

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

Aprobado en fecha
DICIEMBRE DE 2007
Junta de Directores

JUNIO DE 2014
Junta de Directores
Editado y publicado

Revisado en fecha
NOVIEMBRE 2015
Junta de Directores

NOVIEMBRE 2017
Junta de Directores

ENERO 2020
Junta de Directores

FEBRERO 2023
Junta de Directores

DICIEMBRE 2025
Junta de Directores

Cantidad de páginas
82



Cumplimiento del Código

Se prohíbe cualquier clase de represalia contra Empleados que proporcionen de buena fe informaciones vinculadas con problemas éticos que observen.

Cuando enfrentemos una situación que nos genere dudas o preocupaciones éticas, recordemos que no estamos solos. En APAP contamos con recursos y canales que nos orientan y nos ayudan a tomar decisiones alineadas con nuestros valores.

Es por esto que, para ayudarte a identificar un dilema Ético, pregúntate a ti mismo si:

¿Esta situación va en contra de nuestros valores o principios?

¿Podría incumplir una ley o regulación?

¿Podría incumplir una política o procedimiento interno?

¿Podría afectar la confianza, reputación o imagen de APAP?

¿Te encuentras en una situación para la que no tienes claridad sobre cómo actuar?

¿Te preocupa reportar esta situación por temor a represalias?

¿Existe un posible conflicto de interés?

¿Ya reportaste esta situación y consideras que no ha sido atendida adecuadamente?

¿Consideras que esta situación debería ser conocida o revisada?

¿Algún compañero o supervisor ha afectado tu bienestar mediante amenazas, ofensas o conductas intimidantes?

Si respondiste sí a alguna de estas preguntas, te invitamos a utilizar nuestros canales de ética. Comunicar una inquietud nos ayuda a prevenir riesgos, corregir situaciones y fortalecer nuestra cultura de integridad.

Las líneas de confidencialidad garantizan el anonimato, ya que el número que recibe la llamada no identifica el número del emisor y su nombre no será requerido al momento de realizar una consulta, reporte

o denuncia. Estos canales están disponibles en horario laboral para orientarte y atender cualquier inquietud relacionada con temas éticos. Estos canales están disponibles para cualquier persona que presente de buena fe preocupaciones acerca de una conducta sospechosa.

Presidente Junta de Directores

(809) 731-2654

Presidente Ejecutivo

Correo electrónico:

buzondeetica@apap.com.do

Página Web:

<https://www.apap.com.do/denuncias/>

Correo electrónico:

denuncias@sb.gob.do

Invitamos a los empleados de la entidad, fijos y temporeros, supervisores, ejecutivos y miembros de la Junta de Directores, así como al personal contratista, suplidores de servicios tercerizados y clientes, a utilizar estos canales disponibles para reportar conductas inadecuadas. Construir una cultura de integridad es responsabilidad de todos.

Si así lo deseas, puedes realizar tu reporte de forma confidencial o anónima. Tu identidad será protegida cuando el reporte sea confidencial y, si decides hacerlo de forma anónima, podrás comunicar la situación sin identificarte.



ÍNDICE

- 6** Carta del Presidente Ejecutivo
- 7** Introducción
- 13** Estructura del Manual
- 15** Valores Institucionales
- 19** Declaración de Principios
- 26** Disposiciones Generales
- 27** Relaciones Internas
- 47** Relaciones Externas
- 55** Sanciones
- 61** Sistema de Tipificación de Infracciones

The background is a solid dark gray. In the top left, a large white circle is partially visible. A thick, textured orange line starts near the top left and curves downwards and to the right. In the top right, there is a thin gray outline of a circle. In the lower left, there is a solid yellow circle. To the right of the yellow circle is a white vertical pill-shaped element with a gray circle inside it. The text 'Carta del Presidente Ejecutivo' is located in the bottom left corner in white.

Carta del **Presidente Ejecutivo**

ESTIMADOS EMPLEADOS:

En la **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP)** promovemos una cultura fundamentada en el respeto, la integridad y la responsabilidad, valores que constituyen la esencia de nuestra identidad institucional.

A través de nuestro **Código de Ética y Conducta**, reafirmamos el compromiso con nuestros clientes, empleados y demás partes interesadas. Este documento guía nuestras decisiones y acciones, fomenta el reconocimiento de la diversidad en todas sus manifestaciones y garantiza un trato justo y transparente hacia quienes depositan su confianza en nosotros.

Les invito a conocer y reflexionar sobre los lineamientos establecidos en este Código. Cumplir con sus disposiciones es una responsabilidad individual de cada uno de nosotros. Asimismo, es un compromiso personal promover su cumplimiento en todos los niveles de la organización y ser un ejemplo de conducta íntegra dentro y fuera de APAP.

Atentamente,

GUSTAVO ARIZA



Introducción

Este Código de Ética y Conducta establece el conjunto de principios y normas que todos los empleados que dirigen y desarrollan actividades de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (en lo adelante APAP) deben cumplir.

Este Código exige que todos los integrantes de la entidad desempeñen su labor de acuerdo con los valores institucionales y se comporten con el nivel más alto de honestidad e integridad en sus relaciones con clientes, suplidores, empleados, supervisores, directores y la comunidad en general.

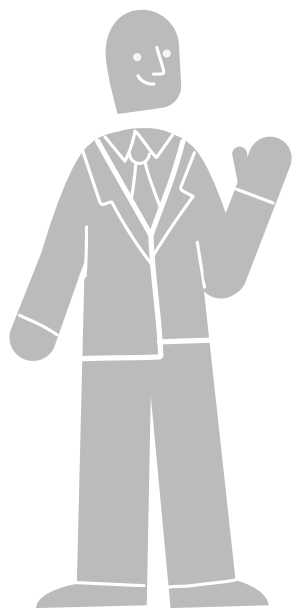
Proveyendo un ambiente organizacional basado en el respeto a la persona y los derechos humanos. La cultura organizacional busca asegurar la igualdad, la salud integral y la convivencia que facilitan el desarrollo pleno, de todo el personal.

Estas normas tienen el propósito de ayudar a entender sus responsabilidades y tomar las decisiones correctas, con el fin de garantizar un ambiente de respeto y armonía a sus integrantes y un ambiente de transparencia, honestidad y confianza a sus clientes y relacionados.

Este Código aplica a todos los empleados de la entidad: fijos y temporales, supervisores, ejecutivos y miembros de la Junta de Directores.

El apego a los lineamientos contenidos en él es de cumplimiento obligatorio tanto en el ámbito laboral de la entidad como en el de la prestación de los servicios financieros, desarrollo de operaciones, negocios y ejecución de los derechos de los Asociados a la entidad.

Cada miembro de la Junta de Directores, ejecutivo, empleado y personal contratista de APAP tiene la responsabilidad de leer y entender este Código y de llevar a cabo las actividades en las que interviene de acuerdo con las normas y prácticas descritas en este documento.



LOS EMPLEADOS DE APAP DEBEN

SER personas de comportamiento incorruptible, que demuestren con sus acciones que son confiables e irreprochables, que permanecen siempre fieles a los principios y valores de la entidad, dentro y fuera de la misma.

NOTIFICAR DE FORMA INMEDIATA cualquier irregularidad o sospecha de anomalías como corrupción, soborno, extorsión, fraude, pérdida, divulgación no autorizada de información de la entidad o cualquier violación de políticas.

SALVAGUARDAR la información privada de las personas con las que la entidad se relaciona para los fines que les haya sido confiada.

COMUNICARSE y relacionarse entre los profesionales de la entidad con objetividad, transparencia, confianza e integridad.

COMPARTIR el conocimiento, la información y la transparencia en beneficio del cliente y los resultados, siempre que no se trate de información interna clasificada o privilegiada.

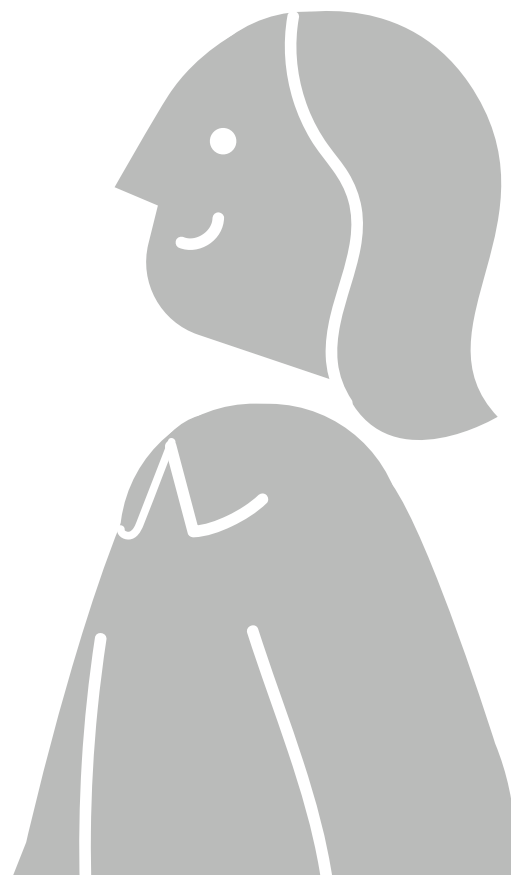
DEBEN ser personas comprometidas con una convivencia pacífica y una vida libre de violencia.

IDENTIFICARSE con los propósitos e intereses de la entidad, trabajando arduamente con responsabilidad y esmero por la consecución de los objetivos organizacionales. Deben cumplir con sus obligaciones, dando lo mejor de cada uno y obteniendo los mejores resultados.

APROVECHAR al máximo los planes de desarrollo profesional ofrecidos por la entidad, demostrando un interés por su crecimiento personal y profesional, garantizando una cultura de excelencia en el servicio. Esto aplica para los miembros de la Junta de Directores, ejecutivos y empleados fijos.

SER personas que muestran actitud de respeto y cortesía.

OFRECER a sus clientes los productos financieros que ellos necesiten conforme su capacidad financiera, explicándoles los detalles del producto a contratar, con un servicio de excelencia.





LOS EJECUTIVOS Y EMPLEADOS DEBEN

MANTENER informados a sus clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses.

IMPULSAR el mejoramiento de los procesos y procedimientos relacionados a su área.

DEBEN anteponer los intereses de la entidad antes que el suyo propio, siempre que no atente contra el derecho de protección a los usuarios establecido por las leyes y regulaciones vigentes.

PRESTAR ayuda o los servicios necesarios, en caso de desastres o siniestros, donde esté en peligro la seguridad de las personas, sin que ello tenga derecho a remuneración adicional.

CUMPLIR las medidas de prevención adoptadas, por su seguridad y salud y la de otras personas que puedan resultar afectadas por su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones de conformidad

con su capacitación y las instrucciones de la entidad.

COMPROMETERSE con la protección del medio ambiente y apoyar las iniciativas institucionales, a través de la prevención, minimización y mitigación del impacto ambiental de sus decisiones y actividades.

DEBERES DE LOS EMPLEADOS BASADOS EN LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO FINANCIERO

MANTENER una comunicación honesta, clara y completa con los clientes, asegurando que comprendan los productos, servicios, condiciones, riesgos y costos asociados, sin omitir ni distorsionar información relevante.

EVITAR cualquier práctica engañosa o confusa en la promoción o contratación de productos, así como la omisión, distorsión o manipulación de información relevante.

CORREGIR de manera oportuna cualquier error informativo detectado, garantizando que los usuarios cuenten siempre con datos precisos para tomar decisiones responsables.

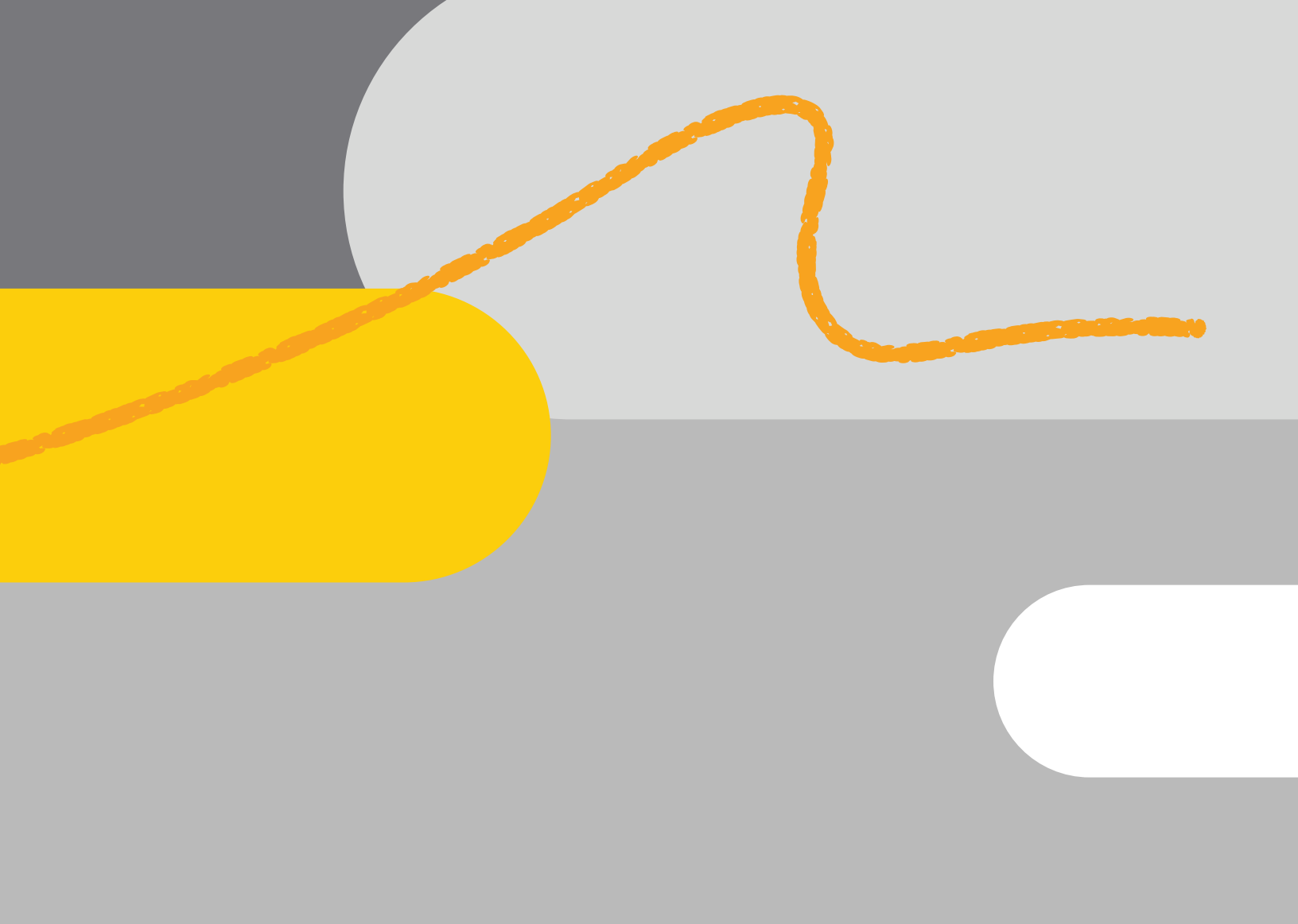
GARANTIZAR que todos los usuarios tengan acceso equitativo a los productos y servicios financieros ofrecidos por la entidad, sin distinción por motivos de género, edad, origen, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, religión u otra característica personal.

PROCURAR una atención oportuna, respetuosa y profesional en todos los canales de servicio, informando a los usuarios sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para la recepción, gestión y resolución de quejas y reclamos.

RESPETAR la libertad del usuario para elegir productos y entidades financieras, sin ejercer presión, inducir al error o limitar su decisión.

VELAR por el respeto de los derechos del usuario establecidos en la legislación, regulaciones y normativas vigentes, asegurando que todas las interacciones y procesos se ajusten a los marcos legales aplicables.

PROMOVER la educación financiera como una herramienta clave para el empoderamiento del usuario, brindándole información clara, accesible y útil para tomar decisiones basadas en su beneficio y necesidad.

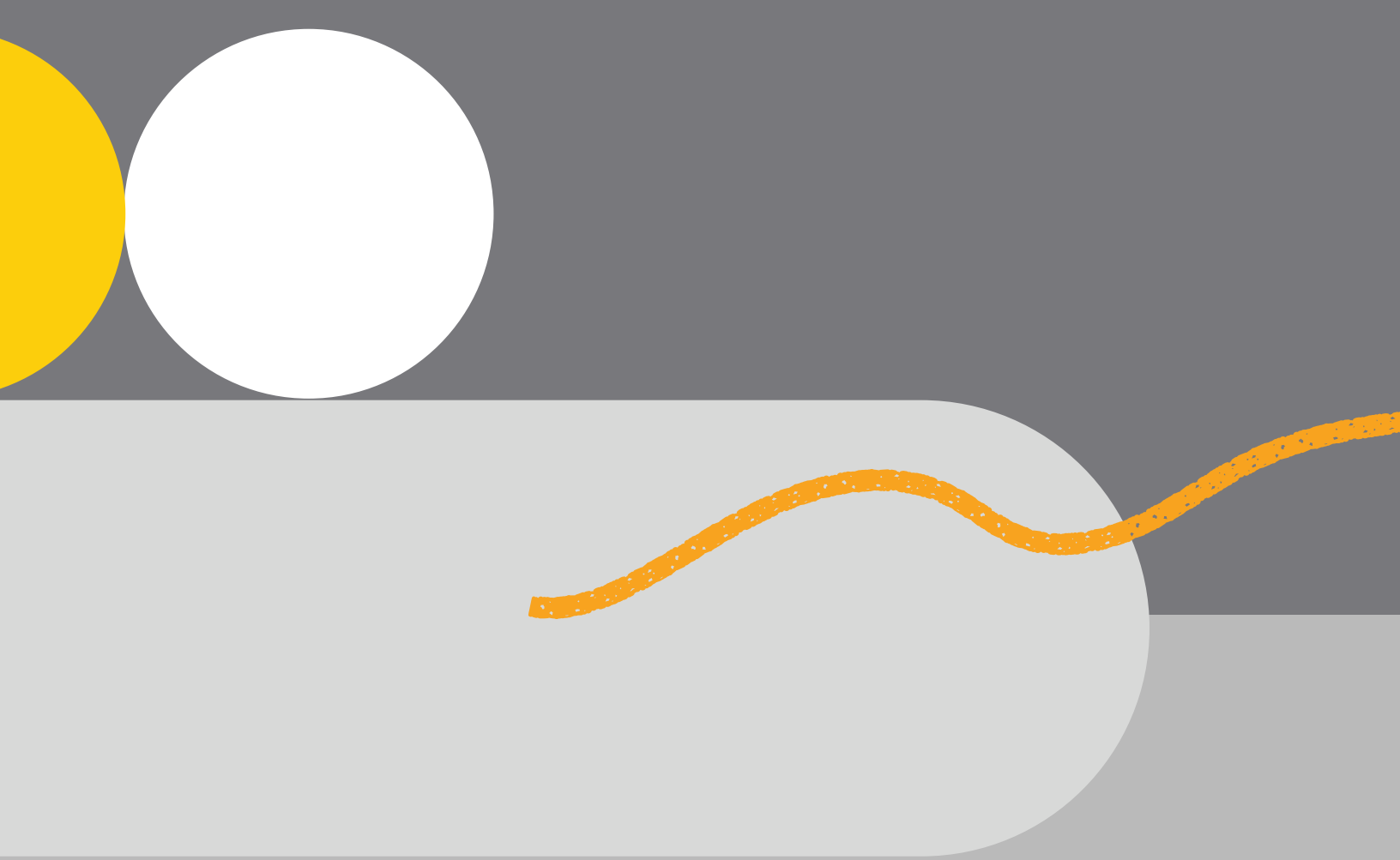


Estructura del Manual

Este manual se sustenta en los valores institucionales y se divide en secciones que contienen normas de conducta que se corresponden con los tipos de interacciones y relaciones que se generan en el desempeño de las actividades profesionales diarias, ya sean internas o externas.



Todos los miembros de la Junta de Directores, ejecutivos y empleados, deberán cumplir con las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta y en caso de incumplimiento de las mismas estarán sujetos a las sanciones aplicables según la infracción cometida, de acuerdo a lo establecido en la sección de sanciones, del presente Código.



Valores Institucionales

Nuestros valores son los principios fundamentales que deben guiar la toma de decisiones y la conducta de nuestros integrantes.

VALORES INSTITUCIONALES

16

RELACIONES INTERNAS

Deberes de la Junta de Directores,
ejecutivos y empleados

Comité de Cumplimiento,
Gobierno Corporativo y Ética

Sistema de infracciones
y sanciones

CONFIDENCIALIDAD

RESPONSABILIDAD

NO DISCRIMINACIÓN

CONFLICTO DE INTERÉS

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes, con suplidores de servicios materiales
tercerizados, con otras instituciones financieras y
relacionamiento con partes interesadas



SE CONSIDERAN PRINCIPIOS FUNDAMENTALES, LOS SIGUIENTES VALORES INSTITUCIONALES:



INTEGRIDAD

- Honestidad
- Coherencia
- Transparencia
- Respeto



EMPODERAMIENTO COLABORATIVO

- Confianza
- Compromiso
- Responsabilidad
- Escucha



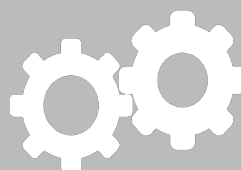
TRANSFORMACIÓN PROACTIVA

- Iniciativa
- Flexibilidad
- Disposición



EXCELENCIA EN RESULTADOS

- Conocimiento
- Precisión
- Atención al detalle



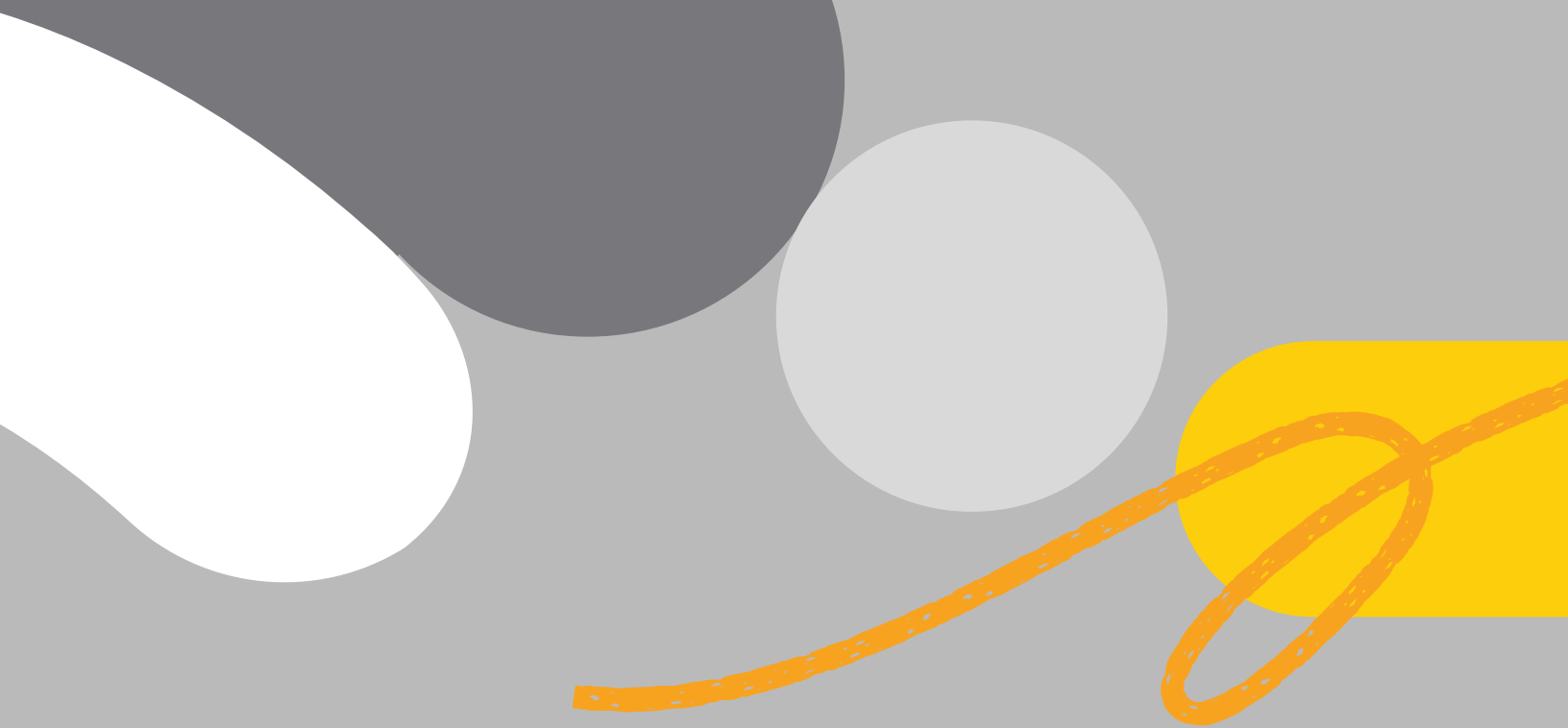
AGILIDAD

- Organización
- Planificación
- Dinamismo
- Oportuno



PASIÓN

- Entusiasmo
- Entrega
- Convicción



Declaración de Principios



La Junta de Directores de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (en adelante “APAP”), en aras de reconocer y asentar los principios y prácticas que fundamentan sus políticas y actuaciones en el mercado financiero, y en especial, en el sector de ahorros y préstamos, a la vez que con el fin de refrendar los compromisos asumidos frente a toda la sociedad dominicana, desde el momento de su constitución, adopta de manera unánime la declaración de principios siguiente, la cual es la base para el desarrollo de todas las normas que componen el marco normativo de gobierno corporativo, y también es vinculante para el accionar de los miembros de la Junta de Directores, los diferentes órganos de gobierno, la alta gerencia y todos los colaboradores de la Asociación.

Esta declaración constituye una norma complementaria al marco de políticas internas que en materia de conducta y ética ha adoptado la Asociación:

1

JUNTA DE DIRECTORES, CAPACITADA, RESPONSABLE Y OBJETIVA

La Junta de Directores constituye el órgano principal de gestión, control y fiscalización de la Asociación. En este sentido, la Junta de Directores deberá ejercer sus funciones de manera responsable y objetiva, generando valor y velando por los intereses generales de la Asociación, sus Asociados y los distintos grupos de interés, fundamentándose en un criterio independiente y equilibrado. Asimismo, la Junta de Directores deberá, en todo momento, constituir un órgano compuesto por miembros profesionalmente capacitados y comprometidos en mantener un comportamiento proactivo a favor de la eficacia y eficiencia de la Asociación. La Junta de Directores, fomentará que sus miembros se mantengan capacitados de manera continua en las materias que rigen la Asociación, procurando que los trabajos que se generen desde este órgano, agreguen siempre valor a la Asociación y a todos sus grupos de interés, entendiendo que es un objetivo principal de la entidad el crear valor en sí misma, mediante la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo y el aporte multidisciplinario de los miembros.

2

RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

La Junta de Directores reconoce que el capital de la Asociación está conformado por las sumas de dinero que la misma recibe a título de depósitos de ahorros de los Asociados, el cual no podrá ser inferior al capital mínimo exigido por la ley o normativa aplicable. En consecuencia, la Junta de Directores se compromete a proteger y reconocer en todo momento los derechos inherentes a los Asociados, en especial, aquellos que se establecen y reconocen en las leyes y regulaciones monetarias y financieras, y las normas estatutarias e internas de la Asociación. Este reconocimiento, incluye el compromiso de crear los mecanismos institucionales, a través de la Oficina de Atención al Asociado para brindar acceso a sus Asociados a la información de la entidad, así como para canalizar adecuadamente todas sus observaciones, comunicaciones o reclamaciones correspondientes en su calidad de Asociado. Se compromete, de igual manera, a que la protección y defensa de los derechos de los Asociados parta del reconocimiento de igualdad de derechos entre estos, asegurando un trato equitativo, así como la consecución del interés social de la Asociación y sus grupos de interés.

COMPROMISO CON EL DEBIDO CUMPLIMIENTO

La Junta de Directores asume el compromiso de absoluto cumplimiento y apego, tanto respecto de las normas especiales que le aplican como entidad de intermediación financiera, como del resto de las leyes y regulaciones aplicables. En especial, y sin que sean de carácter limitativo, la Junta de Directores establece como una prioridad, el cumplimiento de las normas relativas al sistema monetario y financiero, el gobierno corporativo, la prevención del lavado de activos, el financiamiento al terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva, el sistema tributario, la protección a los usuarios, las normas laborales, las relacionadas con la seguridad física, seguridad cibernética y de la información, normas medioambientales y las relacionadas con la responsabilidad social, el desarrollo sostenido y sustentable. De igual forma, se compromete a revisar de manera periódica las normas mencionadas anteriormente, asegurándose que las mismas se encuentren acorde con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

La Junta de Directores reconoce la importancia que tiene el acceso a la información para el funcionamiento de la Asociación, el ejercicio de los derechos de sus Asociados, clientes, demás grupos de interés y el mercado financiero en general. En este sentido, la Junta Directores se compromete a establecer y promover las políticas y directrices pertinentes para mantener los más amplios niveles de transparencia e información oportuna, constante, confiable, constatable, certera, comprensible, exacta y accesible. Dicho principio deberá regir la toma de decisiones a lo interno de toda la Asociación. El principio general de transparencia se reconoce sin perjuicio del respeto de la obligación de confidencialidad consagrada en las leyes monetarias y financieras, la cual constituye un derecho inherente a todo usuario de servicios financieros y depositantes de las entidades de intermediación financiera. Este principio, se ejercerá a su vez, en observancia absoluta de las reglas y normas sobre publicación de informaciones que sean dictadas por las autoridades legislativas o administrativas correspondientes y la protección de datos de carácter personal.

RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La Junta de Directores, reconoce el carácter de derecho fundamental que constituye la protección a los derechos de los consumidores, en este caso, de los usuarios de los servicios financieros, y la preponderancia que tiene el mismo dentro del marco del sistema financiero y su regulación. En tal sentido, se compromete a promover la implementación de una cultura de protección al usuario de los servicios financieros y a observar las disposiciones especiales de protección a los usuarios de los servicios financieros. En consecuencia, es un compromiso de la Junta de Directores, la alta gerencia y todos los colaboradores de la Asociación, fomentar a lo interno de la misma, una cultura de protección al usuario, así como establecer los mecanismos internos requeridos y necesarios para aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios para una efectiva tutela de los derechos de sus usuarios.

COMPROMISO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

La Junta de Directores, reconoce la importancia que trae consigo la adopción de buenas prácticas corporativas, es por esto, que se compromete a fomentar un entorno basado en buenas prácticas bancarias, de ética y responsabilidad, asegurando que estas estén conforme a los principios establecidos en el Reglamento de Gobierno Corporativo de la Junta Monetaria, que sirven de guía para establecer las buenas prácticas del Marco de Gobierno Corporativo.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La Junta de Directores, se compromete con mantener altos niveles de responsabilidad social, fomentando criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo, así como las condiciones laborales dignas, niveles óptimos de seguridad, trato igualitario, cultura ética empresarial, cuidado del medioambiente, acceso al crédito y contribución con los sectores de mayor vulnerabilidad en el país. En este sentido, la igualdad, la diversidad, la inclusión, la integración y la no discriminación constituyen el eje central de la administración de los recursos de APAP. La Asociación, se esforzará en incluir en la prestación de sus servicios financieros, financiamientos a obras, programas, y proyectos, cuyos fines tengan relevancia en el ámbito social y económico de la nación, fomentando con ello el sostenido crecimiento personal, familiar y empresarial de toda la sociedad dominicana, con particular énfasis en los programas de fomento a la vivienda, que ha sido desde su fundación el principal objetivo de APAP.

RECONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONDUCTA

La Junta de Directores, reconoce las normas de ética y conducta establecidas, tanto en las normas legales y reglamentarias aplicables, como en las políticas estatutarias e internas, adoptadas por la propia entidad. En consecuencia, se compromete a su más absoluto cumplimiento, así como al fomento de su conocimiento y comprensión por todos los miembros de la Asociación y, por tanto, de su correcta observancia por todos y cada uno de estos. De igual manera, se compromete a fomentar que se lleven a cabo procedimientos disciplinarios apegados a las normas internas de lugar, y siempre en respeto al debido proceso.

RIESGOS, CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

La Junta de Directores reconoce la importancia que, para la Asociación, como entidad de intermediación financiera, posee la administración de los riesgos asumidos, así como la necesidad de contar con importantes niveles de auditorías internas y externas. En consecuencia, la Junta de Directores se compromete a mantener los más altos estándares internos relacionados a los aspectos de medición, control y asunción de riesgos, así como de auditoría interna, externa y los correspondientes mecanismos y sistemas de control interno. Estas prácticas deberán estar en todo momento conforme con las disposiciones establecidas por las normas monetarias y financieras aplicables, así como con las directrices y mejores prácticas internacionales.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

La Asociación reconoce la importancia que reviste la adopción de un programa de cumplimiento eficaz, orientado a la prevención del lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, por los efectos que estos delitos imponen sobre el sistema económico y financiero en su totalidad. Es por esto, que se asume el compromiso de adoptar las medidas que sean necesarias para cumplir con las leyes y regulaciones nacionales que sean emitidas en estas materias, así como las recomendaciones que en el ámbito internacional sean aplicables, con el objetivo de mantenerse a la vanguardia ante las mejores prácticas que sean desarrolladas y reconocidas, tanto a nivel internacional como local.

Disposiciones Generales

Relaciones Internas



DEBERES DE LOS EMPLEADOS

RESPONSABILIDAD

Obligaciones de hacerse cargo de las decisiones tomadas, las no tomadas y las consecuencias que resulten.



1 Cumplir en todo momento con las normas y políticas de la entidad, sin incurrir en actos dolosos o con el propósito de la obtención de un beneficio personal.

(Falta Muy Grave)

2 Cumplir en todo momento con las normas y políticas de la entidad, sin incurrir en omisiones ya sea por desconocimiento o desorientación en su ámbito de aplicación.

(Falta Grave)

3 Cumplir en todo momento con las leyes y regulaciones que aplican a la entidad.

(Falta Muy Grave)

4 Cumplir con los procedimientos establecidos y documentados en APAP, manteniendo la coherencia y la estandarización de las conductas, las tareas y las acciones.

(Falta Grave)

5 Actuar en cumplimiento con los controles internos para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento al Terrorismo.

(Falta Muy Grave)

6 Reportar a la unidad de Prevención de Lavado de Activos las actividades u operaciones inusuales de empleados, clientes o terceros relacionados a la entidad, que puedan conllevar una sospecha de lavado de activos o financiamiento al terrorismo, de las cuales hayan tomado conocimiento.

(Falta Muy Grave)

7 Velar por el cuidado y la integridad física de los bienes de la entidad, procurando el uso eficiente de los activos y los materiales, cuidando con esmero los mobiliarios y equipos de trabajo, manteniendo en orden su lugar de trabajo.

(Falta Grave)

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



RESPONSABILIDAD

8 No podrá ingresar a la entidad o participar en actividades institucionales portando armas, excepto aquellos que por sus funciones estén autorizados.

(Falta Muy Grave)

9 Deben velar por la buena imagen de la entidad siendo corteses, respetuosos con todos los clientes y relacionados, atendiéndolos con amabilidad y empatía.

(Falta Grave)

10 Asistir a su puesto de trabajo debidamente uniformado o apropiadamente vestido, de acuerdo al Código de Vestimenta, así como también portar el carnet de identificación y usarlo en un lugar visible durante la jornada de trabajo, asegurando el cuidado del mismo de acuerdo a los lineamientos generales establecidos en las políticas internas.

(Falta Leve)

11 Informar de forma inmediata a superiores, órganos competentes o canales disponibles del conocimiento de actuaciones o situaciones irregulares llevadas a cabo, como lo son actos de corrupción, abuso

de poder, uso de información privilegiada, soborno, extorsión, conflicto de intereses, manejo inadecuado o alteración de información y, en general, cualquier tipo de acto ilícito o prohibido por las disposiciones internas, legales y reglamentarias en materia monetaria y financiera.

(Falta Grave)

12 En el caso de actos relacionados al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, tipificados como Infracciones Precedente o Determinante acorde a la ley No. 155-17 Numeral 11, estos se reportarán directamente a la 2da VP Prevención de Lavado de Activos.

(Falta Muy Grave)

13 Administrar de forma responsable los fondos que están bajo su administración o custodia.

(Falta Grave)

14 Los empleados deben informar a los clientes, de forma clara y veraz, las características de los productos financieros.

(Falta Grave)

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



RESPONSABILIDAD

15 Proporcionar a los clientes información de forma transparente sobre los costos, riesgos y limitaciones de los productos financieros.

(Falta Grave)

16 Publicitar los productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante para el cliente.

(Falta Grave)

17 Velar por un ambiente de trabajo seguro y productivo, por tanto, queda prohibido abusar del consumo, promover, ocultar o beneficiarse de sustancias controladas y/o ilegales.

(Falta Muy Grave)

18 Cumplir con las normas y directrices interpuestas por Prevención y Control de Fraudes.

(Falta Grave)

19 Velar por la buena reputación de los miembros de su equipo y en ningún caso permitir la proliferación de preconceptos equivocados, falsos testimonios, informaciones infundadas o cualquier otra situa-

ción que afecte negativamente la moral de alguno de ellos, propiciando un ambiente de trabajo de armonía e integración.

(Falta Grave)

20 El supervisor no debe sancionar a los miembros del equipo sin la existencia real de razones para las mismas.

(Falta Grave)

21 Cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes, así como con las políticas y procedimientos internos relacionados con la atención y protección de los usuarios de los servicios financieros. Manteniendo la coherencia y estandarización en las conductas, tareas y acciones, con el objetivo de garantizar un trato justo a todos los clientes. Debe ofrecerse un servicio al cliente de excelencia sin estar sujeto al pago de ninguna prebenda o compensación, diferente a las tarifas por servicio fijadas por APAP.

(Falta Muy Grave)

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



RESPONSABILIDAD

22 Los empleados deben atender en todo momento, a las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros conforme a las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos.

(Falta Grave)

23 Los empleados tienen la obligación de realizar la debida diligencia de clientes y terceros que tengan relaciones con APAP, en cumplimiento con las leyes, normas, políticas y procedimientos internos relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

(Falta Muy Grave)

24 Bajo ninguna circunstancia, se realizará ni permitirá la realización de operaciones financieras que involucren ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar.

(Falta Muy Grave)

25 Los empleados que tengan o adquieran, por herencia u otra causa, un interés substancial en negocios con un cliente deberán informarlo.

(Falta Grave)

26 Gestionar y procesar la información con responsabilidad y, por tanto, no utilizar plataformas de inteligencia artificial no autorizadas por la organización. Igualmente, queda prohibido el uso de modelos de inteligencia artificial de modo que se generen sesgos ni discriminación.

(Falta Grave)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A continuación, se presentan algunos ejemplos de situaciones que podrían presentarse y el correcto comportamiento de acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta.

P: Mi compañero me pidió aprobar un préstamo personal de un cliente con su usuario y clave de acceso ya que estaba en su tiempo de almuerzo y porque el cliente le amenazó con irse a otra entidad financiera si no le desembolsaban de inmediato, como somos de la misma sucursal, el préstamo está preaprobado y es primera vez que me pide este tipo de favores, ¿qué debo hacer?

R: *Está prohibido compartir tu usuario y clave de acceso a cualquier sistema. Si alguien solicita tus credenciales, incluyendo tu supervisor, debes de reportarlo a la Gerencia de Privacidad de Datos y Estándares para recibir instrucciones. Esta medida te protege a ti y a la institución.*

P: Tenemos que lograr la meta de la sucursal y solo nos faltan captar dos seguros, el cliente me comunicó por teléfono que en dos días completa los formularios de aprobación de descuento. Como es un cliente frecuente y tenemos la confianza, me autorizó por teléfono ser completado por mí. ¿Puedo proceder contando con su autorización telefónica? ¿No está mal proceder o sí?

R: *Toda información que requiera de la firma del cliente para la aprobación de un producto, debe ser firmado únicamente por el mismo, aún se haya comunicado y haber realizado un acuerdo verbal.*



DEBERES DE LOS EMPLEADOS

CONFIDENCIALIDAD

Obligaciones relacionadas con el manejo de la seguridad cibernética y de la información de la entidad y sus clientes.

1 Mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, bienes de clientes y miembros de la entidad.

(Falta Muy Grave)

2 Cumplir con las normas y controles de acceso a zonas, oficinas y sistemas de información que contengan información privilegiada y datos sensibles. De igual manera, el uso de software o plataformas de inteligencia artificial autorizados a nivel institucional para el procesamiento de informaciones de la organización.

(Falta Grave)

3 Utilizar los sistemas de información y correos electrónicos para las labores relacionadas con la entidad, respetando los controles de seguridad establecidos y evitando compartir información interna

clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, suplidores u otras instituciones comerciales sin previa autorización.

(Falta Muy Grave)

4 El correo electrónico institucional no puede utilizarse para ver, distribuir o publicar material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, violento o discriminatorio.

(Falta Muy Grave)

5 Los Miembros de la Junta, ejecutivos, empleados y personal contratistas, son responsables de la custodia y administración de la información personal de los empleados y sus relacionados, deben garantizar su confidencialidad y evitar el acceso a la misma a personas no autorizadas.

(Falta Grave)

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



CONFIDENCIALIDAD

6 Mantener discreción y guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales y operacionales que le son confiados y que conozcan por su labor.

(Falta Muy Grave)

7 Mantener la confidencialidad respecto a los reportes sobre las operaciones sospechosas relacionadas al Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

(Falta Muy Grave)

8 El supervisor debe velar por mantener los más estrictos sistemas de control que garanticen la seguridad de la información institucional, de clientes y empleados. Es su responsabilidad monitorear a los miembros de su equipo con relación a los cumplimientos de las políticas y procedimientos de seguridad de la institución.

(Falta Grave)

9 En caso de que un empleado reciba una información o tenga acceso a información sensible que no sea pertinente para su función, su supervisor, ni para otros

miembros de su equipo, deberá resguardar dicha información con estricta confidencialidad y notificar a la Gerencia de Ética y Relaciones Laborales. En caso de que un empleado tenga acceso a transacciones de clientes o que tenga impacto en la información confidencial de empleados o clientes y que no sea pertinente para su función, deberá reportarlo inmediatamente a la Gerencia de Privacidad de Datos y Estándares para recibir instrucciones.

(Falta Grave)

10 Deben conocer y cumplir con todas las políticas y procedimientos de seguridad de la entidad. En caso de conocer de la violación de los mismos, el hecho debe ser comunicado de inmediato a la Vicepresidencia de Seguridad Global.

(Falta Muy Grave)

11 Las informaciones confidenciales, de acuerdo con las funciones desempeñadas, no pueden ser reveladas a ningún compañero y/o personal externo a la entidad a menos que le competa por sus atribuciones.

(Falta Grave)

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



CONFIDENCIALIDAD

12 Es obligatorio conocer y cumplir con los sistemas de control establecidos por la entidad para el manejo de la seguridad cibernética, de la información y de las inversiones de sus clientes, teniendo acceso a los mismos solamente el personal responsable de la custodia y administración de dicha información y/o documentación.

(Falta Grave)

13 La comunicación con los clientes debe limitarse exclusivamente a la información autorizada por las políticas y procedimientos institucionales de APAP, así como a lo establecido en los acuerdos contractuales vigentes. A excepción de las informaciones confidenciales que no se deben divulgar a terceros.

(Falta Muy Grave)

14 Cumplir con las obligaciones de confidencialidad de información de los clientes, establecidas por la Constitución de la República, la Ley de Protección de Datos, la Ley Monetaria y Financiera y en sentido general por todas las disposiciones legales vigentes y aquellas derivadas de las buenas prácticas y usos bancarios.

(Falta Muy Grave)

15 Los miembros de la entidad tienen la obligación legal de mantener la confidencialidad sobre las captaciones, inversiones y demás operaciones financieras que realicen con el público y que revelen la identidad de sus clientes o los detalles de las transacciones. Sólo podrán proporcionar informaciones personalizadas o desagregadas a su titular o a la persona que este autorice por cualesquiera de los medios fehacientes admitidos en derecho, salvo a las autoridades establecidas legalmente en la forma que la ley determine.

(Falta Muy Grave)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A continuación, se presentan algunos ejemplos de situaciones que podrían presentarse y el correcto comportamiento de acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta.

P: Un amigo me está solicitando la información del balance disponible de su esposa, como tengo acceso al sistema y es una información fácil de acceder ¿Puedo proceder?

R: *No. Debes indicar a tu amigo que su esposa tiene que comunicarse con el Contact Center o ir a sucursal de manera presencial para obtener esta información.*

P: Sospecho que mi colega, que hace lo mismo que yo, tiene un salario mayor al mío. Como tengo acceso al sistema accedí para ver cuánto gana, al confirmarlo lo conversé con mis compañeros, lo que generó un ambiente tenso.

R: *Divulgar información salarial de otros empleados o utilizarla para beneficio propio, es un incumplimiento a nuestras políticas internas. El salario es individual y confidencial.*



DEBERES DE LOS EMPLEADOS

CONFLICTO DE INTERÉS

Obligaciones que buscan eliminar la existencia de situaciones que impacten negativamente la objetividad en la toma de decisiones y labores diarias.

1 El tiempo laboral debe dedicarse a las funciones asignadas, evitando actividades que interfieran con el horario de trabajo. Asimismo, la comunicación debe ser respetuosa y en tono adecuado, procurando la armonía del entorno.

(Falta Leve)

2 No realizar actividades de venta personal de productos de cualquier índole dentro de la entidad a personal interno o externo.

(Falta Grave)

3 Utilizar las herramientas y recursos de la empresa en la realización de tareas relacionadas con la entidad misma, no pudiendo utilizarla para la realización de actividades que generen conflicto de interés con sus funciones y las actividades económicas de la entidad.

(Falta Grave)

4 Cualquier actividad remunerada o no, realizada fuera de APAP por ejecutivos y empleados, deberá ser informada por estos a la Gerencia Ética y Relaciones Laborales y deberán ser aprobadas por la 2da VP Sr. Talento y Cultura. En los casos donde la función del colaborador, la sensibilidad de la actividad, el posible impacto reputacional o el nivel de exposición lo amerite, se elevará al VP Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad, quien, de considerar necesario, evaluará si corresponde llevar la consulta a la Comisión de Ética. Los casos de actividades extraordinarias con fines educativos, tales como de enseñanzas o capacitación serán aprobados por la 2da VP Atracción y Bienestar del Talento. Los casos de exposición a medios, se elevarán a consulta a la 2da VP Comunicación y Reputación Corporativa.

Esta deberá cumplir con los criterios establecidos conforme aprobaciones vía Comisión de Ética:

Criterios actividad extraordinaria remunerada o no:

Evitar conflicto de interés con las actividades del empleado en APAP y ejercer esta al concluir la jornada laboral.

Cumplir con los parámetros establecidos en el Código de Ética y de Conducta para empleados APAP.

No interferir con el desempeño y obligaciones derivadas del ejercicio de sus responsabilidades y obligaciones con APAP, incluyendo la atención de situaciones críticas que requieran su atención inmediata fuera de la jornada laboral.

El ingreso a percibir por dicha actividad no exceda significativamente sus ingresos, de forma tal que APAP sea su actividad laboral principal.

No realizar trabajos para entidades competidoras, que supongan exposición reputacional no deseada para APAP, servicios de asesoría financiera que se puedan interpretar como relacionadas o en nombre de APAP. De igual manera, no realizar actividades que van en contra de los valores institucionales de APAP (apuestas, juegos de azar, entre otros).

No se consideran actividades extraordinarias remuneradas o no:

Los ingresos derivados de inversiones o actividades similares, que no impliquen el desempeño de funciones, cargos o prestación de servicios por el empleado (inversiones, propiedades, rentas, etc.).

Estas inversiones no pueden entrar en conflicto con los valores institucionales de APAP, ni representar riesgos de conflicto de interés por participación patrimonial significativa (otras entidades de intermediación financieras, suplidores, contratistas, y otros casos similares).

5 Las áreas de compras y el área solicitante serán responsables de realizar concursos y licitaciones como práctica para contrataciones o adquisiciones según los montos establecidos en las políticas y procedimientos para dichos fines, definiendo cláusulas contractuales que garanticen los términos y condiciones, asegurando la calidad a ser mantenida durante la vida del producto o servicio y niveles de cumplimiento.

(Falta Grave)

6 Los ejecutivos y empleados deben abstenerse de intervenir, influir o gestionar aprobaciones de operaciones, productos o servicios en los que ellos, sus familiares o personas vinculadas tengan intereses per-

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



CONFLICTO DE INTERÉS

sonales. Así mismo, deberán abstenerse de administrar o gestionar los productos y servicios de las personas vinculadas al mismo.
(Falta Grave)

7 La relación supervisor-supervisado debe circunscribirse a lo laboral. Está prohibido que exista cualquier vínculo de relación que ponga en entredicho la objetividad del supervisor en la dirección de su equipo, en procura de preservar las condiciones de igualdad entre los demás empleados pertenecientes a la entidad y con miras a evitar cualquier tipo de preferencia o discriminación respecto de ellos.

(Falta Grave)

8 Toda relación sentimental entre ejecutivo o empleado sin importar la posición que ocupe, deberá requerir el visto bueno de sus supervisores hasta el Vicepresidente del área y el 2do VP Sr. Talento y Cultura. De ser necesario, esta realizará una propuesta de reubicación interna, por posibles conflictos de interés entre los puestos. En caso de no contar con las plazas vacantes para

realizar dichas transferencias, quedaría a discreción de la entidad ponderar casuísticamente los intereses en conflicto y la pertinencia o no de que permanezcan ambos en el mismo departamento o en la entidad.

(Falta Grave)

9 El supervisor y los supervisados deben anteponer los intereses de la entidad ante los de su área o equipo, siendo prohibido manipular información para perjudicar a otros.

(Falta Muy Grave)

10 Las decisiones de los supervisores para fines de aumentos de sueldo, otorgamiento de beneficios, compensaciones y promociones de puesto deben ser basadas únicamente en la habilidad, competencias y desempeño mostrados por el empleado.

(Falta Grave)

11 Los supervisores deben velar por mantener la objetividad en sus labores, estando totalmente prohibido la obtención de beneficios o favores que aparenten o puedan

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



CONFLICTO DE INTERÉS

40

dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal basándose en las atribuciones de sus funciones.

(Falta Muy Grave)

12 Para la selección de suplidores personas jurídicas cuyos accionistas o socios con participación significativa, Miembros del Consejo de Directores, Vicepresidentes, Gerentes, Contralor o Representante legal, sean vinculados hasta el segundo grado de consanguineidad y primer grado de afinidad con miembros de la Junta de Directores, Alta Gerencia, Vicepresidente, 2dos Vicepresidentes o Gerente del área funcional de la contratación, así como con el personal del área de Compras de APAP, debe seguir un proceso de evaluación y aprobación ante los órganos competentes.

(Falta Muy Grave)

13 Está prohibida la realización de propagandas de cualquier tipo, entre ejecutivos, empleados y personal contratista de

APAP, exceptuando aquellas iniciativas de carácter institucional.

(Falta Grave)

14 Está prohibida la realización de préstamos entre ejecutivos, empleados y personal contratista donde se puedan obtener una retribución personal.

(Falta Muy Grave)

15 Reportar la participación accionaria o interés comercial en empresa de un cliente.

(Falta Grave)

16 Deben anteponer los intereses de la entidad antes que el de los clientes o el suyo propio, siempre que no atente contra el derecho de protección a los usuarios establecido por las leyes y regulaciones vigentes.

(Falta Muy Grave)

17 Está totalmente prohibido manipular información, variar las condiciones correspondientes (tasas, requisitos, etc.) o

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



CONFLICTO DE INTERÉS

incumplir con los procedimientos y políticas establecidos con la intención de: colocar productos, incrementar o mantener la cartera de clientes, por cumplir con una meta establecida o con cualquier otro propósito no apegado a las políticas y los procedimientos.

(Falta Muy Grave)

18 Está prohibido aceptar de los clientes y suplidores, regalos, favores, precios especiales, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo. No se podrán aceptar invitaciones de carácter personal como hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de APAP.

(Falta Muy Grave)

19 Con el propósito de clarificar lo anterior, deben informar a todas las empresas que tengan relaciones comerciales con APAP que la entidad se opone estrictamente a que tales personas otorguen algún

regalo en efectivo. Este deberá devolverlo de inmediato e informarlo a la 2da VP Sr. de Talento y Cultura.

(Falta Grave)

20 La adquisición de algún bien (inmobiliario, derechos de patente, valores, títulos o cualquier otro tipo de propiedad) en el cual APAP tenga o pudiera tener algún interés, puede dar origen a un conflicto de interés. Deberá informarse por uno de los canales descritos en este Código cuando se contemple una adquisición de este tipo. De igual manera, también deberá informarse cualquier oportunidad de lucro en la cual APAP tenga o pudiera tener interés y se adquiriera como resultado de representar a la empresa en alguna transacción.

(Falta Grave)

21 Es deber de los ejecutivos, empleados y personal contratista hacer del conocimiento de sus superiores cualquier situación provocada por la entidad que pueda cau-



sar daño o perjuicio a uno o más clientes, que represente un conflicto entre éstos y APAP o represente un riesgo reputacional.

(Falta Muy Grave)

22 Se prohíbe la contratación de personas que mantengan un grado de parentesco con un miembro de la Junta de Directores o empleado hasta un segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, yernos y nueras). Salvo excepciones en caso de considerarse necesario y conveniente, y se elevaría a los órganos competentes.

(Falta Muy Grave)

Debemos modelar comportamientos incorruptibles, que demuestren con sus acciones que somos confiables e irreprochables.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A continuación, se presentan algunos ejemplos de situaciones que podrían presentarse y el correcto comportamiento de acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta.

P: Tengo un compañero que presta dinero aquí en la entidad y fuera, solo en ocasiones que uno realmente lo necesite. En mi caso, tengo 5 meses de cuotas en atraso de mi casa y no sé qué hacer.

R: *En APAP contamos con un equipo de especialistas financieros que pueden apoyarte a tomar la mejor decisión, ellos están ubicados en la Gerencia de Servicios y Beneficios al Colaborador. En el caso del compañero que presta, esta práctica es una violación a nuestro Código de Ética y Conducta y debe ser reportado a través de los diferentes canales.*

DEBERES DE LOS EMPLEADOS

NO DISCRIMINACIÓN

Obligaciones que buscan la protección de grupos minoritarios o vulnerables, generalmente marginados por razón de género, raza, condición de discapacidad, lengua, orientación sexual o religión, para lograr su plena integración.



1 Es deber de la entidad y de todos respetar la diversidad y promover la inclusión, por lo que sus integrantes no harán distinciones basadas en edad, género, religión, origen, orientación sexual, nivel socioeconómico o discapacidad o de ninguna otra índole en sus interacciones diarias.

(Falta Grave)

2 Está prohibido cualquier acto de acoso, incluyendo bromas, gestos o conductas racistas, sexistas o intimidatorias, que amenazan, ridiculicen o degraden a ejecutivos, empleados y personal contratista. Esto incluye correos, chats o cualquier medio físico o digital con contenido inapropiado contrario a los valores institucionales.

(Falta Muy Grave)

3 Está prohibido expresar implícitamente o explícitamente que la no aceptación de proposiciones o conductas sexuales pueden tener consecuencias tales como: pérdida de empleo, ascenso, promociones, aumentos de salarios u obligar a la persona a condiciones de trabajo distintas a las pactadas utilizando este hecho como pretexto.

(Falta Muy Grave)

4 Queda prohibida cualquier forma de acoso. En consecuencia, se prohíbe vigilar, perseguir o asediar, así como solicitar contactos de índole sexual, adoptar conductas de tal naturaleza, ya sea de forma visual, verbal o física, exhibir objetos o imá-

DEBERES DE LOS EMPLEADOS



NO DISCRIMINACIÓN

genes de contenido sexual, hacer bromas ofensivas, utilizar un lenguaje con matices sexuales, o enviar mensajes por cualquier canal con carácter insinuante.

(Falta Muy Grave)

5 Está prohibido cualquier acción o conducta abusiva que pueda opacar, amilanar o controlar emocional y/o intelectualmente a una persona, tanto de forma individual como grupal (mobbing), que conlleve a disminuir la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad del afectado.

(Falta Grave)

6 Ofrecer un servicio de excelencia a todos los clientes de APAP, coherente y estandarizado, sin hacer diferenciación, ni actuando de manera discriminatoria con base en criterios de raza, religión, edad, orientación sexual, estatus socioeconómico, o condición de discapacidad. La atención al cliente contemplará darles prioridad en atención a los casos en que las leyes o normativas vigentes así lo indiquen, como condiciones de embarazo, personas con discapacidad y adultos mayores de 60 años. **(Falta Grave)**

7 Para la adquisición, por parte de un miembro de la Junta de Directores, ejecutivo o empleado de APAP o sus vinculados (padres, abuelos, esposo (a), hijos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras e hijastros), de bienes recibidos por APAP en recuperación de créditos, deberá cumplirse con los requisitos siguientes:

(Falta Muy Grave)

a) Haber agotado el proceso establecido en la política para venta de bienes recibidos en recuperación de créditos.

b) Efectuar la compra en iguales o mejores condiciones que otro oferente; con la previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A continuación, se presentan algunos ejemplos de situaciones que podrían presentarse y el correcto comportamiento de acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta.

P: En mi equipo han hecho comentarios hirientes hacia mi persona porque tengo una discapacidad, lo conversé con mi supervisor, pero los comentarios persisten. No sé qué hacer, ya no me siento cómodo laborando en APAP.

R: *En APAP promovemos un ambiente de igualdad e inclusión siendo deber de cada quien respetar las condiciones de los demás, por esto, te invitamos a acercarte a nuestras líneas de confidencialidad o asesoría para ayudarte a manejar la situación.*

P: He observado que mi compañero hace comentarios sexistas y ofensivos a un personal contratista, y este por el miedo de perder su trabajo, me ha dicho que no lo quiere reportar.

R: *Te invitamos a conversarlo con el empleado directamente y si continua con la conducta, reportarlo por los canales definidos para ello en el presente código.*



**Relaciones
Externas**

RESPONSABILIDAD

Obligaciones de hacerse cargo de las decisiones tomadas, las no tomadas y las consecuencias que resulten.

1

La elección y contratación de suplidores debe fundamentarse en criterios técnicos (calidad intrínseca del producto-servicio, tiempo de entrega, servicio post venta, precio, solvencia, garantías, etc.), profesionales y éticos, según necesidades de la entidad, llevándolas a procesos transparentes que garanticen la selección. No se debe hacer negocios con suplidores de reputación dudosa. **(Falta Muy Grave)**

2

Es obligatorio realizar el proceso de debida diligencia de suplidores antes de la aprobación y creación en el sistema de Compras de APAP, con el objetivo de conocer las personas con las cuales la entidad mantiene relaciones de negocios, en cumplimiento con las políticas, procesos internos y regulatorios para la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. **(Falta Muy Grave)**

3

Se realizarán concursos y licitaciones como práctica para contrataciones o adquisiciones según los montos establecidos en las políticas y procedimientos para dichos fines, definiendo cláusulas contractuales que garanticen los términos y condiciones asegurando la calidad a ser mantenida durante la vida del producto o servicio y niveles de cumplimiento, así como la declaración por parte del suplidor de conocer nuestro Código de Ética y Conducta para Proveedores, Contratistas y Aliados de Negocios obligándose a su cumplimiento en su relación con APAP. **(Falta Grave)**

4

Cumplir con los compromisos contraídos con los suplidores. **(Falta Grave)**

CONFIDENCIALIDAD

Obligaciones relacionadas con el manejo de la seguridad cibernética y de la información de la entidad y sus clientes.

1

Es inaceptable difundir rumores alarmistas o tendenciosos sobre los suplidores, basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos o evidencias, así como también divulgar informaciones falsas a fin de influir en las cotizaciones de los valores.

(Falta Grave)

2

Se debe garantizar la seguridad de la información de los suplidores de APAP, teniendo acceso a las mismas solamente el personal responsable de la custodia y administración de dicha información.

(Falta Grave)

3

El intercambio de información con los suplidores se circunscribirá a aquellas claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos de APAP. En los casos que sea necesario se deben firmar acuerdo de confidencialidad.

(Falta Muy Grave)

4

La información confidencial relativa a los suplidores solamente podrá ser revelada a terceros como consecuencia de un proceso legal apropiado o en cumplimiento de inspecciones realizadas por las entidades autorizadas.

(Falta Muy Grave)

5

Es deber de los empleados hacer del conocimiento de sus superiores cualquier situación provocada por la entidad que pueda causar daño o perjuicio a uno o más suplidores, que represente un conflicto entre éstos y APAP o represente un riesgo reputacional.

(Falta Muy Grave)

CONFLICTO DE INTERÉS

Obligaciones que buscan eliminar la existencia de situaciones que impacten negativamente la objetividad en la toma de decisiones y labores diarias.

1

Se debe anteponer los intereses de la entidad ante que los suplidores o el suyo propio, quedando estrictamente prohibido manipular información, variar los requerimientos correspondientes de selección, incumplir con los procedimientos y políticas de compras establecidos o realizar cualquier acción que pueda redundar en provecho personal del suplidor.

(Falta Muy Grave)

2

Se prohíbe la selección de suplidores personas jurídicas cuyos accionistas o socios con participación significativa, Miembros del Consejo de Directores, Vicepresidentes, Gerentes, Controlador o Representante legal, sean vinculados hasta el segundo grado de consanguineidad y primer grado de afinidad con miembros de la Junta de Directores, Alta Gerencia, Vicepresidente, 2dos Vicepresidentes o Gerente del área funcional de la contratación, así como con

el personal del Área de Compras de APAP, de ser necesario se elevaría la excepción a los órganos competentes.

(Falta Muy Grave)

3

Los empleados deben velar por mantener la objetividad en sus labores, evitando la obtención de beneficios, favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal, se prohíbe la recepción de comisiones.

(Falta Muy Grave)

4

Los ejecutivos y empleados NO aceptarán invitaciones de carácter personal como hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de la Asociación, excepto las prácticas normales en el ambiente de negocios, tales como, desayunos, almuerzos, cenas,

invitaciones para entrenamientos y capacitaciones o invitaciones a fiestas de la empresa donde se invitan a todos los relacionados, las cuales pueden ser aceptadas por el mismo, siempre y cuando no se desarrollan en el curso de un procedimiento licitatorio en el cual el suplidor que extiende la invitación tenga algún interés.

(Falta Muy Grave)

- El empleado una vez recibe la invitación notifica a sus supervisores y envía la solicitud de aprobación a la Gerencia de Ética y Relaciones Laborales con el visto bueno de estos.
- La Gerencia de Ética y Relaciones Laborales valida la existencia de un proceso activo de licitación o no y confirma si la actividad propuesta no atenta contra los valores, la imagen de APAP, o cualquier lineamiento del Código de Ética y Conducta.
- Se notifica al empleado y su supervisor si la aprobación procedió o no.

5

Está prohibida la recepción de cualquier tipo de remuneración, beneficio o incentivo por parte de proveedores por los productos o servicios contratados.

Está prohibida la recepción de cualquier tipo de remuneración, beneficio o incentivo por parte de clientes, por los productos contratados o servicios otorgados.

(Falta Muy Grave)

6

Es obligatorio hacer del conocimiento de sus superiores y del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética cualquier situación que provoque un conflicto de interés entre APAP y los suplidores.

(Falta Grave)

7

Los ejecutivos y empleados de APAP no pueden desarrollar actividades profesionales retribuidas o no, a favor de instituciones gubernamentales a excepción de actividades docentes y voluntariados.

(Falta Grave)

8

Los ejecutivos, empleados y personal contratista de APAP deben cumplir las políticas y procedimientos establecidos, alineados a las leyes y reglamentaciones vigentes, estando prohibido manipular la información, para beneficiar a la entidad, clientes o suplidores por encima de la ley.

(Falta Muy Grave)

9

No ofrecer o recibir regalos, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo. De igual manera, aportaciones de las autoridades, organismos e instituciones públicas, así como realizar aportaciones fuera de la ley a favor de las entidades indicadas o de cualquier otra.

(Falta Muy Grave)

10

Está prohibido aceptar atenciones o agasajos de suplidores que excedan el valor habitual en prácticas normales de negocios, como desayunos, almuerzos, cenas, entrenamientos o eventos institucionales. Estas atenciones solo podrán aceptarse si no están vinculadas a procesos de licitación en los que el oferente tenga interés, salvo en casos de inspección técnica necesaria.

(Falta Muy Grave)

RESPONSABILIDAD

- 1 Los ejecutivos y empleados de APAP deberán modelar una conducta leal e íntegra frente a sus homólogos, por lo tanto, queda prohibido todo acto que implique competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética comercial y la libre empresa. **(Falta Muy Grave)**

CONFIDENCIALIDAD

- 1 Toda interacción con representantes de otras entidades financieras deberá regirse por principios de discreción y confidencialidad, absteniéndose de divulgar información sensible de APAP, sus colaboradores o clientes, y evitando cualquier práctica que pueda interpretarse como competencia desleal. **(Falta Muy Grave)**
- 2 Los datos de la entidad y de los clientes son confidenciales. Ningún ejecutivo o empleado debe revelar a las personas sin autorización, datos económicos, financieros, estadísticos, normas, políticas, procedimientos o cualquier otro asunto de la empresa. **(Falta Muy Grave)**

CONFLICTO DE INTERÉS

- 1 Están prohibidas las actividades profesionales, retribuidas o no, a favor de otras entidades de intermediación financiera. Así también mantener relaciones comerciales privadas con la competencia, de las cuales puedan obtener favores personales basados en el cargo o función que desempeñan en perjuicio de la entidad. **(Falta Muy Grave)**
- 2 No aceptarán invitaciones de carácter personal por parte de la competencia para hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de la entidad. **(Falta Muy Grave)**

RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La relación con los medios de comunicación es responsabilidad de la 2do VP Comunicación y Reputación Corporativa siendo los únicos autorizados para hacer declaraciones o enviar comunicados. Los empleados de APAP solo podrán gestionar u ofrecer entrevistas o algún tipo de información con la previa autorización de su supervisor y del Gerente Comunicación y Reputación Corporativa / Gerencia de Ética & Relaciones Laborales

(Falta Grave)

Todos los empleados deberán notificar a su supervisor y a la 2do VP Comunicación y Reputación Corporativa cualquier intervención como representante de APAP en un acto público, entrevistas o curso en la que se pueda entender que las opiniones, declaraciones o las informaciones que difunda serán atribuidas a APAP.

(Falta Grave)

PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES

Los empleados con actividades extraordinarias previamente notificadas y aprobadas, que deban exponerse a los medios de comunicación y/o redes sociales, deberán tener la validación previa de la 2da VP de Comunicación y Reputación Corporativa.

(Falta Leve)

USO DE MARCA

El logo, marca, imagen, identidad corporativa y el nombre de APAP solo podrán ser utilizados según las normas internas de uso de marca.

(Falta Muy Grave)

Los empleados no podrán utilizar su cargo para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privada.

(Falta Muy Grave)



Sanciones

COMPETENCIA DE INVESTIGACIÓN Y FIJACIÓN DE SANCIONES

56

La fijación de sanciones por el incumplimiento, vulneración, inobservancia o cualquier violación a las normas establecidas en el presente Código de Ética y Conducta y demás normas internas, con evidencias y pruebas fehacientes será potestad del Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad. Los casos que no cuenten con las suficientes pruebas y evidencias serán apoderados al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética para su evaluación y consideración.

Este Comité se auxiliará de la Comisión de Ética a través del Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad para evaluar las denuncias y realizar el plan de acción a llevar a cabo que sean necesarios para la toma de decisiones en los procesos sancionadores de la entidad. La estructura y composición del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética son establecidas por su estatuto particular.

Las sanciones leves y graves podrán ser aplicadas directamente por el supervisor inmediato en conjunto con la 2da VP Sr. Talento y Cultura de acuerdo a las disposiciones establecidas precedentemente.



RÉGIMEN DE CONSECUENCIA

Contamos con un régimen de consecuencias que regula y sanciona las fallas de control interno con impacto financiero, aplicable a colaboradores y supervisores, fomentando la responsabilidad, la mejora continua y el cumplimiento de las normas internas de APAP. Dicho procedimiento se encuentra en el repositorio de documentos internos oficiales.

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

1

Determinado, ya sea de oficio o denuncia, con pruebas y hechos que demuestren y expliquen el contexto, situación y actuaciones del o los implicados, un incumplimiento, vulneración, inobservancia o cualquier posible violación a las normas internas de APAP de las debidamente tipificadas como infracciones, el Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad quedará apoderado del proceso sancionador correspondiente.

2

En aquellos casos en donde no se cuente con las suficientes evidencias y pruebas, el órgano competente de aplicar, evaluar y determinar la sanción correspondiente es el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, en base a los resultados del informe de la Comisión de Ética a través del Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad donde la 2do VP compe-

tente realizará el proceso de investigación y revisará toda la evidencia del caso, pudiendo realizar investigaciones de campo, con acceso a toda la información necesaria, así como entrevistar a las personas implicadas.

3

En todo momento, el Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad y la Comisión de Ética deberán llevar a cabo una investigación que proteja el derecho de defensa de toda persona implicada, así como su derecho a la presunción de inocencia.

4

El proceso de investigación será totalmente confidencial y no podrá ser conocido ni divulgado más allá de las personas que por razones de la investigación o de ejercicio de sus funciones deban tener conocimiento del mismo.

5

Una vez finalizada la investigación dentro del plazo acordado, salvo solicitud de prórroga, la Comisión de Ética deberá rendir un informe el cual deberá ser presentado por el Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética con los resultados de la investigación, expresando su opinión con relación al caso en cuestión.

6

En el caso de que la Comisión de Ética determine que la instrumentación del caso amerita de mayor información, El Vicepresidente Sr. Transformación, Talento y Sostenibilidad deberá solicitar una prórroga al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, quien deberá tomar una decisión al respecto.

7

En base al análisis, fundamentaciones y pruebas existentes, analizadas en el informe de la Comisión de Ética, el Comité Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética tomará una decisión sobre el sancionamiento o no de la conducta o actuación investigada.

8

En todo caso, las decisiones deberán ser debidamente notificadas, con acuse de recibo, a los implicados en la amonestación. En caso de negación o falta de acuse, esta situación se hará constar en el documento de notificación.

RECURRIBILIDAD

1

Las sanciones por infracciones muy graves o aquellas en las que se decida la separación del o de los implicados de su puesto de trabajo o cargo, no serán susceptibles de ser recurridas por ante ningún órgano interno o externo de APAP.

2

En el caso de las infracciones graves, siempre y cuando la sanción no sea la separación de la entidad del o de los implicados, las mismas podrán ser objeto de recurso ante la Junta de Directores, recurso que deberá ser ejercido por el o los implicados dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación de la decisión y se hará mediante solicitud escrita por ante el Secretario de la Junta de Directores, quien lo comunicará al Presidente para la fijación del conocimiento del mismo.

3

En estos casos, el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética deberá remitir el expediente completo a la Junta de Directores para su estudio y correspondiente decisión. La Junta de Directores podrá ordenar nuevas investigaciones.

4

Durante el período de conocimiento del recurso, la ejecución de la decisión adoptada por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética quedará suspendida.

5

En el caso de las sanciones por infracciones leves, éstas podrán ser recurridas por el o los implicados ante el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, en la misma forma y bajo las mismas condiciones que las establecidas para el recurso ante la Junta de Directores precedentemente descritas.

INFORMACIÓN A LA JUNTA DE DIRECTORES

Semestralmente el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética remitirá a la Junta de Directores un detalle de los procesos sancionadores iniciados y en caso de existir al momento del informe, las decisiones adoptadas en cada caso durante el indicado período.



Sistema de Tipificación de Infracciones

SANCIONES POR INFRACCIONES LEVES

1

Amonestación oral por el supervisor inmediato, cuando sea la primera vez.

2

En la segunda repetición de la misma falta, amonestación escrita del supervisor inmediato con copia al expediente del empleado.

3

En la tercera repetición de la misma falta, amonestación escrita del supervisor con copia al 2do VP Atracción y Bienestar del Talento para evaluar su sometimiento.

SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES

Primero Evento:

1

Se aplica una amonestación por escrito con copia a su expediente.

2

Se inhabilitan temporalmente los beneficios y reconocimientos por desempeño. Estos son determinados por el área de Talento por la 2do VP Atracción y Bienestar del Talento según el grado de la infracción.

3

Segundo Evento:

Rescisión del contrato de trabajo.

SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES

1

Rescisión del contrato de trabajo.



GRADUALIDAD DE LAS SANCIONES

La decisión de la sanción definitiva a aplicar tendrá en consideración el grado de daño que la actuación ha supuesto para el patrimonio, imagen y valores de APAP, así como la reincidencia, el conocimiento del acto vulnerador y la actitud del implicado antes y después de ocurrida la situación.



LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

Para el establecimiento de las correspondientes sanciones deberá tomarse en consideración el grado de participación de el o de los implicados en las actuaciones infractoras. En ese sentido, cuando no sea determinada su participación, conocimiento o decisión efectiva en la actuación o acción vulneradora de las normas éticas, éstos no podrán ser considerados como responsables.

Cuando las actuaciones o decisiones devengan de órganos colegiados, deberán comprobarse la participación de cada implicado en la toma de la decisión.



SANCIONES EXTERNAS: REPRESENTACIÓN Y RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

Las disposiciones correspondientes al procedimiento de investigación, decisión y sanción no son aplicables a los miembros de la Junta de Directores, por estar éstas facultades atribuidas de manera expresa, derivada de la condición y forma de elección de los mismos, al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, a la Junta de Directores y a la Asamblea General de Asociados.

CATÁLOGO DE INFRACCIONES

Las infracciones a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de APAP, así como en las demás normativas internas, se clasifican en tres categorías: leves, graves y muy graves, la tipificación específica de cada infracción, además de estar descrita en los apartados correspondientes, se sustenta en el catálogo previamente desarrollado.

FALTAS LEVES

01. Ausentarse de su lugar de trabajo en horas laborables, sin el permiso correspondiente.

02. Ejercicio de actividades incompatibles con la función que desempeña de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética y Conducta.

03. Incurrir en hasta tres impuntualidades dentro del mismo mes sin causa justificada.

04. Utilizar los sistemas de información y correos electrónicos para las labores que atenten contra la entidad

no relacionadas con la entidad.

05. Llevar a cabo cualquier otra actividad, actuación o decisión que viole, observe o incumpla las disposiciones éticas y de conducta con APAP que no se encuentre tipificada como infracciones muy graves o graves.

06. Participar activamente de actividades que impliquen casinos, bancas de apuestas o lugares que incluyan juegos de azar.

07. Los empleados que participen en actividades extraordinarias previamen-

FALTAS LEVES

te notificadas y aprobadas deben contar con la validación previa de la 2da VP de Comunicación y Reputación Corporativa antes de exponerse ante los medios de comunicación.

08. No notificar previo a exponerse ante los medios de comunicación a la 2da VP de Comunicación y Reputación Corporativa, para las actividades extraordinarias que hayan sido notificadas y aprobadas.

09. No solicitar autorización a la 2da VP Comunicación y Reputación Corporativa y a su supervisor para participar como ponentes en cursos o seminarios externos.

FALTAS GRAVES

01. No informar a los clientes, de forma clara y veraz, las características de los productos financieros.

02. No informar de forma inmediata a superiores, órganos competentes o canales disponibles del conocimiento de actuaciones o situaciones irregulares llevadas a cabo, como lo son actos de corrupción, abuso de poder, uso de información privilegiada, soborno, extorsión, conflicto de intereses, manejo inadecuado o alteración de información y, en general, cualquier tipo de acto ilícito o prohibido por las disposiciones internas, legales y reglamentarias en materia monetaria y financiera.

03. Incumplir con las normas y controles de acceso a zonas, oficinas y sistemas de información que contengan información privilegiada y datos sensibles. De igual manera, el uso de software o plataformas de inteligencia artificial no autorizados a nivel institucional para el procesamiento de informaciones de la organización.

04. Incumplir con las políticas y procedimientos de seguridad de la entidad y no comunicar de inmediato la violación de las mismas a la VP Seguridad Global.

05. No informar por uno de los canales descritos en este Código la adquisición de algún bien (inmobiliario, derechos de patente, valores, títulos o cualquier otro tipo de propiedad) o una oportunidad de lucro en la cual APAP tenga o pudiera tener algún interés.

06. No dar a conocer a sus superiores cualquier situación provocada por la entidad que pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, y que represente un conflicto entre éstos y APAP o represente un riesgo reputacional.

07. No informar sobre la vinculación o parentesco de personas que mantengan un grado de parentesco con un miembro de la Junta de Directores y empleados hasta un segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, yernos y nueras).

08. Incumplir el deber de los empleados de hacer del conocimiento de sus superiores cualquier situación provocada por la entidad que pueda causar daño o perjuicio a uno o más suplidores, que represente un conflicto entre éstos y APAP o represente un riesgo reputacional.

FALTAS GRAVES

09. Impactar negativamente la buena reputación de la entidad, sus miembros y empleados y permitir la proliferación de prejuicios, falsos testimonios, informaciones infundadas o cualquier otra situación que afecte negativamente la moral de algunos de ellos.

10. Que el supervisor sancione a los miembros del equipo sin la existencia real de razones para las mismas.

11. Que el logo, marca, imagen, identidad corporativa y el nombre de APAP no sean utilizados según las normas internas de uso de marca.

12. No atender a las quejas y reclamaciones de los usuarios conforme a las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos.

13. No reportar la participación accionaria o interés comercial en empresa de un cliente.

14. No custodiar ni administrar efectivamente la información personal de los empleados y sus relacionados.

15. Que el supervisor no vele por man-

tener los más estrictos sistemas de control que garanticen la seguridad de la información institucional, de clientes y empleados. No monitorear a los miembros de su equipo con relación a los cumplimientos de las políticas y procedimientos de seguridad de la institución.

16. Revelar informaciones confidenciales de acuerdo con las funciones desempeñadas a compañeros y/o personal externo a la entidad a menos que le compete por sus atribuciones.

17. Desconocer e incumplir los sistemas de control establecidos por la entidad para el manejo de la seguridad cibernética, de la información y de las inversiones de sus clientes, teniendo acceso a los mismos solamente el personal responsable de la custodia y administración de dicha información y/o documentación.

18. Realizar actividades de venta personal de productos de cualquier índole dentro de la entidad a personal interno o externo.

19. No informar cualquier actividad remunerada o no, realizada fuera de APAP, a la Gerencia de Ética & Relaciones La-

FALTAS GRAVES

borales y la 2do VP Atracción y Bienestar del Talento.

20. Realizar inversiones que puedan entrar en conflicto con los valores institucionales de APAP de acuerdo con los lineamientos establecidos en este Código.

21. No utilizar las herramientas y recursos de la empresa en la realización de tareas relacionadas con la entidad misma, utilizándolas para la realización de actividades que generen conflicto de interés con sus funciones y las actividades económicas de la entidad.

22. Intervenir o influir en la aprobación de facilidades y otras operaciones o deserciones en las que los empleados o familiares y personas vinculadas tengan intereses personales.

23. No comunicar una relación sentimental entre empleados, sin importar la posición que ocupen, que no cuente con el visto bueno de sus supervisores hasta el Vicepresidente del área y el 2do. VP Sr. Talento y Cultura.

24. Que algún miembro de la Junta de Directores o empleado no informe si es ac-

cionista, director o administrador de otra empresa.

25. No informar la existencia de un vínculo entre supervisor-supervisado de acuerdo a los lineamientos establecidos en este Código.

26. No basar las decisiones de los supervisores para fines de aumentos de sueldo, otorgamiento de beneficios, compensaciones y promociones de puesto, únicamente en la habilidad, competencias y desempeño mostrados por el empleado.

27. Realizar propagandas de cualquier tipo, entre empleados, personal contratista de APAP o clientes, exceptuando aquellas iniciativas de carácter institucional.

28. Realizar cualquier acción que pueda opacar, intimidar, amilanar o controlar emocional y/o intelectualmente a una persona, tanto de forma individual como grupal (mobbing), que conlleve a disminuir la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad del afectado.

29. Aceptar atenciones o agasajos de clientes que excedan el valor habitual en prácticas normales de negocios, como de-

FALTAS GRAVES

sayunos, almuerzos, cenas, eventos institucionales, favores o regalos corporativos.

30. Incumplir con el deber de la entidad y de todos de respetar la diversidad y promover la inclusión. Que sus integrantes hagan distinciones basadas en edad, género, religión, origen, orientación sexual, nivel socioeconómico o discapacidad o de alguna otra índole en sus interacciones diarias.

31. Omitir la realización de concursos o licitaciones para contrataciones o adquisiciones, según los montos establecidos en las políticas vigentes. Así como no incluir cláusulas contractuales que garanticen la calidad del producto o servicio durante su vigencia y el cumplimiento de los términos acordados.

32. Que el área solicitante no garantice que el suplidor conozca nuestro Código de Ética y Conducta para Proveedores, Contratistas y Aliados de Negocios de APAP y las políticas contra prácticas corruptas para su aceptación y cumplimiento en su relación con APAP.

33. Incumplir con las medidas de prevención establecidas para proteger la se-

guridad y salud propia y de terceros, como resultado de acciones u omisiones contrarias a la capacitación recibida y a las instrucciones impartidas por la entidad.

34. Difundir rumores alarmistas o tendenciosos sobre los suplidores, basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos o evidencias, así como también divulgar informaciones falsas a fin de influir en las cotizaciones de los valores.

35. No proteger adecuadamente la información de los suplidores de APAP.

36. No hacer del conocimiento de sus superiores y a la Gerencia de Ética y Relaciones Laborales toda situación que implique un posible conflicto de interés entre APAP y sus suplidores.

37. No cumplir con los compromisos contraídos con los suplidores.

38. El retraso, negligencia o descuido reiterado en el cumplimiento de sus funciones.

39. Inasistencia sin causa justificada dos (2) días consecutivos.

FALTAS GRAVES

40. Modificar sin autorización, incumplir o alterar, los procedimientos establecidos y documentados en APAP.

41. Cualquier tipo de obligación expresa establecida en el Código de Ética y Conducta o en las normas internas adoptadas por la Junta de Directores de la Asociación.

42. Que empleados den declaraciones o envíen comunicados a los medios de comunicación, ya que la relación con los medios es responsabilidad de la Vicepresidencia de Reputación, Comunicación y Sostenibilidad. De igual modo, que los empleados ofrezcan entrevistas o algún tipo de información sin la previa autorización de su supervisor y del 2do VP Comunicación y Reputación Corporativa/Gerencia de Ética & Relaciones Laborales

43. No solicitar la autorización de su supervisor y de la Gerencia de Ética y Relaciones Laborales, para exposición externas en nombre propio o en representación de APAP.

FALTAS MUY GRAVES

01. Entregar documentación de cualquier producto financiero a terceros, es decir, a personas no autorizadas o apoderada legalmente por el cliente o suplidor.

02. Falsear, adulterar, destruir u ocultar documentos, registros o informes establecidos legal o regulatoriamente, en especial aquellos relativos a la prevención de lavado de activo y financiamiento al terrorismo.

03. Realizar o permitir la realización, a sabiendas, de operaciones financieras que involucren ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar.

04. Resistir u obstruir a la labor del Organismo Supervisor, incluyendo el incumplimiento de entrega de información.

05. Ser sancionado por cometer dos (2) o más infracciones consideradas graves en un mismo año.

06. Ser sancionado por cometer tres (3) o más infracciones consideradas leves en un mismo año.

07. Incumplir con las normas y políticas de la entidad, incurriendo en actos dolosos o con el propósito de la obtención de un beneficio personal.

08. Incumplir los controles internos para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento al Terrorismo.

09. No reportar a la unidad de Prevención de Lavado de Activos las actividades u operaciones inusuales de empleados, clientes o terceros relacionados a la entidad, que puedan conllevar una sospecha de lavado de activos o financiamiento al terrorismo, de las cuales hayan tomado conocimiento.

10. Ofrecer un servicio preferencial al cliente sujeto al pago prebenda o compensación, diferente a las tarifas por servicio fijadas por APAP.

11. No reportar directamente a la 2da VP Prevención de Lavado de Activos, en el caso de actos relacionados al lavado de activos y financiamiento al terrorismo tipificados como infracciones precedentes o determinante acorde a la ley No. 155-17 Numeral 11.

FALTAS MUY GRAVES

12. No mantener la confidencialidad respecto a los reportes sobre las operaciones sospechosas relacionadas al Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

13. No realizar la debida diligencia de clientes y terceros que tengan relaciones con APAP, en cumplimiento con las leyes, normas, políticas y procedimientos internos relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

14. No mantener discreción y guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales y operacionales que le son confiados y que conozca por su labor.

15. Compartir información interna clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, suplidores u otras instituciones comerciales sin previa autorización.

16. Utilizar el correo electrónico institucional para ver, distribuir o publicar material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, violento o discriminatorio.

17. No cumplir con las obligaciones de confidencialidad de información de los clientes, establecidas por la Constitución

de la República, la Ley de Protección de Datos, la Ley Monetaria y Financiera y en sentido general por todas las disposiciones legales vigentes y aquellas derivadas de las buenas prácticas y usos bancarios.

18. No mantener la confidencialidad sobre las captaciones, inversiones y demás operaciones financieras que realicen los clientes y que revelen la identidad de estos o los detalles de las transacciones.

19. Gestionar el intercambio de información con los clientes, fuera de los lineamientos expresamente establecidos y aceptados en las políticas y procedimientos de APAP, así como en los acuerdos suscritos con estos.

20. Proporcionar información personalizada o desagregada a personas que no sean titulares de la misma, o que no cuenten con una autorización válida emitida por medios legalmente reconocidos, salvo en los casos en que dicha información sea requerida por autoridades competentes conforme a lo establecido por la ley.

21. Que los supervisores no mantengan la objetividad en sus labores, obtener be-

FALTAS MUY GRAVES

neficios o favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal basándose en las atribuciones de sus funciones.

22. Contratar personas que mantengan un grado de parentesco con un miembro de la Junta de Directores o empleado hasta un segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, yernos y nueras) en los términos previstos en el presente código.

23. La realización de préstamos entre empleados y personal contratista donde se puedan obtener una retribución personal.

24. Realizar actos de acoso, tales como bromas, gestos o conductas hostigadoras, racistas o sexistas, que ridiculicen, intimiden, amenacen o degraden a los empleados, o correos electrónicos con contenido inapropiado contrario a los principios y valores institucionales consagrados en este Código.

25. Manipular información, variar las condiciones correspondientes (tasas, requisitos, etc.) o incumplir con los pro-

cedimientos y políticas establecidos con la intención de: colocar productos, incrementar o mantener la cartera de clientes, por cumplir con una meta establecida o con cualquier otro propósito no apegado a las políticas y los procedimientos.

26. Aceptar de los clientes y suplidores, regalos, favores, precios especiales, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo. Aceptar invitaciones de carácter personal como hospedajes, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de APAP.

27. Expresar implícita o explícitamente que la no aceptación de proposiciones o conductas sexuales pueden tener consecuencias tales como: pérdida de empleo, ascenso, promociones, aumentos de salarios u obligar a la persona a condiciones de trabajo distintas a las pactadas utilizando este hecho como pretexto.

28. No circunscribir el intercambio de información con los suplidores a aquellas claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos de APAP. No establecer la firma de acuerdo

FALTAS MUY GRAVES

de confidencialidad en los casos que sea necesario.

29. Solicitar contactos de índole sexual, adoptar conductas de tal naturaleza, ya sea en forma visual, verbal o física, exhibir objetos o imágenes de contenido sexual, hacer bromas ofensivas, utilizar un lenguaje con matices sexuales, o enviar mensajes por cualquier canal con carácter insinuante.

30. No cumplir con los requisitos establecidos para la adquisición, por parte de un miembro de la Junta de Directores o empleado de APAP o sus vinculados (padres, abuelos, esposo (a), hijos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras e hijastros) de bienes recibidos por APAP en recuperación de créditos.

31. Revelar la información confidencial relativa a los suplidores a terceros, excepto en los casos que se requiera como consecuencia de un proceso legal apropiado o en cumplimiento de inspecciones realizadas por las entidades autorizadas.

32. No cumplir con los procedimientos para la elección y contratación de suplidores, según necesidades de la entidad,

llevándolos a procesos no transparentes que beneficien la selección en particular. Hacer negocios con suplidores de reputación dudosa.

33. Manipular información, variar los requerimientos correspondientes de selección, incumplir con los procedimientos y políticas de compras establecidos o realizar cualquier acción que pueda redundar en provecho personal del suplidor.

34. La recepción de cualquier clase de remuneración procedente de suplidores.

35. Estando en conocimiento, seleccionar suplidores que se encuentren relacionados en segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, nietos y abuelos) y primer grado de afinidad (esposos, suegros, nueras y yernos) con algún empleado. Solo en caso de necesidad puntual y exclusiva del suplidor en particular o proveedor único, dicha situación se reportará al Comité de Cumplimiento.

36. Que los empleados acepten invitaciones de carácter personal como hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intere-

FALTAS MUY GRAVES

ses de la Asociación, excepto las prácticas normales en el ambiente de negocios tales como, desayunos, almuerzos, cenas, invitaciones para entrenamientos y capacitaciones, siempre que el suplidor que extiende la invitación no se encuentre en medio de un proceso licitatorio. Queda exento las visitas que se requieran para fines de inspección in situ para la evaluación del servicio a contratar.

37. Ofrecer o recibir regalos, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo. De igual manera, aportaciones de las autoridades, organismos e instituciones públicas, así como realizar aportaciones fuera de la ley a favor de las entidades indicadas o de cualquier otra.

38. Estando en conocimiento, seleccionar suplidores personas jurídicas cuyos accionistas o socios con participación significativa, Miembros del Consejo de Directores, Vicepresidentes, Gerentes, Controlador o Representante Legal, sean vinculados hasta el segundo grado de consanguinidad y primer grado de afinidad con miembros de la Junta de Directores, Alta Gerencia, Vicepresidentes, 2dos Vicepresidentes o Gerente del área funcional

de la contratación, así como con el personal del Área de Compras de APAP.

39. Realizar actividades profesionales, retribuidas o no, a favor de otras entidades de intermediación financiera. Así también mantener relaciones comerciales privadas con la competencia, de las cuales puedan ofrecer favores personales basados en el cargo o función que desempeñan en perjuicio de la entidad.

40. Revelar información confidencial de APAP, o clientes sin su previa autorización.

41. Revelar datos (internos) económicos, financieros, estadísticos, normas, políticas, procedimientos o cualquier otro asunto de la APAP sin autorización.

42. Incumplir las leyes y regulaciones de atención y protección a los usuarios de los servicios financieros de cliente establecidos en la entidad, generando incoherencia y no estandarización de las conductas, las tareas y las acciones, ofrecer un trato injusto a los clientes.

43. Aceptar invitaciones de carácter personal por parte de la competencia para hospedajes, viajes u otras atracciones que

FALTAS MUY GRAVES

puedan perjudicar la imagen y/o intereses de la entidad.

44. Incumplir con las normas y directrices interpuestas por Prevención y Control de Fraudes.

45. No mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, bienes de clientes y miembros de la entidad.

46. Incumplir las políticas internas y las normativas legales vigentes, manipulando información con el fin de favorecer a la entidad, clientes o suplidores o en beneficio propio.

47. Aceptar atenciones o agasajos de suplidores que excedan el valor habitual en prácticas normales de negocios, como desayunos, almuerzos, cenas, entrenamientos o eventos institucionales. Estas atenciones solo podrán aceptarse si no están vinculadas a procesos de licitación en los que el oferente tenga interés, salvo en casos de inspección técnica necesaria.



DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

Por este medio declaro formalmente que he recibido y leído el Código de Ética y Conducta de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP). Acepto su contenido y me comprometo a cumplir sus principios y normas en todas las actividades relacionadas con mis deberes y responsabilidades, dentro y fuera de la Entidad.

Me comprometo a dar a conocer este Código a mis empleados, compañeros de trabajo y suplidores de APAP y buscar asesoría en los canales disponibles cuando exista alguna duda en su aplicación ante una situación específica. Asimismo, me comprometo a informar lo requerido sobre mis relaciones y actividades ahora y cuando sea necesario.

En caso de tener conocimiento o sospecha de cualquier violación a este Código, tanto mía como de otros empleados o suplidores de APAP, me comprometo a notificarlo a través de los canales disponibles, según se indica en el presente Código de Ética y Conducta, poniéndome a disposición, de forma voluntaria en caso de cualquier pregunta que surja de mi notificación.

☐

No tengo nada que informar

☐

Tengo algo que informar

NOMBRE COMPLETO:

CÓDIGO:

CÉDULA:

FIRMA:

FECHA:

Para uso de la Gerencia Ética y Relaciones Laborales. Después de leer este Código de Ética y Conducta complete este formulario y entregue a la Gerencia Ética y Relaciones Laborales.

El **ABC**
de nuestra
cultura

A thick, orange, hand-drawn brushstroke underline that curves slightly upwards at both ends, positioned beneath the word 'cultura'.



APAPsionados

A

B

Buscamos
Excelencia



Cercanos

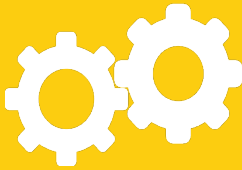
C



INTEGRIDAD



TRANSFORMACIÓN
PROACTIVA



EMPODERAMIENTO
COLABORATIVO





EXCELENCIA
EN RESULTADOS



AGILIDAD



PASIÓN

