



CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FIRMA CREDICOL S.A.

ACCIONISTAS Y PROPIETARIOS.

En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deben:

- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
- Configurar la empresa como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.
- Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Juntas Generales de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.

ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS:

En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:

A) En relación con sus funciones de Dirección:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación y en su caso tomar las decisiones para corregir los incumplimientos de la misma.
- Informar puntualmente y con exactitud a los propietarios o accionistas de la situación y perspectivas de la empresa.
- Promover la participación efectiva de los accionistas en las Juntas Generales, de modo especial mediante la facilitación del ejercicio de sus derechos de información y voto.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuados a las características de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.



- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la empresa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Subordinar los intereses propios a los de la empresa cuando actúen en nombre y representación de ésta y no utilizar los activos sociales en su propio beneficio salvo con la debida transparencia, previa la autorización del órgano social pertinente y mediante la contraprestación que sea adecuada en el mercado.
- Comunicar inmediatamente al órgano de administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la empresa y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la empresa sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.

B) En relación con los proveedores y clientes de la Empresa:

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

C) En relación con los competidores de la Empresa:

- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.



- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

D) En relación con los empleados de la Empresa:

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.

E) En relación con la sociedad civil.

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.
- Mantener el principio de neutralidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrolle sus actividades, como muestra además de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas vinculadas a la empresa.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.
- Realizar aportaciones a partidos políticos e instituciones públicas sólo de conformidad con la legislación vigente y, en todo caso, garantizando su transparencia.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.



Los incumplimientos de este Código pueden motivar la adopción de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral, aparte de aquellas posibles responsabilidades legales que puedan resultar de aplicación.

EMPLEADOS Y COLABORADORES:

Conoce al cliente, atiéndele respetuosa y profesionalmente, ofreciéndole productos y servicios acordes a sus necesidades financieras.

Proporciona información clara y veraz, comunicando de manera transparente las características y los riesgos de los productos y servicios, teniendo en cuenta el cliente de que se trate. Conoce las características y riesgos de los productos y servicios que vas a comercializar, estudiando la información que se ponga a tu disposición y participando en las acciones de formación. Ofrece y publicita productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos, o que omitan información relevante.

No condiciones la concesión de productos y servicios al cliente a la obtención de un beneficio o ventaja personal.

Evita cualquier discriminación injustificada en el acceso de los clientes a los productos y servicios.

Escucha a los clientes y resuelve con prontitud y diligencia sus solicitudes, quejas y reclamaciones o, en su caso, dirígeles a los canales de resolución establecidos

Documenta los acuerdos con los clientes.

Sé responsable en las propuestas de financiación a los clientes y en la búsqueda de soluciones viables cuando se encuentren en dificultades financieras.

No llesves a cabo ni colabores con actuaciones ilícitas para defraudar los legítimos derechos de acreedores o terceros.

Toma decisiones en el ámbito de tus responsabilidades, respetando las normas y procedimientos aplicables. Si es tu responsabilidad decidir, decide.

El respeto y respaldo mutuo: compórtate con tus compañeros como esperas que se comporten contigo. La comunicación fluida: escucha todas las opiniones y mantén debidamente informado a tu equipo y a todos los que deben participar en el proceso, facilitando a tiempo la información necesaria para tomar una decisión fundada.

Respetar y exigir respeto en las relaciones laborales. No discrimines ni permitas que discriminen a otros por razones de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable. Evita cualquier forma de acoso, ya sea sexual, laboral o personal.



Evita cualquier comportamiento que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo. Si tienes conocimiento de cualquier conducta que pueda constituir un caso de discriminación, acoso o intimidación, comunícalo.

Si observas alguna de estas conductas discriminatorias o de abuso en los empleados de un proveedor que preste servicios a **CREDICOL**, comunícalo también.

Fomenta, respeta y cumple las normas de seguridad y salud en el entorno laboral. Cuida de tu propia seguridad y la de tus compañeros, comunicando cualquier situación que entiendas insegura o de riesgo para la salud. No trabajes bajo los efectos del alcohol o las drogas. En el caso de medicamentos que puedan afectar a la seguridad en el desarrollo de tu trabajo, consulta con tu médico; no asumas riesgos. En ningún caso está permitida la tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales ni de sustancias psicotrópicas en el trabajo o sus instalaciones.

Contabiliza, registra y documenta adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, sin omitir, ocultar o alterar ningún dato o información; de manera que los registros contables y operativos reflejen fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y por los auditores, internos y externos.

Conserva la documentación de tu actividad profesional, cumpliendo la normativa aplicable al efecto en cada momento.

Colabora con las áreas de control y supervisión de **CREDICOL**, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información que requieran. Cuando recibas un oficio, requerimiento o mandato de autoridades administrativas, regulatorias o legales, comunícalo inmediatamente al área competente, y en caso de duda a los Servicios Jurídicos. Colabora con los supervisores, las autoridades administrativas y judiciales atendiendo con rapidez y exactitud sus requerimientos y solicitudes de información en ámbitos de su competencia.

Utiliza adecuada y eficientemente los recursos que **CREDICOL** pone a tu disposición para el desempeño de tu actividad profesional. No los utilices para finalidades privadas, salvo que se trate de un uso ocasional que resulte moderado, proporcional a las circunstancias y no sea perjudicial para **CREDICOL**, adopta las medidas necesarias para evitar su pérdida, robo, daño o desperdicio.

Todo el material propiedad de **CREDICOL**, debe ser devuelto a la empresa cuando sea requerida su devolución, cuando ya no sea necesario para el desarrollo de la actividad profesional y, en todo caso, al cesar en la relación laboral o profesional.

El correo electrónico y las herramientas informáticas son instrumentos de trabajo que deben ser utilizados para el desarrollo de las funciones laborales.

Utiliza el logo, la marca, la imagen, la identidad corporativa y el nombre de **CREDICOL** sólo para el adecuado desarrollo de tu actividad profesional.

Respetar la propiedad intelectual e industrial de **CREDICOL**: los cursos, proyectos, programas, sistemas informáticos, procesos, tecnología, know how, así como la información sobre clientes,



productos, estrategias y operaciones corporativas sólo deben usarse para las finalidades profesionales propias de **CREDICOL**.

El resultado del desempeño profesional de quienes trabajan en **CREDICOL** pertenece a la empresa y, por tanto, los inventos, descubrimientos, desarrollos, conceptos, ideas o trabajos relacionados con el negocio que sean consecuencia de nuestro trabajo en **CREDICOL** son propiedad de **CREDICOL**. Respeta también la propiedad intelectual e industrial de los productos y servicios de terceros.

La información de clientes, empleados o de cualquier tercero a la que hayas accedido por razón de tu actividad profesional es confidencial; mantenla reservada y adopta las medidas necesarias para recabar, almacenar y acceder a esos datos, evitando el acceso indebido y cumpliendo las políticas en la materia. Mantén la confidencialidad y reserva sobre los planes, proyectos y actividades estratégicas de **CREDICOL** así como sobre cualquier otra información de carácter estrictamente profesional a la que hayas accedido por razón de tu trabajo. Custodia de manera diligente la información almacenada referente a estos proyectos o actividades, de manera que no puedan acceder a ellas terceras personas. La obligación de confidencialidad y reserva persiste una vez terminada tu relación con **CREDICOL**.

Cuando utilices fondos de **CREDICOL**, obtén la aprobación necesaria conforme a las políticas de **CREDICOL**, asegúrate de que el gasto es apropiado, razonable, proporcionado a las circunstancias, está relacionado con la consecución de los objetivos empresariales de **CREDICOL** y documéntalo adecuadamente.

Los proveedores de **CREDICOL** se seleccionarán mediante procesos objetivos y transparentes. En la selección de los proveedores y en el seguimiento de los servicios que prestan ten en cuenta que su conducta con **CREDICOL**, con sus empleados y con terceros debe ser respetuosa con las pautas y principios de este Código.

Evita las situaciones de conflicto de interés que pueden influir en tu desempeño profesional. Existe un conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia externa puede afectar a tu objetividad profesional y a tu deber de actuar en el mejor interés de **CREDICOL** y de nuestros clientes. Si te encuentras en una situación de conflicto de intereses, o que creas puede ser percibida como de conflicto, comunícalo siempre a tu superior jerárquico y, en caso de duda sobre cómo resolverlo, realiza la debida comunicación. En todo caso, abstente de participar en la toma de decisiones sobre asuntos a los que afecta el conflicto de interés o de ejercer influencia sobre las personas encargadas de tomarlas. Los conflictos pueden surgir de forma sobrevenida. En ese caso, comunica el conflicto tan pronto se produzca y abstente de continuar en la actividad a la que afecte.

En el ámbito de tu actuación profesional con **CREDICOL**, no solicites ni aceptes regalos, pagos, comisiones o cualesquiera otros beneficios personales de clientes o proveedores de **CREDICOL** ni de quienes quieran establecer una relación con **CREDICOL** como clientes o potenciales proveedores, o por quien actúe por cuenta de ellos. No obstante lo anterior, se pueden aceptar obsequios de carácter promocional, detalles de cortesía o atenciones habituales en los negocios. Es decir, aquellos en los que concurren todas las circunstancias siguientes:



Tener un valor razonable. Se entiende que tienen valor razonable los obsequios cuyo importe no sobrepase los Gs. 200.000.- o su equivalente en la divisa correspondiente. Para calcular el importe se tendrán en cuenta todos los obsequios y atenciones recibidos de un mismo proveedor o cliente en un periodo de seis meses.

Ser proporcionados a las circunstancias y a los usos sociales. No deben aceptarse aquellos que por la coincidencia temporal o por otras razones pueda percibirse que se realizan con el ánimo de influir en decisiones profesionales que tengas que adoptar.

No haber sido solicitados.

Nunca aceptes dinero o equivalente (tarjetas regalo) sea cual sea su importe.

Los regalos entregados a tus “familiares directos” o, por indicación tuya, a otras personas u organizaciones benéficas son considerados, a los efectos de los apartados anteriores, como regalos propios.

Nunca aceptes o entregues un regalo que, en caso de ser conocido públicamente, se considerase inapropiado o poco profesional.

Desarrolla tu actividad profesional con respeto a la libre competencia y evita comportamientos que la restrinjan ilegalmente o que puedan considerarse como competencia desleal, entre otros:

Negociar o llegar a acuerdos con los competidores sobre precios, oferta de productos, nivel de producción, reparto de clientes, mercados o cuotas, boicots a determinados clientes o proveedores; o cualquier otro supuesto contra la libre competencia.

Actuaciones que puedan suponer un abuso de posición dominante.

Denigrar la reputación de nuestros competidores.

En la medida en que pueda suponer un conflicto de interés con **CREDICOL**:

No vendas activos de tu propiedad a clientes, proveedores o empresas relacionadas con los mismos.

No solicites ni aceptes financiación, avales o garantías de clientes, proveedores o personas en cuya relación con **CREDICOL** tengas que intervenir profesionalmente.

No solicites ni aceptes financiación, fondos, avales o garantías de empleados con los que tengas una relación de dependencia jerárquica o funcional, salvo que exista vínculo familiar.

No desarrolles actividades profesionales que puedan suponer una merma en el desempeño de tu trabajo, limiten la disponibilidad o flexibilidad de tu horario y dedicación, o puedan concurrir o competir con las de **CREDICOL**. Antes de iniciar el desempeño de cualquier actividad profesional distinta a tu trabajo en **CREDICOL**, comunícalo formalmente. Si la actividad supone la prestación de cualquier servicio profesional o el desempeño de responsabilidades para personas o entidades que sean clientes o proveedores de bienes y servicios a **CREDICOL**, su realización tiene que ser autorizada expresamente por el Directorio. Tu participación como ponente en cursos o seminarios externos deberá ser ocasional y cumplir lo establecido en los



apartados anteriores. En los casos en que tu participación se realice por tu condición de empleado y percibas una remuneración, que debe ser siempre proporcionada y razonable, comunícala a tu superior jerárquico, antes de realizarla, para su autorización.

No utilices el nombre de **CREDICOL** ni invoques tu condición de integrante de **CREDICOL** para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privadas.

Antes de publicar y/o compartir opinión o información como representante de **CREDICOL**, o de intervenir en un acto público, entrevista, conferencia o curso en esa condición o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que tus opiniones, declaraciones o la información que difundas sea atribuible a **CREDICOL**, consulta con tu superior y, en su caso, con el Directorio.

La información sobre los resultados y evolución de los negocios de **CREDICOL**, se encauzará siempre a través de las personas encomendadas. Realiza las declaraciones de manera responsable, respetuosa y precisa, respetando la confidencialidad de la información de la empresa y sus clientes.

Cuando publiques información u opinión como empleado de **CREDICOL** en las redes sociales, actúa con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que compartes. No publiques, en ningún caso, información confidencial de **CREDICOL**, de sus clientes o empleados ni opiniones que se puedan atribuir a **CREDICOL**. Solicita autorización previa a tu superior para subir imágenes de nuestras instalaciones o de eventos relacionados con **CREDICOL**. Cuando publiques información u opinión en nombre propio, no utilices la condición de empleado o ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido publicado a **CREDICOL**.

Nuestro deber es evitar que fondos de origen ilícito accedan y utilicen el sistema financiero. Conoce a tus clientes, conforme al Manual de Prevención de Lavado de dinero, financiación al terrorismo y armas de destrucción masiva. Identifica a los clientes, acredita y documenta el origen de sus fondos y su actividad económica y financiera. Comunica inmediatamente a el oficial de Cumplimiento cualquier operación inusual, sospechosa o cualquier indicio de actividad irregular o ilícita.

CREDICOL no tolera forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que desarrolla. No ofrezcas, prometas ni realices, directa o indirectamente, cualquier tipo de pago, regalo, gratificación, donación, ofertas de trabajo, patrocinio, trato preferencial o beneficio de cualquier clase, que tenga por objeto influir o tratar de influir, para obtener un beneficio o ventaja no justificada, en las decisiones de terceros, particulares, empleados públicos o autoridades, respecto a la actividad de **CREDICOL**, o respecto a las personas que trabajan en **CREDICOL**.

Desarrolla tu actividad profesional de forma que **CREDICOL** cumpla adecuadamente sus obligaciones tributarias y evita cualesquiera prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos o el perjuicio del Erario Público.

CREDICOL facilita tu participación en actividades de voluntariado y en actividades benéficas. Participa en ellas, si lo deseas, y permite a tus colaboradores que participen, respetando su libre decisión. No utilices recursos ni el nombre de **CREDICOL** para estas actividades sin estar



debidamente autorizado. No condiciones la prestación de servicios o la concesión de facilidades o productos a clientes o proveedores a la aportación a causas benéficas.

En **CREDICOL** desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político.

Si ejercitas tu legítimo derecho a participar en actividades políticas, hazlo a título estrictamente personal, sin utilizar recursos de la empresa, fuera del horario laboral, evitando cualquier referencia a **CREDICOL** y sin comprometer tu objetividad profesional ni afectar de modo alguno al compromiso de neutralidad política de **CREDICOL**.

Como integrantes de **CREDICOL** debemos aplicar las pautas del Código en nuestra conducta individual, promover su aplicación en toda la empresa, contribuyendo a crear una cultura de cumplimiento, evitar y corregir cualquier comportamiento que lo contravenga y trasladar a nuestros superiores, toda conducta que creamos contraria al Código y de las que tengamos conocimiento.