

# Código de Ética de Banco Prodem S.A.

# Objetivo

El Código de Ética es el conjunto de normas y principios morales que tienen por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben ser adoptadas por Banco Prodem S.A., sus Directores, Ejecutivos y todos los colaboradores, en su relacionamiento entre ellos, con los usuarios financieros, proveedores, comunidad y otros grupos de interés en el marco del respeto y la aplicación de los valores institucionales.

# Alcance

- El Código de Ética es de aplicación obligatoria para toda la organización a nivel nacional, sin excepción.
- Este documento, debe difundirse a todos los colaboradores, clientes y público en general.

# Propósito

El presente Código de Ética sirve para:

- a) Educar acerca de las normas que afectan a nuestra Institución.
- b) Guiar para encarar asuntos éticos.
- c) Entender el tipo de comportamiento que esperamos de todos los colaboradores del Banco Prodem S.A.
- d) Informar a los colaboradores y a los distintos grupos de interés sobre el comportamiento esperado y las acciones que se deben seguir en ciertos casos específicos.

El presente documento, no necesariamente contempla todas las situaciones de ética y conducta existentes por lo que ante cualquier duda, consulte.

# Valores, ética y moral

Los valores también pueden entenderse como "objetos" de preferencia o de elección, en la medida que afectan nuestra capacidad de decisión, pues nos inducen a preferir y elegir unos sobre otros. En este sentido, los valores se definen siempre en relación con las personas que los poseen, para quienes constituyen "objetos" de preferencia que favorecen el comportamiento ético y moral.

La palabra "ética" viene del griego "ethos", que significa morada, lugar donde se vive, la ética es la ciencia filosófica que reflexiona sobre lo bueno y deseable; la palabra "moral" viene del latín "mores", que significa costumbres, describe los comportamientos que nos conducen hacia la práctica de lo bueno y deseable.

Por lo tanto, si definimos los valores dentro del campo de la ética y la moral, diremos que son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea, son los motivadores de ese tipo de actitudes y comportamientos que hacen de nosotros mejores personas, más humanas.

# Justificación

Al establecer una relación con Banco Prodem S.A., los colaboradores y accionistas se comprometen al cumplimiento del presente Código de Ética, debiendo actuar con el ejemplo, por lo que están obligados a:

- a) Leer este documento detalladamente.
- b) Adherirse al Código y consultar cuando tengan dudas.
- c) Reportar cualquier incumplimiento a reglas, normas internas o al presente Código de Ética.

# Valores de Banco Prodem S.A.

Los valores del Banco Prodem S.A., cimentan la base de su Cultura Organizacional, convirtiéndose de esta manera en la principal directriz del comportamiento de la empresa y sus colaboradores. Los valores son:

**CONFIANZA** Entre el personal

Es la seguridad de que se cumplirá lo esperado. Implica la creencia de que ciertos resultados o expectativas serán alcanzados en determinadas situaciones.

**HONRADEZ – HONESTIDAD – TRANSPARENCIA**

Con los recursos y los clientes de la Organización

# Valores de Banco Prodem S.A. (Cont.)

## **Honradez.**

Es la cualidad de actuar y de pensar respetando las normas que se consideran correctas y adecuadas en la comunidad en la cual se vive o interactúa.

## **Honestidad.**

Es la orientación a decir y valorar la verdad en relación con los hechos vivenciados o conocidos, que tienen que ver con la relación con el entorno, las demás personas y con uno mismo.

## **Transparencia.**

Es el acceso y disponibilidad de la información de manera visible, entendible, precisa y oportuna para la toma de decisiones y acciones. La seguridad organizacional y la privacidad del cliente o funcionario, delimitan el nivel de accesibilidad.



# Valores de Banco Prodem S.A. (Cont.)

**EFICIENCIA** En todo el accionar del personal

Es la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos. La eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**EQUIDAD** Con nuestros clientes internos y externos

Es el equilibrio respecto a la igualdad y valoración individual en las prácticas organizacionales y personales, permitiendo dar a cada uno lo que le corresponde según las condiciones, funciones o servicios tanto a clientes internos como a externos.

**COMPROMISO** Con la misión y visión – con el conocimiento – con el mejoramiento continuo – con la formalidad y el cumplimiento

Es la entrega intelectual, emocional y de esfuerzos que de manera voluntaria se aporta para el logro de estrategias y objetivos organizacionales.

## Relación de Prodem con su entorno

Los grupos de interés principales con los que Banco Prodem S.A. se relaciona son: colaboradores, clientes, accionistas y Ente Regulador. Estos grupos, guían el comportamiento de los actores, hacia el sostenimiento de las relaciones interpersonales sanas y eficientes, que le den a cada uno de los participantes un beneficio, que le motive a permanecer ligado a esta estructura. No se deja de lado a otros grupos de interés como ser: proveedores, competencia y Estado.

El Código de Ética enfatiza el compromiso hacia los grupos de interés que tengan relación con nuestras actividades o que sean afectadas por ellas. Informa a estos Grupos de Interés sobre lo que pueden esperar del Banco Prodem S.A.

Banco Prodem S.A. opera en un ambiente de confianza y no tolera comportamientos deshonestos o fraudulentos de sus colaboradores, ya sea dentro de la organización o en relación con nuestros clientes, inversores, proveedores o contratistas.

# Relación de Banco Prodem con sus colaboradores

Banco Prodem S.A.:

- Es consecuente con los compromisos asumidos y su Cultura Organizacional.
- Comprende la importancia y el impacto de cumplir las normas a nivel social y organizacional.
- Actúa según las normas sociales y organizacionales.
- Protege la información proporcionada por colaboradores y no permite que personas no autorizadas tengan acceso a la misma.
- No encubre faltas de colaboradores de la organización.
- Comunica adecuadamente la verdad sobre los hechos evidenciados para mejorar el entorno.
- Muestra apertura para recibir retroalimentaciones de diferentes instancias internas y externas.
- Maneja con pertinencia la información organizacional no dando espacio a la generación de rumores.
- Establece los límites organizacionales para brindar información.
- Define los límites de accesibilidad a la información de la organización.
- Brinda información visible, entendible, precisa y oportuna a colaboradores, clientes y proveedores.
- Explica oportunamente las consecuencias que pueden ocurrir si no se cumple un contrato con colaboradores, clientes o proveedores.
- Busca retroalimentación permanente para mejorar los procesos.
- Acepta a las personas sin importar la diferencia de raza, religión, edad, sexo, pensamiento e ideología

## Relación de Banco Prodem con sus colaboradores (Cont.)

- Reconoce que las personas tienen diferentes capacidades.
- Busca en su accionar generar igualdad de oportunidades.
- Busca influir en diversos espacios para generar un trato inclusivo.
- Privilegia la aplicación de la norma a fin de evitar privilegios.
- Ejecuta sus estrategias tomando en cuenta la responsabilidad social.
- Promueve la identificación de sus colaboradores con la cultura y valores organizacionales.
- Se basa en los valores institucionales para tomar decisiones organizacionales.
- Orienta a sus colaboradores a tener una mayor conciencia socio ambiental.
- Promueve la competencia leal entre sus colaboradores, a través de sus estructuras de metas.
- Proporciona oportunamente el material y herramientas adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- Prohíbe cualquier actividad que genere conflicto de intereses entre el colaborador y el Banco Prodem S.A.
- Cuenta con procesos de reclutamiento interno y externo y de desvinculación que equilibran los derechos del Banco Prodem S.A. y los de sus colaboradores.
- Promueve que exista una adecuada distribución de trabajo entre los colaboradores y las distintas áreas.
- Brinda seguridad social y estabilidad laboral.
- Dota de ambientes laborales cómodos, limpios y adecuados.
- Fomenta el trato respetuoso entre sus colaboradores y la observación permanente de los parámetros de la cultura organizacional.
- Promueve el equilibrio trabajo-familia.
- Promueve el desarrollo de sus colaboradores mediante la capacitación y procesos de formación continua.

# Relación de los colaboradores con Banco Prodem S.A.

El Colaborador del Banco Prodem S.A.:

- Debe ser consecuente con los compromisos asumidos con la organización.
- Utiliza los recursos de la organización para fines laborales y no para uso o beneficio personal.
- No puede usar o divulgar información confidencial de la organización para ventaja o ganancia personal.
- Debe mantener la información del Banco, sus clientes y proveedores como confidencial durante y después de su permanencia en la organización.
- Dice la verdad sobre los hechos para mejorar el clima o el trabajo en la organización.
- Muestra apertura para escuchar retroalimentaciones de su superior.
- Todo funcionario debe actuar acorde a la reputación de la organización, en términos de honestidad, integridad y fidelidad, que fortalezcan mutuamente las relaciones de negocios.
- Transmite la información sin distorsionarla.
- Administra la información según los criterios de seguridad y estrategia de la organización.
- Respeta los límites de accesibilidad a la información establecidos por la organización.
- Busca mejoras en los procesos en los que interviene, basándose en estándares de calidad y fortalecimiento de conocimientos.
- Reconoce y transmite las fortalezas y beneficios de la organización.
- Promueve la identificación de los otros colaboradores con la organización.
- Sin importar su rango jerárquico o función, cumple todas las normas de la organización.

# Relación de los colaboradores con Banco Prodem S.A. (Cont.)

El Colaborador del Banco Prodem S.A.:

- No utiliza tecnologías, procesos y documentos para fines particulares, ni los transmite a terceros; respetando los derechos de autor del Banco Prodem S.A.
- Cuida el ambiente de trabajo y la imagen organizacional dentro y fuera de la entidad y evita que las relaciones interpersonales con los compañeros afecten estos aspectos.
- Evita difundir por cualquier medio, ideas políticas o religiosas a nombre de la organización.
- No actúa en representación de la organización en ninguna transacción en la que estén involucradas personas u organizaciones con quienes colaborador tenga conexión significativa, familiar o de interés financiero.
- Desarrolla el trabajo sin que otras actividades interfieran en su desempeño y dedicación.
- Respeta el tiempo de los demás, asistiendo con puntualidad a las actividades de la organización y a los compromisos que asumimos.
- Tiene un comportamiento responsable con la sociedad y el medio ambiente.
- No otorga ni recibe consideraciones especiales respecto a las condiciones de trabajo de otro funcionario.
- Conoce, practica y promueve dentro de cada una de las oficinas, la misión, visión y los valores organizacionales.
- No permite que los intereses personales entren en conflicto con los intereses del Banco Prodem S.A. o de sus clientes.
- Ningún funcionario debe aceptar ni otorgar regalos o gratificaciones, que influyan sobre sus decisiones, poniendo en riesgo los intereses de la organización.
- Debe mantener extrema confidencialidad de la información relacionada a operaciones inusuales en el marco de la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes

# Relación entre colaboradores

- Respetar y cumplir los acuerdos verbales que se realizan entre colaboradores.
- Dimensionar los requerimientos para establecer los tiempos y el alcance de respuesta que se brinda.
- Mostrar apertura para escuchar retroalimentaciones de los demás, con la finalidad de mejorar el trabajo.
- Aceptar a las personas sin importar la diferencia de raza, religión, edad, sexo, pensamiento e ideología.
- Reconocer que las personas tienen diferentes capacidades y generar así un trato inclusivo.
- Brindar la misma calidad de servicio a los clientes internos.
- Apoyar a los compañeros, cuando solicitan colaboración para el desarrollo de su trabajo.
- Evitar la descalificación pública, no realizando llamadas de atención en público o frente a los compañeros de trabajo, clientes o terceros.
- No ofender o amenazar a los compañeros de trabajo.
- Cumplir y aceptar órdenes emitidas por los superiores jerárquicos, que sean acordes a las normas y valores organizacionales, así como a las responsabilidades asignadas.
- No divulgar rumores ni hacer comentarios que puedan dañar a los compañeros de trabajo.
- Evitar ejercer cualquier acción que sea considerada como acoso sexual, moral o laboral.
- Otorgar el merecido reconocimiento a los compañeros cuando hacen referencia a su trabajo, ideas o iniciativas.
- Respetar el trabajo y el espacio de los compañeros, estableciendo límites claros, dentro del marco de una sana competencia.
- Comunicar la verdad de los hechos de forma imparcial, objetiva y detallada para que el receptor comprenda a cabalidad el contenido del mensaje.
- No solicitar o presionar a los colaboradores para que realicen servicios de orden personal.
- Respetar la línea de mando o conducto regular.

# Pautas de comportamiento generalmente aceptadas

## **Drogas y Alcohol**

Cualquier colaborador bajo la influencia de las drogas y alcohol es un riesgo para el trabajo cotidiano e imagen del Banco Prodem S.A. Por tal motivo, el uso, posesión, compra, venta o distribución de alcohol o drogas ilegales o sustancias controladas en oficinas de la organización, está estrictamente prohibido.

## **Discriminación y Acoso Sexual**

Banco Prodem S.A. ofrece a sus empleados un ambiente de trabajo libre de comportamientos ofensivos como la discriminación y el acoso sexual. No tolera discriminación basada en raza, color de la piel, religión, sexo, nacionalidad, origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual, estado familiar o marital u otros factores de influencia. El uso de: calumnias raciales o religiosas, apodosos o bromas o cualquier conducta que inste a un ambiente de trabajo ofensivo no es tolerado.

Banco Prodem S.A. no tolera ningún tipo de acoso sexual, acciones, comentarios o cualquier otra conducta intimidatoria u ofensiva en el lugar de trabajo.

## **Violencia laboral**

Cualquier acto o señal de violencia física, escrita, verbal o electrónica, no es tolerado. Ningún funcionario está autorizado a portar armas en oficinas del Banco Prodem S.A.; esta acción no es tolerada.



# Relación de Banco Prodem con sus clientes

Banco Prodem S.A.:

- Resguarda adecuadamente la información generada y confiada por los clientes, respetando el secreto bancario.
- Explica oportunamente a los clientes las consecuencias de no cumplir con el contrato para un servicio/producto.
- Promueve la transparencia, ofreciendo a los clientes información precisa, clara, completa y comprensible acerca de los productos y servicios.
- Exige la aplicación de la normativa a fin de evitar privilegios con los clientes.
- Enfoca su trabajo a la mejora de la calidad de vida de los clientes.
- Ejecuta su trabajo orientado a la responsabilidad social.
- Se basa en los valores organizacionales para la atención a los clientes.
- No manipula ni oculta información para imponer un producto o servicio.
- Garantiza canales formales de comunicación con los clientes, para que éstos puedan compartir sus opiniones e inquietudes o reclamos sobre el trato que reciben y su nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio del Banco Prodem S.A.

## Relación de Banco Prodem con sus clientes

- Exige una gestión de cobranza con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos a los clientes.
- Respeta el tiempo de sus clientes, promoviendo la puntualidad en las citas y atención a los clientes.
- Promueve la concientización socio ambiental de los clientes, en el ámbito de sus competencias.
- Impulsa un relacionamiento digno y respetuoso con todos los clientes, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.

El cliente debe:

- Cumplir con los acuerdos firmados con Banco Prodem S.A.
- Respetar los términos y condiciones de las operaciones pactadas.
- Respetar a los funcionarios del Banco Prodem S.A. en el ejercicio de sus funciones.

# Relación de Banco Prodem con sus accionistas

Banco Prodem S.A.:

- Garantiza una gestión óptima y transparente.
- Informa de manera completa, oportuna y transparente a los accionistas sobre la situación económica financiera de la organización.
- Garantiza el cuidado y protección del patrimonio de la organización.
- Busca el desarrollo sustentable, con una proyección empresarial a largo plazo; reconociendo la necesidad de generar utilidades en cada gestión para mantener el apoyo de los accionistas.

Los accionistas se comprometen a:

- Garantizar el respaldo financiero adecuado
- Atender oportunamente los requerimientos del Banco Prodem S.A.

# Relación de Banco Prodem S.A. con Entidades Regulatorias

El Banco Prodem S.A.:

- Cumple con las normas establecidas por el Ente Regulador.
- Ejecuta su trabajo orientado a la responsabilidad social.
- Proporciona la información requerida por el Ente Regulador, en forma oportuna, completa y transparente.

# Relación de Banco Prodem S.A. con la competencia

El Banco Prodem S.A.:

- Evita acciones deshonestas en contra de sus competidores.
- Contrata a personal por convocatorias públicas y abiertas, en ningún caso ofrece empleo, o invita a trabajar a colaboradores de Entidades de la competencia.
- Valora una competencia de libre mercado basada en el respeto mutuo de los actores.
- Rechaza prácticas desleales, como divulgación de rumores, omisión de hechos importantes y otras.
- Pretende superar a la competencia en forma honesta, buscando mejorar la posición de mercado a través de un desempeño superior, con prácticas comerciales éticas.
- Aplica estrategias comerciales que nacen del análisis de la información pública de los mercados y no una consecuencia de la obtención de información confidencial de nuestros competidores por medios ilícitos.
- No toma beneficios de ninguna persona a través de manipulaciones, abuso de información privilegiada o cualquier práctica de negocios irregular.
- No emite falsas opiniones de la competencia, sus colaboradores o sus servicios.

# Relación de Banco Prodem S.A. con el sector público y gobierno

El Banco Prodem S.A.:

- Muestra un accionar que observa en forma absoluta el cumplimiento del marco legal y normativo vigente.
- Mantiene relaciones exentas de corrupción y fraude.
- Todas las actividades se inscriben dentro el marco legal, a nivel regional y nacional.
- Se relaciona con las autoridades y organizaciones públicas de manera lícita y respetuosa.
- Cumple con las obligaciones fiscales.
- La información que transmite a las instancias públicas, es justa, precisa y transparente.
- Se abstiene de realizar cualquier comentario de naturaleza política, salvo los realizados por representantes debidamente autorizados.

# Relación de Banco Prodem S.A. con proveedores de bienes y/o servicios

El Banco Prodem S.A.:

- Transmite la información a los proveedores de manera transparente, entendible y oportuna.
- Explica a los proveedores las consecuencias de no cumplir con el contrato o acuerdo establecido.
- Se relaciona con los proveedores de manera equitativa sin importar la diferencia de raza, religión, edad, sexo, pensamiento e ideología.
- Brinda la misma calidad de trato a todos los proveedores.
- Aplica la normativa organizacional a todos los proveedores a fin de evitar privilegios.
- Se basa en los valores organizacionales en su interacción con los proveedores.
- Cumple con los pagos, en la forma, plazos y condiciones establecidos.
- Cuida la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de proveedores.
- Rechaza la otorgación de favores, dinero o regalos de parte de los proveedores.
- Brinda igualdad de oportunidades a los proveedores, independientemente del tamaño de la empresa.
- Prioriza proveedores que impulsan la producción nacional.

# Nadie puede forzar a hacer algo ilegal o antiético

- Banco Prodem S.A. no tolera ninguna represalia por la denuncia sobre el incumplimiento de alguna norma, regla, el Código de Ética o el Código de Conducta.
- El funcionario no debe temer por represalias al no acceder a hacer algo considerado como poco ético o ilegal.



# Preguntas y consultas

- Para cualquier consulta sobre lo establecido en este documento, pueden comunicarse con el Encargado Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y el Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo.