



## CÓDIGO DE ÉTICA

---

CO-CDET-01  
Versión 16.1  
Marzo, 2023

**CONTROL DE REVISIÓN**

<b>REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>					
<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>
1.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización General</li> </ul>	O&P, Oficial de Cumplimiento, Subgerente de Recursos Humanos	-	Directorio	27/04/2009
2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización Formato</li> </ul>	Oficial de Cumplimiento, Auditor General, Subgerente de Recursos Humanos.	-	Directorio	10/11/2009
3.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización Formato</li> </ul>	Oficial de Cumplimiento, Auditor General, Subgerente de Recursos Humanos	-	Directorio	28/06/2009
4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización Formato</li> </ul>	Oficial de Cumplimiento, Auditor General, Subgerente de Recursos Humanos	-	Directorio	06/12/2011
5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización Formato</li> </ul>	Oficial de Cumplimiento, Organización y Procesos	-	Directorio	29/05/2012
6.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización General y redefinición del nombre del documento</li> </ul>	Estudio Jurídico Baclaw, Procurador general, Subgerente de Recursos Humanos y Gerente de O&P	-	Directorio	05/06/2013
6.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización menor</li> </ul>	Subgerente de Recursos Humanos, Gerente de OYP	-	Directorio	03/07/2013
7.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones referentes a la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, y respecto a sanciones</li> </ul>	Gerente Nacional de Talento Humano	Comité de Ética	Directorio	09/03/2016
8.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Capítulo de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos respecto a la regulación emitida por la UAF.</li> </ul>	Oficial de Cumplimiento, Organización y Procesos	Comité de Ética	Directorio	21/12/2016
9.0	<p>Actualización de los valores institucionales, quedando: Transparencia, Honestidad, Responsabilidad y Seguridad.</p> <p>Actualización de los artículos 10.2; 10.8 contenidos en el artículo de conflicto de intereses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Re- numeración de los artículos contenidos en el artículo 13.4, quedando dentro del artículo 12.Relaciones con el Banco.</li> </ul>	Coordinador de Gobierno Corporativo, Organización y Procesos.	Comité de Ética	Directorio	19/04/2017
10.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Artículo 4</li> </ul>	Coordinador de Gobierno Corporativo, Organización y Procesos.	Comité de Ética	Directorio	25/04/2018
10.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la denominación del cargo de "Oficial de Cumplimiento" a "Gerente Oficial de Cumplimiento" de acuerdo al Organigrama vigente.</li> <li>Aclaración de la redacción haciendo referencia al Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo	Secretario del Comité de Ética	28/11/2018

REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO					
Versión	Descripción del cambio	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la Sección III "PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO" de acuerdo a lo establecido en el Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos.</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo	Secretario del Comité de Ética	18/09/2019
11.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de la etiqueta de la clasificación de la información, de acuerdo a la escala de confidencialidad definida en Banco del Austro.</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo	Directorio	27/11/2019
12.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los Principios y Valores Institucionales, de acuerdo a la Planificación Estratégica aprobada el 29 de enero de 2020.</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo y Comité de Ética	Directorio	05/02/2020
13.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión del numeral 6.5 en el Artículo 6.</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo y Comité de Ética	Directorio	24/04/2020
14.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de las siguientes secciones de acuerdo a las Resoluciones: SB-2020-0550 y SB-2020-540:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>III Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.</li> <li>Art. 6: Relaciones con el cliente.</li> <li>Art. 7: Transparencia</li> <li>Art. 8: Información.</li> </ul> </li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo y Comité de Ética	Directorio	22/07/2020
15.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión del nuevo principio "Competencia Ágil" en el Artículo 3.</li> <li>Actualización del formato del documento con la nueva imagen del Banco del Austro.</li> <li>Actualización de la denominación del "Manual de Control Interno para la Administración de Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo".</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinador de Gobierno Corporativo y Comité de Ética	Directorio	20/05/2021
16.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de nuevo artículo 18 Protección de Datos Personales.</li> <li>Modificación e inclusión de nuevos puntos con referencia a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.</li> </ul>	Analítica y Gestión de Datos / Gobierno Corporativo / OYP	Coordinador de Gobierno Corporativo y Comité de Ética	Directorio	22/09/2022
16.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los comportamientos de los colaboradores, los valores y los principios institucionales del Banco</li> <li>Actualización del formato del documento conforme a lo establecido en el Manual de Diseño y Documentación de Procesos</li> </ul>	Organización y Procesos	Coordinadora de Cultura y Bienestar	Gerente Nacional de Talento Humano	15/03/2023

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A. NINGUNA PARTE DE ESTE DOCUMENTO PUEDE SER REPRODUCIDO O TRANSMITIDO, MEDIANTE ALGÚN SISTEMA O MÉTODO, ELECTRÓNICO O FÍSICO (INCLUYENDO EL FOTOCOPIADO, LA GRABACIÓN O CUALQUIER SISTEMA DE RECUPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN), SIN EL CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DEL DIRECTORIO DEL BANCO.

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	5
ARTICULO 1.- Objetivo .....	5
ARTÍCULO 2.- Alcance .....	5
2. VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	5
ARTÍCULO 3.- Principios y Valores Institucionales: Definiciones .....	6
3. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO .....	9
ARTÍCULO 4.- .....	9
4. NORMAS GENERALES .....	10
ARTÍCULO 5.- Observancia y Cumplimiento Normativo: .....	10
ARTÍCULO 6.- Relaciones con los Clientes .....	10
ARTÍCULO 7.- Transparencia .....	11
ARTÍCULO 8.- Información .....	12
ARTÍCULO 9.- Rendición de cuentas .....	12
ARTÍCULO 10.- Conflictos de Intereses .....	12
ARTÍCULO 11.- Relaciones con proveedores, vendedores, agentes, funcionarios públicos y entidades gubernamentales. ....	13
ARTÍCULO 12.- Relaciones con el Banco .....	13
ARTÍCULO 13.- Relaciones con los compañeros de trabajo .....	14
ARTÍCULO 14.- Relaciones con la competencia .....	14
ARTÍCULO 15. Sobre el Personal y su Reclutamiento .....	15
ARTÍCULO 16.- Contribuciones Políticas .....	15
ARTÍCULO 17.- Transparencia Institucional .....	15
ARTÍCULO 18.- Protección de Datos Personales .....	16
ARTÍCULO 19.- Confidencialidad .....	17
ARTICULO 20.- Seguridad Informática .....	17
ARTICULO 21.- Información y Archivos Contables .....	17
ARTICULO 22.- Comité de Ética .....	17
ARTÍCULO 23.- Sanciones .....	18
ARTÍCULO 24. Disposiciones Operativas .....	18

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética contiene los valores, principios y normas de conducta que afianzan las relaciones con los accionistas, socios, clientes, colaboradores, proveedores de productos o servicios y con la sociedad en general; de tal forma que se genere una cultura corporativa que actúe en apego a la ética profesional y moral en todas las actividades desarrolladas en la Institución.

Por lo mencionado, el Directorio del Banco del Austro S.A., expide el presente Código de Ética institucional, acorde con los Principios de Buen Gobierno Corporativo y al tenor de las siguientes normas:

### ARTICULO 1.- Objetivo

El presente Código de Ética tiene como objetivo ofrecer a nuestros Accionistas, Directores, Ejecutivos y Colaboradores una guía específica acerca de la debida conducta corporativa.

### ARTÍCULO 2.- Alcance

Las disposiciones del presente Código alcanzan a todos los Accionistas, Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Colaboradores que conforman actualmente el Banco del Austro S.A., y a todos quienes se integren a futuro, sin excepción alguna. Toda persona que cumpla una función o desarrolle actividades en el Banco del Austro S.A., está sujeto necesariamente a lo establecido en el presente Código de Ética. La inobservancia y/o infracción de los preceptos establecidos en el mismo puede ser motivo, incluso, de las sanciones reglamentarias y/o legales que tengan lugar.

## 2. VALORES COMPORTAMIENTOS Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES



**ARTÍCULO 3.- Valores Institucionales, Comportamientos y Conductas no Aceptadas****Valores**

**3.1 Integridad:** Ser honesto y ético en todos los ámbitos sean personales o profesionales

**Comportamiento:**

- Expresar con franqueza las intenciones, ideas, pensamientos y sentimientos.
- Tratar la información en forma privada y confidencial.
- Actuar rectamente y con transparencia pese a las complicaciones que se presenten.
- Señalar tanto las ventajas como los inconvenientes de un trato

**3.2 Cercanía:** Mantener con los Clientes relaciones comerciales respetuosas comprendiendo sus necesidades. Acompañar a los Colaboradores en el cumplimiento de los objetivos.

**Comportamiento:**

- Conocer al Cliente y sus necesidades
- Observar y escuchar las necesidades del Cliente
- Mantener canales de contacto con los Clientes.
- Atender prioritariamente los requerimientos de los Clientes
- Contestar, devolver llamadas y mails oportunamente.
- Establecer y cumplir protocolos de servicio.
- Orientar frecuentemente las actividades de los Colaboradores.
- Retro informar continuamente a los colaboradores para su desarrollo

**3.3 Agilidad:** Adaptar y ofrecer en forma eficiente a los Clientes productos y servicios que cubran sus expectativas.

**Comportamiento:**

- Actuar en alineamiento a las metodologías ágiles de la Institución
- Optimizar procesos y asegurar eficiencia en los mismos
- Otorgar y recibir atribuciones para atender más eficientemente a Clientes
- Discernir las prioridades. Consensuar entre áreas y colegas para lograr acuerdos rápidos
- Ser responsable por cumplir los compromisos acordados para el cliente interno y externo
- Actuar con flexibilidad, adaptabilidad y proactividad.
- Actuar con sentido de urgencia para resolver los requerimientos del Cliente
- Mantener reuniones eficientes

**3.4 Trabajo Colaborativo:** Interacción e interdependencia entre áreas y Colaboradores, priorizando los objetivos de la Institución

**Comportamiento:**

- Aportar ideas, conocimientos y experiencia en favor de los objetivos institucionales
- Escuchar, respetar y comunicarse para entender los requerimientos y alcanzar objetivos comunes
- Demostrar respeto por el trabajo y cualidades de los demás
- Formar parte de equipos multi - disciplinarios para construir, resolver y aportar en diversos temas
- Resolver conflictos que se puedan producir dentro del equipo
- Respeto a planteamientos de diferente índole
- Trabajar con el mayor esfuerzo y compromiso
- Actuar acorde a la cultura definida por el Banco

**3.5 Innovación:** Desafiar nuestros procesos, crear valor y experiencias para el Cliente, centrándonos en sus necesidades y motivaciones con adecuados controles de Seguridad

**Comportamiento:**

- Innovación centrada en el cliente
- Mantener escucha activa sobre las necesidades del cliente
- Receptividad a nuevas o diferentes ideas.
- Tener una cultura de cuestionar y ver oportunidades de mejora, ser receptivos a los comentarios
- Tolerar el error en acciones de innovación.
- Propiciar ambientes de intercambio de ideas
- Desafiar constantemente para lograr más y mejores resultados
- Capacidad de observar qué está haciendo la competencia

**Conductas no Aceptadas según su Importancia**

**Importancia Alta**

- Guardar información útil para la toma de decisiones o privilegiarse de ella
- Apropiarse de ideas ajenas
- No advertir de manera transparente, sobre malas decisiones que pueda tomar un colega
- Orientarse a objetivos individuales sobre los objetivos del equipo y de la organización
- Resistencia al cambio
- Hablar mal sobre el Banco y sus colaboradores
- No comprometerse con la solución del problema
- Criticar negativamente a las ideas de otros
- Robar
- No asumir responsabilidad
- Ser irrespetuoso
- Utilizar recursos del Banco para asuntos personales
- Ser desleal al Banco
- Falta de confidencialidad
- Abrogación de colaboradores.
- No atender eficientemente requerimientos de clientes
- Acoso laboral
- Discriminación
- Divulgar, emitir chismes, juicios de valor
- No responder llamadas, correos
- No responder de forma ágil, requerimientos internos
- No delegar y no apropiarse de la situación
- Acoso sexual
- Mal uso de recursos o bienes de la institución
- Discriminación de género

**Importancia Media**

- Falta de comunicación
- Responder eso no es mi trabajo
- Exceso de mails
- Copiar el mail a quien no corresponde
- Mantenerse en una zona de confort
- Mal uso de las horas de trabajo
- No cumplir acuerdos

**3.7 Calidad en el servicio al cliente:** Los clientes son la esencia misma de la existencia de la Institución. Satisfacer sus requerimientos de la mejor forma es nuestro objetivo principal.

La pasión por servirles más allá de sus expectativas, nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad.

**3.8 Actitud de mejoramiento continuo:** Que se manifiesta en todos los aspectos organizativos del Banco, administrativos, tecnológicos y de servicio.

Para vivir este principio es necesario el desarrollo actitudinal y ético de las personas, así como la sistemática incorporación de conocimientos profesionales y humanos a través de procesos institucionales de formación.

**3.9 Trabajo fundamentado en la persona:** Quien hace el trabajo, genera creatividad y resuelve situaciones es la persona, que debe ser reconocida en su dignidad y en sus capacidades.

El respeto a la dignidad de la persona se evidencia en el trato adecuado, el compromiso, la colaboración y las buenas relaciones humanas.

El uso adecuado de la autoridad es muy importante, pues quienes la ejercen son referentes culturales de la Institución.

Los colaboradores del Banco son correctos ciudadanos y proyectan en la sociedad comportamientos basados en los principios y valores institucionales.

**3.10 Competencia Ágil:** Trasciende desde las aptitudes y actitudes de las personas como parte de su comportamiento; orientado a estar a la vanguardia del negocio, interactuando de manera ágil con el entorno para cumplir con las expectativas de los clientes.

Para vivir este principio es necesario la generación de ideas y la adopción de nuevas formas de trabajo.



### 3. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

#### ARTÍCULO 4.-

En aplicación de la normativa legal vigente, los accionistas, miembros del directorio, ejecutivos, y colaboradores de la entidad deberán regirse a la conducta y procedimientos establecidos en el presente código, el cual busca orientar su actuación para una adecuada administración del riesgo de lavado de activos y del financiamiento de delitos, como el Terrorismo.

- 4.1 El Banco ha establecido las acciones, medidas y procedimientos internos requeridos por las normas sobre prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, provenientes de actividades ilícitas, de acuerdo a las disposiciones emitidas por los organismos de control.
- 4.2 El Banco, a través de su normativa interna, asignará en forma clara y detallada las responsabilidades que deben cumplir los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.
- 4.3 La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el área de Capacitaciones debe desarrollar programas de formación a nivel institucional, cuyo objetivo será impulsar el conocimiento y cumplimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, así como aprobar las evaluaciones contempladas.
- 4.4 El Banco, a través de las áreas de Cumplimiento, Riesgos, Talento Humano, Negocios, Administración, Legal, Finanzas y Tesorería, establecerá normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación con clientes internos y externos, accionistas, proveedores, de acuerdo a la categoría de riesgo definida.
- 4.5 La capacidad económica de los clientes internos (colaboradores) debe ser concordante con sus actividades, movimientos u operaciones.
- 4.6 El Banco, a través del área de Talento Humano, ha establecido políticas y requisitos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al cliente interno (colaboradores) y procedimientos de selección y contratación como medidas independientes y específicas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo.
- 4.7 Todos los colaboradores y directivos de Banco, están en la obligación de informar a la Unidad de Cumplimiento toda transacción u operación de su conocimiento que resulte inusual y que, por sus características, se aparten del perfil de riesgo del cliente y no presenten una justificación económica razonable.
- 4.8 Todos los directivos y colaboradores del Banco, están en la obligación de garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada de los clientes internos y externos y el derecho a la protección de datos personales.
- 4.9 Todos los colaboradores sin excepción alguna, deben anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, al logro o consecución de eventuales metas comerciales.
- 4.10 El Front Office es el responsable de mantener la relación comercial con los clientes, quienes deberán aplicar las políticas de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.
- 4.11 La Unidad de Cumplimiento monitoreará a los clientes externos que presenten alertas en el sistema de monitoreo transaccional, con base al perfil establecido.
- 4.12 Los colaboradores que no acaten lo dispuesto en el presente Código, en el "Manual de Control Interno para la Administración de Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo", otros manuales internos del Banco del Austro S.A. y demás normativa emitida por los organismos correspondientes, serán sancionados según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco del Austro S.A. y la normativa legal vigente, previo al proceso administrativo correspondiente.

#### **4. NORMAS GENERALES**

##### **ARTÍCULO 5.- Observancia y Cumplimiento Normativo:**

- 5.1 Es principio rector de las actividades del Banco del Austro S.A., la observancia y el cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás leyes y reglamentos aplicables, de la normativa expedida tanto por la Superintendencia de Bancos como por la Junta Bancaria, así como por las disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas, el Directorio y demás Organismos internos con facultad dispositiva.
- 5.2 Los Directores, Ejecutivos y colaboradores, que por sus funciones y labores deban atender asuntos relacionados con la respectiva normativa, deberán acatar siempre las disposiciones vigentes en materia de obligaciones fiscales y tributarias, transparencia de información, derechos del consumidor, relaciones laborales y responsabilidad ambiental.
- 5.3 Las políticas, normativas y procedimientos relativos a la Prevención de Lavado de activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos serán de prioritaria e inexcusable observancia por todos quienes se encuentren de cualquier manera involucrados en esta problemática.
- 5.4 Los Ejecutivos y colaboradores deben atender a las Resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, así como a los Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos, particularmente a los Manuales de Incorporación, Permanencia y Desvinculación del Talento Humano y a las instrucciones u órdenes de sus superiores jerárquicos. Los Empleados se regirán también por la normativa contenida en el Reglamento Interno de Trabajo.
- 5.5 Los ejecutivos, colaboradores y directivos que por sus funciones y labores realicen actividades de tratamiento de datos personales, deberán promover el ejercicio del derecho a la protección de datos personales a través de la implementación de medidas técnicas, organizativas, funcionales y legales que promuevan el adecuado manejo de este tipo de información, conforme a la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la normativa que regule aspectos de esta materia.

##### **ARTÍCULO 6.- Relaciones con los Clientes**

En sus relaciones con los clientes, los Ejecutivos y colaboradores, deberán:

- 6.1 Conducirse ajustándose a la verdad, con información y/o publicidad clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, válida, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por el Banco, especialmente en los aspectos financiero, jurídico, comercial y operativo, incluyendo sus riesgos y consecuencias.

Los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 6.2 Actuar debidamente, sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un Accionista, Director, Funcionario, o Ejecutivo o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- 6.3 Garantizar la atención al cliente con igualdad de condiciones, sin distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria.
- 6.4 Respetar la libertad de elección de productos y/o servicios ofertados por el Banco;
- 6.5 Garantizar la atención preferencial a los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas acompañadas de infantes.

- 6.6 Proteger e informar a los consumidores financieros y/o beneficiarios, de los riesgos de fraude.
- 6.7 Proteger a los consumidores financieros y/o beneficiarios de cualquier tipo de mala conducta interna en la que pudieran incurrir sus colaboradores.
- 6.8 Brindar información al cliente antes, durante y después de la contratación de un producto y/o servicio.
- 6.9 Tratar a los clientes o consumidores financieros con elevados estándares de calidad en atención, brindando siempre un trato de excelencia, cortesía y calidez, respetado permanentemente sus derechos.
- 6.10 Aplicar todos los mecanismos adecuados que brinda la institución para detectar y combatir la corrupción.
- 6.11 Prevenir los fraudes electrónicos o no electrónicos mediante los cuales se disponga indebidamente de dinero de los consumidores financieros y/o beneficiarios, es obligación de los supervisores o instancias correspondientes investigar los hechos de forma inmediata para detectar posibles responsables internos y adoptar las acciones legales pertinentes y aplicar las sanciones que conciernan.
- 6.12 Garantizar el acceso a consultas, quejas o reclamos respecto a los productos y servicios ofertados por el Banco.
- 6.13 Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas. - Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- 6.14 Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
- 6.15 Se prohíbe el trato agresivo o abusivo del personal o colaboradores.
- 6.16 Se prohíbe ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, los colaboradores se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras;
- 6.17 La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este código;
- 6.18 Proteger a los clientes, consumidores financieros y/o beneficiarios en el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la normativa específica que aborde la materia.
- 6.19 Informar a los clientes, consumidores financieros y/o beneficiarios sobre el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la normativa específica que aborde la materia.

## **ARTÍCULO 7.- Transparencia**

- 7.1 Informar en forma previa, apropiada, veraz, verificable, gratuita y accesible a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- 7.2 Difundir información contable y financiera fidedigna;
- 7.3 La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Así mismo, debe

ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad.

- 7.4 En el tratamiento de datos personales, mantener relaciones transparentes con el titular y la autoridad de control de protección de datos personales.

#### **ARTÍCULO 8.- Información**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 8.1 Garantizar la protección de datos personales a través de la implementación de las medidas de control técnicas, organizativas, funcionales y jurídicas necesarias para el adecuado tratamiento de este tipo de información.
- 8.2 Conservar la información del cliente únicamente por el tiempo previsto en la Ley.
- 8.3 Abstenerse de proporcionar información referente a las operaciones realizadas por los clientes, a personas ajenas a la Institución, distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes, salvo que hubiere la autorización respectiva.
- 8.4 Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones de los clientes, colaboradores de la propia Institución, cuando de acuerdo con los Manuales internos dichas personas no deben tener acceso a esa información.
- 8.5 Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por la Institución, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca, e informar de ellas a los clientes con oportunidad cuando proceda.

#### **ARTÍCULO 9.- Rendición de cuentas**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 9.1 Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;
- 9.2 Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
- 9.3 Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético;
- 9.4 Incluir en sus informes de gestión un reporte justificado sobre las medidas de control técnicas, organizativas, funcionales y jurídicas que se implementan para garantizar la protección de datos personales.
- 9.5 Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética, debiendo ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas y al público en general a través de su página web.
- 9.6 El Directorio de la Institución deberá anualmente presentar a la Junta General de Accionistas un informe de su accionar del año transcurrido.

#### **ARTÍCULO 10.- Conflictos de Intereses**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 10.1 Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes en el que exista o puede existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.

- 10.2 Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico o a las áreas de Auditoría Interna y Talento Humano. Estas deberán remitirse al Comité de Ética para que ahí se resuelvan.
- 10.3 Deberán abstenerse de realizar en nombre propio operaciones con clientes del Banco que correspondan a actividades o negocios habituales de este último (por ejemplo: préstamos, etc.). Tampoco podrán tomar dinero prestado de los clientes del Banco, ni prestarles a los mismos en nombre propio.
- 10.4 No podrán realizar tareas, trabajos o prestar servicios a favor o en beneficio de empresas competidoras o que puedan llegar a serlo.
- 10.5 No podrán ejercer la actividad profesional o actividades adicionales a las realizadas en el Banco, en la medida que ello implique un conflicto de intereses directo o indirecto con la Institución.
- 10.6 No podrán realizar actividades laborales adicionales a las del Banco dentro del horario laboral, ni utilizar bienes del Banco o servicios comprometidos con él para este fin.
- 10.7 No podrán copiar para sí o para el Banco, material impreso o programas de software amparados por derechos de autor o propiedad intelectual y/o protegidos por contratos de licencia.
- 10.8 No podrán entablar una relación de negocios en nombre del Banco con ningún familiar inmediato (incluyendo cónyuge, conviviente; o parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad), ni con una compañía en la que el integrante de la Institución o un familiar inmediato tenga interés económico y/o financiero substancial; a menos que tal relación sea informada al área de Talento Humano y al Comité de Ética y sea previamente aprobada por éste, excepto en los casos provistos en la normativa legal vigente.
- 10.9 Cumplir con las demás disposiciones de la Política de conflictos de interés.

**ARTÍCULO 11.- Relaciones con proveedores, vendedores, agentes, funcionarios públicos y entidades gubernamentales.**

- 11.1 Las interacciones con proveedores, vendedores y clientes existentes o potenciales, y con agentes, autoridades públicas y otros, deben realizarse de una manera transparente, honesta, y que sea congruente con todas las leyes, reglamentos aplicables y con este Código. Únicamente podrán realizarse atenciones corporativas o regalos empresariales, en nombre del Banco si estas fueran autorizadas por el H. Directorio y/o Gerente General.
- 11.2 Los ejecutivos y colaboradores del Banco no pueden aceptar -ni directa ni indirectamente- de parte de un vendedor, proveedor o posible proveedor, cualquier entidad o individuo involucrado o que busque hacer negocios con el Banco, o cualquier entidad en la que la Institución tenga un interés accionario, nada de valor (incluyendo obsequios, préstamos, agasajos, promesas de empleo futuro u otras transferencias de bienes y/o servicios) que pudiera crear la apariencia de que el otorgante está recibiendo o recibirá precios, términos, condiciones favorables, u otro trato preferencial por parte del Banco.

**ARTÍCULO 12.- Relaciones con el Banco**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 12.1 Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
- 12.2 Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que pudiese implicar conflicto con los objetivos del Banco, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
- 12.3 Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio del Banco.

- 12.4 Promover la implementación de medidas de control técnicas, organizativas, funcionales y jurídicas necesarias para promover el adecuado tratamiento de datos personales en el desarrollo de sus funciones, actividades, procesos y proyectos.
- 12.5 Abstenerse de hacer uso de los bienes del Banco, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por el Banco.
- 12.6 Abstenerse de dar mal uso a los recursos del Banco y/o aprovecharse de los mismos.
- 12.7 Cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles.
- 12.8 Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- 12.9 Se prohíbe:
  - 12.9.1 Todo acto de violencia dentro de las instalaciones del Banco.
  - 12.9.2 Todo acto acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores); los cuales deben ser denunciados.
  - 12.9.3 Laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad.

#### **ARTÍCULO 13.- Relaciones con los compañeros de trabajo**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán:

- 13.1 Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los Directores, colaboradores del Banco.
- 13.2 Tratar con respeto entre sí y cumplir con todas las normas que forman este “Código de Ética” y todas las leyes y reglamentos aplicables.
- 13.3 Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que estos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- 13.4 Tener presente que todas las expresiones agraviantes, ofensivas o injuriosas que pudieren ser proferidas por integrantes del Banco, ya sean orales y/o escritas, serán observadas y tratadas como incumplimiento del presente Código de Ética.
- 13.5 Respetar el derecho a la protección de datos personales de sus compañeros, tener presente que la información que identifica o hace identificable a un ser humano por principio es confidencial.

#### **ARTÍCULO 14.- Relaciones con la competencia**

Todos los Ejecutivos y Colaboradores deberán abstenerse de:

- 14.1 Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores;
- 14.2 Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca el Banco, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios del Banco para el cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o servicio;

- 14.3 Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

#### **ARTÍCULO 15. Sobre el Personal y su Reclutamiento**

- 15.1 El Banco cumplirá con todos los derechos humanos, civiles y leyes laborales aplicables, de conformidad con las normas legales pertinentes.
- 15.2 El Banco exige que todas sus unidades provean un entorno y condiciones laborales idóneas y seguras, que sus integrantes reciban todas las prestaciones amparadas por las leyes aplicables.
- 15.3 Se busca seleccionar y contratar a los solicitantes de empleo y desarrollar y retener a sus integrantes, de conformidad al ordenamiento Constitucional establecido sin tomar en cuenta su edad, color, capacidad especial, origen, estado civil, raza, religión, sexo u orientación, condición de ex combatiente de guerra, o cualquier otra característica protegida por la ley.
- 15.4 El Banco busca proporcionar oportunidades igualitarias de ascenso a sus integrantes y mantener una fuerza de trabajo diversa y un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias.
- 15.5 El Banco del Austro S.A. cumple y cumplirá las disposiciones legales y normativas respecto al control del nepotismo. Quienes guarden dichos tipos de relación, no podrán desempeñarse en funciones que impliquen la supervisión de uno sobre el otro o que de alguna manera impacten en forma negativa en el ambiente de control de la Entidad.
- 15.6 Ninguna área ni gerencia del Banco podrá contratar personal por su cuenta. Para ello se seguirán los procedimientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Talento Humano, aprobados para el efecto.
- 15.7 El Banco acatando el ordenamiento jurídico Constitucional, prohíbe que se realicen pruebas de embarazo antes o después de contratar personal femenino. El Banco prohíbe también que se realicen pruebas de VIH antes o después de contratar a cualquier persona.
- 15.8 Todos los empleados del Banco, deben cumplir expresamente con las obligaciones contraídas, difundiendo altos modelos de cultura ética, manteniendo un correcto, solvente; y, ejemplar estado crediticio de manera que los clientes, consumidores, empleados y público en general, incrementen su confianza por la idoneidad del colaborador.
- 15.9 Todos los empleados deben prevenir la discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias en el trabajo. El Banco exhorta a sus integrantes a informar estos casos al Comité de Ética.
- 15.10 En los procesos relacionados al personal y su reclutamiento el Banco garantizará el derecho a la protección de datos personales a través de la implementación de medidas de control técnicas, organizativas, funcionales y jurídicas orientadas a que la información de esta naturaleza sea tratada de forma que no afecte derechos y libertades fundamentales de los titulares.
- 15.11 Toda situación será abordada de manera inmediata y confidencial siguiendo el procedimiento determinado en este Código.

#### **ARTÍCULO 16.- Contribuciones Políticas**

- 16.1 Queda prohibida la utilización de propiedades, instalaciones u otros activos del Banco en actividades que directa o indirectamente puedan vincularse con objetivos de partidos o candidatos políticos.

#### **ARTÍCULO 17.- Transparencia Institucional**

- 17.1 El Banco se adhiere de manera irrestricta al principio de la divulgación plena, precisa y correcta de su situación en los mercados financieros de conformidad con las normas vigentes.



- 17.2 El Banco aplica esta política en beneficio de sus accionistas y también en cumplimiento de las normas legales.
- 17.3 Para tal efecto el Banco del Austro S.A., ha extremado esfuerzos para:
- 17.3.1. Implementar estrictos procedimientos y revisiones legales para la temprana identificación de acontecimientos que deban ser públicamente divulgados al mercado y Organismos de control correspondientes.
  - 17.3.2. Asegurar la exactitud de sus registros contables y el adecuado funcionamiento de los procedimientos y controles implementados, que en su conjunto forman el ambiente de control de la Entidad, siendo ello así mismo revisado por la Auditoría Interna y Auditoría Externa.
  - 17.3.3. Establecer procedimientos de carácter regular para la adecuada preparación y distribución al público de informes y comunicados de prensa, de acuerdo con las normas emitidas por los Órganos de Control del Sistema Financiero Ecuatoriano.

#### **ARTÍCULO 18.- Protección de Datos Personales**

- 18.1 En el tratamiento de datos personales se implementarán las medidas de control técnicas, organizativas, funcionales y jurídicas necesarias, de carácter preventivo y reactivo, para promover los derechos y libertades fundamentales de los titulares de datos personales.
- 18.2 En cada una de las actividades desarrolladas por el Banco del Austro S.A. se promover la aplicación de principios, derechos y obligaciones orientados a promover el adecuado tratamiento de datos personales.
- 18.3 La implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales estará siempre actualizada y se mantendrán esquemas de monitoreo y mejora continua que promuevan un adecuado tratamiento de datos personales por parte del Banco del Austro S.A.
- 18.4 En el desarrollo de nuevos productos o servicios se tendrá en cuenta la protección de datos desde el diseño y por defecto.
- 18.5 Se gestionarán campañas para implantar la cultura de protección de datos personales en toda la organización.
- 18.6 El Banco del Austro S.A. capacitará adecuadamente al Delegado de Protección de Datos Personales y al equipo de protección de datos personales designado para la generación de habilidades y destrezas que permitan la sostenibilidad del programa.
- 18.7 Protección de datos personales desde el diseño: Los macroprocesos, procesos, subprocesos, productos, procedimientos, proyectos y acciones realizadas por Banco del Austro S.A. comprenden actividades de tratamiento de datos personales.
- 18.8 Es por ello que, desde las primeras fases de concepción y diseño de macroprocesos, procesos, subprocesos, productos, procedimientos, proyectos y acciones, se implementarán, en función al riesgo inherente, todas las medidas de carácter técnico, organizativo, funcional y legal para promover el ejercicio del derecho a la protección de datos personales de los titulares de esta información, en atención a la naturaleza y fines de los datos personales y las actividades de tratamiento, así como al estado de la técnica.
- 18.9 Protección de datos personales por defecto: En la ejecución de macroprocesos, procesos, subprocesos, productos, procedimientos, proyectos y acciones realizadas por Banco del Austro S.A. se aplicarán las medidas de carácter técnico, organizativo, funcional y legal adecuadas a que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines del tratamiento.
- 18.10 Responsabilidad proactiva y demostrada: En el tratamiento de datos personales cada persona que preste sus servicios al Banco del Austro S.A. debe acreditar que implementa los mecanismos necesarios para cumplir con los principios y derechos contenidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.



**ARTÍCULO 19.- Confidencialidad**

- 19.1 Es ilegal y contrario a la política de la Institución que un colaborador, ejecutivo o empleado compre o venda acciones de una compañía que cotiza en bolsa, cuando tenga conocimiento de “información interna”. Como regla general, se entiende por información interna cualquier información material y no hecha pública relacionada con una Empresa o sus negocios.
- 19.2 Todo integrante del Banco debe tratar la información que aún no ha tomado estado público con la más estricta confidencialidad, haciendo toda clase de esfuerzos para evitar revelaciones, intencionadas o no.
- 19.3 A los efectos de complementar la función que se les ha encomendado, es muy probable que los integrantes de la Institución tengan o logren acceso a información confidencial o privilegiada del Banco, de otros miembros de la Organización, de clientes o proveedores. Tal información podría incluir el desarrollo de productos, listas de clientes, estrategias de negocios, comercialización o adquisición, datos personales de los empleados, y otra información confidencial o competitivamente sensible. La divulgación no autorizada de dicha información confidencial puede afectar de manera negativa los negocios del Banco y/o crear responsabilidad jurídica para el miembro de la Institución que la divulgue, por lo que queda terminantemente prohibida la divulgación de información confidencial, considerándose la violación de esta disposición como falta grave, ocasionando las penalidades correspondientes.
- 19.4 La información personal obtenida por el Banco de los miembros que conforman la Organización, también será confidencial y está sujeta a protecciones legales, de igual manera la información personal obtenida de sus clientes, proveedores, vendedores, agentes y funcionarios públicos también será tratada de manera confidencial y está sujeta a protecciones legales. Los integrantes del Banco no pueden divulgar ninguna información personal acerca de otros adquirida durante el transcurso del empleo.

**ARTICULO 20.- Seguridad Informática**

- 20.1 Todos los sistemas de computación suministrados, incluso el hardware y los programas de software; así como la información relacionada con propiedad del Banco, o la información confidencial o privilegiada, son propiedad exclusiva de la Empresa y no de sus empleados.
- 20.2 Queda prohibido descargar en las computadoras del Banco, programas o sistemas ilegales o sin licencia.
- 20.3 Estos sistemas, que incluyen el correo electrónico (“e-mail”) e Internet, sólo deben ser utilizados para actividades de la Empresa y no deben ser usados para transmitir hacia afuera de ella información relacionada con la Empresa y de propiedad exclusiva de la misma, o la información confidencial o privilegiada.
- 20.4 De la misma manera queda prohibido:
- 19.4.1. El envío de correos electrónicos masivos, ofensivos, con vocabulario inapropiado.
  - 19.4.2. El uso indebido del Internet, así como la navegación en aquellos sitios que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

**ARTICULO 21.- Información y Archivos Contables**

- 21.1 Difundir en forma fidedigna la información contable y financiera.
- 21.2 Los libros y archivos de la Empresa, deben reflejar con precisión las constancias y recibos de gastos.

**ARTICULO 22.- Comité de Ética**

- 22.1 El comité de ética estará conformado por representantes de los accionistas, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos. La Presidencia de este Comité estará a cargo del representante de la administración y ejercerá la secretaría del mismo el responsable de Talento Humano.

- 22.2 Todos los incumplimientos al presente Código deberán ser reportados a la Secretaría del Comité es decir al responsable de Talento Humano, quién a su vez informará al Presidente del Comité y él decidirá dependiendo la gravedad de las omisiones o faltas si las mismas deben ser conocidas por el Comité en sesiones ordinarias o extraordinarias.
- 22.3 El Comité de ética tendrá los objetivos, la conformación, las funciones y los procedimientos establecidos en el Reglamento que para el efecto se dictará.

**ARTÍCULO 23.- Sanciones**

- 23.1 El incumplimiento de las obligaciones constantes en este Código, o la comisión de una de las faltas señaladas en el mismo, serán consideradas como faltas leves o graves de pendiendo su naturaleza.
- 23.2 Corresponde a todos los Ejecutivos o Colaboradores comunicar a la Gerencia Nacional de Talento Humano quien es miembro del Comité de Ética el informe o reporte sobre cualquier infracción al presente Código para el análisis, evaluación y sanción correspondiente de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento respectivo. El Gerente Nacional de Talento Humano tiene la obligación de poner en conocimiento del Presidente del Comité, y él decidirá dependiendo de la gravedad de las omisiones o faltas si las mismas deben ser conocidas por el Comité en sesiones ordinarias o extraordinarias.
- 23.3 Las sanciones que se aplicarán por la comisión de cualquier infracción al Código de Ética del Banco del Austro S.A. serán las que prevé el Reglamento Interno de Trabajo vigente.
- 23.4 Las sanciones anteriormente detalladas se impondrán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida.
- 23.5 Todas las sanciones que se apliquen serán anotadas en los expedientes personales respectivos.
- 23.6 El Comité de Ética está obligado a comunicar a la Administración del Banco, en el caso de que, a criterio del Comité, el acto sometido a su conocimiento pudiese configurar un delito, el no comunicarlo se entenderá falta grave a este Código y al Reglamento Interno del Trabajo.

**ARTÍCULO 24. Disposiciones Operativas**

- 24.1 La Institución circulará un ejemplar del presente Código a todos sus ejecutivos, colaboradores, mismo que deberá ser estudiado por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido, a los colaboradores que al efecto designe la Institución.
- 24.2 La Institución mantendrá ejemplares en sus oficinas de atención al público, y publicará el mismo en su página web.