CÓDIGO DE ÉTICA PARA **COLABORADORES**

CULTURA LAFISE
Integrando nuestros Valores

GRUPO LAFISE
El líder financiero regional

E.E.U.U. • MÉXICO • GUATEMALA • EL SALVADOR • HONDURAS • NICARAGUA • COSTA RICA • PANAMÁ • COLOMBIA • VENEZUELA • REP. DOMINICANA

CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE

I. INTRODUCCIÓN

II. ALCANCE

III. NUESTROS PRINCIPIOS Y PILARES

IV. NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN

V. RESPONSABILIDADES

VI. PRINCIPIOS GENERALES

VII. DISPOSICIONES GENERALES

VIII. DISPOSICIONES PARTICULARES

IX. CONDUCTAS PROHIBIDAS

X. POLÍTICAS Y NORMAS ORIENTADAS A MEJORAR LA IMÁGEN Y LAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL

XI. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

XII. MITIGACIÓN DE RIESGOS

XIII. OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

XIV. DERECHOS DE LOS MIEMBROS

XV. DIRECTRICES PARA LOS MIEMBROS

XVI. SANCIONES

XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES

XVIII. EL COMITÉ DE ÉTICA

XIX. ATRIBUCIONES AL COMITÉ DE ÉTICA

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Bienvenidos al Grupo Financiero LAFISE, un consorcio empresarial con presencia en once países (Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Venezuela, República Dominicana), líder en el proceso de regionalización de los servicios bancarios y financieros, en calidad, innovación y creatividad en nuestro modelo de negocios.

La posición de liderazgo que ostentamos en la región centroamericana está sólidamente vinculada al cumplimiento de nuestros exigentes parámetros de servicios, a la interiorización y plena vigencia de nuestros valores corporativos y a una especial mística en el trabajo que se expresa en la dedicación, actualización, capacitación continua y en la conformación de un equipo de trabajo comprometidos con nuestras metas y con las necesidades de nuestros clientes.

Trabajar en el sector bancario y financiero exige prudencia, compromiso ético y un especial cuidado en el cumplimiento de las leyes y normas que regulan un sector altamente sensible para el desarrollo de nuestras economías.

En Grupo Financiero LAFISE buscamos el justo balance entre las aspiraciones personales de nuestros colaboradores y las metas organizacionales de nuestras empresas, las cuales, son claramente demarcadas por las necesidades de nuestros clientes y por un entorno altamente competitivo y dinámico.

Nuestra filosofía nos impulsa a priorizar la creación de una adecuada vida laboral permitiendo a nuestros colaboradores desarrollarse plenamente dentro de la organización de acuerdo con sus capacidades, iniciativas y entusiasmo.

Esperamos construir con usted, nuestro nuevo colaborador, una relación mutuamente beneficiosa que le permita desarrollar sus potencialidades, satisfacer sus metas de superación y desplegar un trabajo proactivo, diligente y de calidad inmejorable.

Roberto Zamora
Presidente Ejecutivo
Grupo Financiero LAFISE

I. INTRODUCCIÓN

GRUPO FINANCIERO LAFISE en adelante "El Grupo", consciente de las responsabilidades que tiene frente a la sociedad y al país, se ha comprometido en liderar en forma permanente una política corporativa seria y transparente, con el compromiso de actuar con integridad, guiada por principio de rectitud y honestidad, comprometido con el desarrollo económico de este país bajo un estricto respeto por la ley.

Por ello, el presente Código de Ética Corporativa, enuncia los principios y las normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de los Accionistas, Directivos, Funcionarios, Colaboradores del Grupo Financiero LAFISE, de tal forma que puedan mantener excelentes relaciones, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo del Grupo, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen nuestra gente y organización.

II. ALCANCE

Este Código de Ética Corporativo se aplica a todos los Accionistas, Directivos, Funcionarios y Colaboradores del Grupo Financiero LAFISE, como también hacer extensiva nuestra cultura a nuestros clientes y proveedores.

III. NUESTROS PRINCIPIOS Y PILARES

Nuestros Principios son:

- Servicio al Cliente: La prioridad son nuestros Clientes!
- El Respeto: El Respeto hacia nuestros colaboradores es Imperativo!
- Trabajo en Equipo: El Trabajo en equipo, es la base de nuestro Éxito!.
- Integridad y Ética: La Integridad y nuestra Ética corporativa, son nuestra Consigna!
- Solidez y Rentabilidad: Nuestra Solidez y Rentabilidad, son requisitos para competir y servir a nuestros Clientes!
- Responsabilidad Social Empresarial: Como Grupo Financiero, estamos comprometidos en la integración de nuestros valores,

y al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias, nuestros clientes, proveedores, la comunidad, la sociedad y el medio ambiente.

Nuestros Pilares son:

- Capacitación
- Reducción de Gastos
- Incremento en Comisiones
- Mayor uso de la Tecnología
- Excelencia en el Servicio al Cliente
- Ventas Cruzadas

IV. NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN: Ser el proveedor preeminente de servicios financieros en Centroamérica y el Caribe, reconocido por la calidad de nuestro trabajo y la excelencia del capital humano al servicio de los clientes.

MISIÓN: Ser el primer proveedor de servicios bancarios y financieros en la región, dando valor agregado a las actividades de nuestros clientes, mediante el conocimiento a profundidad de los mercados locales de capital y la presencia física en cada país de Centroamérica, México, Panamá, República Dominicana, Venezuela, Colombia y Estados Unidos.

V. RESPONSABILIDADES

- Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de actuar de acuerdo a las obligaciones éticas y principios destacados en el presente Código.
- Los Gerentes deben asegurarse que esta política y sus lineamientos sean comunicados claramente a sus subalternos.
- El incumplimiento de esta política y sus lineamientos será tratado de conformidad con el reglamento interno de trabajo y demás leyes aplicables.

VI. PRINCIPIOS GENERALES

Los destinatarios del presente Código estarán obligados a cumplir no solamente la letra sino el espíritu de la constitución y de las leyes de la nación, las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades y las normas y las políticas fijadas por las empresas del Grupo.

Los estatutos, las reglas de conducta, los códigos y los manuales de las empresas del Grupo, no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia indispensable para el mejor desempeño de sus funcionarios en la actividad que desarrollan, pero obviamente sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento.

Todos los negocios, operaciones y actividades que realicen los accionistas, directivos, funcionarios y colaboradores del Grupo en su nombre, deberán estar regidos por los principios éticos establecidos en el presente Código.

En la medida en que todos los destinatarios de la política de ética sean conscientes de sus responsabilidades y de sus obligaciones morales, legales y laborales, y las practiquen, se puede afirmar que se estará cumpliendo con los deberes frente a la comunidad, las empresas del Grupo y el país, y la única forma de hacerlo será guiándose por la senda de un negocio honesto, transparente y legítimo.

Los accionistas, directivos, funcionarios y colaboradores del grupo estarán comprometidos en todas sus actuaciones a:

a) Obrar con buena fe, con lealtad, diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas, el cumplimiento de la ley, y dando prelación en sus decisiones a los principios y valores del Grupo.
b) No sugerir e intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir la buena fe de terceros y usarse en forma contraria a los intereses legítimos del Grupo, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.

c) Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho de irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte los intereses del Grupo, sus clientes y usuarios.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

Definiciones: Para los efectos de esta política se entenderá por:

Conflicto de Interés: Cualquier situación que potencialmente pueda implicar un conflicto entre las obligaciones de cualquier miembro con el Grupo y un interés individual de éste ó de un pariente cercano, que pueda comprometer su actuación imparcial. La participación de los Miembros ó de sus parientes cercanos se entiende igual si ella se realiza directamente ó de forma indirecta por medio de otra persona ó persona jurídica donde el miembro ó un pariente cercano tienen algún tipo de interés.

Junta Directiva: Se refiere al consejo de administración de las empresas del Grupo.

Director: Miembro de las Juntas Directivas de las empresas del Grupo Financiero LAFISE.

Funcionarios / Colaboradores: Se refiere a todas las personas que laboran para Grupo financiero LAFISE, así como aquellas personas que aunque no tienen una relación laboral, prestan servicios de forma más o menos permanente y que la Gerencia General les haya pedido que se comprometan a respetar este Código.

Miembros: Se refiere en conjunto a los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores.

Pariente Cercano: Se refiere a los parientes cercanos de los Miembros que son:

a) El cónyuge de la persona afectada ó las personas con análoga relación de afectividad.
b) Los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Comité de Ética: Entidad del Grupo encargado de aplicar las disposiciones del presente Código en relación a la conducta de sus miembros, así como recibir quejas, resolver controversias entre los miembros y/o usuarios y en su caso, imponer las sanciones y/o medidas correctivas que procedan.

Acoso Laboral: Existen diferentes tipos de acoso laboral, entre los que podemos mencionar:

- *Maltrato laboral:* Actos de violencia física, expresiones verbales injuriosas o ultrajantes, lesión en la integridad moral, la intimidad o el buen nombre y violación a la intimidad.
- *Persecución Laboral:* Actos arbitrarios reiterados, descalificación, carga excesiva de trabajo.
- *Discriminación laboral:* Trato diferenciado, violar el principio de igualdad de oportunidades, tipos: genero, origen nacional, religión, raza, ideología, edad, grupo étnico, discapacidad, condiciones de salud, situación conyugal, domestica o de paternidad, situación social y orientación sexual.
- *Entorpecimiento laboral:* Obstaculizar, hacer más gravoso el cumplimiento de la labor, retardar el cumplimiento de la labor a las metas.
- *Inequidad laboral:* Violación del principio de igualdad, discriminación por obligaciones laborales.
- *Desprotección laboral:* Conducta que pone en riesgo la integridad o seguridad del trabajador.
- *Acoso sexual:* Conducta de naturaleza sexual, dirigida a someter o afectar una persona, afecta la dignidad de quien lo recibe con resultado ingrato, irrazonable u ofensivo; creando un ambiente de trabajo intimidatorio.

VIII. DISPOSICIONES PARTICULARES

En el Ejercicio de sus Funciones: Deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley.

Confidencialidad: Deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su

cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las dependencias de las empresas del Grupo se haga uso indebido de dicha información y que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. Asimismo, no revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías, y secretos comerciales que pertenezcan al Grupo, sus clientes y proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto bancario, comercial en forma ilegítima. Estas obligaciones continuarán incluso después de su desvinculación al Grupo, respecto de la información a que hayan tenido acceso en función de su cargo. Deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, que conozcan en desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales ó legales no deben ser de libre acceso al público.

En desarrollo de lo anterior deberán abstenerse de:

- Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes y usuarios del Grupo, a personas distintas del mismo cliente o usuario, sus beneficiarios, representantes legales, y de las autoridades u organismos facultados por la ley, en los términos de la misma.
- Proporcionar información sobre las operaciones de clientes a los empleados y funcionarios de la propia institución, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleados del Grupo.
- Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de las empresas del Grupo o de terceras personas.

Información Privilegiada: Entendiendo como información privilegiada aquella información de carácter concreto, bien sea de las empresas del Grupo, de sus clientes o proveedores, que no ha sido dada a conocer al público y que de serlo, la habría tenido en cuenta una persona medianamente diligente o prudente para tomar una decisión, los destinatarios del presente código deberán abstenerse de:

- Realizar cualquier operación en provecho propio o de

terceros utilizando información privilegiada de las empresas del Grupo, de sus clientes y proveedores.
- Suministrar información a un tercero que no le corresponde.
- Sugerir la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca en razón de su cargo.

Divulgación de Información: Toda la divulgación de información a clientes y usuarios, autoridades y accionistas, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el gobierno corporativo del Grupo, así como la información de cuentas y operaciones de clientes, deberá realizarse de manera oportuna, completa, precisa y clara y deberá estar de acuerdo con las atribuciones definidas a su cargo y en concordancia con las políticas y compromisos de confidencialidad definidos.

Conflicto de Interés: Cuando se presenten conflictos de interés deberán abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses del Grupo que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades y afectar el buen nombre de las Instituciones.
- Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario y colaborador del grupo para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos/servicios que prestan las empresas del Grupo, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes y usuarios.
- Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento y con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización del Grupo.

En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses de los destinatarios del presente Código se enfrenten con los del Grupo en actividades personales y en el trato con terceros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por el grupo e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo: Deberán asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el lavado de activos, para lo cual deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Velar por que todos los clientes vinculados a las empresas del Grupo reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la entidad.
- Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente/usuario y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y las empresas del grupo, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la Gerencia de Cumplimiento.
- Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Observar una conducta decorosa dentro y fuera de las empresas del Grupo, acorde con los principios morales y éticos.
- Comprometerse a recibir capacitación y mantenerse actualizado cuantas veces sea necesario para poner en práctica de manera adecuada la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos en el Manual de Prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Obtener toda la información necesaria para hacer una correcta identificación y selección del cliente y su mercado manteniendo un conocimiento y seguimiento permanente de sus operaciones.
- Contribuir en el proceso de implantación, control y comprobación del adecuado funcionamiento de los sistemas

de prevención teniendo informado a sus supervisores y al gerente de cumplimiento.

- Mantener informado al personal a su cargo sobre la normativa vigente así como toda información relevante en esta materia, atendiendo las consultas, dudas e inquietudes que se susciten
- Estar atento en la conducta del personal a su cargo, observando si varía su estilo de vida, informando a las instancias respectivas.
- Los principios y reglas establecidos en el código de ética y demás disposiciones vigentes relacionadas con la prevención del lavado de activos, son de cumplimiento obligatorio y se incorporan a las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador.
- Los principios rectores, valores, políticas, procesos y controles que deben aplicarse para administrar el riesgo de exposición al lavado de activos y/o al financiamiento del terrorismo deberán revisarse en el manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Cualquier incumplimiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo se considerará falta muy grave, grave o leve que será sancionada conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes.
- Los funcionarios y colaboradores del grupo que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán utilizar los mecanismos e instrumentos establecidos por el Grupo para esos efectos.

Uso de Recursos: Deberán dar uso adecuado y racional a su tiempo, los muebles, las herramientas, los equipos y demás elementos de trabajo del Grupo. Se garantiza el derecho a la privacidad siempre que la utilización de la infraestructura del grupo obedezca exclusivamente a asuntos de carácter laboral, para cualquier otra utilización se requiere autorización de la Gerencia General o Gerente de Área de la entidad.

Relación con las Autoridades: Las relaciones del Grupo con el gobierno, entidades gubernamentales y demás autoridades públicas deberán conducirse dentro del marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente Código.

Relación con los Clientes y Usuarios: Los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes. Asimismo deberán expresar con claridad a los clientes y usuarios las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes y usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.

Relación con los Proveedores: Deberá fundamentarse la elección y contratación de proveedores en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo, conduciéndolas por medio de procesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo y la cotización de precios, entre otros.

Relación con los Competidores: Se mantendrá una competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras instituciones del sector de acuerdo con los principios de la sana competencia. En ningún caso deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.

Relaciones en el Ambiente de Trabajo: Deberán enmarcarse bajo la cortesía y el respeto. Así mismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el reglamento Interno de trabajo del Grupo y el presente Código de Ética.

Regalos e Invitaciones: Los intereses comerciales de las empresas del Grupo serán mejor servidos cuando sus decisiones comerciales estén basadas en criterios comerciales y no influidas por factores tales como regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes y pagos tendientes a obtener resultados para los destinatarios del presente Código, sus vinculados o familiares. En consecuencia, los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores del Grupo no podrán dar, ofrecer ni aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones,

viajes, pagos en desarrollo de las actividades realizadas en las empresas que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

Si un funcionario no está seguro de la intención de la oferta de un obsequio o de una situación que pueda aparentar una posible violación a la política de LAFISE, rechazará el obsequio o invitación. Sin menoscabo de lo anterior, el colaborador que reciba regalos que excedan US$100.00 (cien dólares), deberá informarlo por escrito a la Gerencia del área correspondiente.

Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarias que hagan parte del giro ordinario de los negocios y que tengan un objetivo comercial definido, tales como lapiceros, agendas, discos, etc., por valores de mínimo costo, o atenciones (comidas de negocios) de costos moderados. Los comprobantes o cuentas de cobro presentados al grupo por concepto de viajes y atenciones sociales deberán corresponder a actividades oficiales del mismo.

IX. CONDUCTAS PROHIBIDAS

Las siguientes conductas dentro de las empresas del Grupo están prohibidas:

- Maltrato físico ó verbal.
- Palabras degradantes para describir a una persona.
- Cualquier colaborador que crea que las acciones ó palabras de cualquiera otra persona constituyen un trato indeseable, tiene la responsabilidad de reportar, tan pronto como sea posible, ante el Jefe Inmediato ó la Gerencia General según sea el caso para que tome las medidas necesarias.

Respeto a los compañeros de Trabajo. Todos los miembros procurarán tener buenas relaciones con sus compañeros, buscando y promoviendo siempre el apoyo mutuo para la dignificación de la actividad.

Comentarios entre compañeros. Los miembros se abstendrán de hacer comentarios desleales sobre otro compañero de trabajo, cuando dichos

comentarios perjudiquen su reputación, buen nombre, calidad moral y prestigios personales ó de las empresas del Grupo en general.

Uso de drogas, alcohol y armas dentro de las empresas del Grupo. El Grupo tiene como una de sus funciones proveer un ambiente seguro de trabajo y motivar buenos hábitos personales. Respetamos el derecho de todo colaborador de conducir su vida personal como éste desee. Sin embargo, en el trabajo, el uso de drogas ilícitas, alcohol ó portar armas con excepción del personal autorizado, es una práctica insegura y contra productiva para el buen desempeño de sus funciones. Por lo que está prohibido trabajar bajo la influencia de drogas ó alcohol y portar armas de fuego por personal no autorizado. En caso de que un miembro haga uso de alguna droga que haya sido prescrita por un médico y cuyos efectos podrían interferir con el buen desempeño en sus labores, debe reportar a su superior inmediato y al Gerente de Recursos Humanos dicha condición. Todo Gerente ó Encargado de alguna área que sospeche que un colaborador está bajo los efectos de drogas ó alcohol, deberá comunicarlo de inmediato al Gerente de Recursos Humanos para coordinar la acción apropiada a seguir.

X. POLITICAS Y NORMAS ORIENTADAS A MEJORAR LA IMAGEN Y LAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL

- El Grupo promueve los valores de orden y limpieza por lo que las áreas de trabajo deben ser mantenidas de una manera nítida, ordenada y profesional por cada colaborador.
- El Grupo promueve un ambiente de trabajo en el cual los colaboradores y clientes sean tratados con respeto y dignidad. No se tolerará la conducta verbal ó física, de un colaborador que acose, interrumpa ó interfiera con el desempeño del trabajo de otros colaboradores, al crear un ambiente de intimidación, ofensivo y hostil.
- La discriminación a los solicitantes de empleos, a otros colaboradores, a clientes, ó vendedores por parte de los miembros debido a raza, religión ó credo, nacionalidad, ancestro, defecto físico, estado civil ó edad, está prohibida.

- En caso de que un cliente ó persona externa a las empresas del Grupo acose ó interfiera faltando el respeto a las personas que lo atienden, el colaborador no debe entrar en polémica con dicha persona y debe acudir a su jefe inmediato para que se resuelva la situación.
- Nadie deberá favorecer de ninguna forma a cualquier colaborador por el hecho de que esa persona se ha sometido, consentido, o cedido a tales avances sexuales, por motivos de afinidad o cualquier otro motivo que pudiesen entorpecer la objetividad ante cualquier situación.
- Los funcionarios de LAFISE no pueden ser requeridos para que se desempeñen en funciones de beneficio personal ni de los Directores ni de cualquier miembro del Nivel Ejecutivo.

XI. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

Las empresas del Grupo tienen el firme propósito de optimizar sus utilidades mediante la administración proactiva de todos los tipos de riesgos a que está expuesto. Por lo tanto, los empleados, directivos, funcionarios y colaboradores deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo y por lo tanto conocer y aplicar las políticas emitidas por el Área de Riesgo y por el área de Seguridad. Asimismo, deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas administrativas y comerciales. Estos procedimientos deben ser revisados por cada responsable de manera permanente a la luz de los cambios en el medio y en el ambiente de trabajo.

Los empleados, directivos, funcionarios y colaboradores deben velar porque los controles definidos sean cumplidos y que la cultura de autocontrol sea irradiada en el Grupo.

Los empleados, directivos, funcionarios y colaboradores tienen el deber de comunicar al Oficial de Riesgo o al Oficial de Seguridad si es este el caso de cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control, tales como la indebida segregación de funciones, deficiencias

en los procesos y la instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplen con los estándares de seguridad. Los destinatarios de este Código deben comprender la legislación, la regulación concordante y en general la normatividad externa e interna que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo. En especial deben aplicar las políticas y normas relacionadas con las siguientes materias: Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, Políticas de Seguridad de la Información, Contratos, Manuales de Procesos y Procedimientos, Matrices de Riesgos.

Por último, todas las sospechas de actos incorrectos deben reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos para ello por el Grupo y debe colaborarse con las eventuales investigaciones del Grupo y de las autoridades, contestando sus requerimientos con la totalidad de los hechos y la verdad, en cumplimiento del deber legal que compete a todo ciudadano.

Descripción de Actos Incorrectos: Se entiende por acto incorrecto el incumplimiento de las normas legales y de las disposiciones generales y particulares de este código, así como cualquier intento o actuación de un empleado, directivo, funcionario o colaborador del Grupo de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, abusando de su posición, y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos del Grupo. Los actos incorrectos pueden involucrar a clientes, proveedores, representantes, competidores, empleados, ex empleados y directivos. Las principales categorías son las siguientes:

Apropiación Indebida de Recursos: Incluida la propiedad intelectual y la información en esta categoría se incluyen, entre otros:

- Hurto en sus distintas clasificaciones.
- Abuso de confianza.
- Desviación o uso indebido de información privilegiada.
- Malversación y destinación diferente de recursos.

Malversación de Activos: Se define como el acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o aquellos por los cuales ésta sea responsable, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello

cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a:

- Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización
- Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
- Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
- En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la entidad para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.

Corrupción: Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un empleado, directivo, funcionario o colaborador del grupo, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo, tales como:

- Aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa.
- Cualquier pago hecho a un empleado de parte de un cliente o proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último.
- Aceptación de dádivas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales el Grupo tiene relaciones de negocios.
- Sobornos a funcionarios públicos o privados por realizar una determinada acción u omitir una actuación.

Falsos Reportes: Tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material y otros casos como:

- Suministro de información falsa para encubrir desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones.
- Utilizar falsos reportes para engañar a inversionistas, entidades gubernamentales o terceros en general.
- Manipulación de estados financieros.

Manipulación de Estados Financieros: Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- El acto de diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período.
- El acto de diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.
- El uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos.
- La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
- El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.
- En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.

Incumplimiento de Obligaciones Legales:
Por ejemplo:

- Presentación de falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales.
- Ocultamiento deliberado de violaciones legales
- Ocultamiento de errores contables

Abuso Tecnológico: LAFISE se reserva los derechos de autor de cualquier programa de cómputo y manuales que hayan sido desarrollados para el uso exclusivo de LAFISE, para lo cual se han definido las siguientes normas:

- La utilización desautorizada de los recursos de computadoras de LAFISE que incluye aplicaciones, programas, reportes, listados, manuales o la utilización personal de los otros recursos de cómputo de LAFISE están estrictamente prohibidos.

- La utilización de códigos de acceso (password) de otro colaborador, o dar su código secreto a otra persona, está prohibido.
- Uso indebido de la red está prohibido.
- Destruir o distorsionar información clave para el Grupo está prohibido.
- Fraude por computador, en todas sus manifestaciones está prohibido.
- Violación de licencias de software está prohibido.
- Implantación de virus u otro código dañino, o cualquier tipo de sabotaje está prohibido.
- La apropiación para la utilización personal de los recursos de LAFISE que incluye aplicaciones, programas, reportes, listados, manuales u otros están estrictamente prohibidos.

Investigación de Actos Incorrectos

Todos los empleados, incluyendo los de las empresas que contratan con el Grupo, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora. Este reporte deberá hacerse al área de Recursos Humanos o a una Gerencia de área no involucrada. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control.

El Grupo respaldará a los empleados y terceros que de buena fe hagan estos reportes. Las áreas pertinentes, investigarán de manera completa los hechos denunciados, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel. Las investigaciones se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso, y todas las personas serán tratadas de manera justa y consistente con los principios rectores de nuestra conducta. El Grupo respaldará a los empleados que sean acusados erróneamente de actos incorrectos.

Todos los empleados, directivos, funcionarios o colaboradores del Grupo deben cooperar con las investigaciones, y asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas. Estas investigaciones serán conducidas por las áreas pertinentes. Los empleados no deberán

adelantar investigaciones por su cuenta, salvo autorización expresa de la Gerencia General de las empresas del Grupo y siempre deberá estar soportado por las dependencias pertinentes de la empresa o el Grupo.

El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes internas, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea del caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales, y cuando sea posible, reteniendo su valor de las prestaciones y beneficios a su favor.

El Grupo apoyará a las autoridades y entes de control en su lucha contra los actos ilegales. Igualmente, cuando tenga evidencia de que otras empresas o personas pueden estar siendo defraudadas, las reportará sin dilación y realizará todos los esfuerzos razonables por apoyar al afectado.

Respecto de las empresas que prestan servicios a las empresas del Grupo, o sus proveedores, el empleado que tenga el contacto con los mismos es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conductas de su personal que contraríen este Código, y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para el efecto.

El Grupo tomará las medidas que correspondan contra los empleados de estas empresas que falten a la ley en su relación con la entidad.

XII. MITIGACIÓN DE RIESGOS

Corresponde al Oficial de Riesgo estar al tanto de las cifras de siniestralidad en cada uno de los productos o procesos, y evaluar los planes de acción para mitigar los riesgos identificados.

La Gerencia General hará seguimiento periódico del estado de la siniestralidad y de los actos incorrectos, y las acciones tomadas para su prevención, mitigación y control, e incluirá el informe correspondiente en su reporte anual a los accionistas.

XIII. OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

Contrataciones, Proposiciones o Aceptación de Trabajos: Todo miembro queda obligado a no proponer ni aceptar trabajos, prestar servicios ó comercializar productos, que vayan en contra de la honestidad ó de la leal competencia, que violen la confidencialidad, que en virtud del presente Código de Ética infrinjan ó violen los derechos de propiedad intelectual que protegen a los productos ó servicios a los que tengan acceso en el curso de sus actividades ó prestación de servicios.

Contratar parientes sin autorización de la Gerencia General, indicar la contratación de parientes ó hacer que otra persona los indique, sin informar el hecho al responsable por la contratación.

Prestación de Servicios: Los miembros que han sido contratados a tiempo completo, no podrán realizar labores en ninguna otra entidad, aunque sea fuera de horas de oficina, cuando ello pueda ocasionar la desatención de sus responsabilidades con las empresas del Grupo ó que signifiquen el apoyo directo ó indirecto a sus competidores, ó que impliquen entrar en conflictos personales ó de interés económico con ello por dedicarse a prestar servicios similares ó que originen una asociación de imagen indebida.

Ingresos Extraordinarios: En caso de que un miembro reciba ingresos extraordinarios importantes aparte de los percibidos por los servicios prestados a las empresas del Grupo debe reportar a la Gerencia de Recursos Humanos la justificación respectiva, la cual a su vez será tratada como información confidencial y compartida únicamente con el nivel ejecutivo.

Los miembros no participarán a sabiendas, en una empresa u organización que propugne ó se dedique a actividades incompatibles con los propósitos ó políticas del Grupo

Adquisición de un bien: Cualquier miembro que desee adquirir un bien adjudicado a las empresas del Grupo deberá comunicarlo expresamente al Gerente General ó a la Junta Directiva, en el caso del Gerente General a los Directores.

Participación: Todos los empleados, directivos, funcionarios o colaboradores deberán hacer todo lo posible por participar en las actividades, comités de trabajo, eventos promovidos por las empresas del grupo, actos y cualquier otra actividad que sea organizada por las mismas, buscando en todo momento el mejoramiento de éste y de los demás empleados.

Cumplimiento de las Obligaciones: Los funcionarios pagarán sus obligaciones financieras con terceros en forma adecuada y oportuna. Se define la expresión "Obligaciones" como cualquier compromiso de esta clase reconocido por el funcionario o decretado por un tribunal y la expresión "en forma adecuada y oportuna" significa, si surgen dudas, que no se perjudicará a LAFISE en su condición de empleador, dadas las circunstancias del caso.

XIV. DERECHOS DE LOS MIEMBROS

Descripción de los Derechos de los Miembros: Todos los Miembros tendrán derecho a:

- Presentar reportes contra otro Miembro y/o usuario que incumpla lo dispuesto en el presente Código.
- Solicitar el testimonio de otro miembro(s) que ayuden a confirmar ó esclarecer las pruebas en contra de cualquier miembro y/o usuario.
- Sugerir cambios ó modificaciones al presente Código en beneficio de la generalidad y de la mejora constante para el beneficio de las empresas del Grupo Financiero LAFISE.
- Vigilar que se cumplan las normas y procedimientos contenidos en el presente Código y reportar cualquier alteración al Comité de Ética del Grupo y se proceda en los términos que se previenen en las presentes normas.

XV. DIRECTRICES PARA LOS MIEMBROS

Elección de un Consejero: Ninguna persona podrá ser elegido como consejero de las empresas del Grupo, si en su contra existe un proceso de cobro judicial por deudas contraídas a título personal ante alguna entidad

financiera. En caso de que un Director se vea afectado por un proceso de cobro judicial en las condiciones antes citadas, deberá comunicarlo al Comité de Ética, quien evaluará la situación y hará una recomendación a la asamblea de socios respectiva.

Actividades Políticas: Grupo Financiero LAFISE, está conformado por empresas sin fines políticos partidistas, ya que mantiene una independencia política. Por tanto, con relación a la participación del Grupo y sus miembros en actividades políticas, se deben observar las siguientes reglas:

- Se compromete que a los miembros les asiste un interés legítimo en los asuntos cívicos y políticos del país y de las comunidades a las que pertenecen. Algunas actividades pueden ser excepcionalmente delicadas, tales como la candidatura ó aceptación de un puesto de elección popular local ó nacional. Cualquier actividad que pueda desarrollarse en política, así como su labor preparatoria, tendrá lugar fuera de las empresas del Grupo y no entrañará el uso de sus servicios ó instalaciones.
- En la conducción de sus actividades políticas ó cívicas, los miembros, no deben hablar en nombre de las empresas del Grupo y procurar que estas actividades no resulten incompatibles con las funciones que cumple con el Grupo.

XVI. SANCIONES

Sanciones: Todo miembro que incumpla con las disposiciones enunciadas en este Código de Ética, se hará acreedor a la sanción que le imponga el comité de ética del Grupo Financiero LAFISE.

Imposición de Sanciones: Para la imposición de las sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluándola de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la actividad del grupo y de sus miembros y la responsabilidad que le corresponda.

Tipos de Sanciones: Las sanciones pueden consistir en:

- Cambiar las funciones asignadas.

- Exigir que al miembro se desprenda de los intereses en conflicto.
- Excusa al miembro de una determinada función ó misión.
- Adoptar cualquier medida correctiva respecto de los miembros del Grupo.
- Imponer sanciones laborales, incluso el despido.
- Imponer sanciones en proporción a la falta cometida.

El proceso de toma de decisiones será confidencial y se basará en los principios de justicia, equidad y legalidad y al espíritu de este Código.

XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES

Apertura de la Investigación: Para que se proceda a la apertura de una investigación contra algún miembro, el denunciante formulará un reporte ante el comité de ética, sin perjuicio de que el comité podrá proceder a investigar de oficio cualquier violación, cuando así lo estime conveniente.

Denunciante: El informante podrá ser cualquier miembro del Grupo así como usuarios que conozcan del caso.

Requisitos para las quejas: Para la presentación de cualquier reporte se deberán reunir los siguientes requisitos:

- Presentar el reporte de queja por escrito, dirigida al comité de ética del Grupo.
- Enviarla o entregarla personalmente con acuse de recibo firmada por personal del Grupo o por miembros del Comité de Ética del mismo.
- Contener las declaraciones necesarias para que se funde la queja, acompañada de las pruebas correspondientes.

Procedimiento: Después de ser presentada la queja, los integrantes del Comité de Ética en reunión plenaria darán lectura a la queja, la cual le será asignada a alguno(s) de sus miembro(s) para que estudie y recabe los datos suficientes para emitir, en breve término un informe detallado al comité de ética respecto de la queja presentada, expresando en su caso

los motivos que consideró para aceptar la queja y señalando las pruebas que fueran aportadas así como los argumentos a considerar para dictar la resolución correspondiente.

El Comité de Ética deberá informar por escrito al informante inmediatamente después de su primera lectura con el fin de que este conozca que su caso está siendo atendido y se le está dando trámite. Los integrantes del Comité de Ética estarán obligados a guardar la más absoluta confidencialidad respecto de la queja de la cual tengan conocimiento, en el ejercicio de su encargo, debiendo abstenerse de divulgar los aspectos relacionados con la queja, así como las partes involucradas en la misma.

Audiencia: El miembro acusado tiene el derecho de asistir a una reunión plenaria del comité de ética, previa notificación del motivo de la acusación para que, en un término de diez días hábiles, produzca su defensa y exhiba las pruebas necesarias para demostrar su inocencia, en el entendido que de no presentar los documentos o pruebas en el término antes referido, se le tendrá por perdido tal derecho, y por lo tanto, por aceptados los hechos y/o conductas que se le imputan.

Resolución: Cumplidos los pasos anteriores, incluyendo el de la garantía de audiencia y defensa del acusado, el comité de ética en reunión plenaria, acordará la procedencia de la queja, y según el caso, dictará la resolución correspondiente.

Las medidas disciplinarias que se podrán adoptar son las siguientes:

- Cambiar las funciones asignadas.
- Exigir que al Miembro se desprenda de los intereses en conflicto.
- Excusar al Miembro de una determinada función o misión.
- Adoptar cualquier otra medida correctiva respecto a los Miembros de LAFISE.
- Imponer sanciones laborales, incluso el despido.
- Imponer otras sanciones en proporción a la falta.
- El proceso de toma de decisiones será confidencial y se basará en los principios de justicia, equidad y legalidad y al espíritu de este Código.

XVIII. EL COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética estará conformado por: El Gerente General quien lo preside, Gerencia de Recursos Humanos (pudiendo en casos especiales, intervenir La Gerencia de Recursos Humanos Regional) y el Auditor Interno, este nombramiento tendrá una duración en su cargo de 2 años, contados a partir de la fecha de sus nombramiento y podrá ser renovado o reemplazado / relevado, por otro miembro nombrado por parte y decisión de la Gerencia General.

Cuando exista conflicto en el que esté involucrada la Gerencia General y/o un Director y/o el Auditor Interno y/o la Gerencia de Recursos Humanos, el caso será atendido por el Comité de Ética extraordinario, éste estará integrado por dos miembros de la Junta Directiva quienes tendrán la responsabilidad de recabar toda la información, analizarla y presentar al resto de los miembros de la Junta Directiva un informe de los hechos y las recomendaciones sobre las medidas disciplinarias.

Funciones: El Comité de Ética será el organismo encargado de:

- Aplicar las disposiciones de este Código en relación a la conducta de los asociados y/o de los usuarios.
- Recibir reportes por violaciones al presente Código.
- Imponer las sanciones con fundamento en el presente Código.
- Interpretar el presente Código.
- Defender a los asociados en caso de queja injustificada.
- Resolver las controversias que se susciten en el ejercicio de la actividad entre asociados.

Reuniones: El Comité de Ética se reunirá cada vez que sea convocado por su Presidente, ó a solicitud de cualquier asociado para conocer de las quejas presentadas, según las normas establecidas en el presente Código. El Comité de Ética cuando lo considere conveniente, podrá invitar a participar a sus reuniones a cualquier persona que conforman el nivel ejecutivo. Para que haya lugar a reunión del comité, será menester la presencia de todos sus miembros, salvo el caso en que el cuestionado sea un miembro del comité en cuyo caso no podrá estar presente en la sesión. De lo actuado por el comité se dejará siempre constancia por escrito y se dará el debido traslado al afectado.

XIX. ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Examinar estas normas y recomendará los cambios que considere aconsejables.
- Asegurar que las normas de este Código aprobadas lleguen a conocimiento de los funcionarios.
- El Comité no actuará de oficio sino cuando se presente a su consideración algún caso. Actuará de oficio para asegurar que este Código sea conocido por todos los miembros y también de oficio actuará para su revisión y actualización.
- El Comité conocerá de los asuntos a solicitud de cualquier Miembro.
- El Comité fijará sus propias normas de procedimiento.

PARA: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS LAFISE

Certifico que como directivo, funcionario, ejecutivo o colaborador del Grupo Financiero LAFISE, he recibido, leído y entendido el código de ética y manifiesto mi conformidad con el mismo y mi compromiso de cumplimiento.

NOMBRES DEL COLABORADOR:

_____

APELLIDOS DEL COLABORADOR:

_____

CARGO O PUESTO / ÁREA O SECCIÓN / DEPARTAMENTO:

_____

FIRMA DEL COLABORADOR:

_____

LUGAR Y FECHA:

_____

SOMOS UN GRAN GRUPO

- Banca Corporativa y Empresarial
- Banca Internacional
- Banca de Personas
- Banca Electrónica y Móvil
- Tarjetas de Crédito y Débito

- *Productos especializados:*
  - Leasing y Factoring
  - Fideicomisos
  - CCAPPS
    (Sistema Privado de Pagos Centroamericanos y del Caribe)

- Pag@Net Regional
- Transferencias Internacionales y Remesas
- Asesoría Financiera

GRUPO LAFISE

www.lafise.com