

M-010-2020 MANUAL DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Objetivo: El presente Código de Ética y Conducta es el marco de referencia que determina el comportamiento ético en el ejercicio de las actividades y negocios que el **BANCO PICHINCHA** realice y además recae sobre las funciones de sus Colaboradores, Gerentes y Directores siendo obligación de estos cumplir estrictamente los principios contenidos en el mismo.

El Código de Ética y Conducta, en adelante "**el Código**", sirve de guía elemental destinada a mantener las más altas reglas de conducta ética e integridad que deben ser inherentes a todo el personal que labora en el **BANCO PICHINCHA**, en adelante "**el Banco**".

Alcance: El Código deberá ser fuente de consulta y de aplicación por todos los Colaboradores, Gerentes y Directores del Banco, cualquiera fuese su nivel dentro de la organización. La adhesión al cumplimiento del Código por parte de todos los Colaboradores es obligatoria para ello será distribuido a estos con la finalidad de difundir su contenido.

El Código es la norma madre de la Institución, por lo que predomina sobre todas aquellas normas internas que pudiesen contradecirlo, salvo que en estas establezcan requisitos de conductas más exigentes. La aplicación del Código no podrá ir en contra de lo establecido por las leyes peruanas. De haber una inconsistencia, el Código será adaptado para estar alineado con el cumplimiento legal.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Documentos de referencia

Entidad	Documento Normativo
Banco Pichincha	P-029-2013 Código de Buen Gobierno Corporativo
	P-058-2010 Política de Riesgo de Sobreendeudamiento
	M-011-2017 Manual de Productos para Colaboradores
	M-058-2020 Comportamiento Crediticio y Comercial de Colaboradores y Postulantes
	P-001-2016 Código de Ética y Conducta de Inversiones
	M-016-2011 Políticas y Procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos LAFT
	P-010-2017 Reglamento Interno del Banco Pichincha
	P-006-2015 Código de responsabilidad en Protección de Datos Personales
	M-002-2018 Manual para la Gestión de Conducta de Mercado
	P-002-2014 Código de Buenas Prácticas para la atención de Clientes y Usuarios

1.2. Responsabilidad

Es importante señalar que todo colaborador es responsable de conocerlo en profundidad y aplicar las políticas que en él se imparten.

Asimismo, el Colaborador es responsable de reportar según lo indicado en el documento, cualquier incumplimiento observado tan pronto suceda, con el fin de tomar acciones prontas que garanticen el cumplimiento normativo y ético.

II. VALORES CORPORATIVOS

- Coherencia
- Esfuerzo
- Responsabilidad
- Trascendencia

III. GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Los colaboradores involucrados en la Gestión de Conducta de Mercado, así como aquellos que tengan a cargo la atención al cliente y usuario deben conocer y aplicar las políticas y procedimientos establecidos por el Banco de tal forma que se asegure la transparencia de información de los productos y servicios ofertados, el respeto de los derechos de los clientes y usuarios y la adecuada gestión de reclamos.

IV. INTEGRIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Todos los colaboradores son responsables de la información y documentación que se encuentre bajo su custodia. La información de datos, registros, operaciones y contratos realizada con los clientes debe ser exacta y deberá encontrarse a disposición ante requerimientos del cliente (titular), áreas internas, entes reguladores y judiciales.

El colaborador se compromete a guardar reserva sobre la información a la que tenga acceso en el desempeño de sus funciones, así como utilizarla solo en beneficio del Banco. En tal sentido, el colaborador se obliga a salvaguardar la integridad de la información que el Banco entregue para la gestión encomendada, a no revelar o distribuir la misma en forma parcial o total a terceros, o utilizar la información confidencial para otro propósito que no sea en el desempeño de sus funciones y garantizar la disponibilidad de la información que administre para los fines lícitos cuando el Banco lo requiera.

El colaborador en sus publicaciones en las redes sociales fuera del ámbito laboral siempre debe tomar las precauciones para evitar que estas sean tomadas equivocadamente como que si se efectuara a nombre del BP.

Es responsabilidad de todos los colaboradores no exponer información, documentos, instalaciones y/o activos del Banco en las redes sociales que puedan generar un riesgo o vulnerabilidad de la Institución, así como la publicación de imágenes en situaciones que afecten la imagen o reputación de la Institución, de los colaboradores, Gerentes y Directores dentro del marco de referencia.

Toda comunicación por las redes sociales, servicios informáticos, como son Internet, correo electrónico u otro, debe ser usado de forma apropiada y prudente, las imágenes y opiniones personales no deberán afectar negativamente el valor reputacional del Banco.

V. RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se realizarán a través de los Colaboradores autorizados por la Gerencia General. Las atenciones a los funcionarios públicos dotados de autoridad tales como: Ministros, Congresistas, miembros del Poder Judicial, Fuerzas Armadas, Alcaldes y otros Funcionarios Públicos de importancia relativa, no deberán exceder las características o alcances propios de una adecuada atención que pueda dar la impresión de comprometer la integridad o la reputación del funcionario público o del propio Banco.

VI. RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES POLÍTICAS

El Banco y sus Colaboradores no deben interferir en actividades políticas. Por ende, los Colaboradores no deberán emitir comentarios o acciones en nombre del Banco. Es deber de todo Colaborador, Gerente y Director mantener neutralidad frente al entorno de los partidos políticos, organizaciones y/u otros agentes de la política.

VII. IDONEIDAD TECNICA Y MORAL

Los gerentes y principales funcionarios del Banco deben cumplir permanentemente con los requisitos de idoneidad técnica y moral, y no encontrarse incluso en alguna de las situaciones descritas en la Ley General de Sociedad, Ley General del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 211-2011, Estatuto y/o cualquier otra norma modificatoria.

De no ser este el caso, el Banco adoptará las decisiones que corresponda, cuando identifique o presuma el incumplimiento de los requisitos o de encontrarse incurso en los impedimentos antes mencionados.

VIII. CONFLICTO DE INTERES Y MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El accionar de los ejecutivos, directivos y demás Colaboradores debe estar orientado a la defensa de los intereses del Banco con honestidad y ética, rechazando cualquier oferta que atente contra éstos en beneficio de terceros, sean Colaboradores o personal externo.

No son permitidas situaciones que signifiquen o puedan significar un conflicto de interés entre el Colaborador y el Banco, tales como:

- Cualquier situación en la cual los Colaboradores, Gerentes y Directores tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad del desempeño de sus funciones o que puedan afectar el interés o la reputación del Banco, en cuyo caso los Colaboradores deberán abstenerse de participar activa o pasivamente en la situación y reportar la misma a su jefe inmediato superior
- La aprobación de condiciones especiales a favor de los Colaboradores en las relaciones comerciales que mantengan con el Banco.
- La participación de un Colaborador o Gerente 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 Banco, que sea competidor en algún negocio en donde el Colaborador y sus familiares mantengan intereses económicos.
- Ningún Colaborador podrá laborar en el Banco y a su vez prestar servicios a otras instituciones financieras y afines. Se exceptúan las actividades de docencia y aquellas debidamente aprobadas por el Banco.
- Ningún colaborador del Banco deberá dedicarse a título personal a actividades similares o que representen competencia con la actividad o giro de negocio del Banco.

Es obligación de los Colaboradores poner en conocimiento de su jefe inmediato cualquier información vinculada a transacciones que se estén gestando o desarrollando, en el Banco, con empresas o personas que mantengan relaciones de consanguinidad o afinidad con Colaboradores del Banco.

Los Colaboradores, Gerentes y Directores quedan obligados a guardar la más estricta y completa reserva respecto de la información y/o procesos que se cuente al interior del Banco, prohibiéndose la cesión o comunicación a terceros.

Regalos, invitaciones y otros beneficios gratuitos

El Banco tiene como política no recibir obsequios de clientes y/o proveedores, por lo que todo Colaborador debe abstenerse de participar en agasajos o recibir regalos. Con mayor razón, ningún Colaborador y Gerente del Banco podrá solicitar ni aceptar obsequios o servicios como condición para generar relaciones comerciales con la Institución.

En caso algún cliente o proveedor hiciera entrega de obsequios de cortesía con ocasión de las festividades navideñas, cumpleaños y otras similares, el Colaborador y/o Gerente que lo reciba deberá entregarlo a la **Vicepresidencia** de Gestión de Personas como máximo al siguiente día útil de recibido dicho presente, el cual será donado al Fondo de Ayuda Social BP (El Fondo). Están exonerados los productos perecibles, merchandising o de menor cuantía como agendas, tarjetas, chocolates, o similares que no superen los US\$ 50.00.

En las Agencias (Lima y Provincia) el Gerente o Encargado de esta deberá custodiar los obsequios recibidos y coordinar con la **Vicepresidencia** de Gestión de Personas para su donación a El Fondo.

En caso de invitaciones para llevar cursos, participar de talleres o eventos de presentación o lanzamiento de productos, dicha invitación deberá ser evaluada por la Gerencia involucrada y presentada al Comité de Ética para su aprobación.

IX. GRUPOS DE INTERES

9.1 Relación con los clientes

Los Colaboradores del Banco tienen la responsabilidad de actuar de forma transparente y proactiva para satisfacer las expectativas, necesidades financieras y asegurar una relación de mutuo beneficio con nuestros clientes respetando los principios del Banco y manteniendo una cultura de servicio que considere la venta responsable y la adecuada información de conformidad con los principios de Conducta de Mercado.

9.1.1. Resguardo de información confidencial

El Colaborador que posea, en el ejercicio de su cargo, información confidencial sobre el Banco, sus clientes pasados, actuales o futuros, sus proveedores, sus accionistas y otros Colaboradores, debe estar consciente que ésta se le ha proporcionado para cumplir con un propósito estrictamente comercial o laboral, vinculado sólo con el desempeño de sus funciones; en tal sentido, debe observar absoluta discreción en su utilización y cuidado en su conservación, absteniéndose de revelarla a terceros y sólo comunicarla a aquellos Colaboradores que también, en razón de sus funciones institucionales, deba conocerla.

Adicionalmente al aspecto ético, el mal uso de informaciones confidenciales o reservadas da origen a responsabilidades civiles y penales, tanto contra el propio Banco como también contra la persona responsable de haber hecho mal uso de dicha información en los términos que actualmente contempla nuestra legislación vigente.

9.1.2. Divulgación autorizada de información de los clientes

Los archivos e información de los clientes son confidenciales por lo que se requerirá una orden judicial o la autorización del Cliente, salvo instrumentos públicos, antes de poder revelar su contenido a terceros en concordancia con la regulación vigente.

9.1.3. Privacidad y protección de datos

El Banco reconoce con absoluta y plena responsabilidad el carácter confidencial que posee la información que administra respecto de los clientes y operaciones, de tal manera que los sistemas y archivos en donde se almacena la información de los contratos y transacciones se encuentran en un ambiente seguro.

Los Colaboradores que dispongan o tengan acceso a información privada de los clientes serán responsables de su custodia y uso apropiado. Para ello, se requiere que los Colaboradores del Banco conozcan la legislación local (Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento y sus normas modificatorias) así como los procedimientos internos difundidos por el Banco relacionados a las materias de seguridad de la información y protección de datos personales.

9.1.4. Creación de registros falsos

La falsificación de registros es un delito y una violación grave al Código. El Colaborador está prohibido de falsificar una firma y/o documentos, ni ingresar o permitir el ingreso de información falsa o engañosa en documentos, sistemas y registros del Banco.

9.1.5 Malversación

La apropiación de dinero de clientes, coludirse con terceros o ayudar intencionalmente a terceros para perjudicar a un cliente del Banco es un delito que genera responsabilidad civil y penal para el Colaborador.

9.1.6 Prácticas comerciales ilegales

El Colaborador del Banco no debe presionar a un cliente para que adquiera un producto o servicio ofrecido por el Banco como condición para obtener otro producto o servicio ofrecido por el Banco (venta condicionada). La oferta de tasas preferenciales a clientes que ya poseen cuentas en el Banco o la venta de paquetes de productos por campaña se considera una práctica comercial legal.

9.1.7. Colusión

El Banco exige a todos sus Colaboradores guardar un comportamiento ético frente a nuestros clientes externos e internos en el desarrollo de sus funciones. En el caso de los Colaboradores de las distintas líneas comerciales, Riesgos, Operaciones, Recuperaciones y otras áreas aplicables, el cumplimiento es coadyuvado por niveles de doble firma, incluye firma electrónica, y autonomías específicas para firmas de créditos, contratos, excepciones y aprobaciones varias en general en todo el Banco. A fin de asegurar el cumplimiento de estos lineamientos el Banco aplica un riguroso proceso de contratación y monitoreo continuo de los supervisores, gerentes respectivos y las correspondientes instancias de control.

9.2 Relación con los Colaboradores

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

9.2.1 Cuidado de Bienes del Banco

Todo Colaborador debe proteger la propiedad y mantener especial cuidado en el uso de los bienes del Banco, que incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios. El mal uso y/o retiro de activos, tales como mobiliario, equipo y suministros, fuera de las instalaciones del Banco está prohibido, salvo autorización expresa del jefe superior bajo responsabilidad. Los Colaboradores son responsables de los activos que les sean asignados por el Banco para el cumplimiento de sus funciones.

Se incluye en el deber de cuidado a toda propiedad intelectual creada o adquirida por el Banco para su uso exclusivo, como las nóminas de clientes, archivos, materiales de referencia e informes, software, sistemas de procesamiento de datos, programas de computación o base de datos, entre otros.

Los programas y demás elementos informáticos de uso particular no pueden ser utilizados en los equipos del Banco.

Los productos y servicios del Banco son de su propiedad, la contribución que un Colaborador presta para su desarrollo, implementación y optimización mientras forme parte de su personal, también es propiedad del Banco.

9.2.2. Representación ante terceros

Los Colaboradores no podrán firmar documento alguno en nombre del Banco, ni podrán en forma alguna representar o ejercer autoridad en nombre de él, a no ser que estén específicamente autorizados para hacerlo. El Colaborador debe estar consciente de las limitaciones de su campo de autoridad y no deberá realizar ninguna acción que exceda las facultades que expresamente se le hayan otorgado, en cuyo caso como la Ley dispone está afectando su propio patrimonio.

9.2.3. Beneficios personales

Los Colaboradores deberán abstenerse de participar en cualquier tipo de transacción comercial u operativa en la cual el Banco contrate a una persona natural o jurídica vinculada por consanguinidad o afinidad a ellos.

Todo Colaborador se abstendrá de ofrecer y rechazará todo tipo de promoción, contratación o consideración especial que se otorgue sobre la base de relaciones familiares o personales, debiendo privilegiar el mérito, capacidades, talento, competencias, desempeño profesional y las prácticas transparentes de gestión de personas.

El Banco no promueve ni rechaza la contratación de personas que tengan vínculos de consanguinidad y/o por afinidad con personal contratado. Sin embargo, no se podrá contratar ni promover a personas cuyas funciones deban ser desempeñadas bajo supervisión de un Colaborador que mantenga dicha vinculación o que, teniendo líneas de supervisión distintas, sus respectivas funciones en el Banco sean susceptibles a conflictos de interés.

Todo Colaborador deberá informar cuando conozca de la existencia de alguna relación de consanguinidad y/o afinidad entre Colaboradores que laboran en la misma área y cuyas funciones puedan afectar la objetividad y transparencia en su accionar.

Las recomendaciones que se realicen con propósitos laborales y/o comerciales deben estar basadas en aspectos objetivos y deben realizarse por escrito siguiendo el conducto regular establecido, debiendo considerarse como referencias.

9.2.4. Finanzas Personales

- **Préstamos**

El Colaborador que lo requiera sólo podrá pedir préstamos a organizaciones financieras de prestigio que se dediquen regularmente a este giro.

Es una función permanente de las jefaturas el conocimiento general de la situación económica / financiera del personal a su cargo, debiendo informar a las instancias correspondientes cualquier deterioro o incremento abrupto de su patrimonio. El Banco, a través de la Vicepresidencia de Gestión de Personas, prestará el apoyo y asesoría a los Colaboradores que presenten problemas de endeudamiento y liquidez, buscando en lo posible y con estricta reserva, la solución a cada caso, conforme a las políticas y normas establecidas en relación a la calificación crediticia y sobreendeudamiento

Todo Colaborador deberá mantener un comportamiento de moralidad económica intachable, se considera que atenta contra dicho comportamiento todo incumplimiento grave de obligaciones crediticias, mantener protestos sin aclarar en las centrales de riesgo, deuda vencida, deterioro de la clasificación crediticia por debajo de Créditos con problemas potenciales (CPP), anulación de Tarjetas de Crédito, entre otras circunstancias relativas al incumplimiento de pagos.

- **Inversiones Personales**

El Colaborador tiene libertad de comprar y vender acciones, bonos y hacer otras inversiones según desee, siempre que observe un riguroso cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos pertinentes. Sin embargo, deberá abstenerse de aprovechar las informaciones que disponga en razón de su cargo para intereses particulares.

Se consideran conductas inapropiadas para los Colaboradores del Banco: el otorgamiento habitual de préstamos personales a terceros o a otros Colaboradores del Banco, mantener relaciones comerciales con clientes o proveedores del Banco no conocidas por las instancias correspondientes o jefatura inmediata, el involucramiento en negocios ilícitos o degradantes de las buenas costumbres, la adicción incontrolada a los juegos de azar y la sobre exposición crediticia. Cada caso debe ser elevado al Comité de Ética para su evaluación.

Los negocios compartidos con clientes o proveedores del Banco deberán ser informados al Comité de Ética, con el objeto de determinar si de ello podrían resultar relaciones comerciales negativas o incompatibilidad de intereses con la Institución.

9.2.5. Privacidad y protección de datos

El Banco reconoce con absoluta y plena responsabilidad, que la información que recaba almacena y actualiza de sus colaboradores es la necesaria para la ejecución de la relación laboral, así como, el carácter confidencial que ostenta dicha información; de modo tal, que su tratamiento se ajusta a lo dispuesto en la regulación sobre

seguridad de la información y datos personales (Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales y su Reglamento).

El Banco ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información de sus colaboradores.

9.2.6. Aspectos relacionados con la conducta personal

Es esencial para el Banco el compromiso de todos sus Colaboradores para desarrollar sus actividades en condiciones que no afecten la salud, la seguridad, la dignidad e integridad personal de quienes laboran en la organización para mantener una armónica relación con el medio que nos circunda.

- **Alcohol**

El Banco prohíbe estrictamente la posesión, distribución, venta y consumo de bebidas alcohólicas en sus dependencias, cualquiera sea la forma y modalidad que ello revista. Se exceptúa de esta disposición el consumo moderado de bebidas alcohólicas con ocasión de actividades institucionales, así como en ocasión de festividades o reuniones de camaradería debidamente autorizadas.

Ningún Colaborador, bajo circunstancia alguna, podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo encontrándose bajo la influencia de bebidas alcohólicas.

- **Drogas ilícitas**

El Banco exige a todos sus Colaboradores observar una conducta intachable que incluye dentro de otros aspectos, el no poseer, distribuir, vender, ni consumir sustancias tóxicas calificadas como drogas ilícitas dentro y fuera del centro de trabajo, cualquier sea la forma y modalidad que ello revista.

Ningún Colaborador podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo encontrándose bajo la influencia de drogas ilícitas o alcohol.

- **Actividades Externas**

Todo Colaborador que ejerza actividades con o sin fines de lucro externas debe previamente a su realización verificar que estas no generen conflictos de intereses con la Institución, y en caso de duda, deberá informarlo a su siguiente línea de supervisión.

- **Conducta en el centro de trabajo**

Con base en el principio de igualdad de derechos, en Banco Pichincha, está prohibido cualquier tipo de discriminación hacia cualquier persona por razones de raza, sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, nacionalidad, edad, nivel socioeconómico, condición o enfermedad, o cualquier otro motivo.

Todos los Colaboradores deberán mantener un comportamiento digno, cortés, de respeto al público y a sus compañeros de trabajo. Los rumores, el tratamiento despectivo o humillante hacia los demás y los actos de discriminación se reconocen como conductas reprobables.

- **En la vida privada**

Los Colaboradores deberán mantener dentro y fuera de la jornada laboral una defensa constante de los valores más trascendentales del ser humano, su vulneración podría producir daño y afectar la imagen del Banco. Con prescindencia de la libertad en los aspectos ideológicos, políticos, religiosos o filosóficos de

cada uno de los miembros que lo integran, el Banco exige respeto hacia la dignidad de todos y cada uno de sus Colaboradores y una conducta honesta y mesurada en todos los ámbitos del quehacer diario.

- **Acoso e Intimidación**

Las relaciones interpersonales entre los Colaboradores del Banco se realizan en un clima de compañerismo, solidaridad y estricto respeto.

El Banco prohíbe cualquier conducta física o verbal que pueda considerarse como acoso o intimidación de cualquier naturaleza aprovechándose o no de una jerarquía por cargo.

Los Colaboradores que sientan que están siendo objeto de cualquier acto hostil justificado en su raza, sexo, identidad de género, orientación sexual, color de piel, religión, nacionalidad, edad o nivel socioeconómico que atente contra su dignidad deberá ponerlo en conocimiento de su Jefe directo o cualesquiera de los superiores de éste, de ser el caso para que se adopten las medidas correctivas inmediatas.

9.3 Relación con proveedores y competencia

Nuestra actividad nos obliga a mantener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, altos estándares de calidad, cumplimiento y transferencia.

9.3.1 Relaciones con proveedores

El Colaborador responsable de la administración de las relaciones comerciales con proveedores debe contratar la proveeduría de bienes o servicios de manera imparcial, privilegiando estrictamente el interés de la Institución. Bajo ninguna circunstancia los Colaboradores seguirán conductas que puedan atentar contra las políticas de precio o de comercialización establecidas por la Administración del Banco.

Los Colaboradores se abstendrán de participar a invitaciones no ordinarias de proveedores con fines comerciales o de otra índole, debiendo informar a su siguiente línea de supervisión la situación de las negociaciones.

9.3.2. Relaciones con la competencia

El Banco desarrolla sus actividades fomentando la libre y sana competencia en el mercado. Los Colaboradores deberán abstenerse de participar o desarrollar comunicaciones o estrategias comerciales anticompetitivas que atenten contra la imagen de su competencia.

Ningún Colaborador deberá coludirse o colaborar con alguna Institución en actividades anticompetitivas. Esto incluye acuerdos o conversaciones sobre tasas de interés para préstamos y depósitos, cargos por servicios a quienes se prestarán o negarán los servicios que generen un perjuicio a una Institución competidora.

9.3.3. Privacidad y protección de datos

El Banco reconoce con absoluta y plena responsabilidad, el carácter confidencial de la información que administra respecto de sus clientes y colaboradores; razón por la cual, exige que los proveedores con los que coordine y/o contrate con ocasión de sus relaciones comerciales, guarden estricta confidencialidad respecto

de los datos personales que reciban, utilizando la información que se les alcance exclusivamente para la finalidad encomendada por el Banco.

Los proveedores adoptarán las medidas necesarias para mantener segura dicha información, según lo estipulado en la Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales, su reglamento y normas modificatorias.

9.4 Relaciones con la sociedad

9.4.1. Cumplimiento de leyes y reglamentos

El Banco desarrolla sus actividades en estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan su accionar, brindando un servicio equitativo, transparente y honesto a todos sus clientes.

Los Colaboradores deben desempeñar sus funciones de acuerdo a la normativa externa e interna dispuesta para el efecto, con la mejor disposición, honestidad y orientados a la excelencia en el servicio.

El Banco no financia negocios ni mantiene relaciones comerciales con empresas o individuos que se aparten de las normas éticas o las buenas costumbres, ni con aquellas sociedades o personas de las cuales se conozca su participación en negocios ilícitos, que atenten contra el medio ambiente o que no cumplan con las disposiciones legales vigentes.

9.4.2. Relaciones con autoridades reguladoras, auditores y asesores legales

El Banco fundamenta sus relaciones con sus reguladoras, clasificadoras, auditores externos, asesores legales, y autoridades en general con base en la absoluta transparencia. Todas las declaraciones e informaciones que brinden los Colaboradores en el desarrollo de sus funciones deben ser veraces y oportunas. La Administración del Banco debe estar informada en todo momento de los asuntos que puedan afectar en forma adversa su credibilidad y reputación.

El Banco construye sus relaciones con los diversos estamentos al interior y exterior de la Institución basados en honestidad y buena fe en los negocios.

Los Colaboradores deben abstenerse a participar en cualquier evento, reunión privada o pública que pueda conllevar a un perjuicio de su imagen o del Banco.

9.4.3. Pagos indebidos

Todo Colaborador deberá abstenerse de entregar comisiones indebidas u otra clase de retribuciones por propia cuenta o a nombre del Banco a personas, organizaciones, funcionarios públicos o privados, intermediarios tales como agentes, abogados u otros consultores, con el propósito de atraer negocios al Banco o evitar perjuicios de cualquier naturaleza. Se exceptúa, aquellos regalos que el Banco hace a algún cliente o Colaborador, usuarios o proveedores, no tienen otro propósito que constituirse en una atención o saludo de cortesía hacia ellos y por lo tanto deben ser adecuados y sobrios para cada ocasión.

Está estrictamente prohibido ofrecer o pagar cualquier retribución o dar consideraciones de esta especie a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, a partidos políticos o candidatos a cargos políticos.

9.4.4. Libros, archivos, contabilidad y control de gastos

Los Colaboradores están obligados a solicitar las aprobaciones pertinentes y a registrar todo gasto sobre la base de documentos de respaldo, de modo que los registros de contabilidad del Banco se puedan mantener razonablemente detallados y reflejen exactamente todas las transacciones que le conciernen.

Las transacciones deben estar debidamente autorizadas y oportunamente registradas para permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y normas vigentes.

Todo Colaborador del Banco que esté autorizado para incurrir en gastos operativos, tiene la responsabilidad de informar exacta y oportunamente sobre estos gastos, los que se ceñirán estrictamente a las políticas y los procedimientos que el Banco ha dispuesto al respecto.

El Colaborador deberá estar permanentemente informado de las normas de pago de viáticos y/o gastos de representación, comprometiéndose a dar cumplimiento estricto de dichas políticas. El Banco no reembolsará concepto alguno que no vaya acorde con la política de viáticos y gastos de representación.

9.4.5. Del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

Es prioridad para el Banco garantizar que la actividad que realiza esté rodeada de seguridad y transparencia que impida la utilización de este como instrumento para el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Es compromiso de todos los Colaboradores, Gerentes y Directores del Banco recibir capacitación y mantenerse actualizado cuantas veces sea necesario para poner en práctica de manera adecuada la prevención del lavado de activos, de acuerdo a la normativa vigente legal.

Los Colaboradores, Gerentes y Directores deberán cumplir con los procedimientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y la normativa legal existente.

El Banco exige que sus Colaboradores obtengan toda la información necesaria para hacer una correcta identificación y selección del cliente y su mercado manteniendo un conocimiento y seguimiento permanente de sus operaciones, de acuerdo a la legislación vigente.

Es obligación de todos los Colaboradores, Gerentes y Directores reportar las señales de alerta y las operaciones inusuales con la oportunidad que establece el Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención contra el Lavado de Activos.

Cualquier incumplimiento al Sistema de Prevención de LA/FT se considera falta muy grave, grave o leve, dependiendo de la falta, por lo que se procederá a la aplicación de sanciones que correspondan.

9.4.6. Medio ambiente:

El Banco tiene el compromiso de fomentar el desarrollo sostenible y el respeto al medioambiente concretándolo a través de su política medioambiental.

X. CONDUCTAS NO TOLERADAS

El Colaborador debe actuar con rectitud y honestidad en el ejercicio de todo tipo de labores en nombre del Banco. Las infracciones a este Código o la falta efectiva de cooperación con una investigación interna podrán dar lugar a la aplicación de

sanciones disciplinarias, que, en casos extremos, pueden llegar hasta la separación del Colaborador del Banco por falta grave, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

Todos los Colaboradores del Banco están obligados a notificar cualquier irregularidad o situación de incumplimiento al Código. El Banco define las siguientes situaciones como Conductas no toleradas en adición a las anteriormente mencionadas:

10.1. Actividades Fraudulentas

Malversación, colusión con proveedores, Colaboradores, clientes o terceros, suplantación de identidad, apropiación indebida de activos, robos o hurtos, desfalcos, pagos indebidos o pagos ilícitos.

10.2. Alteración de Información Financiera

Falsificación de información incluida en documentos comerciales o financieros, distorsión o eliminación de información financiera, incumplimiento de la aplicación de controles internos instituidos por el Banco con la intención de evadir responsabilidades o cometer un fraude interno o externo.

10.3. Creación de Registros Falsos

Falsificación de firma o ingreso de información falsa o engañosa en documentos, sistemas y registros del Banco con la intención de cometer un fraude interno o externo.

10.4. Violación a las conductas deseables establecidas en el Código

Delitos de divulgación o utilización de información privilegiada, manipulación del mercado, prácticas fraudulentas como el ofrecimiento o recepción de sobornos u otros beneficios en favor del Colaborador, conflictos de interés, prácticas comerciales ilegales, engañosas o anticompetitivas, violaciones a la regulación normativa y leyes locales y cualquier situación de incumplimiento al Código y las conductas deseadas definidas en este documento.

10.5. Casos de represalia

Situaciones de despido, degradación, suspensión, acoso o discriminación contra el Colaborador que haya reportado una irregularidad o incumplimiento al Código realizado de buena fe.

XI. ADMINISTRACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

11.1. Comité de Ética

El Comité de Ética está conformado por la Gerencia General, la **Vicepresidencia** de Cumplimiento y Asesoría Legal, la Vicepresidencia de Gestión de Personas y el Auditor General del Banco.

El Directorio definirá las atribuciones y responsabilidades del Comité de Ética para el ejercicio de sus funciones, así como los cambios en su composición, de considerarlo necesario.

11.2. Canales de Denuncia

El Banco ha decidido contratar los servicios profesionales de un proveedor externo responsable de administrar de forma confidencial y anónima todas las denuncias del Banco. Si se notifica alguna irregularidad de manera anónima,

la identidad del Colaborador o individuo que presente la denuncia no será de conocimiento del Banco, salvo que el denunciante lo autorice.

Asimismo, las denuncias relevantes recibidas según su categoría serán copiadas al correo electrónico o canales de notificación interna, detalladas a continuación:

Vicepresidencia de Gestión de Personas

Este canal deberá ser utilizado para resolver las situaciones de incumplimiento al Código, en cuyos casos se requiera la intervención de la Vicepresidencia de Gestión de Personas.

En el caso que se encuentren denuncias realizadas de mala fe, estas situaciones también serán identificadas e informadas a la Vicepresidencia de Gestión de Personas para tomar las medidas de acuerdo al Régimen de Faltas y Sanciones del Banco.

Oficialía de Cumplimiento

Las denuncias sobre incumplimiento regulatorio, referidos por casos de lavado de activos, así como delitos precedentes y que guarden relación con el incumplimiento al presente documento, se canalizarán al **correo electrónico** grpcumplimiento@pichincha.pe.

Gerencia Corporativa de Cumplimiento Normativo

Las denuncias sobre los incumplimientos regulatorios también deben ser informadas a través del correo electrónico cumplimiento_normativo@pichincha.pe; a fin de que se verifique el cumplimiento de las disposiciones referidas a la "idoneidad de los accionistas, directores y principales funcionarios", entre otras disposiciones de aplicación al Banco.

Oficialía de Conducta de Mercado

Aquellas acciones u omisiones que contravengan lo dispuesto en el *M-002-2018 Manual para la Gestión de Conducta de Mercado*, el *P-002-2014 Código de Buenas Prácticas para la atención de Clientes y Usuarios* o cualquier otra disposición asociada a la Conducta de Mercado, deberán ser puestas en conocimiento de la Oficialía de Conducta de Mercado a través del correo electrónico grpconductademercado@pichincha.pe.

Gerencia Principal de Fraude e Integridad Corporativa

Las denuncias sobre sospechas de fraude interno o externo también deben ser informadas a través del correo electrónico grp_gestion_del_fraude@pichincha.pe.

Proveedor Externo Independiente

El Banco cuenta con la línea de denuncias anónimas mediante la empresa BDO, con los siguientes canales:

Línea 0800 gratuita: 0800-00626. Con horario de atención de Lunes a Viernes de 9 a.m. a 6 p.m.

Correo Electrónico: lineaeticabp@bdo.com.pe. Recepción las 24 horas del día.

Página web: <https://www5.bdolineaetica.com/pichincha>. Recepción las 24 horas del día.

Entrevistas personales con un Especialista de BDO, previa cita mediante correo (lineaeticabp@bdo.com.pe) o por teléfono (0800-00626).

Buzón de correspondencia: oficinas de BDO CONSULTING en Camino Real N° 456, Torre Real piso 12- San Isidro.

Horario de atención de Lunes a Viernes de 9 a.m. a 6 p.m.

11.3. Cumplimiento

El presente código se distribuirá a cada uno de los directores, **gerentes** y colaboradores en forma física o digital según lo establezca el Banco, y se dejará constancia del conocimiento y obligación de su cumplimiento.

11.4. Procedimiento para reportar incumplimiento del código

El Colaborador es responsable de reportar a través de los canales de denuncia cualquier incumplimiento observado tan pronto suceda, con el fin de tomar acciones que garanticen el cumplimiento normativo y ético. En caso, el Colaborador no se sienta cómodo de utilizar los canales de denuncia establecidos, también puede informar verbalmente o por escrito al Jefe Directo o cualquier jefe inmediato superior y este a su vez formalizar la denuncia a través del canal regular.

Adicionalmente, la Gerencia **Principal** de Fraude e **Integridad Corporativa** enviará al Comité de Ética un Informe **anual** que incluya las investigaciones realizadas por los casos relevantes.

11.5. Funciones y responsabilidades en la administración del Código

Comité de Ética:

- Supervisar el programa de reporte de irregularidades (canales de denuncia).
- Recibir, investigar y tomar decisiones respecto a irregularidades que impliquen a la Alta Dirección.
- Realizar reuniones trimestrales en donde se presenten los casos reportados y el estatus de las investigaciones realizadas.

Vicepresidencia de Gestión de Personas

- Brindar asesoría para el desarrollo y actualización del código.
- Dejar constancia de la entrega del código durante el proceso de contratación.
- Difundir el código en la organización.
- Programar y desarrollar entrenamientos presenciales o virtuales del código en forma descentralizada.
- Realizar investigaciones de denuncias relativas a temas de gestión de personas ligadas a faltas de conducta de los Colaboradores.

Oficialía de Cumplimiento

- Difundir el código, junto con la Vicepresidencia de Gestión de Personas.

Gerencia **Principal** de Fraude e **Integridad Corporativa**

- Evaluar los casos de fraude reportados, efectuando su investigación y las medidas de contención que desprenden tales reportes.
- Emisión de Informe **anual** que incluya las investigaciones realizadas por los casos **relevantes** reportados a través del canal de denuncias.

11.6. Sanciones

El incumplimiento a los principios y normas establecidas en el presente código será sancionado disciplinaria o legalmente de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes vigentes.

XII. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Ubicación y descripción del cambio	Participantes última versión
7.0 13/10/22	<ul style="list-style-type: none"> Cap. II, Se detallan Valores Corporativos Se actualizan puestos y roles en todo el documento <p style="text-align: center;"><i>Modificaciones se muestran en color rojo</i></p>	<u>Modificado por:</u> Gabriel Chang Gerente Corporativo de Gestión de Personas
6.0 17/12/21	Pág. 3, se agrega Cap. VII Idoneidad ética y moral	<u>Revisado por:</u> ✓ Aldo Madruga Gerente Principal de Fraude e Integridad Corporativa
5.0 31/07/20	Pág. 8, se actualizan lineamientos referentes a: <ul style="list-style-type: none"> Conducta en el centro de trabajo Acoso e Intimidación Se recodifica de <i>MPR-015-2009</i> Manual del Código de Ética y de Conducta a <i>M-010-2020</i> Manual del Código de Ética y de Conducta.	✓ Manuel Solís Gerente Corporativo de Cumplimiento Normativo
4.0 14/02/18	Pág. 4, 6 y 16 Se actualiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Documentos de referencia: se agregan M-002-2018 Manual para la Gestión de Conducta de Mercado y P-002-2014 Código de Buenas Prácticas para la atención de Clientes y Usuarios. Se reemplaza P-044-2010 Política de Préstamos para Colaboradores por M-011-2017 Manual de Productos para Colaboradores. Se incorpora la gestión de conducta de mercado. Se hace referencia al canal de denuncias para la Oficialía de Conducta de Mercado. 	✓ Milena Rivas Oficialía Corporativa de Cumplimiento
3.0 18/06/15	Actualización integral del documento	<u>Aprobado por:</u> ✓ Gabriel Chang Gerente Corporativo de Gestión de Personas
2.0 01/03/12	Se incluye ítem 2.16.4 Colusión Se actualiza Anexo "Declaración de Conocimiento" Se elimina mención al Comité de Ética.	
1.0 18/09/2009	Versión inicial	