



# Banco Delta

Creciendo Contigo



## Código de ética

# Contenido

Introducción.....	3
1. Valores y Principios Guía.....	4
1.1. Principios Éticos.....	8
1.2. Conflicto de Interés.....	10
1.3. Operaciones con partes relacionada.....	12
1.4. Regalos u Obsequios.....	13
1.5. Pagos Inapropiados.....	13
1.6. Manejo de Información Confidencial.....	14
1.7. Destrucción de Documento.....	15
1.8. “No discriminación en el puesto de trabajo”.....	16
1.9. Relación con nuestros clientes.....	17
1.10. Igualdad en el tratamiento con proveedores.....	18
1.11. Protección del Medio Ambiente.....	19
1.12. Imagen y Responsabilidad.....	19
1.13. Uso de Sustancias Prohibidas.....	20
1.14. Acoso Sexual.....	21
1.15. Relaciones Personales.....	23
1.16. Uso de Materiales de Oficina.....	23
1.17. Uso de Programas de Computadora.....	24
1.18. Manejo adecuado de quejas o inquietudes internas.....	25
1.19. Sistema de prevención de blanqueo de capitales.....	27

# Introducción

El objetivo primordial del Código de Ética es brindar una guía para poner en práctica los valores del Banco en el desempeño de las labores y responsabilidades de cada uno de los Colaboradores.

Los principios éticos aseguran el máximo respeto y protección a nuestros clientes y contribuyen al desarrollo personal para facilitar un excelente desempeño profesional, razón por la cual se establece este Código de Ética para crear un estándar institucional para juicios de valores y de conducta moral.

Este Código explica lo que significa la ética y su importancia para el éxito profesional y organizacional y vivir los valores de integridad, honestidad, la excelencia en el servicio, el respeto, el trabajo en equipo y el compromiso, de manera que nos orienten para tomar decisiones sólidas y éticas que mejor beneficien a todos los que están interesados en el éxito de Banco Delta, sean estos nuestros Directores, Ejecutivos, Colaboradores, Accionistas, Clientes, Suplidores y otros, basados en la confianza y la cooperación mutua.

También se indica la importancia de mantener estándares de confidencialidad sobre la información de nuestros clientes, evitar conflictos de interés y cumplir con todas las leyes relacionadas a las operaciones bancarias en el país.

La implementación de este Código de Ética va más allá de la elaboración de este documento, ya que implica que todas las partes interesadas en el éxito de Banco Delta hagan suyos los valores y normas de conducta aquí presentados, adquiriendo el compromiso de observarlos e incorporarlos en la vida diaria en el manejo interpersonal, interno y externo y en la toma de decisiones del negocio.

## **1. Valores y Principios Guía.**

Banco Delta, consciente de que cada colaborador debe compartir nuestros valores, reviste de especial importancia la vivencia de los mismos en nuestro día a día, por lo que ha adoptado cuatro valores fundamentales que sirvan de guía y motor de las decisiones en la organización, a saber:

- INTEGRIDAD
- COMPROMISO
- SERVICIO
- RESPONSABILIDAD SOCIAL

### ***INTEGRIDAD***

Actuamos en todo momento con honestidad, ética, transparencia y respeto. Predicamos con el Ejemplo.

Desarrollamos y fortalecemos nuestra reputación a través de la integridad, la cual se manifiesta por un comportamiento honesto y responsable con respecto a las obligaciones que nos corresponde. Somos conscientes que la base de nuestro éxito es la confianza y no influimos de manera inapropiada en otros, ni permitimos que ellos nos influyan de manera inapropiada.

La INTEGRIDAD nos obliga a:

- Ser coherentes entre lo que se dice y se hace, diciendo siempre la verdad.
- Ser honestos, no aprovechándose de las demás personas, ni de los bienes ni recursos ajenos.

- Manejar nuestras relaciones interpersonales y con nuestros clientes con justicia, equidad y apego a la Ley.
- Prometer lo que se considera que se puede cumplir.
- Ser objetivos en nuestro trato y en la toma de decisiones con terceros, de manera que nos debe influenciar nuestra imparcialidad en la toma de decisiones.
- Preservar la buena reputación del Banco en nuestra elección de la manera de efectuar todas las transacciones de las cuales somos responsables.

## **COMPROMISO**

Somos apasionados y entusiastas en lo que hacemos, y vivimos comprometidos con el crecimiento sostenido de nuestros clientes y colaboradores.

Es una decisión libre y responsable para cumplir con las asignaciones, dando lo mejor de sí en todo momento y situación. La orientación es la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos, estando todos comprometidos a cumplir con las normas éticas profesionales y de negocios de la Institución.

El COMPROMISO nos obliga a:

- Asumir todos los deberes y obligaciones con madurez y responsabilidad.
- Ser sincero y transparente en nuestras relaciones.
- Ser personas confiables.

- Buscar siempre soluciones y no dejar que los obstáculos se interpongan para brindar la mejor respuesta.

## **SERVICIO**

Somos respetuosos, amables, considerados y eficientes, buscando exceder las expectativas de los clientes (interno/externo), creando un alto grado de satisfacción y lealtad.

Atendemos todas las necesidades de nuestros clientes con dedicación y profesionalismo, teniendo siempre en mente que la calidad del servicio es lo que hace la diferencia en nuestro Banco. Sentimos pasión por nuestros clientes y todos nuestros colaboradores, buscando a través de la mejora continua la satisfacción de sus necesidades, ofreciendo productos y servicios de la más alta competitividad y calidad.

La EXCELENCIA EN EL SERVICIO nos obliga a:

- Escuchar siempre a nuestros clientes.
- Brindar la más alta calidad, excediendo siempre las expectativas de nuestros clientes.
- Mantener una actitud positiva de servicio y trato cortés a los usuarios de nuestros productos y servicios.
- Mejorar continuamente nuestros procesos para ser más eficientes y brindar un mejor servicio.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Trabajamos en equipo con el fin de lograr un impacto positivo en la comunidad. Buscamos generar un impacto positivo en la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad, construyendo relaciones sólidas, logrando bienestar social y financiero.

Se reconoce que el resultado del esfuerzo colectivo supera lo que se logra de manera individual, por lo que siempre mantenemos relaciones de colaboración entre todas las áreas y niveles jerárquicos para lograr el éxito, que es responsabilidad de todos. Somos un solo equipo, que compartimos metas comunes y dispuestos a ayudar a nuestros colegas, nuestra comunidad y familias y allegados.

El TRABAJO EN EQUIPO nos obliga a:

- Valorar las diferencias y diversidad de criterios profesionales.
- Fomentar un ambiente de trabajo lleno de energía positiva y optimismo.
- Ser justos y equitativos, brindando toda la información y apoyo que sea necesario, siempre buscando el beneficio colectivo.
- Tomar la iniciativa para buscar y dar soluciones, nunca dando excusas o limitándonos.

### **1.1. Principios Éticos**

La política de Banco Delta es cumplir con todas las regulaciones, leyes y normas aplicables al negocio de la banca, tanto internacionalmente, como dentro del

territorio nacional.

El compromiso del Banco es la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios competitivos en respuesta a sus necesidades. Nuestro trato con los clientes se caracteriza por eficiencia, cortesía y agilidad de respuesta.

La presentación de la información financiera se ciñe a las normas internacionalmente establecidas. La información de nuestros clientes se maneja con estricta confidencialidad.

Tomamos con toda la seriedad que se amerite, preservar nuestra reputación de entidad confiable, íntegra y responsable, por lo que los principios éticos de negocios son nuestra guía tanto el manejo de nuestras decisiones de negocios, como el trato con nuestros clientes y colaboradores.

Todo nuestro equipo está comprometido a cumplir con la ley, los controles internos y mantener el estándar ético del Banco, siendo su profesionalismo y calidad humana nuestra mejor carta de presentación a todos nuestros clientes y ante la sociedad.

Este Código de Ética describe las políticas básicas y proporciona ejemplos con los cuales nos podemos enfrentar en el transcurso de nuestro trabajo diario.

Nuestro Banco, exige los siguientes Principios en los negocios:

- Honestidad, integridad y justicia
- Confidencialidad
- Evitar conflictos de interés
- Conducta de negocios profesional

- Conducta personal correcta
- Conocimiento y observar la política contra el hostigamiento y sus procedimientos.
- Administración y control del Código de Ética.

## **1.2. Conflicto de Interés**

Conflicto de interés existe cuando un colaborador del Banco Delta o un miembro de su familia, posee intereses directos o indirectos en una entidad que mantiene o pretenda realizar negocios en el Banco Delta y este interés es tal que las decisiones o acciones del colaborador pueden verse influenciados o afectados por dicho interés. Como parte de su trabajo, se espera que usted actúe de manera que contribuya a lograr el éxito del Banco y mantener su reputación y fortalecer las relaciones con los clientes. Esto requiere que usted anteponga los intereses del Banco, a los intereses financieros privados propios.

El conflicto de interés resulta cuando sus intereses personales en una transacción del Banco u obligación con terceros, entra en conflicto con su obligación con el Banco. Esto significa que se ha utilizado su posición dentro del Banco para obtener ventajas para su beneficio personal o ganancias a expensas del mismo.

La reglamentación del conflicto de interés aplica no solo a los colaboradores, personas o empresas que prestan sus servicios al Banco, sino también a los miembros de su "familia cercana".

Cuando un conflicto de interés se le presenta en el desempeño de sus funciones, usted está obligado a comunicarle inmediatamente a su Supervisor la circunstancia, informándoles en detalle el conflicto y abstenerse de participar en la toma de decisión relacionada con la gestión.

Tanto usted, como los miembros de su familia están en la libertad de contratar u obtener productos o servicios bancarios, de acuerdo a sus intereses. Sin embargo, dado que usted es miembro del Banco, debe evitar especulación excesiva o riesgo en sus finanzas personales y evitar inversiones que puedan afectar su juicio con respecto a la toma de decisiones en su trabajo, o las cuales pudieran dar la impresión de tener un carácter de conflicto de interés.

Como miembro parte del equipo de trabajo del Banco, debemos evitar que entre nosotros y terceros, se promueva cualquier tipo de acto, relación o transacción que pueda ser interpretada como competencia desleal.

La protección y el salvaguardar los intereses de los inversionistas debe ser siempre nuestra responsabilidad primordial.

El Banco Delta requiere que los colaboradores eviten situaciones en las cuales sus intereses personales puedan causar conflictos o parezcan causarlo, con los intereses de la empresa, de sus clientes, suplidores o proveedores.

Situaciones que puedan causar o aparentar conflictos de interés incluyen entre otros:

- Fungir como Director o poseer intereses en organización o empresas que mantienen relación con el Banco Delta, dar y/o recibir regalos, aceptar invitaciones.

- Tener injerencia o participación en decisiones corporativas de instituciones que son competidoras de Banco Delta.
- Participación en otra empresa, asociaciones u organización que requieran utilizar tiempo del horario laboral para dedicarlo a sus actividades.
- Utilizar información de los archivos de cuentas de depósitos, financiamiento, leasing o cualquier producto o servicio otorgado por la empresa o de cualquier otra información confidencial interna para beneficio personal, de parientes, amigos allegados o de alguna institución de la competencia.
- Aceptar pago de alguna comisión por efectuar la venta de algún activo de la empresa o para favorecer a un proveedor a quien le compramos bienes y servicios.
- Contratar, aprobar o autorizar la realización de un servicio por parte de un familiar, pariente, amigo o allegado. Comprar, por cuenta del Banco, un bien o servicio a un familiar, pariente o amistad allegada. Siempre se deben obtener presupuestos o cotizaciones antes de adquirir o contratar la realización de un servicio.
- Formar parte del Comité de Crédito que aprueba un financiamiento, refinanciamiento o leasing a sí mismo, a un familiar o pariente, o la aprobación de apertura a cuentas a sí mismo ó a un familiar o pariente.

### **1.3. Operaciones con partes relacionadas**

- Las operaciones que celebre el Banco con sus accionistas titulares del cinco

por ciento (5%) o más de su capital suscrito, con sus administradores, así como las que celebre con los cónyuges y parientes de sus socios y administradores dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, o único civil, requerirán para su aprobación del voto unánime de los miembros de la Junta Directiva asistentes a la respectiva reunión, así como a las normas sobre límites de crédito y concentración de riesgos.

- En el acta de la correspondiente reunión de la Junta Directiva se dejará constancia, además, de haberse verificado el cumplimiento de las normas sobre límites al otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento o de concentración de riesgos vigentes en la fecha de la aprobación de la operación.

#### **1.4. Regalos u Obsequios.**

Los obsequios también pueden crear conflicto. Como regla general, ni los obsequios ni atenciones personales deberán aceptarse por parte de personas que negocien con Banco Delta, ya que aceptarlos, puede crear situaciones de compromiso en que exista la necesidad de reciprocitar la atención, ya sea en base personal o por medio de alguna transacción o servicio bancario.

El Banco hace énfasis en que sus Ejecutivos y empleados eviten todas aquellas situaciones que presente dificultades para ellos al actuar dentro de los intereses de la Institución.

#### **1.5. Pagos Inapropiados.**

Al tratar con todos nuestros clientes, nos apegamos firmemente a las prácticas

bancarias y comerciales éticas. No se busca influir en otros o sobre decisiones de negocios, de manera directa o indirecta, pagando sobornos, o por cualquier otro medio que no sea ético, y estamos comprometidos a preservar nuestra reputación de integridad y honestidad evitando todo este tipo de prácticas y situaciones.

No es política de este Banco propiciar la corrupción por medio del pago de coimas, contribuciones o dar ningún pago, objeto de valor o servicio a un empleado público o de otra Institución para obtener servicios que están dentro de sus funciones regulares, ni tampoco se le ofrecerá o dará ningún tipo de recompensa para inducirlo a efectuar un acto ilegal.

Está prohibido recibir sobornos, comisiones o compartir comisiones o regalías con los representantes de clientes o proveedores.

Cuando exista duda sobre la legalidad de cualquier pago o la sospecha de que se está llevando a cabo un pago de soborno o cualquier otro arreglo ilegal, este debe ser reportado inmediatamente al Gerente General para su corrección o aplicar la correspondiente acción disciplinaria.

#### **1.6. Manejo de Información Confidencial.**

Es responsabilidad del empleado manejar todas las informaciones relativas a su trabajo con la mayor discreción posible. Todo colaborador de Banco Delta tiene la obligación de no divulgar ninguna información relativa a nuestros clientes o sobre los negocios del Banco, a la cual tenga acceso en el desempeño de sus labores.

Esto es de suma importancia, y una falta al estricto cumplimiento de este requisito,

puede ocasionar que el empleado sea puesto bajo medidas disciplinarias o en algunos casos puede ocasionar el despido.

Bajo ninguna circunstancia se utiliza información privilegiada para beneficio personal o de allegados, entendiéndose por información privilegiada toda información referente a la operativa del Banco que no es de conocimiento público.

No se proporcionará ni se compartirá información de los clientes de forma verbal, electrónica, o impresa, de forma arbitraria. Esto se podrá realizar de manera formal siguiendo el procedimiento diseñado para este fin.

Por el tipo de servicio que ofrece el Banco, es importante tener en cuenta que nuestros clientes deben ser tratados con seriedad, sin abusar de la confianza que puedan ofrecernos.

Deberá observarse extremo cuidado al responder información o al aceptar instrucciones recibidas por teléfono. Las direcciones y los teléfonos de los clientes son considerados confidenciales y no serán dados sin el permiso del cliente. Igualmente, no pueden ser utilizados por los colaboradores para obtener beneficios personales.

### **1.7. Destrucción de Documentos.**

Aquellos documentos que puedan ser descartados de acuerdo a los procedimientos y políticas del Banco, y que contienen información confidencial de los clientes, funcionarios, competidores tales como Memorando, Informes, Reportes, Correos Electrónicos y otros, deberán destruirse de tal forma que no sea posible su reproducción o recuperación.

Prevención y Tratamiento de Fraude Consideramos un deber de todos contribuir a la lucha y prevención de fraudes, actividades ilícitas o de dudosa procedencia y apelamos al total cumplimiento de las normas y políticas que rechazan el apoyo a personas o grupos que dediquen su actividad económica dirigidas al Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

- Es responsabilidad de todos los colaboradores del banco reportar a su jefe / supervisor inmediato y/o vicepresidente, o directamente a la vicepresidencia de Recursos Humanos, cualquier acción de fraude real o potencial, para que los mismos sean investigados.
- Banco Delta, S.A. no permitirá el desarrollo de acciones coercitivas y/o represalias para el personal que realice denuncias, tanto si ellas concluyen en fraudes materializados o en investigaciones por sospecha.
- En caso de confirmarse que se ha realizado una denuncia de fraude mal intencionada, la misma se considera una falta grave que es sancionada por el área de Recursos Humanos.
- Las denuncias ante las autoridades competentes deben ser aprobadas por la Gerencia General, junto con el acompañamiento del consultor legal.

### **1.8. “No discriminación en el puesto de trabajo”**

Brindamos a los colaboradores un ambiente laboral agradable y condiciones adecuadas para la realización de sus funciones y actividades.

Aseguramos una selección de personal transparente y justa basada en igualdad de

oportunidades, sin discriminación, eligiendo a personal profesional calificado con principios morales destacados como la honestidad, el respeto y la responsabilidad. Promovemos la sana competencia, y reconocemos los logros de manera justa e igualitaria.

Nuestras normas no aceptan que una persona se sienta hostigada por comentarios indeseados o intimidantes. Es responsabilidad directa de todo supervisor y gerente mantener un ambiente de trabajo libre de hostigamiento. Cualquier circunstancia que cause un ambiente hostil en el lugar de trabajo es una violación a esta reglamentación y no será tolerada.

Los colaboradores no serán tratados con favoritismo o discriminación en el puesto de trabajo ya que nuestra Institución, no dará cabida ni aceptación a este tipo de comportamientos por parte de los supervisores.

### **1.9. Relación con nuestros clientes.**

Nos esmeramos en lograr que cada interacción con nuestros clientes, se convierta en una experiencia agradable, procurando siempre un ambiente de respeto en el que el cliente perciba nuestro compromiso, entrega y atención de alta calidad.

Nos comprometemos al manejo de información confidencial y discreta, y que el uso de la misma por los colaboradores, solo será utilizada para los fines para la que fue solicitada.

Deseamos mantener una relación adecuada y aceptable con nuestros clientes asegurando:

Tratar de forma justa y profesional a todos los clientes de manera indistinta sin discriminaciones de género, raza, religión, etc.

- Conversar en términos respetuosos, conservando un lenguaje y tono de voz apropiado y agradable.
- Tener un trato digno, no ser humillante ni abusivo bajo ningún concepto.
- Garantizar la confidencialidad de la información y la transparencia de nuestras acciones.

Se considerará una falta del colaborador incurrir de forma contraria a lo anteriormente descrito con cualquier cliente del Banco, y será sancionado según lo establece el Código Laboral.

Consolidamos nuestro compromiso con nuestros clientes y la comunidad en cada gestión que realizamos, con el objetivo primordial de mejorar su calidad de vida y la de su entorno.

#### **1.10. Igualdad en el tratamiento con proveedores.**

Se deberá garantizar la participación de los oferentes de bienes y servicios, en condiciones competitivas de calidad, igualdad de oportunidades y precio, sin perjuicio del procedimiento de selección objetiva que se utilice.

Los proveedores estarán obligados a conocer y cumplir todas las leyes y reglamentos del país, a nivel laboral, tributario, fiscal, entre otras leyes, así como cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por el Banco. Se considerará una falta grave cualquier forma de corrupción o soborno, lo cual incluye cualquier pago u otra forma

de beneficio otorgado a un colaborador del Banco con el propósito de influir en la toma de decisiones.

Todo proveedor deberá garantizar su compromiso medioambiental en su operación.

Relación con proveedores que sean partes relacionadas.

Las contrataciones con partes relacionadas deberán ser presentadas y aprobadas por el Comité de Gobierno Corporativo. Se deberá contemplar que existan tres (3) cotizaciones, siempre que concurra como proveedor una parte relacionada.

### **1.11. Protección del Medio Ambiente.**

Respetamos el medio ambiente, procurando la utilización racionalizada de los recursos, disminuyendo la generación de residuos y aplicando la reutilización de materiales cuando éste así nos lo permita.

### **1.12. Imagen y Responsabilidad.**

Las relaciones entre los compañeros en el ámbito laboral se llevarán a cabo con los mismos parámetros establecidos para los clientes. En este sentido debe entenderse como cliente interno al compañero de trabajo, entendiendo que la alta calidad en el servicio interno eleva directamente la productividad y competencia de la entidad y sus miembros.

La empresa es respetuosa de la vida privada de sus colaboradores y ejecutivos. Sin embargo, por la índole de su actividad principal, considera totalmente inconveniente la participación frecuente de sus miembros en casinos y casas de juego, o en actividades que pudieran ser relacionadas local o internacionalmente con tráfico de

drogas, lavado de dinero, blanqueo de capitales, apuestas ilegales y evasión de impuestos. Todo colaborador y ejecutivo tiene la obligación de informar a la Gerencia de área cualquier sospecha en este sentido, En estos casos la Gerencia General se reserva el derecho de investigar y actuar según lo considere conveniente. Los colaboradores tienen la obligación de ajustar su comportamiento de conformidad con las medidas de seguridad y todas aquellas que en el futuro se definan. Esto incluye la utilización correcta de las puertas de entrada y salida de la empresa y el sometimiento voluntario a las revisiones establecidas por los cuerpos de seguridad en funciones, así como de abstenerse a ingresar o permanecer en aquellas áreas que por razón de seguridad están restringidas.

### **1.13. Uso de Sustancias Prohibidas.**

El consumo de bebidas alcohólicas no está permitido al personal. El empleado que sea encontrado violando las guías, o que se presente a su trabajo en estado de embriaguez alcohólica, estará sujeto a que se le apliquen las acciones legales establecidas en el Código de Trabajo.

La venta, posesión, uso de drogas o sustancias prohibidas en el área de trabajo, estarán igualmente sujetas las acciones legales establecidas en el Código de Trabajo. El Banco podrá cuando lo considere conveniente, realizar pruebas de laboratorio sorpresivas.

El consumo de bebidas alcohólicas en las instalaciones del Banco, solamente estará permitido en actividades sociales de la Institución, aprobadas por la Gerencia

General, siempre y cuando no sea durante horas laborales o de atención al público.

#### **1.14. Acoso Sexual.**

Dentro de la política de Banco Delta está considerar que cada uno de sus Colaboradores debe ser tratado con dignidad y respeto, razón por la que el acoso sexual o cualquier tipo de intimidación o discriminación por edad, color, raza, origen, religión o sexo, en el ambiente de trabajo, ya sea por parte de los supervisores, compañeros de trabajo, clientes o cualquier otra persona, está estrictamente prohibido y no será tolerado de ninguna forma.

Acoso sexual es todo acercamiento sexual no deseado, demanda de favores sexuales y cualquier otro tipo de conducta verbal o física de naturaleza sexual en los casos que:

- La sumisión a tal conducta sea explícita o implícitamente condicionada al empleado.
- La sumisión o rechazo de tal conducta por un individuo sea utilizado como base para decisiones laborales que afectan al individuo.
- Tal conducta tenga el propósito de interferir en el desempeño del trabajo de un individuo o crear un ambiente de intimidación y hostilidad.

Conductas que se catalogan como acoso sexual incluyen:

- Flirteo, manoseo, proposiciones y avances de tipo sexual.
- Abuso verbal de carácter sexual.
- Comentarios sobre la vestimenta o el cuerpo de una persona.

- Despliegue de objetos, dibujos o fotografías de carácter sexual. Esto incluye fotografías de desnudos.

Todo colaborador de Banco Delta que tenga conocimiento de algún acto de acoso sexual, sea víctima u observador, tiene la obligación de denunciar al presunto acosador, sin importar el nivel que tenga el acosador, ante la Vicepresidencia de Recursos Humanos. Esta denuncia dará inicio a que se realicen las investigaciones correspondientes.

La Vicepresidencia de Recursos Humanos mantendrá total confidencialidad en los casos de acoso sexual. Esta disposición será aplicable durante el proceso de investigación, así como por los participantes y los que tengan acceso a los resultados del proceso.

La denuncia de acoso sexual es muy delicada, por lo que aquellas personas que se les compruebe que han proporcionado informaciones falsas durante el proceso de investigación, se les aplicará las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo a nuestro Reglamento Interno y Código de Trabajo. Igualmente, si se comprobara que alguien que está en proceso de investigación toma represalias de cualquier naturaleza, será sujeto a sanciones.

#### **1.14.1. Procedimiento para la denuncia de Acoso Sexual**

1. El colaborador que sea víctima de acoso sexual por parte de cualquier otro colaborador u observe este tipo de conductas hacia otro colaborador, deberá presentar denuncia al Vicepresidente de Recursos Humanos.

2. El Vicepresidente de Recursos Humanos dará aviso al Gerencia General sobre la denuncia recibida.
3. El colaborador denunciado podrá ser suspendido temporalmente de sus funciones durante el proceso de investigación,
4. El Vicepresidente de Recursos Humanos realizará las investigaciones necesarias y elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.
5. El informe del caso se entregará a la Gerencia General para determinar la gravedad de la falta y aplicar las sanciones correspondientes.

#### **1.15. Relaciones Personales**

Toda nueva contratación de personas que llegaran a mantener un vínculo con un colaborador del Banco, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, deberá ser aprobada como excepción a la política por la Gerencia General y el Presidente del Banco, asegurándose que exista una adecuada segregación de funciones para evitar el conflicto de interés.

Si actualmente existen personas con este parentesco en el Banco, o en el futuro lo adquieran, la Vicepresidencia de Recursos Humanos deberá informarlo a la Gerencia General para que sea evaluado, y se obtenga la aprobación a la excepción por la Gerencia General y el Presidente del Banco, asegurándose que exista una adecuada segregación de funciones para evitar el conflicto de interés.

#### **1.16. Uso de Materiales de Oficina**

Los recursos y materiales que el Banco proporciona para el desarrollo de las funciones

asignadas requieren de un manejo responsable por parte de todos los colaboradores. Estos requieren de cuidado y de darles un uso adecuado, evitando el despilfarro y gasto excesivo y su uso para fines que no sean los del Banco o sus clientes.

#### **1.17. Uso de Programas de Computadora.**

Los empleados de Banco Delta pueden utilizar los programas de computadora a los cuales tengan acceso por la naturaleza de las funciones desempeñadas, solo de acuerdo al convenio de licencia, por lo tanto, copiar, vender o distribuir programas o manuales de programas está estrictamente prohibido y puede ser motivo de acción disciplinaria contra el empleado que infrinja esta política.

El equipo de computadora debe ser utilizado exclusivamente como herramienta de trabajo y no para uso personal. Cada usuario tiene bajo su responsabilidad el mantenerlo en óptimas condiciones, haciendo un uso adecuado de los mismos.

El acceso a aplicaciones específicas, como por ejemplo, el sistema de banca, atención a clientes, módulos de préstamos y de contabilidad, están limitados de acuerdo al cargo de cada persona y autorizado por su supervisor inmediato. Si algún usuario utiliza recursos de información para los cuales no está autorizado, será amonestado la primera vez y será causal de despido en la siguiente.

La clave otorgada a los empleados para el uso de los sistemas o para las aprobaciones es un código que debe ser conocido solo por el empleado, el cual por medidas de seguridad deberá ser cambiado periódicamente.

### **1.18. Manejo adecuado de quejas o inquietudes internas.**

Todo colaborador de Banco Delta puede tener acceso a mecanismos de reclamo que les permitan expresar sus inquietudes o quejas sin temor al castigo o represalia. Estas inquietudes o quejas deben manejarse de manera adecuada y con responsabilidad, es por ello que se establecen los siguientes mecanismos para hacerlo:

- a. Personalmente: Cita con la Vicepresidencia de Recursos Humanos
- b. Correo Electrónico: Envío de correo electrónico a la Vicepresidencia de Recursos Humanos
- c. Buzón de Quejas e Incumplimiento: Nota en el Buzón de Quejas e Incumplimiento localizado en cada oficina, que puede ser anónima.

La Vicepresidencia de Recursos Humanos mantendrá total confidencialidad en aquellos casos que así se solicite. Esta disposición será aplicable durante el proceso de investigación, así como por los participantes y los que tengan acceso a los resultados del proceso.

Aquellos colaboradores a los que se les compruebe que han proporcionado informaciones falsas o mal intencionadas durante el proceso de investigación, se les aplicará las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo a nuestro Reglamento Interno y Código de Trabajo. Igualmente, si se comprobara que alguien que está en proceso de investigación toma represalias de cualquier naturaleza, será sujeto a sanciones.

### 1.18.1 Procedimiento para elevar quejas o inquietudes

1. El colaborador que desea elevar una queja o inquietud debe escoger el mecanismo por el cual quiere hacerlo:
  - a. Personalmente:
    - i. El colaborador debe sacar una cita con la Vicepresidencia de Recursos Humanos para elevar su queja o inquietud.
  - b. Correo Electrónico:
    - i. El colaborador debe enviar un correo electrónico a la Vicepresidencia de Recursos Humanos con el detalle de su queja o inquietud.
  - c. Buzón de Quejas e Incumplimiento:
    - i. El colaborador escribirá una nota que puede ser anónima y puede depositarla en el buzón para tal fin.
2. El Vicepresidente de Recursos Humanos evaluará la queja y dará aviso al Gerencia General.
3. En el caso de que las quejas no sean anónimas, se le dará un plazo adecuado de respuesta al colaborador que la presente, procurando que el mismo no exceda de 30 días calendarios.
4. El Vicepresidente de Recursos Humanos realizará las investigaciones necesarias y elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.
5. El informe del caso se entregará a la Gerencia General para confirmar la queja

para confirmar la validez de la queja o inquietud y determinar los pasos a seguir.

6. Se le comunicará los resultados de la investigación al colaborador que elevó la queja o inquietud.

### **1.19. Sistema de prevención de blanqueo de capitales**

Los colaboradores, gerentes y directores se comprometen a cumplir a cabalidad con los deberes y responsabilidades establecidos en las políticas y procedimientos internos de Banco Delta y subsidiarias, así como de la regulación nacional en materia bancaria y de sanas prácticas de gobierno corporativo, procurando el adecuado desarrollo del sistema de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Los colaboradores, gerentes y directores deberán en todo momento ceñirse a los principios de transparencia y de colaboración, debiendo apoyar con la información y evidencias documentales que les sea requerida, como parte del proceso de Debida diligencia al colaborador y/o Debida diligencia al Director.

La integridad, la honestidad y la confidencialidad deben ser principios rectores de todo colaborador y Director de Banco Delta y subsidiarias.

Solo se mantendrán relaciones comerciales y bancarias con aquellos clientes de buena reputación, que cumplan con toda la documentación que sustente el cumplimiento de las políticas de Banco Delta y subsidiarias y de las normas legales aplicables.

Como parte de las obligaciones derivadas de la intermediación financiera, los

colaboradores en materia de PBC/FT/FPADM están desarrollados a detalle en el manual de políticas y procedimientos de PBC/FT/FPADM.

En el evento que un colaborador tenga conocimiento de faltas u omisiones en el proceso de Debida diligencia al colaborador, Debida diligencia al Director o Debida diligencia al cliente, deberá comunicarlo a su superior directo, o bien hacerlo mediante denuncia a través de los canales establecidos para ello, y bajo los procedimientos requeridos. Una vez recibida la denuncia, se procederá a iniciar una investigación, solicitando a las áreas de Control que realicen tal investigación, manteniendo siempre la confidencialidad que el caso amerite, protegiendo en todo momento la identidad de la o las personas que denuncian.

Cualquier incumplimiento al sistema de prevención se considera una infracción, que será sancionada en base a la gravedad de la falta.