

REGLAMENTOS

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros, S.A.; Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., en SESION ORDINARIA No. 5929 celebrada el 22 de junio del 2022 mediante acuerdo No. 558, acuerda aprobar la modificación del Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética), para que se lea de la siguiente manera:

“1. Aprobar el *Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, en los siguientes términos:

Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética)

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Fundamento y objetivo del Código de Conducta.

El Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante “*el Código de Conducta*”) se emite con fundamento en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el “*Reglamento sobre Gobierno Corporativo*”, la ley número 9699 “*Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos*” y el decreto ejecutivo número 42399 “*Reglamento al título II de la Ley N° 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos denominado "Modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control"*”, el Acuerdo SUGEF 12-21 “*Reglamento para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el Artículo 14 de la Ley 7786*” y el acuerdo SUGEF 35-21 “*Reglamento del Centro de información conozca a su cliente*”.

El Código de Conducta tiene como fin regular los comportamientos de los funcionarios de cada una de las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante “*el Conglomerado Financiero*”) y sus grupos de interés, con base en el propósito, la visión, la misión, los valores y los principios que rigen el Conglomerado Financiero. Todo sin perjuicio de lo que disponga la normativa aplicable al Conglomerado Financiero, así como el *Modelo de organización, prevención de delitos, gestión y control*” o programa de cumplimiento, y una voluntaria contribución institucional a la “*Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC)*”, declarada de interés público mediante el Decreto Ejecutivo 43248-MJP.

Artículo 2º. Alcance, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta.

Las disposiciones establecidas en este Código son de aplicación obligatoria para los miembros de la Junta Directiva Nacional, miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades, la Gerencia General Corporativa, las Subgerencias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante “*Banco*”), las Gerencias de las

Sociedades, los miembros de los Comités y Comisiones, Auditorías Internas, colaboradores, proveedores y cualquier otra persona que por su relación con el Conglomerado Financiero sea aplicable esta normativa.

Todas estas personas sujetas al Código de Conducta tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y de colaborar para facilitar su implantación, mediante el uso de los canales de denuncia establecidos por el Conglomerado Financiero. Además, están obligadas a asistir y participar en todas aquellas sesiones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código de Conducta.

Artículo 3º. Definiciones.

Para los propósitos de este Código, se entiende por:

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.
CICAC	Centro de información conozca a su cliente.
Código de Conducta	Conjunto de normas que rigen el comportamiento del Conglomerado Financiero y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los clientes.
Colaboradores	Personas integrantes de los órganos colegiados, fiscales de sus sociedades y personas trabajadoras, todos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Conflicto de interés	Sin perjuicio de lo que indiquen otras disposiciones, se produce conflicto de interés cuando una persona colaboradora del Conglomerado Financiero está expuesta a una situación donde puede quedar en entredicho su independencia y objetividad para realizar cualquier acción interna o externa a nombre del Conglomerado, debido a intereses propios, del cónyuge o parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y afinidad, o bien, cuando las personas antes citadas participan en el capital social de personas jurídicas o ejerzan puestos directivos o de representación en personas jurídicas que se relacionen o compitan con el Conglomerado Financiero.
Conglomerado Financiero	Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias. Incluye: Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Administradora de

	Fondos de Inversión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Popular Sociedad Agencia de Seguros Sociedad Anónima, y Popular Valores Puesto de Bolsa Sociedad Anónima.
CRS	La norma conocida como CRS por sus siglas en inglés (Common Reporting Standard) fue aprobada por la OCDE para el intercambio automático de información tributaria entre los países participantes, que se basa en el Acuerdo Multilateral de Autoridades Competentes sobre Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras y está vigente en Costa Rica desde el 1 de enero del año 2017. Este mecanismo se materializa en la obligación de las instituciones financieras de los países acogidos al Acuerdo, de identificar y reportar contribuyentes fiscales de los países participantes en el convenio.
Deber de Cuidado	Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.
FATCA	La normativa conocida como FATCA por sus siglas en inglés (Foreign Account Tax Compliance Act) es una Ley de Estados Unidos que está vigente en Costa Rica desde el primero de julio del año 2014. El objetivo de esta disposición es el control de la evasión fiscal por personas de ese país, para lo cual las instituciones financieras de Costa Rica están obligadas a identificar e informar sobre los ciudadanos y residentes estadounidenses que tienen depósitos e inversiones en sus cuentas.
Grupos de Interés (parte interesada o públicos de interés)	Órgano interno o externo, persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la respectiva entidad o del Conglomerado Financiero, en virtud de sus funciones, cargos, intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
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).
Ley 7786	Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y sus reformas.
Oficialía de cumplimiento	Función de control liderada por los oficiales titulares y adjuntos de cumplimiento, responsables de coordinar los procesos relacionados con la prevención y gestión de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).
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.
Órganos de Gobernanza	Son los órganos tomadores de decisiones, para efectos del Conglomerado Financiero se entenderán como: la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades y los Comités y Comisiones.
Programa de Gestión Ética	Es el documento que para cada entidad del Conglomerado emite la Comisión de Valores Corporativa, que integra los objetivos y las estrategias, acciones e indicadores por implementar durante el año para mantener un proceso continuo para la promoción de la gestión ética de la respectiva entidad.
Sectores vulnerabilizados	Son aquellas personas, grupos o poblaciones que viven en condiciones y factores de exclusión, discriminación e impedimento del disfrute pleno de sus derechos, por virtud de la ausencia de legislación, política pública y prácticas de gestión empresarial omisas y excluyentes.

CAPÍTULO II DEBERES DE LAS PERSONAS SUJETAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Artículo 4º. Deberes de las personas sujetas al Código de Conducta.

Las personas sujetas a este Código de Conducta, las cuales fueron señaladas en el Artículo 2, deben conocer y respetar los lineamientos que rigen el ordenamiento jurídico que regula el ámbito de actuación del Conglomerado Financiero y sirven de fundamento a este Código.

Artículo 5º. Deberes de la Asamblea de Trabajadores y trabajadoras, los Órganos de Gobernanza y la Alta Gerencia.

Como parte de los deberes que le corresponden a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a los Órganos de Gobernanza y a la Alta Gerencia, se pueden mencionar los siguientes:

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

Artículo 6º. Deberes de los colaboradores del Conglomerado Financiero.

Son deberes de los colaboradores del Conglomerado Financiero los siguientes:

- 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 normativas que sirven de fundamento a este Código, así como otros reglamentos institucionales y disposiciones emitidas por entes externos tales como el Código sobre

Gobierno Corporativo del CFBPDC, el Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo y los modelos aprobados derivados de lo dispuesto en la Ley 9699 y su reglamento.

- c. Comprender la responsabilidad administrativa que implica violentar lo normado en el presente Código y las disposiciones conexas.
- d. Comunicar, de manera oportuna, 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 todas 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 Financiero, así como en cualquier otro ámbito.
- h. Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables al Conglomerado Financiero.

CAPÍTULO III VALORES Y NORMAS DE CONDUCTA

Artículo 7°. Valores del Conglomerado Financiero.

Los valores fundamentales que rigen el Conglomerado Financiero son los siguientes:

Enfoque al Cliente	Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.
Innovación	Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.
Compromiso económico, social y ambiental	Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.
Liderazgo	Trabajamos con pasión y responsabilidad para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el Conglomerado Financiero.
Evolución constante	Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.

Artículo 8°. Conductas esperadas de las personas sujetas al Código de Conducta.

Seguidamente se detallan las conductas esperadas de las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, de acuerdo con los valores fundamentales que rigen al Conglomerado Financiero:

Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> a. Trabajar para que la experiencia de nuestros clientes sea satisfactoria, cumpla sus necesidades y expectativas. b. Conocer y cumplir las necesidades y expectativas de la clientela en el marco del ámbito económico-financiero, social y ambiental. c. Interactuar con los Grupos de Interés y los segmentos del Conglomerado Financiero, en aras de optimizar su gestión y ofrecer una atención pertinente a las necesidades de productos y servicios financieros de los clientes.
---------------------------	---

- d. Trabajar en la mejora continua de los procesos, productos y servicios financieros de alta calidad, teniendo presentes los riesgos y controles inherentes a ellos, así como las necesidades de los clientes.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Actuar con integridad y honestidad tanto en el ejercicio del cargo, como en el uso de los recursos del Conglomerado Financiero que le son confiados.
- h. 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.
- i. Mantener la lealtad con el Conglomerado Financiero, 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.
- j. Usar correctamente los 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.
- k. Manejar con absoluta confidencialidad la información personal o institucional contenida en los sistemas de información computadorizados, áreas de archivo o trabajo, equipos o materiales propiedad del Conglomerado Financiero, entre otros, a las que puedan tener acceso debido a sus relaciones personales o de trabajo con éste.
- l. 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 Financiero.
- m. Conocer y aplicar los valores del Conglomerado Financiero, las políticas, los procedimientos y los requerimientos legales que guían la conducta.
- n. Comportarse de una manera legal y respetuosa al hacer negocios en nombre del Conglomerado Financiero.
- o. Ser abiertos, honestos y dignos de confianza en el trato con nuestros clientes.
- p. Cumplir con los más altos estándares de conducta en todos los aspectos del negocio.
- q. Perseguir sin descanso la excelencia en todo lo que hacemos.
- r. Procurar el éxito de nuestros clientes creando un valor excepcional mediante productos innovadores y soluciones de servicio.
- s. Ser responsables individual y colectivamente con nuestros comportamientos, acciones y resultados.

Innovación

- a. Ofrecer soluciones oportunas y eficaces ante problemas o situaciones requeridas por el Conglomerado Financiero desde nuestro puesto de trabajo.
- b. Aprovechar las herramientas tecnológicas y la información disponible para aumentar la capacidad de innovación.
- c. Proponer e implantar nuevas estrategias y herramientas destinadas a incrementar el potencial creativo del Conglomerado Financiero, mediante la generación de ideas que puedan aportar valor a la organización en la triple línea base.

	<p>d. Fomentar la mejora continua a partir del conocimiento y dominio experto de las labores que realizamos.</p>
<p>Compromiso económico, social y ambiental</p>	<p>a. Identificar las desigualdades que dan pie a la vulnerabilidad y a la inequidad social.</p> <p>b. Cumplir e implementar políticas y directrices institucionales orientadas a asegurar la responsabilidad social y la transparencia.</p> <p>c. Continuar impulsando la accesibilidad e inclusión financiera de las poblaciones y sectores vulnerabilizados.</p> <p>d. Promover el establecimiento de programas y alianzas estratégicas que propicien la equidad social.</p> <p>e. Incidir en la reducción de prácticas discriminatorias y a su vez fomentar el cumplimiento de los derechos humanos.</p> <p>f. Incentivar la participación en iniciativas conglomerales de interés social.</p> <p>g. Fortalecer la sostenibilidad en el uso responsable y racional de los recursos institucionales en apego a una adecuada cultura ambiental.</p>
<p>Liderazgo</p>	<p>a. Promover la participación de acuerdo con las competencias y potenciales de todos los integrantes del equipo interno y partes interesadas, en forma colaborativa, aprovechando y haciendo uso intensivo de la innovación y herramientas de transformación digital a fin de potenciar las capacidades e interacciones.</p> <p>b. Establecer con claridad objetivos, metas y los riesgos asociados, dar un seguimiento exigente, pero de acuerdo con el potencial de cada colaborador.</p> <p>c. Cumplir la promesa hacia el cliente interno y externo a todo nivel de los integrantes de su equipo y propuestas de valor derivadas de sus distintos planes con transparencia.</p> <p>d. Promover redes colaborativas, creando las condiciones de la cohesión para que el Conglomerado Financiero trabaje conjuntamente, comparta y colabore entre los miembros del equipo y otras partes interesadas internas o externas sea en medios presenciales o en red (comunidades).</p>
<p>Evolución constante</p>	<p>a. Ocuparse por investigar y actualizarse por cuenta propia en aspectos relacionados tanto con las funciones desempeñadas en su puesto; como los de carácter institucional.</p> <p>b. Contribuir a que nuestra organización sea más dinámica y flexible mediante el desarrollo y la puesta en práctica de las habilidades y competencias personales.</p> <p>c. Reconocer la necesidad de cambio, aceptarla y adaptarse según las circunstancias, con el fin de lograr los objetivos del Conglomerado Financiero.</p> <p>d. Ejecutar las labores asignadas con motivación y perseverancia.</p> <p>e. Aprovechar al máximo las capacitaciones convocadas con el fin de mantener y evolucionar el conocimiento profesional y su aplicación.</p>

Artículo 9º. Normas de conducta asociadas con la imagen institucional.

Seguidamente se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con la imagen institucional:

- a. Cuando se utilice el uniforme o cualquier otro distintivo de cualquier entidad del Conglomerado Financiero (tarjeta de identificación, de presentación u otro), se debe hacer en la forma que dicten los manuales de uso correspondientes.

- b. Los principios y valores que rigen al Conglomerado Financiero deben aplicarse con el mayor cuidado y observando un comportamiento ético según lo establecido en el presente Código.

Artículo 10°. Normas de conducta asociadas con las redes sociales.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con las redes sociales:

- a. El acceso a las redes sociales está bloqueado en los equipos computacionales asignados por el Conglomerado Financiero debido a que no son parte de las herramientas requeridas para realizar las labores. 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 Conglomerado Financiero. Las demás personas sujetas a este código, según corresponda, 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.
- b. En virtud de lo anterior, se debe tener claro que, si se interactúa en las redes sociales, debe hacerse a título personal, sin el uso de referencias o alusiones negativas para el Conglomerado Financiero, que expongan la marca o incluso a los grupos de interés.
- c. Las personas sujetas a este Código deben asegurarse de 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 Conglomerado Financiero.
- d. Todas aquellas actuaciones que contravienen lo indicado en el presente Código deben 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.
- e. Debe evitarse publicaciones en redes sociales relacionadas con la vida laboral, que puedan exponer negativamente la imagen del Conglomerado Financiero.
- f. No se debe publicar en las redes sociales rumores, información de uso interno o confidencial del Conglomerado Financiero, insultos, descalificativos, burlas, ofensas y/o discriminaciones.
- g. 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 Conglomerado Financiero y la reputación de los grupos de Interés.
- h. Se deben evitar publicaciones a título personal, siempre y cuando exista evidencia de que terceros las puedan vincular con una posición oficial del Conglomerado Financiero, 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.
- i. Si existen dudas sobre la naturaleza confidencial de la información, debe consultarse al superior inmediato respectivo.
- j. Respetar y cumplir las leyes y derechos relacionados con la propiedad.

Artículo 11°. Normas de conducta asociadas con el cuidado de los activos, el tiempo y la información.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con el cuidado de los activos, el tiempo y la información:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Se deben utilizar adecuadamente los activos, el tiempo y los activos de información para el ejercicio de las funciones asignadas en el Conglomerado Financiero 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.
- d. 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.

Artículo 12°. Normas de conducta asociadas con regalos o equivalentes.

De conformidad con la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento, así como las demás disposiciones aplicables, no se podrá solicitar ni recibir, directa o indirectamente, ningún tipo de beneficio, comisión, regalo, dádiva, invitación, o recompensa por servicios prestados o adquisiciones de bienes y servicios por el Conglomerado Financiero que proceda de cualquier persona.

Artículo 13°. Normas de conducta asociadas con la gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva y cumplimiento de normas internacionales.

Con respecto a la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, así como, el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y las normas internacionales (FATCA y CRS), las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, deben cumplir con lo siguiente:

- a. Aplicar las medidas del caso para conocer la identidad de la clientela, su actividad comercial y el origen de los ingresos, para la observancia de la Política Conozca a su Cliente, lo que conlleva entre otras acciones:
 - I. Cumplir con la debida diligencia y verificar aquella información que sea requerida para la correcta realización y evaluación de las transacciones que se realizan en el Conglomerado Financiero.
 - II. Abstenerse de brindar asesoría a la clientela para favorecer el incumplimiento de las exigencias del marco regulatorio señalado.
 - III. Aplicar controles para mantener y resguardar la documentación actualizada de la clientela del Conglomerado Financiero.
 - IV. Prestar especial atención a las operaciones realizadas con Grupos económicos de Interés que representan un mayor riesgo en materia de legitimación de capitales, de conformidad con la calificación aplicable.

- V. Efectuar el reporte de las transacciones inusuales o atípicas ante la Oficialía de Cumplimiento, cuando corresponda.
- b. Aplicar la debida diligencia frente a las situaciones de Conflictos de Interés en la observancia de los controles establecidos para el cumplimiento de la supra citada ley y normas internacionales.
 - c. Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, de manera proactiva, para el fortalecimiento de los controles internos relacionados con el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y las normas internacionales (FATCA y CRS), para que el CFBPDC no sea utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones.
 - d. Aplicar la debida diligencia correspondiente en todos los procesos y operaciones que se realicen a los clientes, de tal forma que los actos no expongan al Conglomerado Financiero a sanciones de los entes reguladores o a situaciones que afecten la imagen corporativa.
 - e. Proporcionar toda la documentación que se les requiera, a entera satisfacción del Conglomerado Financiero, para justificar el origen de los recursos cuando concomitantemente sea también cliente. En caso de negativa reiterada se reputará como falta grave.
 - f. Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, en cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, aplicando los procedimientos correspondientes, para que el Conglomerado Financiero no sea utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones.
 - g. En el Banco Popular, los errores u omisiones clasificados por la Oficialía de Cumplimiento como reportables, ante la inobservancia de la normativa interna definida para la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y normativas internacionales (FATCA y CRS), deberán ser comunicados a la Dirección de Capital Humano por parte de cada jefatura, para que se inicie el procedimiento correspondiente y se logre determinar la responsabilidad y/o sanción disciplinaria para el funcionario (a) involucrado. Cuando los errores u omisiones cometidos por el funcionario (a) no se encuentren contemplados en la clasificación realizada por la Oficialía de Cumplimiento, la potestad disciplinaria será ejercida directamente por las jefaturas inmediatas.

En el caso de las Sociedades Anónimas del Conglomerado, se aplicarán los procedimientos disciplinarios que tengan establecidos para estos efectos.

Artículo 14º. Normas de conducta asociadas con la participación en el mercado financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con la participación en el mercado financiero:

- a. 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 7786, sus reformas, reglamentación conexas y en las normativas internacionales (FATCA y CRS).
- b. 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.

- c. Contar con disposiciones que orienten a los colaboradores a mitigar las condiciones adversas que puedan potenciar la materialización de los riesgos inherentes al negocio.
- d. Fomentar la conducción de los negocios bajo los preceptos de lealtad, transparencia, precisión, probidad, seriedad y cumplimiento, buscando el mejor interés de la clientela.
- e. 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.

Artículo 15°. Normas de conducta asociadas con el entorno de trabajo.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con el entorno de trabajo:

- a. Todas aquellas actuaciones que contravengan lo indicado en el presente Código deberán 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.
- b. Los Grupos de Interés deberán ser tratados de forma equitativa y, por ende, los colaboradores deberán abstenerse de favorecer implícita o explícitamente a un tercero en cualquier proceso a cargo del Conglomerado Financiero, 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.
- c. En el comportamiento de las personas sujetas a este Código deberá imperar el respeto, la cortesía, el buen trato, así como, la comunicación asertiva y cordial con respecto a los demás colaboradores y Grupos de Interés del Conglomerado Financiero.
- d. En las relaciones entre las personas sujetas a este Código se debe evitar 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.
- e. 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.).

Artículo 16°. Normas de conducta asociadas con los proveedores del Conglomerado Financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con los proveedores del Conglomerado Financiero:

- a. Se debe difundir, promover y fomentar, entre los Grupos de Interés, la aplicación de las disposiciones del Conglomerado Financiero en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.
- b. Como parte de las condiciones del proceso de contratación administrativa, se debe incorporar el compromiso que tendrán todos los proveedores, sin excepción alguna, con el acatamiento de las disposiciones en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.
- c. Se deben incorporar cláusulas que posibiliten 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.
- d. Se debe establecer procesos de resolución basados en criterios justos, éticos y ambientalmente responsables.

- e. Los procesos de contratación deberán ser gestionados mediante prácticas justas, transparentes y legales de operación, de acuerdo con la normativa vigente.
- f. En todo momento, se deberá rechazar sobornos, regalos o equivalentes que pretendan influir en los procesos de contratación.
- g. Los órganos competentes en cada entidad del Conglomerado Financiero deberán 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.

Artículo 17°. Normas de conducta asociadas con la clientela del Conglomerado Financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con la clientela del Conglomerado Financiero:

- a. En todo momento, se deberá brindar información correcta y fidedigna. Asimismo, con respeto y diligencia se deberán atender las inquietudes y consultas de la clientela del Conglomerado Financiero.
- b. En el comportamiento con la clientela del Conglomerado Financiero debe imperar el respeto, la cortesía, la prudencia, la buena fe, el buen trato y la comunicación asertiva y cordial.
- c. Debe procurarse agilidad y cumplimiento de los convenios y contratos, de conformidad con las normas y procedimientos institucionales.
- d. No se debe aceptar presión infundada ni coacción para la toma de decisiones.

Artículo 18°. Normas de conducta asociadas con la competencia.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con la competencia:

- a. En todo momento, las personas sujetas a este Código deberán 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 del Conglomerado Financiero.
- b. En todas las actuaciones del Conglomerado Financiero 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.
- c. Se deberá mantener un espíritu de competencia justa frente a sus homólogos, por tanto, las personas sujetas a este Código deberán 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.

Artículo 19°. Normas de conducta asociadas con Gobierno, Entes Reguladores y Sector Público.

Seguidamente se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con Gobierno, Entes Reguladores y Sector Público:

- a. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán atender los mandatos de divulgación de comunicados y apoyo que emitan las autoridades competentes.
- b. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán evitar manifestaciones sobre preferencias políticas, incluyendo mensajes políticos por medio de las redes sociales y canales de comunicación institucionales.

- c. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán mantener una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades públicas y los entes reguladores respecto a los temas que les corresponde resolver.
- d. Se deberá rendir cuentas de forma oportuna y transparente, y brindar la información requerida para el desarrollo de los procesos de control y fiscalización.

Artículo 20°. Normas de conducta asociadas con mercadeo.

Seguidamente se establecen las normas de conducta asociadas con mercadeo que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda:

- a. No se debe difundir información falsa ni realizarse comparaciones inadecuadas sobre los productos y servicios de la competencia del Conglomerado Financiero.
- b. No se debe hacer referencia a la competencia del Conglomerado Financiero de forma inapropiada.
- c. Se deben promover prácticas de mercadeo responsable, evitando en todo momento la publicidad engañosa.

Artículo 21°. Normas de conducta asociadas con el medio *ambiente*.

Seguidamente se establecen las normas de conducta asociadas con el medio ambiente que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda:

- a. Se debe promover prácticas de gestión desde una visión de sostenibilidad con los Grupos de Interés del Conglomerado Financiero.
- b. Se debe asumir la responsabilidad por el uso adecuado de los recursos naturales, materiales, humanos y financieros.
- c. 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.

CAPÍTULO IV CONDUCTAS INAPROPIADAS

Artículo 22°. Conductas inapropiadas asociadas con acoso sexual y laboral.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán 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.

Artículo 23°. Conductas inapropiadas asociadas con actividades de índole personal y/o comercial.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán abstenerse de realizar a título personal actos que compitan con el tiempo, recursos, servicios o intereses del Conglomerado Financiero.

Artículo 24°. Conductas inapropiadas asociadas con bebidas alcohólicas y sustancias nocivas.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, no deberán consumir, promocionar, vender o comprar bebidas alcohólicas y/o sustancias nocivas durante la jornada laboral o 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 Conglomerado Financiero.

Artículo 25°. Conductas inapropiadas asociadas con conflictos de interés.

Queda estrictamente prohibido, a las personas sujetas a este Código, 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 sujetas a este Código deben informar sobre cualquier asunto que pudiera interferir en su independencia y objetividad con respecto a sus obligaciones con el Conglomerado Financiero. Asimismo, deben abstenerse de atribuirse funciones o investiduras más allá de aquellas asignadas.

El Conglomerado Financiero cuenta con la Política de Conflicto de Interés la cual establece los procedimientos a seguir en materia de identificación, prevención y gestión de conflictos de interés.

Artículo 26°. Otras conductas inapropiadas.

Seguidamente se detallan otras conductas inapropiadas que las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán abstenerse:

- a. Adelantar criterio o brindar información sobre asuntos que se encuentran en trámite.
- b. Aprovechar indebidamente los servicios que presta el Conglomerado Financiero en beneficio propio o de terceros.
- c. En ninguna circunstancia divulgar la información generada en el ejercicio de sus funciones, cuya confidencialidad deba mantenerse.
- d. Brindar información en nombre del Banco o de 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 Financiero.
- f. Dar opiniones que afecten públicamente la imagen del Conglomerado Financiero.
- g. Ejercer presión o algún grado de coacción para la toma de decisiones.
- h. En el caso de colaboradores que hayan participado en el procedimiento o administración de una determinada contratación administrativa, involucrarse con el respectivo proveedor del Conglomerado Financiero 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 Financiero.
- k. Suministrar información confusa sobre las condiciones de los productos y servicios financieros que brinda el Conglomerado Financiero, o informaciones incompletas que omitan aspectos esenciales de estos, ocultando riesgos o vicios.

CAPÍTULO V

ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Artículo 27°. Responsable general de la aprobación, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.

La Junta Directiva Nacional en su calidad de Asamblea de Accionistas debe aprobar, mantener actualizado y aplicar el Código de Conducta para sí mismos y para todos los colaboradores del Conglomerado Financiero, incluyendo las Juntas Directivas de las Sociedades, los miembros de los Comités y Comisiones y la Alta Gerencia. Asimismo, deberán velar por su cumplimiento.

Tanto la Junta Directiva Nacional como las Juntas Directivas de las Sociedades deberán asegurarse de que este Código de Conducta sea plenamente conocido y aplicado por todos los colaboradores y proveedores del Conglomerado Financiero.

Artículo 28°. Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

El Comité de Valores del Conglomerado Financiero tiene como objetivo principal apoyar a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta.

Este Comité está integrado por la Gerencia General Corporativa, las Subgerencias del Banco y las Gerencias de cada Sociedad, y podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario. Las funciones secretariales serán ejercidas por la persona asignada por la Gerencia General Corporativa.

Artículo 29°. Funciones del Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

Son funciones del Comité de Valores del Conglomerado Financiero las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Aprobar el Programa de Gestión Ética de la respectiva entidad, de conformidad con los lineamientos establecidos por la respectiva Junta Directiva.
- b. Conocer el resultado de las evaluaciones de gestión institucional en materia ética.
- c. Conocer los diagnósticos de madurez de la ética elaborados por la Comisión Técnica de Ética y Valores.
- d. Conocer los principales riesgos asociados en materia de ética e integrarlos a los sistemas de gestión.
- e. Proponer a la Junta Directiva Nacional cualquier modificación de este Código.

Artículo 30°. Rol de la Auditoría Interna en función a la ética del Conglomerado Financiero.

Tanto la Auditoría Interna del Banco como las Auditorías Internas de las Sociedades, deberán realizar estudios de auditoría de la ética y proveer asesorías, recomendaciones y advertencias sobre la materia al respectivo órgano de dirección.

Artículo 31°. Comisión Técnica de Ética y Valores.

La Comisión Técnica de Ética y Valores está integrada por las personas titulares de las Dependencias de Capital Humano de cada entidad del Conglomerado, y podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario y cuyas funciones secretariales estarán a cargo de quien la Comisión designe.

Artículo 32°. Funciones de la Comisión Técnica de Ética y Valores.

Son funciones de la Comisión Técnica de Ética y Valores las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Coordinar las acciones de comunicación, capacitación, sensibilización e interiorización plena del Programa de Gestión Ética en el accionar de la respectiva entidad.
- b. Elaborar los diagnósticos de madurez de la ética y remitirlos al Comité de Valores del Conglomerado Financiero.
- c. Establecer los controles de cumplimiento para el Programa de Gestión Ética.
- d. Proponer al Comité de Valores del Conglomerado Financiero planes, políticas, instructivos o directrices en materia de gestión ética para que sean aprobados por la respectiva Junta Directiva.
- e. Proponer al Comité de Valores del Conglomerado Financiero los indicadores de gestión ética.

Artículo 33°. Dirección de Capital Humano.

La Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades es la encargada de divulgar este Código a todo el personal del Conglomerado Financiero, promoviendo y motivando su cumplimiento mediante actividades de capacitación y de sensibilización.

Artículo 34°. Funciones de la Dirección de Capital Humano.

Son funciones de la Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Realizar los ajustes dispuestos por el Comité 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.
- b. Aplicar las campañas y estrategias de comunicación necesarias para fortalecer la cultura de ética y valores conforme lo defina el Comité de Valores del Conglomerado Financiero.
- c. Revisar, al menos una vez al año, este Código y remitir sus propuestas de modificación al Comité de Valores del Conglomerado Financiero, a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y al Comité Corporativo de Cumplimiento del Conglomerado Financiero, en el orden indicado, para su posterior remisión a la Junta Directiva Nacional.
- d. Definir una metodología de evaluación sobre el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Código, e informar durante el primer trimestre de cada año el resultado al Comité de Valores del Conglomerado Financiero y a la Junta Directiva respectiva.

Artículo 35°. Responsabilidades de las Jefaturas del Conglomerado Financiero.

Las Jefaturas del Conglomerado Financiero tendrán las siguientes responsabilidades, pero no limitadas a estas:

- a. Con una periodicidad de al menos una vez al año, deberán realizar un conversatorio con su personal sobre la importancia y contenido del presente Código, y su impacto en las labores cotidianas.
- b. Colaborar en las actividades y brindar la información requerida por parte del Comité y Comisión indicados en este Código.
- c. Denunciar ante los órganos competentes los supuestos incumplimientos a este Código, utilizando los canales establecidos.

CAPÍTULO VI

ATENCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 36°. Canal para la atención, administración y monitoreo de inquietudes, quejas y denuncias.

Las denuncias que versen sobre preocupaciones tales como irregularidades, incumplimientos o falta de ética, se deben analizar, indistintamente de las vías en las que se recibieron (teléfono, correo electrónico, página web, entre otros).

Cada una de las entidades que conforman el Conglomerado Financiero cuentan con un canal para la recepción, atención, administración y monitoreo de inquietudes, quejas y denuncias presentadas, principalmente aquellas relacionadas con comportamientos ilegales, tanto a nivel interno como externo, manteniendo en todo momento la confidencialidad y protección de datos del denunciante.

Artículo 36°Bis. Acciones para gestionar conflictos de interés relacionados con la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

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. Remitir el caso o expediente, cuando exista, 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.
- ii. Si la Jefatura Inmediata no acogiere la solicitud de abstención, devolverá el caso o expediente para que la persona interesada continúe conociendo el asunto.
- iii. 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.
- iv. Si no hubiere personal de igual jerarquía a la persona inhibida, el conocimiento corresponderá a la Jefatura Superior Inmediata.

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.

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 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), que pueda constituir conflicto de interés, deberá separarlo de las gestiones o trámites donde se produzcan los conflictos de interés.

Por otra parte, 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 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), que constituya conflicto de interés, debe realizar de forma confidencial el comunicado por escrito a la Oficialía de Cumplimiento respectiva.

Para las situaciones indicadas anteriormente, según corresponda, la Oficialía de Cumplimiento respectiva valorará 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 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), se observarán las mismas disposiciones de los incisos i. a iv. de esta sección

Artículo 37°. Atributos del proceso de inquietudes, quejas y denuncias.

Las personas (colaboradores, proveedores, clientes, entre otros) que denuncien preocupaciones sobre irregularidades o incumplimientos a este Código deben sentirse protegidas contra represalias, ya que el proceso de inquietudes, quejas y denuncias del Conglomerado Financiero debe cumplir los siguientes atributos:

- a. Confidencialidad de las situaciones que se reporten.
- b. Anonimato de la persona que está denunciado, si así lo solicita el denunciante.
- c. Sin represalias para la persona que denuncia y las personas que sean testigos.
- d. Habilitado las 24 horas, los 7 días de la semana y es de fácil acceso.
- e. Administrado por personal calificado y con experiencia. Este personal deberá tener independencia de la Administración.
- f. Se mantiene un control de denuncias que se han recibido y la manera en que se resolvieron.
- g. Se dispone de protocolos de notificación para la Administración.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 38°. Sanciones.

Toda violación a las disposiciones establecidas en este Código, cometida con dolo o culpa grave, generará responsabilidad disciplinaria para quién incumpliere, por lo que estará sujeto a la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en la normativa interna o externa que resulte aplicable a cada una de las empresas del Conglomerado Financiero.

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. Apercebimiento 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 colaboradores, despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 39°. 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 al Comité 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 el Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

Con esta publicación se deroga el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética) aprobado en Sesión Ordinaria No. 5789 del lunes 7 de diciembre del 2020 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 19 del 28 de enero del 2021.

MBA. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General.—1 vez.—(IN2022658315).