión, equidad, innovación y desarrollo local, establecidos en las Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, con el fin de fortalecer y enriquecer la sana convivencia comunitaria y el desarrollo del trabajo en equipo.
- b) Aplicar las disposiciones establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en la Sugef 16-16
- c) Comprender la responsabilidad administrativa que implica violentar lo normado en el presente Código y las disposiciones conexas, según lo indicado en el artículo 11.
- d) Comunicar las anomalías o incumplimientos de este Código que sean identificados.
- e) Interiorizar las declaraciones de valores de este Código y aplicar las conductas subyacentes en el ejercicio de las labores.
- f) Mantener una actitud positiva en todas las actividades que el ejercicio de las labores implique.

- g) Mantener un comportamiento ético en sus actuaciones con los Grupos de Interés del Conglomerado, así como en cualquier otro ámbito.
- h) Respetar las disposiciones internas y externas relacionadas con derechos humanos e igualdad y equidad de género.

## SECCIÓN II

### DECLARACIÓN DE VALORES

#### Artículo 5.- Declaración de valores

Inciso 1. Descripción de valores: constituyen la forma esperada de actuar de las entidades integrantes del CFBPDC, las Personas Colaboradoras y proveedores, en concordancia con las Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y la Estrategia Global del CFBPDC, que sirven de vínculo entre la conducta y las acciones para lograr la misión, visión, objetivos y propósito estratégico. En este sentido, las personas antes indicadas deben fomentar y cumplir con lo siguiente:

- a) Orientación al cliente: mejora de la experiencia de nuestros clientes, para satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas, brindando un servicio de excelencia.
- b) Excelencia en la gestión: enfoque en la mejora continua de nuestra operación, gestionando adecuadamente los riesgos y controles inherentes y el cumplimiento normativo.
- c) Innovación: nuestros productos y servicios deben adoptar las tendencias del mercado y las tecnologías para atender a cabalidad las necesidades y expectativas del cliente, dentro del marco del ámbito social, económico y ambiental.
- d) Integridad: actuar con rectitud, equidad, respeto y transparencia ante nuestros clientes y demás grupos de interés.
- e) Compromiso social: promover activamente el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.
- f) Liderazgo: atraer, motivar y convencer a los clientes y demás grupos de interés con el propósito de realizar metas comunes orientadas al bienestar de la sociedad.

Inciso 2: Con respecto a la declaración de valores, son conductas esperadas de las personas indicadas en el párrafo primero de este artículo, las siguientes:

- a) Orientación al cliente:
  - i. Trabajar para satisfacer las necesidades y expectativas de la clientela, brindando un servicio de excelencia.
  - ii. Conocer y superar las necesidades y expectativas de la clientela en el marco del ámbito económico-financiero, social y ambiental.

- iii. Fomentar una cultura de trabajo basada en el compromiso con el bienestar de las personas y el desarrollo de comunidades y territorios, en la mística y responsabilidad, el esfuerzo, la dedicación y la excelencia en el servicio.
  - iv. Que exista interacción con los Grupos de Interés, en aras de optimizar su gestión y ofrecer una atención pertinente a las necesidades de productos y servicios financieros de la clientela.
- b) Excelencia en la gestión:
- i. Trabajar en la mejora continua de los procesos, productos servicios financieros de alta calidad, teniendo presentes los riesgos y controles inherentes a ellos, así como las necesidades de la clientela.
  - ii. Ejecutar las labores y brindar los servicios en apego a una actuación de moderación, cautela y gestión de riesgos evaluando el riesgo inherente a su ejecución.
  - iii. Empezar las labores con rendimiento.
  - iv. Impulsar el cumplimiento de metas.
  - v. Buscar la generación de utilidades que permitan brindar apoyo a proyectos y programas con proyección social.
- c) Innovación:
- i. Aprovechar la tecnología en el desarrollo e innovación de productos y servicios.
  - ii. Promover la innovación, investigación y desarrollo en los procesos, productos y servicios.
  - iii. Buscar el desarrollo de una gestión en armonía con el ambiente, evitando el despilfarro y ocupándose de la preservación de los recursos naturales, así como fomentar una responsabilidad consciente sobre lo ecológico y el desarrollo humano, ofreciendo además, líneas de productos que apoyen la conservación del ambiente y el desarrollo sostenible.
- d) Integridad:
- i. Promover el respeto a la dignidad humana y a los derechos que le son inherentes, a la igualdad de las personas y a la diversidad, aplicando un comportamiento equitativo y respetuoso, prohibiendo absolutamente cualquier actitud discriminatoria por razones de sexo, religión, origen étnico, credo, edad, discapacidad, orientación sexual, afinidad política, nacionalidad, ciudadanía, estado civil, estatus socioeconómico o cualquier otra medida discriminatoria contra la clientela, personas colaboradoras, Grupos de Interés y población en general.
  - ii. Actuar con integridad y honestidad tanto en el ejercicio del cargo, como en el uso de los recursos de la entidad que le son confiados.
  - iii. Actuar con rectitud, equidad y respeto en todo momento hacia sus compañeros y compañeras, clientela y Grupos de Interés, acatando las disposiciones vigentes, fomentando una

comunicación formal, asertiva y sincera, respetar la jerarquía formalmente establecida y saber escuchar y responder.

- iv. Cumplir la normativa vigente.
  - v. Fomentar una comunicación formal, asertiva y sincera.
  - vi. Mantener la lealtad con el Conglomerado, jefaturas, compañeros y compañeras, así como con los principios establecidos en este documento y reportar hechos o situaciones que puedan comprometer su imagen y reputación.
  - vii. Realizar el trabajo con esmero, compromiso, rectitud y respeto.
  - viii. Respetar la jerarquía formalmente establecida.
  - ix. Ser eficiente y oportuno en las tareas asignadas.
  - x. Uso correcto de poderes y facultades para el acceso a información, claves, acceso a sistemas, aprobaciones y otros, respetando la normativa vigente sin caer en abusos de autoridad y confianza que le puedan llevar a cometer actos ilícitos.
  - xi. Que en el desempeño de sus labores manejen con absoluta confidencialidad toda aquella información personal o institucional contenida en los sistemas de información computadorizados, áreas de archivo o trabajo, equipos o materiales propiedad del Conglomerado, entre otros, a las que puedan tener acceso en razón de sus relaciones personales o de trabajo con éste.
  - xii. Que exista comunicación pública y transparente en las dimensiones económico-financiera, social y ambiental por medio de la rendición de cuentas.
  - xiii. Que las decisiones y actuaciones no acepten la indebida influencia de terceros y evitar todo tipo de situaciones que conlleven un conflicto de interés que pueda cuestionar la imagen y reputación del Conglomerado.
  - xiv. Que los objetivos y metas del Conglomerado se cumplan respetando el compromiso de las personas colaboradoras con el Conglomerado.
- e) Compromiso social:
- i. Promover el establecimiento de programas y alianzas estratégicas que incidan en la reducción de prácticas discriminatorias que afecten a Sectores Vulnerabilizados, tales como mujeres, personas adultas mayores, pueblos indígenas, jóvenes o personas con discapacidad.
  - ii. Promover la accesibilidad e inclusión financiera de las poblaciones de los Sectores Vulnerabilizados.
  - iii. Impulsar proyectos generadores de trabajo y que sean sostenibles.
  - iv. Promover la participación en proyectos de interés social.

f) Liderazgo:

- i. Celebrar logros y reconocer el esfuerzo de los demás.
- ii. Establecer canales de retroalimentación en los equipos de trabajo.
- iii. Mantener un vínculo natural con los grupos de interés.
- iv. Promover la comunicación efectiva en los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas.
- v. Fomentar valores que generan comportamientos armónicos y satisfactorios de educación, capacitación y concientización, que apoyen a la población del país para superarse, buscar o mantener un buen nivel de vida, que les permita incorporarse al sector económicamente activo.

### SECCIÓN III

#### CONDUCTAS PARA SITUACIONES ESPECÍFICAS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

##### **Artículo 6.-** Normas de conducta

En esta sección se establecen las normas de conducta por seguir por parte de las Personas Colaboradoras del CFBPDC, frente a situaciones específicas que pueden presentarse en el quehacer organizacional.

a) Imagen institucional

- i. Cuando se utilice el uniforme o cualquier otro distintivo de la entidad respectiva, hacerlo en la forma que dicten los manuales de uso correspondientes.
- ii. Los principios y valores deben aplicarse por parte de las Personas Colaboradoras del CFBPDC con el mayor cuidado y observando un comportamiento ético según lo establecido en el presente Código, cuando se utilice el uniforme o cualquier otro distintivo de la respectiva entidad (tarjeta de identificación, de presentación u otro), en las actividades laborales o de índole personal.

b) Redes sociales

- i. El acceso a las redes sociales está bloqueado en los equipos computacionales asignados por el CFBPDC (salvo la excepción indicada en el punto x de este inciso y las redes autorizadas por el Banco) debido a que no son parte de las herramientas requeridas para realizar las labores.
- ii. En virtud de lo anterior, debe tenerse claro que, si se interactúa en las redes sociales, debe hacerse a título personal, sin el uso de referencias o alusiones negativas para el CFBPDC, que expongan la marca o incluso a los Grupos de Interés.
- iii. El personal del CFBPDC debe asegurarse que, en el uso y participación en sus diferentes redes sociales, personales o institucionales, se garantice la responsabilidad institucional, la cortesía, la integridad, el respeto, el secreto profesional y la prudencia tanto en las publicaciones propias, como en aquellas que sean retransmitidas o comentadas. Debe tenerse conocimiento de que las imágenes, comentarios o cualquier otro tipo de interacción en redes sociales, aún y cuando se realicen a título personal independientemente de que sean redes de acceso público o de acceso restringido, podrían hacerse del conocimiento público y ser malinterpretadas por terceros que las vinculen con el CFBPDC.

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2010-8900.

- iv. Debe denunciarse ante el superior inmediato respectivo o en la Unidad de Relaciones con el Personal de la Dirección de Capital Humano en el caso del Banco, o ante el equivalente en las Sociedades, aquellas actuaciones que contravienen lo indicado en el presente Código.
- v. Debe evitarse publicaciones en redes sociales relacionadas con la vida laboral, que puedan exponer negativamente la imagen del CFBPDC.
- vi. No se debe publicar en las redes sociales rumores, información de uso interno o confidencial del CFBPDC, insultos, descalificativos, burlas, ofensas y/o discriminaciones.
- vii. Se debe interiorizar que el uso inapropiado de las redes sociales, que para los efectos de este Código también incluye la mensajería instantánea y los grupos privados de comunicación digital, podría llegar a afectar seriamente la imagen del CFBPDC y la reputación de los Grupos de Interés.
- viii. Se deben evitar publicaciones a título personal, siempre y cuando exista evidencia de que terceros las puedan vincular con una posición oficial del CFBPDC, relacionadas con materias como política, religión, ética y otros temas susceptibles de generar discrepancias o también controversias, como expresiones de intolerancia, homofobia, xenofobia, violencia de género y todo tipo de discriminación, que atente contra la niñez, la juventud y la moral.
- ix. Si existen dudas sobre la naturaleza confidencial de la información, debe consultarse al superior inmediato respectivo.
- x. Solamente aquellas personas que, por las asignaciones y funciones propias de su puesto, o que hayan sido designadas por el órgano competente, pueden hacer uso de las redes sociales en horas laborales, desarrollar páginas o redes a nombre del CFBPDC. Las demás Personas Colaboradoras no podrán utilizar las redes sociales ni desarrollar páginas o redes durante la jornada laboral, pues podría representar abandono de trabajo o el uso inapropiado del tiempo laboral.
- xi. Respetar y cumplir las leyes y derechos relacionados con la propiedad intelectual y protección de datos personales.

c) Cuido de los activos, el tiempo y la información

- i. Buscar de manera perseverante, económica y creativa una planificación, control y ejecución del trabajo que responda al más elevado espíritu de servicio y al logro de la misión, visión, objetivos y propósito estratégico.
- ii. No se debe divulgar información personal o laboral de Personas Colaboradoras y Grupos de Interés sin la autorización de la persona competente para ello en la respectiva entidad.
- iii. Se deben utilizar adecuadamente los activos, el tiempo y los activos de información para el ejercicio de las funciones asignadas en el CFBPDC que se refieren a la gestión de asesoramiento financiero de forma competente y de ningún modo, serán utilizados en actividades comerciales de índole personal o en beneficio propio o de las personas físicas y jurídicas indicadas en la definición de Conflictos de Interés de este Código.
- iv. Se deben aplicar los mecanismos de control definidos para el acceso, resguardo, custodia, divulgación, archivo y eliminación de la información física y electrónica de uso interno o confidencial, durante y después de los horarios de trabajo y mantener los activos de soporte a la información bajo el debido cuidado.

d) Regalos o equivalentes

- i. De conformidad con la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento, y demás disposiciones aplicables, no se podrá solicitar ni recibir ningún tipo

de beneficio, comisión, regalo, dádiva, invitación, o recompensa por servicios prestados por el CFBPDC que proceda de cualquier persona.

- e) Con respecto a la gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo
- i. Debe aplicarse la debida diligencia frente a las situaciones de Conflictos de Interés en la aplicación de los controles relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204.
  - ii. Debe tenerse una actitud proactiva con respecto al fortalecimiento de los controles internos relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204 y normativa conexas.
  - iii. Las Personas Colaboradoras deben respetar las disposiciones de la Ley 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como de aquella otra normativa relacionada con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.
  - iv. Se debe actuar con debida diligencia, de tal forma que los actos de las Personas Colaboradoras no expongan al CFBPDC a sanciones de los entes reguladores o a situaciones que afecten la imagen institucional y, con diligencia reforzada, en operaciones de clientes calificados como de riesgo alto.
  - v. Se debe velar por que el CFBPDC no sea utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas.
- f) Participación en el mercado financiero
- i. Se debe actuar con profesionalismo y mantener la observancia de la debida diligencia en la recepción y en la ejecución de los requerimientos de la clientela, de conformidad con lo establecido en la Ley 8204 y normativa conexas.
  - ii. Se debe cumplir con el deber de obtener y suministrar a la clientela, de manera clara y oportuna, toda la información relevante para la realización de transacciones, así como suministrar la documentación de los negocios realizados.
  - iii. Se debe contar con disposiciones que orienten a las Personas Colaboradoras a mitigar las condiciones adversas que puedan potenciar la materialización de los riesgos inherentes al negocio.
  - iv. Se debe fomentar la conducción de los negocios bajo los preceptos de lealtad, transparencia, precisión, probidad, seriedad y cumplimiento, buscando el mejor interés de la clientela.
  - v. Se debe priorizar el fomento del desarrollo nacional a través de la inclusión financiera de todas las regiones geográficas y de la población trabajadora del país, mediante el apoyo, el patrocinio y financiación de proyectos productivos y emprendimientos asociativos que generen opciones de trabajo de calidad en concordancia con las Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y las orientaciones de la Estrategia Global del CFBPDC
- g) Con respecto al entorno de trabajo
- i. Debe denunciarse ante el superior inmediato o en la Unidad de Relaciones con el Personal de la Dirección de Capital Humano en el caso del Banco, y ante el órgano equivalente en el caso de las Sociedades, aquellas actuaciones que contravengan lo indicado en el presente Código.
  - ii. Debe tratarse a los Grupos de Interés de forma equitativa y, por ende, las Personas Colaboradoras deben abstenerse de favorecer implícita o explícitamente a un tercero en cualquier proceso a cargo del CFBPDC, o de influir y realizar operaciones en beneficio propio o en el de las demás personas indicadas en la definición de Conflicto de Interés de este Código.

iii. En el comportamiento de las Personas Colaboradoras debe imperar el respeto, la cortesía, el buen trato y la comunicación asertiva y cordial con respecto a las demás Personas Colaboradoras y Grupos de Interés del CFBPDC.

iv. En las relaciones entre Personas Colaboradoras debe evitarse excesos de confianza, conductas obscenas o irrespetuosas, lenguaje inapropiado o grosero, bromas pasadas de tono, comentarios y actos denigrantes sobre asuntos sexuales, religiosos, políticos, racistas, o de personas adultas mayores, jóvenes, menores o con discapacidades.

v. Se debe repudiar y denunciar el uso, consumo y distribución de material pornográfico u ofensivo por cualquiera de los canales institucionales (intranet, correo electrónico, redes sociales, teléfono, etc.).

h) Con respecto a los proveedores

i. Debe difundirse, promover y fomentar entre los Grupos de Interés la aplicación de las disposiciones del CFBPDC en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.

ii. Debe incorporarse como parte de las condiciones del proceso de contratación administrativa el compromiso de los proveedores con el acatamiento de las disposiciones en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.

iii. Deben incorporarse cláusulas que permitan finalizar el contrato y las relaciones comerciales con aquellos proveedores que de forma fehaciente infrinjan lo estipulado en el presente Código y lo dispuesto en las políticas internas de tercerización, derechos humanos y laborales, igualdad y equidad de género, y medio ambiente, todo sin perjuicio de las demás cláusulas que sobre la finalización de esos contratos se consideren necesarias.

iv. Establecer procesos de resolución basados en criterios justos, éticos y ambientalmente responsables.

v. Gestionar procesos de contratación por medio de prácticas justas, transparentes y legales de operación, de acuerdo con la normativa vigente.

vi. Rechazar sobornos, regalos o equivalentes que pretendan influir en procesos de contratación.

vii. Los órganos competentes en cada entidad del CFBPDC deben implementar mecanismos de control que permitan poner de manifiesto posibles incumplimientos de la ética, derechos humanos y laborales, igualdad y equidad de género, y medio ambiente, por parte de los proveedores.

i) Con respecto a la clientela

i. Brindar información correcta y fidedigna, y con respeto y diligencia atender las inquietudes y consultas de la clientela.

ii. En el comportamiento con la clientela debe imperar el respeto, la cortesía, la prudencia, la buena fe, el buen trato y la comunicación asertiva y cordial.

iii. Deben aplicarse las medidas del caso para conocer la identidad de la clientela, su actividad comercial y el origen de sus fondos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 8204 y la normativa conexas para la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, lo que conlleva entre otras acciones:

- La aplicación de controles para mantener y resguardar la documentación actualizada de la clientela.
- Prestar especial atención a las operaciones realizadas con Grupos de Interés que representan un mayor riesgo en materia de legitimación de capitales, de conformidad con la calificación aplicable.

- Debe cumplirse con la debida diligencia y verificar aquella información que sea requerida para la correcta realización y evolución de las transacciones que se realizan en el CFBPDC.
  - Abstenerse de brindar asesoría a la clientela para favorecer el incumplimiento de las exigencias de la Ley 8204 y normativa conexas.
  - Debe efectuarse el reporte de las transacciones inusuales o atípicas ante la Oficialía de Cumplimiento cuando corresponda.
  - iv) Debe procurarse agilidad y cumplimiento de los convenios y contratos, de conformidad con las normas y procedimientos institucionales.
  - v) No aceptar presión infundada ni coacción para la toma de decisiones.
- j) Con respecto a la competencia
- i. Debe abstenerse de todo intento de manipulación de la información que tenga como objeto su difusión por medios oficiales o informales, siempre y cuando ello pueda quebrantar los principios y valores éticos.
  - ii. En todas las actuaciones del CFBPDC se debe aplicar el conjunto de normas que regulan la gestión desde la visión de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa en cuanto a su impacto económico-financiero, social y ambiental.
  - iii. Mantener un espíritu de competencia justa frente a sus homólogos, por lo cual debe abstenerse de realizar cualquier acto que implique competencia desleal, así como la difusión de rumores y comentarios falsos sobre otras entidades participantes del mercado financiero, que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.
- k) Con el Gobierno, Entes Reguladores y Sector Público
- i. Se deben atender los mandatos de divulgación de comunicados y apoyo que emitan las autoridades competentes.
  - ii. Se deben evitar manifestaciones sobre preferencias políticas, incluyendo mensajes políticos por medio de las redes sociales y canales de comunicación institucionales.
  - iii. Se debe mantener una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades públicas y los entes reguladores respecto a los temas que les corresponde resolver.
  - iv. Se debe rendir cuentas de forma oportuna y transparente, y brindar la información requerida para el desarrollo de los procesos de control y fiscalización.
- l) Prácticas de mercadeo
- i. No se debe difundir información falsa ni realizarse comparaciones inadecuadas sobre los productos y servicios de la competencia del CFBPDC.
  - ii. No se debe hacer referencia a la competencia del CFBPDC de forma inapropiada.
  - iii. Se deben promover prácticas de mercadeo responsable evitando la publicidad engañosa.
- m) Medio ambiente
- i. Con los Grupos de Interés se deben promover prácticas de gestión desde una visión de sostenibilidad.

- ii. Debe asumirse la responsabilidad por el uso adecuado de los recursos naturales, materiales, humanos y financieros.
- iii. Se debe asumir el compromiso por proteger y mantener la calidad del medio ambiente y aprovechar las oportunidades para mejorar los programas ambientales, de salud y seguridad.

## **SECCIÓN IV CONDUCTAS INAPROPIADAS**

### **Artículo 7.- Conductas inapropiadas**

#### **Inciso 1.- Acoso sexual y laboral**

Las Personas Colaboradoras deben conocer y cumplir la normativa interna y externa que rige la materia de acoso sexual y laboral, así como abstenerse de realizar actos que puedan interpretarse como acoso sexual o laboral.

Es deber de las Personas Colaboradoras denunciar conductas sospechosas de acoso, incluso aquellas que puedan afectar a un tercero.

#### **Inciso 2.- Actividades de índole personal o comercial**

Las Personas Colaboradoras deben abstenerse de realizar a título personal actos que compitan con el tiempo, recursos, servicios o intereses del Conglomerado.

#### **Inciso 3.- Sanas prácticas**

Las personas colaboradoras del Banco no deberán consumir, promocionar, vender o comprar bebidas alcohólicas y/o drogas ilegales en horario laboral y cuando se hace uso del uniforme o cualquier otro distintivo de la Institución (tarjeta de identificación, de presentación u otro), a fin de no incurrir en actos que puedan afectar la imagen del CFBPDC.

#### **Inciso 4.- Conflictos de interés**

Queda prohibido a las Personas Colaboradoras incurrir en conductas calificadas como "conflicto de interés", según lo dispuesto por la normativa legal correspondiente, lo descrito en el presente Código y demás disposiciones aplicables.

Las Personas Colaboradoras deben informar a su jefatura inmediata sobre cualquier asunto que pudiera interferir en su independencia y objetividad con respecto a sus obligaciones con el CFPBDC.

Asimismo, las Personas Colaboradoras deben abstenerse de atribuirse funciones o investiduras más allá de aquellas asignadas.

#### **Inciso 5.- Otras conductas inapropiadas**

Las Personas Colaboradoras deben abstenerse de:

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". Teléfono: 2010-8900.

- a) Adelantar criterio o brindar información sobre asuntos que se encuentran en trámite.
- b) Aprovechar indebidamente los servicios que presta el Conglomerado en beneficio propio o de terceros.
- c) Bajo ninguna circunstancia divulgar la información generada en el ejercicio de sus funciones, cuya confidencialidad deba mantenerse.
- d) Brindar información en nombre del Banco o sus Sociedades a medios de comunicación, líderes de opinión, prensa, entre otros, sin previa autorización del área correspondiente.
- e) Celebrar contratos o convenios de cualquier naturaleza en los que medien actos que impliquen delito o sean deshonestos, o actos que menoscaben o lesionen la imagen, honestidad, confianza y competencia del Conglomerado.
- f) Dar opiniones que afecten públicamente la imagen del Conglomerado.
- g) Ejercer presión o algún grado de coacción para la toma de decisiones.
- h) En el caso de Personas Colaboradoras que hayan participado en el procedimiento o administración de una determinada contratación administrativa, involucrarse con el respectivo proveedor del Conglomerado más allá de la relación contractual que deba existir.
- i) Maltratar o despilfarrar los activos institucionales.
- j) Realizar comunicación engañosa que de cualquier forma lesione la verdad, la imagen y reputación del Conglomerado.
- k) Suministrar información confusa sobre las condiciones de los productos y servicios financieros que brinda el Conglomerado, o informaciones incompletas que omitan aspectos esenciales de estos, ocultando riesgos o vicios.

## **SECCIÓN V**

### **ESTRUCTURA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

#### **Artículo 8.-** Cumplimiento del Código de Conducta

Son responsables del cumplimiento del presente Código los siguientes órganos, cuyas funciones serán:

- a) De la respectiva Junta Directiva: Asumir el liderazgo del diseño, la elaboración, la implementación, el monitoreo y el fortalecimiento del Programa de Gestión Ética.
- b) Comisión de Valores del Conglomerado: Esta Comisión está integrada por los Gerentes Generales de cada entidad y los Subgerentes Generales del Banco, Comisión que podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario. Las funciones secretariales serán ejercidas por la persona asignada por la Gerencia General Corporativa.

Son funciones de esta Comisión las siguientes:

- i. Aprobar el Programa de Gestión Ética de la respectiva entidad, de conformidad con los lineamientos establecidos por la respectiva Junta Directiva.
- ii. Conocer el resultado de las evaluaciones de gestión institucional en materia ética.
- iii. Conocer los diagnósticos de madurez de la ética elaborados por la Comisión Técnica de Ética y Valores.

- iv. Conocer los principales riesgos asociados en materia de ética e integrarlos a los sistemas de gestión.
  - v. Proponer a la Junta Directiva Nacional cualquier modificación de este Código.
- c) Auditoría Interna: Realizar estudios de auditoría de la ética y proveer asesorías, recomendaciones y advertencias sobre la materia.
- d) Comisión Técnica de Ética y Valores: Esta Comisión está integrada por las personas titulares de las Dependencias de Capital Humano de cada entidad del Conglomerado, Comisión que podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario y cuyas funciones secretariales estarán a cargo de quien la Comisión designe.

Son funciones de esta Comisión las siguientes:

- i. Coordinar las acciones de comunicación, capacitación, sensibilización e interiorización plena del Programa de Gestión Ética en el accionar de la respectiva entidad.
  - ii. Elaborar los diagnósticos de madurez de la ética y remitirlos a la Comisión de Valores del Conglomerado.
  - iii. Establecer los controles de cumplimiento para el Programa de Gestión Ética.
  - iv. Proponer a la Comisión de Valores del Conglomerado planes, políticas, instructivos o directrices en materia de gestión ética para que sean aprobados por la respectiva Junta Directiva.
  - v. Proponer a la Comisión de Valores del Conglomerado los indicadores de gestión ética.
- e) Dependencia de Capital Humano o su homóloga de cada entidad: La Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades divulgará este Código entre el personal, promoviendo y motivando su cumplimiento mediante actividades de capacitación y de sensibilización.

Asimismo, deberá realizar los ajustes dispuestos por la Comisión de Valores del Conglomerado en lo relativo a procesos y procedimientos de reclutamiento, selección, retención, formación, evaluación y crecimiento del personal, para lograr la integración de la ética en los sistemas de gestión institucional. Adicionalmente debe:

- i. Aplicar las campañas y estrategias de comunicación necesarias para fortalecer la cultura de ética y valores, conforme lo defina la Comisión de Valores del Conglomerado.
  - ii. Revisar al menos una vez al año este Código y remitir sus propuestas de modificación a la Comisión de Valores del Conglomerado para su remisión a la Junta Directiva Nacional.
- f) Jefaturas del Conglomerado: Las Jefaturas del CFBPDC tendrán la responsabilidad de:
- i. Al menos una vez al año, realizar un conversatorio con su personal sobre la importancia y contenido del presente Código, y su impacto en las labores cotidianas.
  - ii. Colaborar en las actividades y brindar la información requerida por parte de las Comisiones indicadas en este Código.
  - iii. Denunciar ante los órganos competentes los supuestos incumplimientos a este Código, utilizando los canales establecidos.

---

## **SECCIÓN VI EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO**

### **Artículo 9.- Metodología**

La Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades Anónimas definirán una metodología de evaluación sobre el cumplimiento de las disposiciones de este Código, e informará durante el primer trimestre de cada año el resultado a la Comisión de Valores del Conglomerado y a la Junta Directiva respectiva.

## **SECCIÓN VII TRAMITE DE DENUNCIAS**

### **Artículo 10.- Denuncias**

#### **Inciso 1.- Denuncias de conducta indebida**

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso 2 de este artículo, cualquier denuncia relacionada con algún incumplimiento de este Código debe tramitarse de acuerdo con el procedimiento establecido por cada entidad del Conglomerado.

#### **Inciso 2: Acciones por tomar en caso de identificar un conflicto de interés**

Cuando las personas indicadas en el artículo 2 de este Código se encuentren frente a conflictos de interés en la aplicación de los controles relacionados con la prevención de la legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo, deben realizar las siguientes gestiones:

- i. Si la Jefatura Inmediata no acogiere la solicitud de abstención, devolverá el expediente para que la persona interesada continúe conociendo el asunto.
- ii. Si la solicitud fuere declarada procedente, la Jefatura Inmediata señalará en el mismo acto al sustituto, que habrá de ser de la misma jerarquía de la persona inhibida.
- iii. Si no hubiere personal de igual jerarquía a la persona inhibida, el conocimiento corresponderá a la Jefatura Superior Inmediata.
- iv. Remitir el expediente a la Jefatura Inmediata indicando los motivos por los cuales se considera que se está ante un conflicto de interés, Jefatura que resolverá a más tardar al tercer día natural posterior.

En caso de que la jerarquía superior inmediata no tome las medidas establecidas dentro del plazo indicado, quien enfrenta el posible conflicto de interés procederá a realizar de forma confidencial el comunicado por escrito a la Oficialía de Cumplimiento respectiva, para que se realice un análisis del caso con el propósito de valorar si procede realizar una investigación más exhaustiva o comunicar la situación a otra área, según la naturaleza del caso. De resultar necesaria la investigación antes descrita, la Oficialía de Cumplimiento respectiva procederá a comunicar los resultados a la Dirección de Capital Humano, o a sus homólogas en el caso de las Sociedades Anónimas para que se tomen las medidas administrativas correspondientes.

Asimismo, la Oficialía de Cumplimiento respectiva determinará si es necesario dar a conocer dichos resultados a la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas.

Cuando la jefatura superior de una dependencia del Conglomerado o personal designado por esta para la supervisión del personal a su cargo detecte que alguna de las personas indicadas en el artículo 2 de este Código pueda realizar una acción interna o externa en la aplicación de la Ley 8204 o normativa conexas que pueda constituir conflicto de interés, deberá separarlo de las gestiones o trámites donde se produzcan los conflictos de interés.

Cuando la Jefatura Inmediata de una dependencia del Conglomerado o personal designado por esta para la supervisión del personal a su cargo detecte que alguna de las personas indicadas en el artículo 2 de este Código haya realizado una acción interna o externa en la aplicación de los controles de la Ley 8204 o normativa conexas que constituya conflicto de interés, debe realizar de forma confidencial el comunicado por escrito a la Oficialía de Cumplimiento respectiva, para que se realice el análisis del caso, con el propósito de valorar si procede realizar una investigación más exhaustiva o comunicar la situación a otra área, según la naturaleza del caso.

De resultar necesaria la investigación antes descrita, la Oficialía de Cumplimiento respectiva procederá a comunicar los resultados a la Dirección de Capital Humano o su homóloga en el caso de las Sociedades Anónimas, para que se tomen las medidas administrativas correspondientes.

Asimismo, la Oficialía de Cumplimiento respectiva determinará si es necesario dar a conocer dichos resultados a la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas, cuando tengan relación con un caso de legitimación de capitales o financiamiento del terrorismo.

Cuando el conflicto de interés ocurra en situaciones distintas a la aplicación de los controles relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204, se observarán las disposiciones de los incisos i. a iv. de esta Sección.

## **SECCIÓN VIII SANCIONES**

### **Artículo 11.- Sanciones**

Sin perjuicio de lo que estipulen normas de mayor rango, las sanciones por el incumplimiento a las obligaciones establecidas en este Código serán, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pueda haber:

- a) Amonestación verbal
- b) Apercibimiento por escrito
- c) Suspensión del cargo, sin goce de salario o dieta, hasta por 30 días hábiles
- d) Cese en el cargo, y en el caso de un trabajador o trabajadora, despido sin responsabilidad patronal.

## **SECCIÓN IX INTERPRETACIONES**

### **Artículo 12.- Interpretaciones y aclaraciones**

---

Las dudas, limitaciones, omisiones o contradicciones que obstaculicen el cumplimiento de lo establecido en el presente Código o que puedan generar diferencias con respecto al marco legal o normas relacionadas, deberán ser canalizadas por escrito y con sustento razonable ante la dependencia de Capital Humano respectiva, la cual las elevará para resolución a la Comisión de Valores del Conglomerado.

De igual manera, le corresponderá a la dependencia de Capital Humano respectiva recabar las oportunidades de mejora para el Código y canalizarlas ante la Comisión de Valores Corporativa”.

(Ref.: Acuerdo CC-BP-22-Acd-149-2019-Art-4)