Código de ética y conducta

Vivir nuestra cultura, vivir nuestros valores

BANCO PICHINCHA

"La ética es saber la diferencia entre lo que tienes derecho de hacer y lo que es correcto hacer."

Potter Stewart

Durante más de un siglo nuestra Organización ha venido siendo referente de trabajo ético y comprometido con el desarrollo del país, atributos cimentados en los valores con que nacimos y, regidos por ellos, hemos actuado permanentemente ante la sociedad. "Inspirar y retribuir confianza" ha sido siempre la premisa fundamental en la filosofía y gestión de Banco Pichincha.

Este reconocimiento es resultado de estrategias adecuadas y, sobre todo, de contar con lineamientos claros de conducta para accionistas y colaboradores; lo que además representa un compromiso permanente con todos nuestros grupos de interés.

En tal virtud, el "Código de Ética y Conducta" es una guía que establece estándares generales con los que debemos conducirnos como integrantes de la Familia Pichincha, y es la guía que describe nuestras responsabilidades para mantener la imagen y reputación institucional que hemos construido.

Por ello cuidamos el conocimiento y promovemos el cumplimiento del "Código de Ética y Conducta" que es un documento que precisa "lo que se debe y no se debe hacer" y nos ofrece, además, información práctica y recursos para mejorar las relaciones con nuestros grupos de interés.

Atentamente

Antonio Acosta
Presidente

Santiago Bayas
Gerente General

Índice

Consideraciones Previas

1. Cómo operamos 4

1.1. Nuestros valores 5

1.2. Responsabilidad de la Alta Dirección y Gerentes 7

1.3. Objeto del código de ética y conducta 8

1.4. Ámbito de aplicación 9

- Alcance 9
- Actuación ética 9
- Administración de la aplicación del código 10
- Planteamiento de asuntos de ética 10

1.5. Del Comité de Ética, del Conflicto de Interés y de los Beneficios Personales 11

2. Nuestra Organización 12

2.1. Relación con colaboradores 14

- Filosofía de incorporación 14
- Filosofía de permanencia 14
- Filosofía de desvinculación 15
- Diversidad y no discriminación 15
- Acoso 15
- Balance vida familiar – vida laboral 15
- Balance personal y familiar 16
- Un lugar seguro de trabajo 17
- Ausentismo 17
- Respeto y promoción de los Derechos Humanos 17
- Hablar en nombre de Banco Pichincha 17
- Comportamiento adecuado 18
  - Nepotismo 19
  - Conflicto de intereses 20
  - Código de vestimenta y manejo de imagen 20
- Manejo adecuado de finanzas personales y obligaciones personales 20
- Uso del celular e internet 21
- Uso de bienes y servicios de Banco Pichincha C.A. 21

2.2. Modelo de gestión sostenible 22

3. Nuestros grupos de interés 23

3.1. Relación con Clientes 25

- Mandamientos de servicio 25
- Protección del cliente 26
- Conflicto de intereses con clientes 26

3.2. Relación con proveedores 27

- Prácticas de compras responsables 27
- Conflicto de intereses con proveedores 29

3.3. Relación con autoridades 30

4. Nuestra industria 31

4.1. Comportamiento frente a la competencia 33

4.2. Conflicto de intereses 33

4.3. Prevención de lavado de activos 34

4.4. Operaciones con información privilegiada 35

4.5. Obligación de denuncia 35

5. Declaración de compromiso 36

6. Derogación 38

Consideraciones Previas

El presente Código de Ética y Conducta recoge los valores y principios éticos y de conducta que el BANCO PICHINCHA C.A. (al que en adelante podrá denominarse "Banco", simplemente) como tal y como cabeza del Grupo Financiero Pichincha, considera que deben observarse tanto en el propio Banco como en las empresas de su Grupo Financiero, a cuyo efecto cada una de ellas deberá adoptarlo como suyos, en sus relaciones con sus accionistas, clientes, empleados, proveedores de productos o servicios, otras instituciones del Sistema Financiero y la sociedad en general.

Este documento pretende aportar y apoyar las buenas prácticas, usos, los lineamientos constitucionales, la legislación sobre la materia, y lo establecido por los diferentes organismos de control. También busca preservar los principios legales sobre la confidencialidad, manejo ético y profesional de los bienes, de la información y documentación; del cumplimiento de lo estipulado en el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos y, en general, en el resto de manuales y políticas del Banco.

El cumplimiento de las normas establecidas en este código garantizará que las relaciones, conductas, actos y contratos continúen apegados a los principios éticos, morales y legales que le han caracterizado y distinguido al Banco desde su fundación. Los incumplimientos a las conductas establecidas en el presente código, se sancionarán de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco y, de ser el caso, del de cada una de sus Subsidiarias y Afiliadas.

1. Cómo operamos

BANCO PICHINCHA

1.1
Nuestros valores
1.2
Responsabilidad de la Alta Dirección y Gerentes
1.3
Ámbito de la aplicación
1.4
Objetivo del Código de Ética y Conducta
1.5
Del Comité de Ética, del conflicto de onterés y de los beneficios personales
1.
Cómo operamos

1.
Cómo operamos

1.1. Nuestros valores

La cultura del Banco – y del Grupo Financiero Pichincha – se basa en valores institucionales, que rigen las relaciones entre sus colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, comunidades, entes de control y colegas. Tales valores son los siguientes:

COHERENCIA:

- Actuamos con principios de honestidad y transparencia
- Fomentamos relaciones justas con clientes de todos los segmentos
- Actuamos bajo los principios de integridad

ESFUERZO (SER EL MEJOR):

- Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos
- Promovemos las ganas de crecer y superarse
- Nos desafiamos para vislumbrar oportunidades de negocio
- Damos claridad sobre los objetivos y metas a alcanzar

RESPONSABILIDAD

- Cumplimos con nuestros compromisos
- Actuamos de forma diligente y resolutiva con nuestros clientes
- Estamos abiertos a rendir cuentas de nuestras acciones

TRASCENDENCIA

- Actuamos como "coaches"(entrenadores) de las personas, para ayudarles a sacar lo mejor de sí mismas
- Ayudamos a nuestros clientes a lo largo de su ciclo de vida
- Nos involucramos en la comunidad
- Actuamos como emprendedores
- Promovemos la colaboración y búsqueda de sinergias

Tenemos la responsabilidad y la convicción de actuar de manera ética y reportar de inmediato toda conducta que vaya en contra de los valores y principios descritos en este Código, a través de los canales destinados para tal propósito, expuestos en este documento.

1.2. Responsabilidad de la Alta Dirección y Gerentes

Los administradores, representantes, funcionarios y colaboradores del Banco en general, deben ser modelos de conducta y ejercer un liderazgo ético frente a todos sus grupos de interés. Los líderes tienen la responsabilidad de abordar periódicamente temas éticos con sus equipos y fomentar el alineamiento de los colaboradores con la filosofía del Banco.

Se considera a la conducta ética como una variable clave para la permanencia de un colaborador en el Banco, sin importar la posición o función que desempeñe. La Alta Dirección y Gerentes deben estar alerta ante situaciones o acciones que puedan constituir una violación al presente código, normas legales, en general, y políticas y procesos internos.

La Alta Dirección y Gerentes jamás deben participar ni tolerar infracciones al código; conocerlas y no reportarlas sería una grave violación que pondría en riesgo la reputación del Banco, de sus colaboradores, de los clientes, de los proveedores, entre otros actores.

1.3. Objeto del Código de Ética y Conducta

Los principios, deberes, conductas y obligaciones que se establecen en el presente código se encuentran orientados a fortalecer los valores y principios éticos que afianzan todas las relaciones que se generan en la operación del Banco. El propósito del presente código es establecer y comunicar los comportamientos esperados por el Banco.

El Banco debe alinear y reforzar permanentemente su cultura ética con la adhesión voluntaria a iniciativas, internas o externas, que promuevan las mejores prácticas económicas, sociales y ambientales en su cadena de valor.

1.4. Ámbito de aplicación

Alcance

El presente Código de Ética y Conducta deberá ser aplicado y cumplido en el Banco y en las empresas de su Grupo Financiero que lo hayan adoptado como suyo, en todas sus relaciones y especial y particularmente con las siguientes personas:

- Accionistas y Directores.
- Colaboradores, con o sin relación de dependencia laboral, tales como: asesores, funcionarios, apoderados, factores de comercio y pasantes.
- Proveedores de bienes o servicios en general.
- Clientes.

Actuación ética

Este documento debe ser constantemente socializado entre todas las personas y grupos de interés a través de los canales formales del Banco (página web, correo institucional, entre otros). Todas aquellas personas que están dentro de su ámbito de aplicación, son individualmente responsables de conocer y promover su cumplimiento y buscar asesoramiento para su correcta aplicación en caso de ser necesario.

El propósito del presente Código es establecer y comunicar los comportamientos esperados por todos nuestros colaboradores.

Administración de la aplicación del código

Es responsabilidad de las personas que están dentro de su ámbito de aplicación, denunciar o escalar cualquier inquietud a su línea de supervisión, a su consultor de RRHH, al personal de Trabajo Social o al personal de Compliance sobre todo aquello que vaya en contra del código, las normas legales, las políticas y los procedimientos del Banco.

Los canales de contacto son los siguientes:

- Correo (canalcompliance@pichincha.com): Sugerencias, recomendaciones e inquietudes internas sobre temas éticos y financieros, como por ejemplo, pero sin limitarse a fraudes, actos en contra del Reglamento Interno, propuestas no éticas, corrupción/sobornos, conflictos de interés, violaciones a las políticas de Seguridad de la Información, todo aquello que vaya en contra de las políticas y procedimientos del Banco, mal uso de información confidencial de clientes o normas sujetas al sigilo bancario por parte de los colaboradores.

- Línea telefónica: (593)2 299-2275

- Mi Portal.

Planteamiento de asuntos de ética

Quienes forman parte del Banco o prestan sus servicios al Banco, cumplirán, como principios, la lealtad al Banco, la rectitud, la independencia, la imparcialidad y la discreción sin sobreponer ningún tipo de interés personal; manteniendo una conducta profesional intachable; evitando y denunciando cualquier situación que pudiera configurarse en un conflicto de interés.

Cualquier sospecha, indicio o conocimiento de que alguna persona del Banco, o relacionada con el Banco, está participando en una conducta errónea e inadecuada, debe ser reportada con prontitud, proporcionando, quien tenga la sospecha, indicio o conocimiento, toda la información que posea. La denuncia debe ser un reporte "de buena fe", sin buscar el perjuicio de la otra persona, sino salvaguardando los

intereses del Banco. El Banco no tolera ni ejercerá represalias contra ninguna persona que de buena fe haga un reporte o denuncia de un hecho potencialmente malicioso.

Este Código brinda una descripción general del comportamiento que deben aplicar los colaboradores y grupos de interés que actúan en nombre del Banco; sin embargo, no prevé todas las situaciones negativas que cualquier persona podría enfrentar en el ejercicio de sus funciones o en el diario vivir como colaborador del Banco. Si la persona considera que un accionar puede configurar una situación incómoda, incorrecta o poco ética, lo adecuado es que reflexione sobre la misma y analice su alcance para decidir si debe reportarla o denunciarla. El denunciante contará con todo el respaldo del Banco, así como con la protección necesaria y la prudencia del caso durante todo el proceso de investigación. Siendo obligación de los colaboradores del Banco el deber de lealtad; ningún colaborador podrá negarse a ser parte de una investigación para mitigar hechos dolosos o anti-éticos.

1.5. Del Comité de Ética, del conflicto de interés y de los beneficios personales

Los colaboradores de Banco Pichincha y de la Organización en general no deberán actuar para obtener beneficios personales con ocasión o como efecto del cumplimiento de sus funciones, ni en forma particular en transacción alguna en que un accionista, funcionario, director o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.

No podrán otorgar a ningún cliente, proveedor o cualquier otra persona, ninguna clase de beneficios que vayan en contra de las limitaciones y condiciones establecidas por las políticas del Banco y de la Organización, sus estatutos y normas vigentes.

Dado que por la naturaleza del negocio existe la posibilidad de que una transacción (no limitada solamente a transacciones de crédito) entre el Banco y un tercero pudiera generar un conflicto de interés potencial, el Comité de Ética analizará todas las transacciones con un riesgo inherente de conflicto de interés con un tamaño mayor al 3% del patrimonio del Banco antes de que estas sean ejecutadas, supervisará que cualquier riesgo potencial de conflicto de interés relacionado con estas transacciones esté mitigado adecuadamente y monitoreará de manera ex-post las transacciones no significativas con un potencial riesgo de conflicto de interés. El Comité de Ética estará conformado por Directores independientes.

"La ética no es otra cosa que la referencia de la vida"

Albert Schweitzer

2.
Nuestra Organización

BANCO PICHINCHA

2.
Nuestra Organización

2.1. Relación con colaboradores

- Filosofía de incorporación
- Filosofía de permanencia
- Filosofía de desvinculación
- Diversidad y no discriminación
- Acoso
- Balance vida familiar – vida laboral
- Bienestar personal y familiar
- Un lugar seguro de trabajo
- Ausentismo
- Respeto y promoción de los Derechos Humanos
- Hablar en nombre de Banco Pichincha
- Comportamiento adecuado
- Uso de bienes y servicios de la compañía

2.2. Modelo de gestión sostenible

- Prácticas laborales justas y diversas
- Finanzas responsables
- Prácticas justas y laborales

2.
Nuestra Organización

2.1. Relación con sus colaboradores

Filosofía de incorporación

El Banco aplica un proceso de incorporación basado en una metodología de valoración objetiva, que permite seleccionar y contratar candidatos con valores, conocimientos y competencias idóneas para cada puesto de trabajo.

El respeto al candidato/a en el proceso, es fundamental, por lo que está basado en la dignidad y el derecho a la propia identidad, respetando a todas las personas sin discriminación de género, minorías étnicas, capacidades especiales u otras.

Filosofía de permanencia

El Banco busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo que canalice el potencial y la innovación en cada uno de los colaboradores fomentando la cooperación y el trabajo en equipo. La igualdad de oportunidades para los colaboradores se da en función de su perfil, es decir, formación, capacidades y actitudes, para lo cual, establece medidas justas de evaluación de sus conocimientos y desempeño.

Con esta finalidad, el Banco se preocupa por:

- Cumplir con las leyes laborales.
- Respetar y valorar la identidad y diferencia entre las personas (género, minorías étnicas, capacidades especiales, entre otras).
- Proteger el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional.
- Brindar compensaciones y beneficios acordes con las bandas salariales correspondientes.
- Proporcionar en función de las necesidades organizacionales, programas de capacitación y reconocimiento.
- Propiciar el desarrollo profesional de los colaboradores a través de la política de promoción interna, planes de sucesión y rutas de carrera.
- Gestionar y facilitar la adaptación de los colaboradores en los procesos de transformación que demanda la organización.

Filosofía de desvinculación

El Banco gestiona de forma oportuna y adecuada en los casos en los que se dé por terminada la relación, civil o laboral, con el colaborador, asegurando el cumplimiento de la norma legal vigente.

Diversidad y no discriminación

El Banco es respetuoso de los derechos constitucionales y legales y reconoce la dignidad de las personas, respetando las identidades, diferencias, libertad y privacidad por lo que se prohíbe cualquier tipo de actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, religión, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, estado civil, idioma, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, estado de salud, portar VIH, diferencia física, nacionalidad o cualquiera otra razón política, ideológica social y filosófica; o en cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente.

Acoso

Se prohíbe todo tipo de acoso incluyendo, pero no limitándose a acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones entre otros), acoso físico (contacto innecesario y ofensivo), acoso visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos) o acoso sexual (insinuaciones o requerimientos).

Balance vida familiar – vida laboral

Es deber de cada persona asegurar un adecuado balance entre su vida laboral y personal. Además, el Banco ofrece condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan conciliar sus actividades laborales con las personales, promoviendo el respeto a las jornadas laborales establecidas por la ley, licencias laborales y motivando el goce de vacaciones para la realización de otras actividades igualmente importantes como el tiempo con la familia, lúdicas, deportivas, culturales, educativas y así asegurar su bienestar físico y psicológico y su adecuado rendimiento en el trabajo.

Balance personal y familiar

El Banco promueve un entorno de trabajo seguro a través de brindar las condiciones y la capacitación adecuada entre sus grupos de interés y procura expandir estas buenas prácticas a las familias de sus colaboradores. Es su deber conocer y cumplir, como en efecto, lo hace, el Reglamento y la Política de Seguridad, salud y ambiente.

Los ejes de acción son los siguientes:

- **Prevención de riesgos laborales.–** A través de generar una cultura de seguridad y salud ocupacional, planes de emergencia y simulacros, conformación de comités paritarios, identificación, medición, evaluación y control de riesgos.

- **Prevención de enfermedades laborales.–** Se realiza exámenes ocupacionales a colaboradores, campañas de prevención y vacunación, investigación de enfermedades laborales y accidentes laborales.

- **Promover el desarrollo integral de la persona.–** A través de trabajo social se asiste de acuerdo con la ley, en casos de accidentes graves y laborales, presuntas enfermedades laborales, enfermedades catastróficas, problemas familiares graves, casos que previo análisis del consultor de RRHH sean solicitados, intervención de primera instancia y denuncias de acoso laboral.

En Familia
Empresa Familiarmente Responsable

Un lugar seguro de trabajo:

- Lugar de trabajo libre de drogas.- El Banco mantiene un ambiente de trabajo libre de drogas y estupefacientes, no permite a sus colaboradores consumirlos en su interior o presentarse al trabajo bajo los efectos de drogas.
- Violencia.- Las amenazas o actos de violencia no son tolerados y deben ser reportados en caso de presentarse. Todo colaborador que amenace o perpetre un acto de violencia estará sujeto a medidas disciplinarias, incluyendo la terminación del contrato de acuerdo con la ley.

Ausentismo

El Banco cuenta con la política de ausentismo que tiene como objetivo definir políticas para la correcta aplicación de control por ausentismo en sus colaboradores, para implementar procedimientos y acciones que se apliquen y apoyen al correcto control y cumplimiento de la normativa aplicable. Los colaboradores pueden consultar el referido documento para contar con mayor información.

Respeto y promoción de los Derechos Humanos

El Banco promueve el respeto y contribución a la protección de los Derechos Humanos con todos sus grupos de interés, que están alineados a su cultura corporativa en el marco de lo establecido en la Carta Internacional y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Para obtener mayor información, se puede consultar su Política de Derechos Humanos.

Hablar en nombre de Banco Pichincha

La interacción con medios y apariciones públicas deben ser canalizadas por las autoridades internas competentes, que son el Presidente y el Gerente General. Adicionalmente, solo las personas designadas o autorizadas previamente por el Presidente del Banco, o por el Gerente General, con conocimiento del Presidente, pueden realizar comentarios oficiales sobre la Institución, ya sea de manera oficial o extraoficial.

Los colaboradores no deben aceptar ni participar en actividades de relaciones públicas en nombre del Banco, ni divulgar información del Banco o sobre el Banco en ninguna forma verbal o escrita, sin previa autorización por escrito, del Presidente o del Gerente General, según lo expresado.

Uso de marca e instalaciones

No se debe utilizar el nombre, marca, logotipo ni las instalaciones del Banco con ningún fin que no esté relacionado con su trabajo.

- **Redes sociales.–** La administración de la información oficial sobre el Banco en redes sociales es responsabilidad exclusiva del Área de Marketing; por lo tanto, los colaboradores no están autorizados a publicar ningún mensaje sobre, ni a nombre de la Organización. Así mismo no podrá publicar fotografías con uniforme, credencial o en las instalaciones del Banco sin autorización previa. Únicamente se podrá compartir información oficial generada por el Banco en redes sociales.

  Si se observa una publicación negativa sobre el Banco en redes sociales, el colaborador no deberá responder a la misma ,salvo que esté autorizado para hablar en nombre del Banco y deberá reportar lo que vió a su línea de supervisión o al área competente.

Comportamiento adecuado

Confidencialidad y privacidad de información.– La información que se genera en el Banco en virtud de las funciones de los colaboradores y a través de sus herramientas, es propiedad del Banco. Los colaboradores del Banco, al ser receptores de información de carácter confidencial o sensible, deberán brindar protección a la información confidencial de la que tengan conocimiento por el desempeño de sus funciones y que pueda ser conocida mediante los siguientes medios, pero sin limitarse a ellos: por escrito, por la entrega de obras literarias u otras obras de creación intelectual, como programas, listados de programas, herramientas de programación, modelos matemáticos, documentación, informes, diagramas y obras similares que puede entregar el Banco; o bien, listados, bases de datos y cualquier otro impreso o medio de información y que incluye dentro de esto cualquier información de clientes a los cuales el Banco presente un servicio; o mediante presentación oral o visual.

El colaborador deberá tener con respecto a la información del Banco, el mismo cuidado y discreción que tiene con su propia información personal o clasificada, y evitar que se revele, publique o disemine; de la misma manera deberá utilizar la información del Banco únicamente con el objetivo con que se le reveló, o en último término, sólo para beneficio del Banco.

Todo colaborador del Banco deberá suscribir el acuerdo de confidencialidad pertinente al inicio de la relación laboral o en cualquier tiempo que se le requiera y se compromete a suscribir cualquier instrumento que permita asegurar la confidencialidad de la información del Banco y cumplir con lo establecido en la "Política General de Seguridad de la Información" que esté vigente, en los aspectos relacionados a la clasificación, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En Banco Pichincha manejamos información confidencial y sensible, es esencial ser precavidos y coherentes con su manejo

Nepotismo.– Sin perjuicio de los impedimentos que señala el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero, así como la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, en materia de parentesco no podrán ser miembros del Directorio del Banco, los cónyuges, convivientes o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, de un miembro del Directorio o de un representante legal del Banco.

Toda persona, previo al inicio de su relación laboral o profesional con el Banco y durante su desarrollo, deberá declarar sobre la existencia o no de parentesco en los tipos y grados señalados en la respectiva política con colaboradores de la entidad, a fin de que el Banco pueda asegurar un apropiado ambiente de gestión de dichas personas, para evitar eventuales conflictos de interés. En caso de que exista relación de parentesco entre colaboradores, el caso será remitido al Área de Compliance para que determine si existe conflicto de interés y será analizada por la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

De producirse una situación de matrimonio, unión de hecho, procreación o convivencia sentimental, que genere un vínculo o parentesco entre colaboradores que trabajen bajo un mismo líder dentro del Banco (o dentro de sus Subsidiarias o Afiliadas, si fuera el caso) y que, además, a raíz de esta situación se genere también un conflicto de interés, los colaboradores deberán informar este hecho por escrito a fin de que sean los mismos colaboradores quienes decidan en un plazo no mayor a treinta días (30) quien de ellos permanecerá en el trabajo.

"La obra maestra de la injusticia es parecer ser justo sin serlo"

Platón

Conflicto de interés.– Las Líneas de Supervisión del Banco deberán prevenir y gestionar el riesgo potencial que pueda existir ante situaciones de interés personal de los colaboradores y que puedan influir en su juicio o en la toma de decisiones que pudieren ser perjudiciales para el Banco. En tal sentido, el Banco no deberá contratar a colaboradores que por nepotismo generen un conflicto de interés.

En el caso de que funcionarios del Banco durante la vigencia de su contrato de trabajo generen un conflicto de intereses por mantener una relación formal sentimental o hayan procreado entre sí, deberán tomar en cuenta lo establecido en la Política de Nepotismo del Banco.

Los colaboradores de Banco Pichincha, y los de sus Subsidiarias o Afiliadas deben mantener relación de dependencia laboral exclusivamente con la entidad en la que prestan sus servicios durante la vigencia de su contrato.

Así mismo, no podrán realizar actividades propias del ejercicio de su profesión o cargo, remuneradas o no, para ninguna persona natural o jurídica, pública o privada, cuyo giro de negocio sea similar o complementario al del Banco, sus Subsidiarias y Afiliadas.

Para realizar actividades externas de cualquier índole, a título gratuito u oneroso, se requerirá la aprobación previa del Área de Compliance y tales actividades serán debidamente registradas por el Área de Recursos Humanos. De la misma manera y cumpliendo con las obligaciones de confidencialidad los colaboradores del Banco no podrán revelar a ninguna persona ningún tipo de información que hayan conocido como parte de su trabajo.

> "La honestidad es la mejor de todas las artes perdidas"
>
> **Mark Twain**

Código de vestimenta y manejo de imagen.– La imagen personal de los colaboradores proyecta la imagen institucional, por lo tanto, todos los funcionarios que laboran en el Banco serán responsables de mantener el correcto uso del uniforme y el cuidado de su imagen personal.

Para lo cual el Banco hace presente lo que sigue:

- El uniforme es considerado como ropa de trabajo.
- El uso del uniforme es obligatorio para todo el personal que lo reciba y en virtud del cargo, a falta de uniforme, la vestimenta a ser usada durante los días de trabajo debe ser acorde al código de vestimenta.
- Es recomendable que el uniforme no se utilice en eventos de carácter personal y fuera de las instalaciones del Banco.
- Todo colaborador de la Institución deberá portar la credencial de identificación durante su jornada de trabajo.

Manejo adecuado de finanzas personales y obligaciones personales.– Los colaboradores del Banco deben en todo momento manejar sus finanzas personales de manera tal que éstas no afecten los intereses del Banco, familiares, compañeros u otros. El no hacerlo demuestra mal manejo personal y perjudica su desempeño en el trabajo. El adecuado manejo de las finanzas personales se evidencia en el fiel cumplimiento de las obligaciones crediticias que el colaborador pudiera tener con el Banco o con cualquier otra entidad financiera o de crédito.

El pago puntual de obligaciones crediticias o de pensiones alimenticias, reflejan la responsabilidad con que un colaborar se desenvuelve en su día a día y manifiesta una imagen de profesionalismo y responsabilidad.

Uso de celular e internet.– Estas son herramientas tanto lúdicas, como profesionales, en tal sentido dichas herramientas deben ser utilizadas durante la jornada de trabajo únicamente para tareas laborales o en temas personales de suma urgencia.

Cuando dichas herramientas sean provistas por el Banco, es responsabilidad del colaborador tener el cuidado adecuado de las mismas y procurar su apropiado uso en los términos antes señalados.

Uso de bienes y servicios del Banco.– Es responsabilidad de todos los colaboradores el buen uso y conservación de los bienes y recursos del Banco y de los que se les haya proporcionado para el ejercicio de sus funciones y responderán de cualquier situación o incidente que pueda dar como resultado pérdidas, daños, mal uso, robos, malversación o destrucción de tales bienes y recursos. El Banco determinará la forma en que se hará efectiva esta responsabilidad.

Una vida equilibrada y responsable en casa se refleja en tu lugar de trabajo

2.2. Modelo de gestión sostenible

El Banco cuenta con un Modelo de Gestión Sostenible que tiene por objeto gestionar los riesgos y las oportunidades económicas, sociales y ambientales derivadas de su operación, que afiancen su reputación corporativa y responsabilidad financiera.

Dentro del modelo contamos con los siguientes enfoques de trabajo:

Prácticas laborales justas y diversas

Alineamos la gestión con colaboradores del Banco y de nuestra cadena de valor con las mejores prácticas laborales dentro del marco normativo nacional e internacional.

Finanzas responsables

Desarrollamos y ofrecemos productos y servicios responsables que satisfacen las necesidades de nuestros clientes y sus familias, que permiten su progreso y fortalecen la inclusión de grupos vulnerables al sector financiero.

Seguridad, salud y ambiente

Impulsamos una cultura de prevención a través de la protección de la seguridad y salud de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad, así como el respeto al ambiente con procesos eficientes en el uso de recursos (agua, energía y papel), buscando reducir el impacto de la Organización frente al cambio climático.

3.
Nuestros grupos de interés

BANCO PICHINCHA

3.
Nuestros grupos de interés
3.1.
Relación con clientes
Mandamientos de servicio
Protección del cliente
Conflicto de intereses con clientes
3.2.
Relación con proveedores
Prácticas de compras responsables
Conflicto de intereses con proveedores
3.3.
Relación con autoridades

3.
Nuestros grupos de interés

Buscamos establecer relaciones comerciales de largo plazo con nuestros grupos de interés actuando de manera ética y transparente. Tanto el Banco como sus colaboradores deben actuar de manera diligente para evitar que sus productos y servicios sean utilizados para lavar dinero, financiar el terrorismo, cometer fraudes, delitos, actos de corrupción y detectar cualquier actividad sospechosa conforme a las leyes y regulaciones aplicables. Así mismo, es su deber velar por el correcto manejo de información confidencial de sus grupos de interés y es su responsabilidad contar con los sistemas y mecanismos que aseguren la seguridad de la información.

3.1. Relación con clientes

Mandamientos de servicio

El Banco se compromete a buscar la satisfacción de sus clientes mediante el servicio y la atención de calidad.

- **Todos somos anfitriones:** Brinda una respuesta efectiva a todas las inquietudes de tus clientes. Si desconoces la respuesta, consulta y entrega una solución asertiva.
- **Asesoramos y resolvemos en cada interacción:** Indaga las necesidades de tus clientes, ofrece alternativas, demuestra conocimiento y dominio de los temas y explícalos con lenguaje claro y cotidiano.
- **Nos preocupa el tiempo del cliente:** Presenta y cumple la expectativa de tiempo por el requerimiento.
- **Cuidamos la relación siendo cálidos y cercanos:** Saluda y despídete cordialmente siempre. Atiende siempre a tus clientes internos y externos sin distracciones.

Protección del cliente

Apegados a las mejores prácticas internacionales de protección al cliente, el Banco cuida los siguientes factores: que el diseño de productos y servicios verdaderamente cubra las necesidades de los clientes y su distribución sea a través de canales apropiados que fomenten la bancarización e inclusión financiera; que se brinde asesoría y prevención sobre el sobreendeudamiento, que sea transparente en las relaciones comerciales, contando con precios responsables apegados a la normativa nacional y asequibles para los clientes, dando un trato justo y respetuoso en cada interacción al cliente, cuidando la privacidad de los datos del cliente, siguiendo cuidadosamente la normativa del sigilo bancario y poniendo a disposición de sus clientes, canales y mecanismos de reclamos y requerimientos.

Conflicto de intereses con clientes

Los colaboradores deben tener presente que, con su trabajo, desempeñan un papel importante en la vida del país, especialmente por la confianza depositada no solamente por el Banco sino por los clientes y el público en general. Por lo mismo, sus cualidades de honorabilidad, delicadeza, confidencialidad y educación son esenciales en el desempeño de su trabajo.

El colaborador del Banco no podrá servir de intermediario de los clientes en sus transacciones, realizando, por ejemplo, transferencias contables de cuentas de sus familiares y otros clientes a las propias del colaborador o de personas relacionadas con éste; ni efectuar débitos indebidos de cuentas contables o de clientes, como tampoco deberá otorgar garantías para operaciones en el Banco a clientes, salvo el caso de familiares íntimos y siempre que sean aceptadas y no exista impedimento legal.

Tampoco podrá solicitar, ni aceptar ofrecimientos de préstamos, garantías, ayudas económicas, obsequios, donaciones o cualquier otro aliciente para desempeñar las funciones propias de su cargo, para beneficiar a clientes del Banco.

El trato adecuado, tanto a los compañeros de trabajo, como a los clientes es parte fundamental del servicio por el cual se caracteriza, por lo que los colaboradores deberán en todo momento utilizar lenguaje cálido y respetuoso con los clientes.

Es responsabilidad de cada colaborador tener un adecuado conocimiento de los clientes y sus actividades, con el fin de identificar transacciones de naturaleza inusual, aplicando las normas, leyes y regulaciones de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos, y usar en ello el sentido común y la experiencia.

Debemos trabajar en un marco de ética y transparencia

3.2. Relación con proveedores

Prácticas de compras responsables

El Banco cree firmemente que sus proveedores son aliados estratégicos con los que se crece juntos, y quienes le permiten canalizar los mejores productos y servicios, de la mejor calidad y de la manera más ética a favor de sus clientes. Para ello aplica prácticas de compras responsables que buscan que los impactos ambientales, sociales y económicos sean los más positivos posibles durante todo el ciclo de vida.

Conflicto de intereses con proveedores

Cumplimiento legal.– Los proveedores del Banco deben mantener un comportamiento formal y regido por los más altos estándares de cumplimiento de la normativa vigente en todo aspecto.

El Banco cuenta con una política expresa sobre Seguridad, Salud y Ambiente y motiva a sus proveedores a dar cumplimiento a las normas y reglamentos existentes sobre la temática. Los proveedores garantizarán un ambiente seguro y saludable y que cuente con el equipamiento requerido para todas las funciones que realicen, tanto en los trabajos que efectúen en las instalaciones del Banco, como en todas las actividades de la empresa proveedora. Los proveedores deberán cumplir con la normativa de preservación ambiental aplicable a su giro de negocio y que motiven al interior de sus empresas buenas prácticas de uso responsable de los recursos naturales en todas sus operaciones.

Relación comercial.– A través de la Política de Prevención de Lavado de Activos, el Banco cumple con las leyes y normativas exigibles para una entidad financiera en materia de corrupción, soborno y lavado de activos; de igual manera, los proveedores deben mantener en todo momento un comportamiento ético, honrado, íntegro y trasparente en sus acciones comerciales.

En caso de que el Proveedor detecte actos de sus colaboradores, que contravengan el comportamiento ético según lo establecido en este código, el proveedor deberá informar del hecho al Banco sin perjuicio de aplicar sanciones internas, de conformidad con sus políticas. El Banco no tolerará ninguna acción de soborno, extorsión o corrupción por parte de sus proveedores. Así mismo, los proveedores tendrán la obligación de reportar cualquier acto ilícito por parte de los colaboradores del Banco que transgreda las normas descritas en el presente código.

Obsequios y regalos.– Los Proveedores no ofrecerán a ningún colaborador del Banco regalos, dinero, préstamos, garantías, ayudas económicas, descuentos, donaciones, atenciones o beneficios de cualquier índole. De igual forma los colaboradores del Banco deberán abstenerse de recibir dichos obsequios. Se excluyen de las categorías anteriores: objetos promocionales, invitaciones, regalos u otros que no superen la cantidad que periódicamente determine el Banco. Sin embargo, de lo anterior, será potestad de la respectiva Línea de Supervisión y de la Vicepresidencia de RRHH, en forma conjunta, aprobar toda y cualquier eventual excepción al respecto.

Nuestra relación con nuestros proveedores es estrictamente laboral

Conflicto de intereses y vinculación.– El Banco mantiene políticas y procedimientos internos para evitar conflictos de intereses y relaciones comerciales con vinculados, que aplican a todos los colaboradores, independientemente de su nivel jerárquico.

Todo Proveedor del Banco debe declarar si él y/o su cónyuge; o, en caso de personas jurídicas, si sus administradores y/o principales accionistas, tienen conflicto de interés o relación hasta el **cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad** con cualquier funcionario del Banco encargado directa o indirectamente de los procesos de adquisición de bienes y servicios y administración de contratos, salvo que el Área de Cadena de Abastecimiento del Banco, o la que posteriormente el propio Banco determine, califique al proveedor como "Proveedor Único" del bien o servicio que presta.

Nos aseguramos de seguir todos los procedimientos

Manejo de la información.– Los convenios de confidencialidad que mantiene el Banco con sus Proveedores son exigibles aun para los colaboradores y administradores de este último; será su obligación no divulgar información referente al Banco aún después de finalizada la relación comercial.

3.3. Relación con autoridades

Cuando un colaborador sea familiar de una autoridad pública, ya sea por designación o por elección popular, es adecuado que este hecho sea informado al Banco, para poder tomar las medidas adecuadas en cuanto a Personas Públicamente Expuestas. Si con ocasión de las responsabilidades laborales un colaborador tiene relación con las autoridades antes señaladas, su conducta debe ser de cordialidad absoluta, transparente y ética.

Son conductas no adecuadas con autoridades el recibir u ofrecer regalos, invitaciones u otra prebenda de cualquier tipo.

La transparencia y honestidad son fundamentales para Banco Pichincha.

4.
Nuestra industria

BANCO PICHINCHA

4.1.
Comportamiento frente a la competencia
4.2.
Conflicto de intereses
4.3.
Prevención de lavado de activos
4.4.
Operaciones con información privilegiada
4.5.
Nuestros valores
4.
Nuestra industria

4.
Nuestra industria

4.1. Comportamiento frente a la competencia

El Banco, fiel a sus principios, practica una competencia sana y enmarcada en los preceptos establecidos por la Constitución de la República y en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado con las empresas que se consideren como sus competidores, para lo cual en el desenvolvimiento de su negocio practica usos o costumbres honestas en el desarrollo de actividades económicas. En tal sentido el Banco no ejerce ni incentiva prácticas desleales contra sus competidores, y lo mismo exige de sus Proveedores y colaboradores.

Por lo anterior el Banco repudia toda competencia desleal, todo hecho, acto o práctica contrarios a la ley, tales como actos de engaño, de denigración, de comparación, explotación de la reputación ajena, violación de secretos empresariales, prácticas agresivas.

4.2. Conflicto de intereses

Es aquella situación en la que el juicio del individuo concerniente a su interés primario y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

4.3. Prevención de lavado de activos y otros delitos

El Banco repudia las actividades de lavado de activo y otros delitos, y para ello promueve una cultura de prevención de lavado de activos para evitar que un colaborador, proveedor o cliente incurra, directa o indirectamente, en cualquier actividad ilícita al respecto, como pueden ser los siguientes:

- Tener, adquirir, transferir, poseer, administrar, utilizar, mantener, resguardar, entregar, transportar, convertir o beneficiarse de cualquier manera, de activos de origen ilícito.
- Ocultar, disimular o impedir, la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito.
- Prestar su nombre o el de la sociedad o empresa, de la que sea socio o accionista, para la comisión de los delitos mencionados en este artículo.
- Organizar, gestionar, asesorar, participar o financiar la comisión de los delitos mencionados en este artículo.
- Realizar, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos.
- Ingresar o egresar dinero de procedencia ilícita por los pasos y puentes del país.

Es responsabilidad de todo colaborador dar aviso a las instancias competentes sobre cualquier comportamiento o sospecha de lavado de activos u otro delito.

El Banco repudia las actividades de lavado de activos

4.4. Operaciones con información privilegiada

Se entiende por información privilegiada el conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores y materia de intermediación en el mercado, mientras tal información no sea de conocimiento público. Toda persona que, en razón de su cargo, empleo, posición o relación con los participantes del mercado, tenga acceso a información privilegiada, estará obligado a guardar estricto sigilo sobre ella, bajo las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar de conformidad con la ley.

La información debe manejarse con profesionalismo y ética

4.5. Obligación de denuncia

De acuerdo con el artículo 356 del Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando los accionistas, administradores o funcionarios de las entidades del sistema financiero tengan conocimiento de indicios de la perpetración de un delito relacionado con las actividades de las entidades financieras, están obligados, acto seguido, a denunciarlos a la Fiscalía General del Estado.

5.

Declaración de compromiso

BANCO PICHINCHA

5.
Declaración de compromiso

El Banco divulgará el presente Código de Ética y Conducta, en las correspondientes empresas de su Grupo Financiero, en el convencimiento de que todas reconocen y practican los mismos principios éticos y de conducta. En consecuencia, la Administración del Banco, cuidará que las normas de este código sean bien difundidas a los directivos, funcionarios, empleados, proveedores y clientes de las empresas que componen el Grupo Financiero y se apliquen en las relaciones del Grupo Financiero.

6.
Derogación

BANCO PICHINCHA

6.
Derogación

Una vez que el presente código, por acción del Directorio del Banco, entre en vigencia, quedará derogado y sin ningún valor ni efecto legal, el Código de Ética actual, aprobado por el mismo Directorio en sesión de l1 de julio del 2012 y reformado por el propio Directorio en sesión del 11 de octubre del 2016.

BANCO
PICHINCHA