

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
Banco General, S. A. y subsidiarias



| CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA |

Banco General, S. A. y subsidiarias

Este documento pertenece a Banco General, S. A. y
está bajo la custodia de:

Nombre del Colaborador

ÍNDICE GENERAL

Mensaje del Presidente	4	3. Relación con los Clientes	14
Introducción	6	4. Relación con los Proveedores	15
Objetivo	7	5. Relación con la Comunidad, Promoción del Desarrollo Sostenible y Conservación del Ambiente	15
I. Principios Fundamentales	8	IX. Administración, Distribución y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta	
II. Gobierno Corporativo	8	1. Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial	16
III. Responsabilidad del Personal Ejecutivo	9	2. Ámbito de Aplicación	16
IV. Transparencia e Integridad de la Información	9	3. Canales de Atención	16
V. Relación con las Autoridades Públicas	10	4. Cumplimiento	16
VI. Relación y Actividades Políticas	10	5. Sanciones	17
VII. Conflicto de Interés y Manejo de Información Confidencial y Privilegiada		6. Implementación, Reglamentaciones y Modificaciones	17
1. Conflicto de Interés General	10	7. Glosario	17
2. Conflicto de Interés en el Manejo de Relaciones	11	X. Anexo	
3. Conflicto de Interés en Actividades Comerciales de los Colaboradores	11	Grados de Consanguinidad y Afinidad	20
4. Conflicto de Interés por el recibo o entrega de Regalos o Atenciones	12		
5. Manejo de Información Confidencial y Privilegiada	12		
VIII. Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad			
1. Principios Generales	12		
2. Relación con los Colaboradores	13		





Federico Humbert
Presidente de la Junta Directiva

En nombre de la Junta Directiva tengo mucho gusto en presentar a todos los colaboradores de la organización el Código de Ética y Conducta del Banco General.

Este documento cuya base son los valores morales y éticos, es el producto de muchos meses de trabajo de un grupo interdisciplinario de colaboradores del Banco, quienes estudiaron a profundidad las mejores prácticas, tanto a nivel de corporaciones, como de organismos

internacionales para la elaboración de un Código de Ética que su contenido integrara todos los elementos de este vasto tema.

Este documento recoge los principios y valores que por más de 53 años han regido en Banco General y los ha consolidado en un documento que es la guía para la actuación diaria de cada uno de los miembros de la organización.

Los temas tratados en el texto son del dominio de la mayoría de ustedes, porque nuestro banco ha mantenido una trayectoria ejemplar en el tema de la ética. El Código de Ética que hasta el momento se resumía en cinco enunciados, que hoy llamamos Valores de Banco General ha trascendido y se ha ampliado en este Código de Ética y Conducta, tal como lo exigen las nuevas tendencias y los organismos internacionales.

En el Banco General, los principios y los valores no son ni han sido negociables y así lo mantendremos en el futuro. Al recibir este documento, usted tiene en sus manos la esencia de cómo se hace negocios en esta organización: con integridad y transparencia.

Atentamente,

Federico Humbert



Introducción

Este documento describe los principios y normas de conducta que espera el Grupo de parte de todos sus colaboradores, en concordancia con el direccionamiento estratégico de su visión, misión y en el desarrollo de los valores éticos definidos en él.

El proceso de elaboración de este Código, se realizó siguiendo los lineamientos dados específicamente y está orientado especialmente en los valores de honradez y calidad en el servicio, equidad y compromiso con el quehacer del Grupo. Para su elaboración también se tomó en cuenta el compromiso adquirido por Banco General, como primera empresa firmante en Panamá del Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2001 y del Pacto Ético Empresarial de Panamá suscrito en el año 2003.

El Grupo entrega a todos sus colaboradores 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 y fiscal vigente, con plena observación de los principios éticos.

Este Código busca principalmente:

- Servir de orientación a todos los colaboradores de Banco General 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 y del sistema financiero.



I. Principios Fundamentales

Los principios fundamentales, contenidos en nuestra visión, misión y valores, constituyen el núcleo de nuestra cultura organizacional, ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que colaboran en el Grupo y se deben evidenciar diariamente en cada uno de sus actos dentro y fuera del mismo.

Nuestra **visión** es lo que nos hará perdurables en el tiempo; plantea las aspiraciones del Grupo de ser: “Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente y compromiso permanente con la comunidad”.

Nuestra **misión** recoge, de forma sintetizada, nuestros objetivos. Constituyen la expresión de lo que el Grupo busca:

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

Nuestra visión y misión se fundamentan en valores como:

- La honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral son la base 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 a la organización un equipo humano de alto nivel técnico y profesional, que brinde seguridad y confianza a nuestros clientes. Para ello, practicamos una serie de estándares que nos definen y que hemos denominado Estándares de Excelencia en el 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 en función 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.

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 los grupos de interés.

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

- Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo para el cual está legalmente constituido el Grupo, 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 interés; 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 privilegiada.
- Abstenerse de participar por sí o por medio de otra persona, para beneficio propio o de terceros, en actividades que impliquen competencia con el Grupo o en actos respecto de 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 subalternos.
- Reconocer los méritos y oportunidades de mejora, en lo relativo a los trabajos desarrollados por colegas o subalternos 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.

En la medida de lo posible, siempre que el marco legal lo permita, los colaboradores deberán cerciorarse 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 en los 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 supervisor inmediato, cuando haya sido llamado a prestar declaración, como testigo o aportar otro tipo de pruebas, en los procesos judiciales relacionados con el 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 signo 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.

VII. Conflicto de Interés y Manejo de Información Confidencial y Privilegiada

1. Conflicto de Interés General

El personal ejecutivo 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 y del 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 los 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 que 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 las previsiones de este Código y evitar así decisiones parcializadas.
- Ningún colaborador podrá laborar en el Grupo y a su vez prestar servicios en otras instituciones financieras o afines, clientes o proveedores del Grupo. Se exceptúan las actividades de docencia y aquellas debidamente aprobadas por la Gerencia General.
- 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.
- 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 exigirles demasiado tiempo, en detrimento del cabal cumplimiento de las funciones inherentes a su cargo dentro del Grupo.

2. Conflicto de Interés 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*).

3. Conflicto de Interés en Actividades Comerciales 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. Todo el personal ejecutivo estará obligado a remitir anualmente al Vicepresidente del área con copia al Departamento de Recursos Humanos, 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 interés 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 Interés por el Recibo o entrega de Regalos o Atenciones

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

5. Manejo de Información Confidencial y Privilegiada

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 y privilegiada a 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 y privilegiada, 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 y privilegiada que posean, aún 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 manejo o seguridad de la información y en el Manual de Cumplimiento.

Cuando la información confidencial y privilegiada es requerida por una autoridad competente, la solicitud debe ser atendida, previa verificación de los requisitos exigidos por ley, por el supervisor inmediato del área de Asesoría Legal o por cualquier otra parte involucrada debidamente facultada.

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 y con la Comunidad

1. Principios Generales

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

- 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.
- Se atenderán las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se seleccionarán 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.
- Se manejarán las relaciones del Grupo con el gobierno, con las entidades gubernamentales y demás entidades públicas, siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.
- Se implementarán políticas y procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento de terrorismo o prácticas similares, de acuerdo con las normas legales, reglamentos y procedimientos internos.

2. Relación con los Colaboradores

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

La contratación de colaboradores, con igualdad de oportunidades, 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 entrenamiento y capacitación para mantener la excelencia y el desarrollo profesional y técnico 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 medio ambiente.
- Procurar el cumplimiento de las metas propuestas, mediante la práctica de valores y el cumplimiento de este Código de Ética y Conducta.
- Promover el bien de todos, sin preconceptos de origen, raza, sexo, color, edad, credo y



cualquier otra forma de discriminación, trabajo forzado o infantil.

- Evitar las intimidaciones, así como las amenazas, acosos o asedios de cualquier tipo.
- Respetar la jerarquía en 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.
- 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, propia 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.
- Promover entre los colaboradores la preservación del patrimonio del Grupo: equipos, materiales, informaciones tecnológicas y estratégicas e instalaciones operacionales.
- Promover el uso del correo electrónico y otras herramientas para asuntos pertinentes al trabajo, teniendo en cuenta la seguridad de la información y la no propagación de mensajes ilegales, pornográficos, racistas o

de carácter político o religioso.

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 los clientes; anticipar 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, tanto de las normas legales vigentes como de los reglamentos, normas, políticas y procedimientos internos.
- Promover la disponibilidad, términos, calidad de los productos, facilidades y servicios ofrecidos, con argumentos de venta 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 en 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 y servicio.
- 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.
- 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, Promoción del Desarrollo Sostenible y Conservación del Ambiente

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 lo son la salud, alimentación, educación, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados, entre otros.
- Nuestros informes y demás comunicaciones públicas, deben estar contruidos sobre la base de transparencia, que garantice a la comunidad la confiabilidad en la información y la solvencia moral que siempre nos ha caracterizado.
- Nuestra comunicación masiva se rige por normas claras y precisas en cuanto al tono, imágenes y mensajes, de forma que aseguramos la orientación de toda publicidad hacia el respeto a las buenas costumbres y a 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 brinde, deben realizarse a través de los canales definidos para este fin.
- Promovemos la participación de los colaboradores en actividades o eventos que contribuyan al desarrollo de la comunidad.
- Respaldamos todas aquellas acciones que buscan el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición; buscamos, en todo momento, la conservación del ambiente.



IX. Administración, Distribución y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta

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

El Grupo está conformado por los colaboradores de Banco General, S. A. y sus subsidiarias, la Compañía Istmeña de Seguros, S. A., Finanzas Generales, S. A., Empresa General de Seguros, S. A., Overseas Capital Markets, Wall Street Securities, S. A. y cualquier otra empresa que en el futuro se convierta en subsidiaria de Banco General, S. A.

El presente Código de Ética y Conducta intenta abarcar los principios y normas que rigen el comportamiento de los colaboradores 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, éstos serían contemplados en su debido momento.

3. Canales de Atención

El Código de Ética y Conducta es aplicable a toda la organización 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, lo antes posible, con el respectivo supervisor del área o con cualquier miembro del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.

4. Cumplimiento

- La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el presente Código, depende de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman el Grupo.
- 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.
- Todo colaborador que tenga conocimiento de actividades relacionadas con revelación de información privilegiada, 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 supervisor inmediato, a la Vicepresidencia de su área, a la Vicepresidencia del Departamento de Recursos Humanos o a cualquier miembro del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.
- El Grupo no tolerará ningún tipo de represalia contra cualquier persona por denuncias o reporte de incumplimiento al presente Código. 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 profesional y confidencial.
- El presente Código se distribuirá a todos y cada uno de los directores y colaboradores del Grupo, y se dejará constancia del conocimiento y obligación de su cumplimiento.

5. Sanciones

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

6. Implementación, Reglamentaciones y Modificaciones

El Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial dará las pautas para la implementación y reglamentaciones 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.

7. Glosario

- Actividad política: El ejercicio o desarrollo de cualquier actividad personal de carácter político.
- Atención: Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.
- Ciudadanía corporativa: Se basa en el 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.
- Código de Conducta: Documento que declara explícitamente las conductas observables deseables, no deseables y prohibidas, que dan vida a los principios y valores adoptados y declarados en su Código de Ética.
- Colaboradores: Todas las personas registradas en cualesquiera de las planillas del Grupo. Incluye personas bajo contrato por servicios profesionales.
- Conflicto de interés: Se entiende como la situación en virtud de la cual un miembro de la Junta Directiva, un colaborador del Grupo, un proveedor, entre otros, que debe tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción

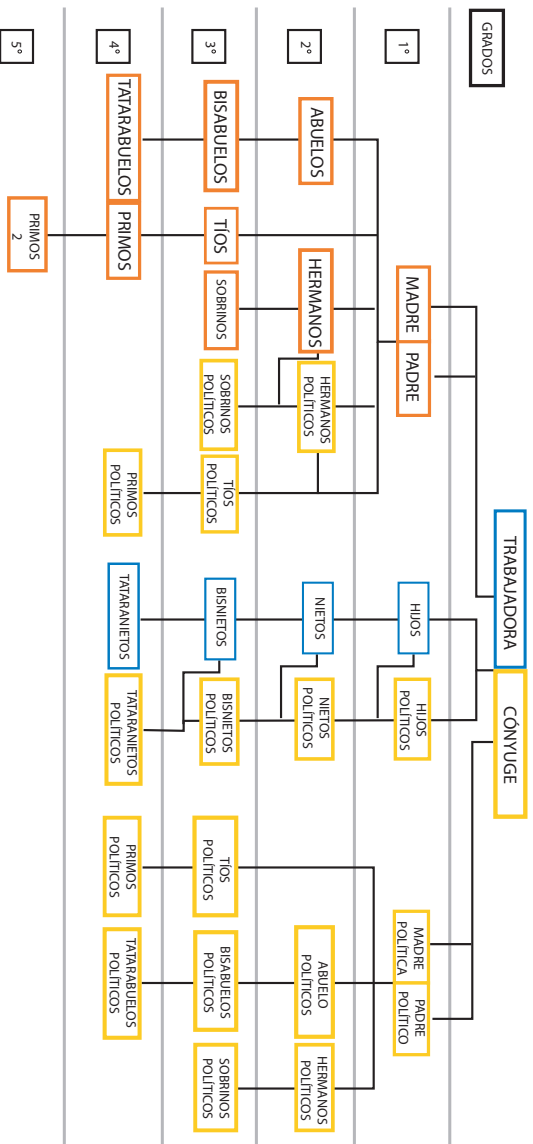


-
- de escoger entre el interés del Grupo, cliente, usuario o proveedor y su interés propio, el de su familia o el de un tercero, de forma tal, que eligiendo uno de estos tres últimos se beneficiaría patrimonialmente o extrapatrimonialmente para sí, su familia o el tercero, desconociendo un deber ético, 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 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: Es el conjunto formado por una controladora y todas sus subsidiarias.
 - Grupos de interés: Los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y el ambiente, y las entidades reguladoras.
 - 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 Ejecutivo, Gerente y Subgerente.
 - 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.

-
- Valores:
 - Integridad: Actuar congruente y cotidianamente con los principios de transparencia, justicia, confiabilidad y respeto.
 - Confidencialidad: No divulgar deliberadamente ninguna información a un tercero; se refiere a la discreción y reserva que se debe guardar sobre un evento concreto detectado durante un proceso, siempre y cuando cause un impacto en el interior del Grupo, como en su entorno. La información que se maneja en el Grupo, sólo puede ser conocida por individuos autorizados.
 - Solvencia moral: Actuar con decencia, decoro, respeto y dignidad; es no pretender 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 uno también tiene. 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.



Grados de Consanguinidad y Afinidad



X. Anexo

Grados de Consanguinidad y Afinidad



BANCO GENERAL