



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**





Aprobado en fecha  
**DICIEMBRE DE 2007**  
*Junta de Directores*

**JUNIO DE 2014**  
*Junta de Directores*  
Editado y publicado

Revisado en fecha  
**NOVIEMBRE 2015**  
*Junta de Directores*

**NOVIEMBRE 2017**  
*Junta de Directores*

**ENERO 2020**  
*Junta de Directores*

Cantidad de páginas  
**60**

*Todos los derechos reservados.  
Prohibida la reproducción total o parcial  
sin autorización, por cualquier medio  
o método, de este documento.*





## CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

**No tenemos que sentirnos solos si enfrentamos un dilema ético o necesitamos asesoría respecto a un asunto ético o de cumplimiento. Usar los recursos descritos en este código nos puede ayudar con decisiones difíciles o sencillamente darnos la seguridad de estar en el camino ético correcto.**

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

- ¿Va en contra de nuestros valores?
- ¿Es ilegal?
- ¿Incumple una política?
- ¿Afecta la reputación e imagen de APAP?
- ¿Existe alguna acción que no esté documentada en políticas y procedimientos y no estés claro/a de cómo proceder?
- ¿Tienes miedo a reportar por temor a que tomen represalias?
- ¿Las acciones realizadas generan conflicto de interés?
- Reporté a mi supervisor una situación ética, pero no se ha ejecutado ninguna acción ¿es mi deber comunicarlo a través de los canales?

Si tu respuesta es sí, nuestro Código nos exhorta a informar, a través de estos canales, los incumplimientos de las normas y reglamentos para poder tratarlos adecuadamente.

- Las líneas de confidencialidad garantizan el anonimato, ya que el número que recibe la llamada no identifica el número del emisor y su nombre no será requerido al momento del reporte o denuncia. Estos canales están disponibles en horario laboral y son:  
(809) 689-2255 *Presidente Junta de Directores*  
(809) 731-2654 *Vicepresidente Ejecutivo*
- Línea para suplidores y clientes: (809) 689-3355 *Oficial Cumplimiento y Prevención de Lavado*
- Página web para suplidores y clientes: <https://www.apap.com.do/denuncias/>
- Buzones físicos de ética: ubicados en los murales de cada nivel de Oficina Principal
- Correo electrónico: [buzondeetica@apap.com.do](mailto:buzondeetica@apap.com.do)
- Líneas asesorías internas: extensiones 2870, 2451 y 2388

Estos canales están disponibles para cualquier persona que presente de buena fe preocupaciones acerca de una conducta sospechosa.

Invitamos a los colaboradores de la entidad: fijos y temporeros; supervisores, ejecutivos y miembros de la Junta de Directores, así como el personal contratista y suplidores de servicios materiales tercerizados y clientes a utilizar estos canales disponibles si desean reportar una conducta inadecuada. Si lo prefieren pueden suministrar la información de forma confidencial o anónima

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





# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

<b>5</b>	<b>CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO</b>
<b>7</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>
<b>10</b>	<b>ESTRUCTURA DEL MANUAL</b>
<b>12</b>	<b>VALORES INSTITUCIONALES</b>
<b>14</b>	<b>DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS</b>
<b>21</b>	<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>
<b>22</b>	<b>RELACIONES INTERNAS</b>
<b>34</b>	<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
<b>39</b>	<b>SANCIONES</b>
<b>42</b>	<b>SISTEMA DE TIPIFICACIÓN DE INFRACCIONES</b>
<b>46</b>	<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA</b>





ASOCIACION POPULAR DE AHORROS Y PRESTAMOS





## CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

### **ESTIMADOS COLABORADORES:**

En la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) estamos comprometidos con el más alto nivel de conducta ética empresarial. Personalmente considero que la cultura de ética e integridad se forja día a día y todos somos responsables de esta construcción.

Nuestro Código de Ética y Conducta ofrece una descripción detallada de los valores y principios que deben ser impregnados en nuestras actividades diarias, para servir a nuestros asociados, clientes y a toda la sociedad en general, con el más alto sentido de integridad, honestidad y transparencia.

Les invito a conocer y a interiorizar los lineamientos de este código. Todos debemos asumir la responsabilidad individual de cumplir los preceptos definidos en este documento, comprometerse a dar a conocer y hacer cumplir estas reglas en todos los niveles de la organización y colaborar con el ejemplo de su actuación tanto dentro como fuera de APAP.

*Atentamente,*

GUSTAVO ARIZA





## **INTRODUCCIÓN**

**ESTE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA ESTABLECE  
EL CONJUNTO DE PRINCIPIOS Y NORMAS QUE TODAS  
LAS PERSONAS (COLABORADORES Y RELACIONADOS)  
QUE DIRIGEN Y DESARROLLAN ACTIVIDADES  
DE LA ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS  
(EN LO ADELANTE APAP) DEBEN CUMPLIR.**





Este código exige que todos los integrantes de la entidad desempeñen su labor de acuerdo con los valores institucionales y se comporten con el nivel más alto de honestidad e integridad en sus relaciones con clientes, suplidores, colaboradores, supervisores, directores y la comunidad en general. Proveyendo un ambiente organizacional basado en el respeto a la persona y los derechos humanos. La cultura organizacional busca asegurar la igualdad, la salud integral y la convivencia que facilitan el desarrollo pleno, de todo el personal. Estas normas tienen el propósito de ayudar a entender sus responsabilidades y tomar las decisiones correctas, con el fin de garantizar un ambiente de respeto y armonía a sus integrantes y un ambiente de transparencia, honestidad y confianza a sus clientes y relacionados. Este código aplica a todos los colaboradores de la entidad: fijos y temporales; supervisores, ejecutivos y miembros de la Junta de Directores, así como el personal contratista y suplidores de servicios materiales tercerizados. El apego a los lineamientos contenidos en él es de cumplimiento obligatorio tanto en el ámbito laboral de la entidad como en el de la prestación de los servicios financieros, desarrollo de operaciones, negocios y ejecución de los derechos de los Asociados a la entidad. Cada miembro de la Junta de Directores, ejecutivo, colaborador, personal contratista y suplidores de servicios materiales tercerizados de APAP tiene la responsabilidad de leer y entender este Código y de llevar a cabo las actividades en las que interviene de acuerdo con las normas y prácticas descritas en este documento.



**LOS ASOCIADOS, MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES, EJECUTIVOS, COLABORADORES, PERSONAL CONTRATISTAS Y SUPLIDORES DE SERVICIOS MATERIALES TERCERIZADOS DE APAP DEBEN DE:**

- ♥ **Ser** personas de comportamiento incorruptible, que demuestren con sus acciones que son confiables e irreprochables, que permanecen siempre fieles a los principios y valores de la entidad, dentro y fuera de la misma.
- ♥ **Notificar** cualquier irregularidad o sospecha de anomalías como corrupción, fraude, pérdida o divulgación no autorizada de información de la entidad.
- ♥ **Comunicarse** y relacionarse entre los profesionales de la entidad con objetividad, transparencia, confianza e integridad.
- ♥ **Compartir** el conocimiento, la información y la transparencia en beneficio del cliente y los resultados, siempre que no se trate de información interna clasificada o privilegiada.
- ♥ **Deben** ser personas comprometidas con una convivencia pacífica y una vida libre de violencia.
- ♥ **Identificarse** con los propósitos e intereses de la entidad, trabajando arduamente con responsabilidad y esmero por la consecución de los objetivos organizacionales. Deben cumplir con sus obligaciones, dando lo mejor de cada uno y obteniendo los mejores resultados.
- ♥ **Aprovechar** al máximo los planes de desarrollo profesional ofrecidos por la entidad, demostrando un interés por su crecimiento personal y profesional, garantizando una cultura de excelencia en el servicio. Esto aplica para los miembros de la Junta de Directores, ejecutivos y colaboradores fijos.
- ♥ **Ser** personas que muestran actitud de respeto y cortesía.
- ♥ **Ofrecer** a sus clientes los productos financieros que ellos necesiten conforme su capacidad financiera, explicándole los detalles del producto a contratar, con un servicio de excelencia.
- ♥ **Los ejecutivos y colaboradores** deben mantener informados a sus clientes sobre el estatus de sus productos financieros, comunicando oportunamente cualquier cambio que afecte sus intereses.
- ♥ **Impulsar** el mejoramiento de los procesos y procedimientos relacionados a su área.
- ♥ **Prestar** ayuda o los servicios necesarios, en caso de desastres o siniestro, donde esté en peligro la seguridad de las personas o bienes de la entidad, sin que ello tenga derecho a remuneración adicional.
- ♥ **Cumplir** las medidas de prevención adoptadas, por su seguridad y salud y la de otras personas que puedan resultar afectadas por su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones de conformidad con su capacitación y las instrucciones de la entidad.



## ESTRUCTURA DEL MANUAL

ESTE MANUAL SE SUSTENTA EN LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SE DIVIDE EN SECCIONES QUE CONTIENEN NORMAS DE CONDUCTA QUE SE CORRESPONDEN CON LOS TIPOS DE INTERACCIONES Y RELACIONES QUE GENERAN EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES DIARIAS, YA SEAN INTERNAS O EXTERNAS.

Todos los miembros de la Junta de Directores, ejecutivos, colaboradores, personal contratista y suplidores de servicios materiales tercerizados deberán cumplir con las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta y en caso de incumplimiento de las mismas estarán sujetos a las sanciones aplicables según la infracción cometida, según lo establecido en la sección de Sanciones, del presente Código.

### VALORES INSTITUCIONALES

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

#### RELACIONES INTERNAS

DEBERES DE LA JUNTA DE DIRECTORES, EJECUTIVOS Y COLABORADORES

#### RELACIONES EXTERNAS

CON LOS CLIENTES

CON LOS SUPLIDORES DE SERVICIOS MATERIALES TERCERIZADOS

CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

SISTEMA DE INFRACCIONES Y SANCIONES



## NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA GARANTIZA UN AMBIENTE DE RESPECTO Y ARMONÍA, BASADO EN LA HONESTIDAD Y LA TRANSPARENCIA.

Las normas de **conducta** de cada una de las relaciones serán visualizadas dentro de cuatro secciones, según el objetivo específico de cada obligación.

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

### **CONFIDENCIALIDAD**

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

### **RESPONSABILIDAD**

## RELACIONES EXTERNAS

### **NO DISCRIMINACIÓN**

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

### **CONFLICTO DE INTERÉS**

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



# VALORES INSTITUCIONALES

NUESTROS VALORES SON LOS PRINCIPIOS  
FUNDAMENTALES QUE DEBEN GUIAR  
LA TOMA DE DECISIONES Y LA CONDUCTA  
DE NUESTROS INTEGRANTES





Se consideran principios fundamentales en el desarrollo de APAP los siguientes valores institucionales:



### **Transformación Proactiva**

Nos autoevaluamos y renovamos de manera constante explotando nuestro potencial, creando nuevas oportunidades y convirtiendo ideas en realidades.



### **Agilidad**

Estamos atentos y preparados para generar respuestas rápidas, simples y precisas.



### **Empoderamiento Colaborativo**

Nos sentimos 100% responsables de nuestras funciones y dueños absolutos de los resultados; confiamos y apoyamos a los demás para que las cosas se hagan de manera correcta.



### **Excelencia en Resultados**

Impregnamos calidad en todos nuestros procesos, productos y servicios estableciendo altos estándares y logrando resultados extraordinarios.



### **Pasión**

Estamos comprometidos con la Entidad y sus logros, actuamos con energía y disfrutamos lo que hacemos.



# DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS



LA JUNTA DE DIRECTORES DE LA ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS (“EN ADELANTE LA ASOCIACIÓN”) PARA PROFUNDIZAR SUS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y COMO FORMA DE ESTABLECER DE MANERA EXPRESA LOS PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN SUS ACTUACIONES EN EL MERCADO FINANCIERO NACIONAL E INTERNACIONAL, Y EN ESPECIAL, EN EL SECTOR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS, Y DE REFRENDAR LOS COMPROMISOS ASUMIDOS FRENTE A TODA LA SOCIEDAD DOMINICANA DESDE EL MOMENTO DE SU CONSTITUCIÓN, HA ADOPTADO DE MANERA UNÁNIME LA SIGUIENTE DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, LA CUAL ES VINCULANTE TANTO PARA LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES, LA ALTA GERENCIA Y TODOS Y CADA UNO DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN, LA CUAL A SU VEZ CONSTITUYE UN TEXTO COMPLEMENTARIO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS DE CONDUCTA Y ÉTICA DE LA ENTIDAD:

## **I.- JUNTA DE DIRECTORES CAPACITADA, RESPONSABLE Y OBJETIVA.**

La Junta de Directores constituye el órgano principal de gestión, control y fiscalización de la Asociación. En este sentido, la Junta de Directores deberá ejercer sus funciones de manera responsable y objetiva, tomando en consideración, en primer lugar, los intereses generales de la Asociación y sus Asociados. Asimismo, la Junta de Directores deberá en todo momento constituir un órgano compuesto por miembros profesionalmente capacitados y comprometidos con mantener un comportamiento proactivo a favor de la eficacia y eficiencia de la Asociación. La Junta de Directores fomentará que su composición este acentuada por profesionales que cuenten con conocimientos especializados, que permita desarrollar una gestión que genere valor a la Asociación y a sus Asociados. Entiende que es un objetivo principal, crear valor en sí misma mediante la implementación de las

mejores prácticas de gobierno corporativo y el aporte multidisciplinario de los miembros.

## **II.- RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.**

La Junta de Directores reconoce que la Asociación es el resultado del aporte dinerario mancomunado de todos y cada uno de sus Asociados. En consecuencia, la Junta de Directores se compromete a proteger y reconocer en todo momento los derechos inherentes a los Asociados, en especial, aquellos que se establecen y reconocen en la legislación monetaria y financiera y las normas estatutarias e internas de la Asociación. Este reconocimiento incluye el compromiso de crear los mecanismos institucionales indispensables para que todo Asociado tenga acceso permanente a la información de la entidad, así como para poder canalizar adecuadamente todas las observaciones, comunicaciones o reclamaciones

correspondientes en su calidad de Asociado. Se compromete de igual manera, a implementar las herramientas pertinentes para equilibrar los derechos de los Asociados, la consecución del interés social de la Asociación y los grupos de interés.

## **III.- COMPROMISO CON EL DEBIDO CUMPLIMIENTO.**

La Junta de Directores, tanto respecto de las normas especiales que le aplican como entidad de intermediación financiera, así como respecto del resto de las normas legales y reglamentarias aplicables, asume el compromiso de absoluto cumplimiento y apego a las normas y reglas que les aplican. En especial, sin que sean de carácter limitativo, la Junta de Directores establece como una prioridad el cumplimiento de las normas relativas al sistema monetario y financiero, el gobierno corporativo, la prevención del lavado de activos, el sistema tributario, la protección a los



usuarios, las normas laborales, las relacionadas con la seguridad física, medioambiente y las relacionadas con la responsabilidad social y el desarrollo sostenido y sustentable. De igual manera, se compromete a revisar de manera periódica las normas mencionadas anteriormente, asegurándose que las mismas se encuentren acorde con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

#### **IV.- TRANSPARENCIA.**

La Junta de Directores reconoce la importancia que tiene la información para el funcionamiento de la Asociación, el ejercicio de los derechos de sus Asociados, clientes, demás grupos de interés y el mercado financiero en general. En este sentido, la Junta Directores se compromete a establecer y promover las políticas y directrices pertinentes para mantener los más amplios niveles de transparencia e información constante, confiable, constatable, certera y comprensible.

Dicho principio deberá regir la toma de decisiones a lo interno de toda la Asociación. El principio general de transparencia se reconoce sin perjuicio del respeto de los deberes de confidencialidad y secreto bancario establecidos como derechos inherentes a todo usuario de servicios financieros y depositantes de las entidades de intermediación financiera. Este principio de transparencia se ejercerá a su vez en observancia absoluta de las reglas y normas sobre publicación de informaciones que sean dictadas por las autoridades legislativas o administrativas correspondientes.

#### **V.- RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.**

La Junta de Directores reconoce el carácter de derecho fundamental que constituye la protección a los derechos de los consumidores, en este caso, de los usuarios de

los servicios financieros y la preponderancia que tiene el mismo dentro del marco del sistema financiero y la regulación de éste. Asimismo, la Junta de Directores reconoce que la Asociación debe adoptar y observar las disposiciones especiales de protección a los usuarios de los servicios financieros así como las normas generales sobre protección al consumidor. En consecuencia, es un compromiso de la Junta de Directores fomentar a lo interno de la misma una cultura de protección al usuario, así como establecer los mecanismos internos requeridos y necesarios para una efectiva tutela de los derechos de sus usuarios o consumidores.

#### **VI.- COMPROMISO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS.**

La Junta de Directores se compromete a ofrecer los productos y servicios financieros que presta la Asociación dentro del marco general de las buenas prácticas bancarias,



para lo cual fomentará el conocimiento preciso de los productos y servicios por parte de cada persona que los adquiera, así como la adopción de un código de buenas prácticas como forma de asegurar los mecanismos y reglas básicas que regirán cada uno de los productos y servicios a prestar. De igual manera, fomentará la divulgación de las características de los productos o servicios que ofrezca.

### **VII.- COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La Junta de Directores reconoce que la Asociación, como entidad mutualista dedicada fundamentalmente al otorgamiento de préstamos para la vivienda constituye en su esencia misma un foco esencial de responsabilidad social. En este mismo sentido, la Junta de Directores se compromete con mantener altos niveles de responsabilidad social interna, es decir, respecto de todos los miembros que la componen en las áreas de preparación profesional, condiciones laborales,

seguridad, trato igualitario, cultura, medioambiente, cooperación, desarrollo y acceso al crédito. En este sentido, se compromete a fomentar la igualdad, la diversidad, la inclusión, la integración y la no discriminación como eje central de la administración de recursos humanos.

Asimismo, se compromete con mantener iguales estándares respecto de las políticas de responsabilidad social externa, es decir, en relación con toda la sociedad dominicana, en especial, aquellos temas relativos al fomento del ahorro, desarrollo humano, cultural, de educación, profesional, personal, familiar, deportivo y social en el sentido más amplio posible. Además, se compromete al cumplimiento de las políticas públicas puestas en marcha por el gobierno para fomentar el crecimiento económico sostenible y el acceso al crédito, en especial con las mejores prácticas medioambientales. Igualmente, reconoce la necesidad de promover la mejora continua en la gestión

del activo reputacional, en la ética y transparencia de la institución.

### **VIII.- FOMENTO DE LA INVERSIÓN Y LA FINANCIACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.**

La Junta de Directores se compromete a que la Asociación realice sus operaciones en un marco de reconocimiento y fomento de la inversión y financiación socialmente responsable. En consecuencia, la Junta de Directores priorizará la prestación de sus servicios financieros a obras, programas, proyectos y personas físicas o jurídicas cuyos fines tengan una relevancia en el ámbito social y económico de la nación, fomentando con ello el sostenido crecimiento personal, familiar y empresarial de toda la sociedad dominicana. Particular importancia revisten los programas de fomento de la vivienda y promoción de la titulación que merecerán especial atención en el diseño e implementación de las políticas de



financiación y responsabilidad social de la entidad. En este sentido, la Junta de Directores se compromete a fomentar que las operaciones efectuadas por la Asociación, se realicen respetando los estándares medioambientales.

#### **IX.- RECONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONDUCTA.**

La Junta de Directores reconoce las normas de ética y conducta establecidas, tanto en las normas legales y reglamentarias aplicables, como en las políticas estatutarias e internas adoptadas por la propia entidad. En consecuencia, se compromete a su más absoluto cumplimiento, así como al fomento de su conocimiento y comprensión por todos los miembros de la Asociación y, por tanto, de su correcta observancia por todos y cada uno de éstos. De igual manera, se compromete a fomentar a que la imposición de sanciones se desarrolle dentro de un marco de respeto al debido proceso de todos los colaboradores.

#### **X.- RIESGOS Y AUDITORIA.**

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







# DISPOSICIONES GENERALES



# RELACIONES INTERNAS

# 1



## RESPONSABILIDAD

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

### 1.

Cumplir en todo momento con las leyes y regulaciones que aplican a la entidad, así como las normas, políticas y procedimientos establecidos y documentadas en APAP, manteniendo la coherencia y la estandarización de las conductas, las tareas y las acciones. *(falta Muy Grave)*

### 2.

Actuar en cumplimiento con los controles internos para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento al Terrorismo. *(falta Muy Grave)*

### 3.

Reportar a la unidad de Prevención de Lavado de Activos las actividades u operaciones inusuales de colaboradores, clientes o terceros relacionados a la entidad, que puedan conllevar una sospecha de lavado de activos o financiamiento al terrorismo, de las cuales hayan tomado conocimiento. *(falta Muy Grave)*

### 4.

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

### 5.

No podrá ingresar a la entidad o participar en actividades institucionales portando armas, excepto aquellos que por sus funciones estén autorizados. *(falta Muy Grave)*

### 6.

Deben velar por la buena imagen de la entidad siendo corteses, respetuosos con todos los clientes y relacionados, atendidos con amabilidad y empatía. *(falta Grave)*

### 7.

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

lineamientos generales establecidos en las políticas internas. *(falta Leve)*

### 8.

Informar a superiores, órganos competentes o canales disponibles del conocimiento de actuaciones o situaciones irregulares llevadas a cabo, como lo son actos de corrupción, abuso de poder, uso de información privilegiada, conflicto de intereses, manejo inadecuado o alteración de información y, en general, cualquier tipo de acto ilícito o prohibido por las disposiciones internas, legales y reglamentarias en materia monetaria y financiera. En el caso de actos relacionados al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, estos se reportarán directamente a la Gerencia Prevención de Lavado de Activos. *(falta Muy Grave)*

### 9.

Administrar de forma responsable los fondos que están bajo su administración o custodia. *(falta Muy Grave)*



### 10.

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

*(falta Muy Grave)*

### 11.

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

*(falta Grave)*

### 12.

Velar por la buena reputación de los miembros de su equipo y en ningún caso permitir la proliferación de preconceptos equivocados, falsos testimonios, informaciones infundadas o cualquier otra situación que afecte negativamente la moral de alguno de ellos, propiciando un ambiente de trabajo de armonía e integración.

*(falta Grave)*

### 13.

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

*(falta Grave)*

### 14.

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

*(falta Muy Grave)*

### 15.

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

*(falta Grave)*

### 16.

Los colaboradores tienen la obligación de realizar la debida diligencia de clientes y terceros que tengan relaciones con APAP, en cumplimiento con las leyes,

normas, políticas y procedimientos internos relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

*(falta Muy Grave)*

### 17.

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

*(falta Muy Grave)*

### 18.

Los miembros de la Junta de Directores, ejecutivos y colaboradores que tengan o adquieran, por herencia u otra causa, un interés substancial en negocios con un cliente deberá informarlo.

*(falta Grave)*

## PREGUNTAS & RESPUESTAS

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

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

**R:** En ningún caso debes compartir tu usuario y clave de acceso a ningún sistema. Ante estos casos, debes pedirle que se comunique con su supervisor para que indique cómo actuar ante la necesidad del cliente. En caso de ser una conducta frecuente en el colaborador, debe ser comunicado a sus superiores de manera inmediata.

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

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



## CONFIDENCIALIDAD

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

### 1.

Mantener los más estrictos controles que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, bienes de clientes y miembros de la entidad. Es mandatorio el establecimiento y monitoreo de controles de acceso a zonas, oficinas y sistemas de información que contengan información privilegiada y datos sensibles.

*(falta Muy Grave)*

### 2.

Utilizar los sistemas de información y correos electrónicos para las labores relacionadas con la entidad, respetando los controles de seguridad establecidos y evitando compartir información interna clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, suplidores u otras instituciones comerciales sin previa autorización.

*(falta Muy Grave)*

### 3.

El correo electrónico institucional no puede utilizarse para ver, distribuir o publicar

material ofensivo, con contenido sexual, ilegal, violento o discriminatorio.

*(falta Muy Grave)*

### 4.

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

*(falta Grave)*

### 5.

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

*(falta Muy Grave)*

### 6.

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

*(falta Muy Grave)*

### 7.

El supervisor debe velar por mantener los más estrictos sistemas de control que garanticen la seguridad de la información

institucional, de clientes y colaboradores. Es su responsabilidad monitorear a los miembros de su equipo con relación a los cumplimientos de las políticas y procedimientos de seguridad de la institución.

*(falta Grave)*

### 8.

En caso de que el colaborador reciba información sensible que no le competa al supervisor o a otro miembro de su equipo, es su deber manejar dicha información con estricta confidencialidad.

*(falta Grave)*

### 9.

Deben conocer y cumplir con todas las políticas y procedimientos de seguridad de la entidad. En caso de conocer de la violación de los mismos, el hecho debe ser comunicado de inmediato a la Dirección de Protección Integral.

*(falta Muy Grave)*

### 10.

Las informaciones confidenciales de acuerdo a las funciones desempeñadas no pueden ser reveladas a ningún compañero de la entidad a menos que le competa por sus atribuciones.

*(falta Grave)*



## 11.

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

## 12.

El intercambio de informaciones con los clientes se circunscribe a aquellas claramente establecidas y aceptadas en las políticas y procedimientos de APAP, y en los acuerdos pactados con los clientes.  
*(falta Muy Grave)*

## 13.

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

## PREGUNTAS & RESPUESTAS

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

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

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

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

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

## 16.

Los miembros de la entidad tienen la obligación legal de mantener la confidencialidad sobre las captaciones, inversiones y demás operaciones financieras que realicen con el público y que revelen la identidad de sus clientes o los detalles de las transacciones. Sólo podrán proporcionar

informaciones personalizadas o desagregadas a su titular o a la persona que éste autorice por cualesquiera de los medios fehacientes admitidos en derecho, salvo a las autoridades establecidas legalmente en la forma que la ley determine.  
*(falta Muy Grave)*



## CONFLICTO DE INTERÉS

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

### 1.

La comunicación con los demás debe ser en tono apropiado, respetando la armonía y el silencio, utilizando el tiempo y esfuerzo en la realización de sus labores para la entidad, siendo prohibida la ejecución de actividades que entren en conflicto con el horario de trabajo.

*(falta Leve)*

### 2.

No se realizarán actividades de venta (personales) de productos de cualquier índole dentro de la entidad a personal interno o externo.

*(falta Grave)*

### 3.

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

*(falta Grave)*

### 4.

Cualquier actividad remunerada o no, realizada fuera de APAP por ejecutivos y colaboradores, deberá ser informada por éstos a la Gerencia Bienestar y Ética y la Dirección Talento y Cultura por el nivel de exposición o función del colaborador, se decidirá si se escala a la Comisión de Ética o no. Para las actividades de enseñanza o capacitación, solo se requerirá que el líder del área esté en conocimiento y la aprobación Vicepresidente de Desarrollo Corporativo.

*(falta Grave)*

### 5.

Abstenerse de intervenir o influir en la aprobación de facilidades y otras operaciones o deserciones en las que los ejecutivos, colaboradores o familiares y personas vinculadas tengan intereses personales. Así mismo, deberá abstenerse de administrar o gestionar los productos y servicios de las personas vinculadas al mismo.

*(falta Grave)*

### 6.

La relación supervisor-supervisado debe circunscribirse a lo laboral. Está prohibido que exista algún vínculo o relación familiar que ponga en entredicho la objetividad del supervisor

en la dirección de su equipo. Así mismo se prohíben las relaciones afectivas entre supervisor y supervisado pertenecientes a una misma área de trabajo, en procura de preservar las condiciones de igualdad entre los demás colaboradores pertenecientes a la entidad y con miras a evitar cualquier tipo de preferencia o discriminación respecto de ellos.

*(falta Grave)*

### 7.

Toda relación sentimental entre ejecutivo o colaborador sin importar la posición que ocupe, deberá requerir el visto bueno de sus supervisores hasta el Vicepresidente del área y Director de Talento y Cultura. De ser necesario, esta realizará una propuesta de reubicación interna, por posibles conflictos de interés entre los puestos. En caso de no contar con las plazas vacantes para realizar dichas transferencias, quedaría a discreción de la entidad ponderar casuísticamente los intereses en conflicto y la pertinencia o no de que permanezcan ambos en el mismo departamento o en la entidad.

*(falta Grave)*





## 8.

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

*(falta Muy Grave)*

## 9.

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

*(falta Grave)*

## 10.

Los supervisores deben velar por mantener la objetividad en sus labores, estando totalmente prohibido la obtención de beneficios o favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal basándose en las atribuciones de sus funciones.

*(falta Muy Grave)*

## 11.

No se permitirá la contratación de personas que mantengan un grado de parentesco con un miembro de la Junta de Directores, ejecutivo o colaborador hasta un segundo grado de

consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, yernos y nueras).

En caso de considerarse necesario y conveniente la contratación de una persona con un grado de parentesco con una de las personas anteriormente indicadas, dicha excepción deberá ser aprobada por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, con la salvedad que los relacionados no podrán trabajar en la misma área, ni en áreas que puedan representar conflictos de interés.

*(falta Muy Grave)*

## 12.

Está prohibida la realización de ventas o propagandas de cualquier tipo, entre ejecutivos, colaboradores y personal contratista de APAP, exceptuando aquellas iniciativas de carácter institucional.

*(falta Grave)*

## 13.

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

*(falta Muy Grave)*

## 14.

Es obligación de cada miembro de la Junta de Directores, ejecutivo o colaborador informar si es accionista, director o administrador de otra empresa.

*(falta Grave)*

## 15.

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

*(falta Muy Grave)*

## 16.

Está totalmente prohibido, manipular información, variar las condiciones correspondientes (tasas, requisitos, etc.) o incumplir con los procedimientos

**DEBEMOS MODELAR COMPORTAMIENTOS INCORRUPTIBLES, QUE DEMUESTREN CON SUS ACCIONES QUE SON CONFIABLES E IRREPROCHABLES.**



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

*(falta Muy Grave)*

### 17.

El monto máximo permitido para regalos de Navidad será equivalente a doscientos cincuenta dólares (US\$250.00). Esto no aplica para los colaboradores de la Dirección de Compras ni áreas de Análisis de Créditos.

*(falta Grave)*

### 18.

Está prohibido aceptar de los clientes y suplidores, regalos (que sobrepasen US\$250.00), favores, precios especiales, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo, como objetos promocionales o dentro de los límites módicos, los recibidos en circunstancias conmemorativas (como fiestas navideñas); no podrán aceptar invitaciones de carácter personal como hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de APAP.

*(falta Muy Grave)*

### 19.

Está prohibido todo tipo de agasajo o atención que exceda al valor o monto habitual y acostumbrado como práctica normal de negocios. Se entiende como práctica normal de negocios, desayunos, almuerzos, cenas, invitaciones para entrenamientos y capacitaciones, las cuales pueden ser aceptadas siempre y cuando no se desarrollan en el curso de un procedimiento licitatorio en el cual el relacionado que extiende la invitación tenga algún interés, o invitaciones a fiestas de la empresa donde se invitan a todos los relacionados, excepto en los casos en que sea necesaria hacer una inspección o verificación in situ de los sistemas a contratar.

*(falta Grave)*

### 20.

Con el propósito de clarificar lo anterior, deben informar a todas las empresas que tengan relaciones comerciales con APAP que la entidad se opone estrictamente a que tales personas otorguen algún regalo en efectivo. Este deberá devolverlo de inmediato e informarlo a la Dirección de Talento y Cultura.

*(falta Grave)*

### 21.

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

*(falta Muy Grave)*

### 22.

En el caso de regalos que no sean dinero en efectivo se seguirán las siguientes pautas:

- a) Si el regalo tiene un valor inferior a US\$250.00 aproximadamente y es el único regalo hecho al colaborador durante el año por la misma persona, firma o corporación, el colaborador podrá retenerlo en una circunstancia conmemorativa (como fiestas navideñas);
- b) En el caso de cualquier regalo cuyo valor exceda US\$250.00 el colaborador deberá



informar a la Dirección de Talento y Cultura y si éste determina que no es práctico ni deseable devolver el regalo, el mismo deberá ser entregado a APAP para su donación o venta con fines de beneficencia o en el caso de ser aprobado por la Dirección de Talento y Cultura, el colaborador podrá retener un regalo tal como un cuadro, un juego para escritorio o artículos de similar naturaleza y de valor nominal, para ser usado en la oficina del mismo.

- c) Se deberá informar a la Dirección Talento y Cultura de la existencia de los regalos a que se hace referencia en el inciso b) para que determine cuál es el tratamiento adecuado que deba darse a dicho regalo.

## 23.

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

*(falta Muy Grave)*

## PREGUNTAS & RESPUESTAS

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

**P:** *Me aprobaron la venta de bisuterías como actividad extraordinaria y esto me ha ayudado recibir ingresos adicionales y a venderles mercancía a mis compañeros de trabajo. Con la intención de hacer la transacción más ágil, he decidido que cuando me compran, entregárselas en su escritorio. No veo inconvenientes en esta práctica ya que todo está correctamente documentado.*

**R:** El que tu actividad extraordinaria esté aprobada, no implica realizar actividades de ventas o negociaciones personales dentro de tu lugar de trabajo.

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

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



## NO DISCRIMINACIÓN

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

### 1.

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

*(falta Grave)*

### 2.

No se aceptan actos de acoso, tales como bromas, gestos o conductas hostigadoras, racistas o sexistas, que ridiculicen, intimiden, amenacen o degraden a los ejecutivos, colaboradores y personal contratista, o correos electrónicos con contenido inapropiado contrario a los principios y valores institucionales consagrados en este código.

*(falta Muy Grave)*

### 3.

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

*(falta Muy Grave)*

### 4.

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

*(falta Muy Grave)*

### 5.

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

*(falta Grave)*

### 6.

Ofrecer un servicio de excelencia a todos los clientes de APAP, coherente y estandarizado, sin hacer diferenciación, ni actuar de manera discriminatoria con base en criterios de raza, religión, edad, orientación sexual, estatus socioeconómico, o condición de discapacidad. La atención

al cliente contemplará darles prioridad en atención a los casos en que las leyes o normativas vigentes así lo indiquen, como condiciones de embarazo, personas con discapacidad y adultos mayores de 60 años.

*(falta Grave)*

### 8.

Para la adquisición, por parte de un miembro de la Junta de Directores, ejecutivo o colaborador de APAP o sus vinculados (padres, abuelos, esposo (a), hijos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras e hijastros), de Bienes Recibidos por APAP en Recuperación de Créditos, deberá cumplirse con los requisitos siguientes:

*(falta Muy Grave)*

- a) Haber agotado el proceso establecido en la política para Venta de Bienes Recibidos en Recuperación de Créditos.



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

## PREGUNTAS & RESPUESTAS

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

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

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

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

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



# RELACIONES EXTERNAS

# 2



## 2.1 SUPLIDORES DE SERVICIOS MATERIALES TERCERIZADOS

### RESPONSABILIDAD

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

#### 1.

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

*(falta Muy Grave)*

#### 2.

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

*(falta Muy Grave)*

#### 3.

Se realizarán concursos y licitaciones como práctica para contrataciones o adquisiciones según los montos establecidos en las políticas y procedimientos para dichos fines, definiendo cláusulas contractuales que garanticen los términos y condiciones asegurando la calidad a ser mantenida durante la vida del producto o servicio y niveles de cumplimiento, así como la declaración por parte del suplidor de conocer nuestro código de ética y conducta y las políticas sobre prácticas corruptas obligándose a su cumplimiento en su relación con APAP.

*(falta Grave)*

#### 4.

Es obligatorio respetar y cumplir con los compromisos contraídos por los suplidores.

*(falta Grave)*



## CONFIDENCIALIDAD

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

### 1.

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

*(falta Grave)*

### 2.

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

*(falta Grave)*

### 3.

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

*(falta Muy Grave)*

### 4.

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

*(falta Muy Grave)*

### 5.

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

*(falta Muy Grave)*

## CONFLICTO DE INTERÉS

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

### 1.

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

*(falta Muy Grave)*

### 2.

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





Gobierno Corporativo y Ética a través del Vicepresidente Desarrollo Corporativo.

*(falta Muy Grave)*

### 3.

Los colaboradores deben velar por mantener la objetividad en sus labores, evitando la obtención de beneficios o favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal. No aceptarán regalos de suplidores, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo, como objetos promocionales o dentro de los límites módicos, los recibidos en circunstancias conmemorativas (como fiestas navideñas). Las atenciones citadas como excepción no aplican para los colaboradores de la Dirección de Compras ni áreas de análisis de Créditos, quienes no deberán recibir atenciones de ningún tipo.

*(falta Muy Grave)*

### 4.

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

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

*(falta Muy Grave)*

### 5.

Está prohibida la recepción de cualquier clase de remuneración procedente de suplidores, adicional a lo correspondiente por los productos o servicios percibidos tanto los colaboradores de la Dirección de Compras como áreas de Análisis de Créditos.

*(falta Muy Grave)*

### 6.

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

*(falta Grave)*

### 7.

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

*(falta Grave)*

### 8.

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

*(falta Muy Grave)*

### 9.

Los ejecutivos y colaboradores de APAP se abstendrán de ofrecer y de recibir regalos, exceptuando atenciones claramente identificadas y sin valor comercial significativo, o aportaciones de parte de las autoridades, organismos e instituciones públicas, así como de realizar aportaciones fuera de la ley a favor de las entidades indicadas o de cualquier otra.

*(falta Muy Grave)*



## 2.2 CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

### RESPONSABILIDAD

#### 1.

Los ejecutivos y colaboradores de APAP deberán modelar una conducta leal e íntegra frente a sus homólogos, por lo tanto, queda prohibido todo acto que implique competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.

*(falta Muy Grave)*

### CONFIDENCIALIDAD

#### 1.

Las relaciones de ejecutivos y colaboradores, accionistas y clientes de otras Entidades Financieras se desarrollarán dentro de la mayor discreción, sin revelar información confidencial de APAP, colaboradores o clientes del mismo, ni de incurrir en ninguna actuación que pudiera ser constitutiva de competencia desleal.

*(falta Muy Grave)*

#### 2.

Los datos de la entidad y de los clientes son confidenciales. Ningún ejecutivo o colaborador debe revelar a las personas sin autorización, datos económicos, financieros, estadísticos, normas, políticas, procedimientos o cualquier otro asunto de la empresa.

*(falta Muy Grave)*

### CONFLICTO DE INTERÉS

#### 1.

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

*(falta Muy Grave)*

#### 2.

No aceptarán invitaciones de carácter personal por parte de la competencia para hospedaje, viajes u otras atracciones que puedan perjudicar la imagen y/o intereses de la entidad.

*(falta Muy Grave)*



# SANCIONES

# 3



## COMPETENCIA DE INVESTIGACIÓN Y FIJACIÓN DE SANCIONES

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

Este Comité se auxiliará de la Comisión de Ética a través del Vicepresidente de Desarrollo Corporativo para evaluar las denuncias y realizar el plan de acción a llevar a cabo que sean necesarios para la toma de decisiones en los procesos sancionadores de la entidad.

La estructura y composición del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética son establecidas por su estatuto particular.

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

### PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

#### 1.

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

#### 2.

En aquellos casos en donde no se cuente con las suficientes evidencias y pruebas, el órgano

competente de aplicar, evaluar y determinar la sanción correspondiente es el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, en base a los resultados del informe de la Comisión de Ética a través del Vicepresidente de Desarrollo Corporativo donde la Dirección competente realizará el proceso de investigación y revisará toda la evidencia del caso, pudiendo realizar investigaciones de campo, con acceso a toda la información necesaria, así como entrevistar a las personas implicadas.

#### 3.

En todo momento, el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo y la Comisión de Ética deberán llevar a cabo una investigación

que proteja el derecho de defensa de toda persona implicada, así como su derecho a la presunción de inocencia.

#### 4.

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

#### 5.

Una vez finalizada la investigación dentro del plazo acordado, salvo solicitud de prórroga, la Comisión de Ética deberá rendir un informe el cual deberá ser presentado por el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo al Comité de Cumplimiento, Gobierno



Corporativo y Ética con los resultados de la investigación, expresando su opinión con relación al caso en cuestión.

## 6.

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

## 7.

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

## 8.

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

## RECURRIBILIDAD

### 1.

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

### 2.

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

### 3.

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

Junta de Directores podrá ordenar nuevas investigaciones.

### 4.

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

### 5.

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

## INFORMACIÓN A LA JUNTA DE DIRECTORES

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



# SISTEMA DE TIPIFICACIÓN DE INFRACCIONES

# 4



LAS INFRACCIONES A LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE APAP Y DEMÁS NORMAS INTERNAS SE CLASIFICAN EN MUY GRAVES, GRAVES Y LEVES. LA TIPIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES ADICIONAL A ESTAR EN CADA ACÁPITE, SE FUNDAMENTARÁ EN EL CATÁLOGO DESARROLLADO PRECEDENTEMENTE.

## INFRACCIONES MUY GRAVES

En adición de aquellas infracciones establecidas por normas legales o reglamentarias que supongan las mismas sanciones que se establecen en el presente catálogo, en especial, las disposiciones del Artículo 88 del Código de Trabajo, constituyen infracciones muy graves, las siguientes:

### 1.

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

### 2.

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

### 3.

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

### 4.

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

### 5.

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

### 6.

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



## INFRACCIONES GRAVES

**1.**

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

**2.**

Inasistencia sin causa justificada dos (2) días consecutivos.

**3.**

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

**4.**

Incumplir a las medidas de prevención adoptadas, por su seguridad y salud y la de otras personas que puedan resultar afectadas por su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones de conformidad con su capacitación y las instrucciones de la entidad.

**5.**

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

## INFRACCIONES LEVES

**1.**

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

**2.**

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

**3.**

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

**4.**

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

**5.**

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

**SIEMPRE VELAMOS POR EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS NORMAS INTERNAS DE ÉTICA Y CONDUCTA**





## SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES

1. Rescisión del contrato de trabajo.

## SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES

1. Amonestación por escrito con copia a su expediente, en la primera vez.
2. Eliminación total de los beneficios por rendimiento o desempeño, incluyendo Avance a Sueldo por un periodo de 1 año.
3. Rescisión del contrato de trabajo.

## SANCIONES POR INFRACCIONES LEVES

1. Amonestación oral por el supervisor inmediato, cuando sea la primera vez.
2. En la segunda repetición de la misma falta, amonestación escrita del supervisor inmediato con copia al expediente del colaborador.
3. En la tercera repetición de la misma falta, amonestación escrita del supervisor con copia al Director Talento y Cultura, para evaluar su sometimiento.

### GRADUALIDAD DE LAS SANCIONES

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

### LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

Para el establecimiento de las correspondientes sanciones deberá tomarse en consideración el grado de participación del o de los implicados en las actuaciones infractoras. En ese sentido, cuando no sea determinada su participación, conocimiento o decisión efectiva en la actuación o acción vulneradora de las normas éticas, éstos no podrán ser considerados como responsables. Cuando las actuaciones o decisiones devengan de órganos colegiados, deberán comprobarse la participación de cada implicado en la toma de la decisión.

### SANCIONES EXTERNAS: REPRESENTACIÓN Y RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

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



**COMITÉ DE  
CUMPLIMIENTO,  
GOBIERNO  
CORPORATIVO  
Y ETICA**

**5**



## FUNCIONES DEL COMITÉ

- Informarse sobre los casos de desvinculación de colaboradores por razones relacionadas con el incumplimiento de normas aplicables a la entidad en sentido general;
- Asistir a la Junta de Directores en los temas relacionados con el seguimiento y cumplimiento de los estándares éticos tanto a nivel de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, como en el resto de los niveles dentro de la APAP;
- Asumir las funciones de órgano encargado de evaluar las posibles actuaciones irregulares del personal de APAP, conforme los criterios y el procedimiento previsto en este Código, cuando no existan evidencias fehacientes del hecho e imponer las correspondientes sanciones, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento sancionador;
- Rendir los informes que sean necesarios a la Junta de Directores en materia de ética y conducta.
- Evaluar si por la naturaleza del regalo que un relacionado ofrezca a un ejecutivo, colaborador o Miembro de la Junta de Directores, si puede permanecer con este para ser utilizado en las oficinas de la entidad;
- Tramitar ante la Junta de Directores, los recursos jerárquicos interpuestos por los colaboradores y ejecutivos con motivo de la aplicación de sanciones por la supuesta comisión de infracciones graves, de conformidad con lo establecido por este Código;
- Conocer de los recursos jerárquicos interpuesto por los implicados contra la aplicación de sanciones por la comisión de infracciones leves, de conformidad con lo establecido en este Código;
- Recomendar a la Junta de Directores, las medidas, decisiones o herramientas necesarias para el mejoramiento de los controles y seguimientos de las prácticas internas en materia de gobernabilidad corporativa, cumplimiento, ética y conducta.
- Conocer de los informes que le remita la Comisión de Ética vía el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo.

### COMPOSICIÓN

AL MENOS TRES (3) MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES

## COMISIÓN DE ÉTICA

El Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética contará con una Comisión de Ética que servirá de apoyo al Comité y a quien preside el/la Vicepresidente (a) de Desarrollo Corporativo para el cumplimiento y divulgación sobre las normas de ética y conducta establecidas por APAP, en particular, por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética. Esta Comisión de Ética estará integrada por el/la Vicepresidente (a) de Desarrollo Corporativo, Director (a) de Protección Integral, Vicepresidente (a) de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT, Consultor (a) Jurídico, Director (a) de Reputación y Sostenibilidad y Director (a) de Talento y Cultura quien asume la secretaría de la Comisión.



## RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS INTERNOS DE APAP

Para el ejercicio de las funciones puestas a su cargo, la comisión tendrá capacidad de interactuar y requerir toda la información necesaria a los demás órganos de la asociación respecto de todos estos órganos le aplica el deber de información y apoyo. La falta de cooperación o la negación de información será reportada al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, para que aplique las sanciones que correspondan.

## RELACIÓN DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA CON LOS DEMÁS ORGANOS DE APAP

El Comité tendrá capacidad para interactuar y requerir toda la información necesaria a los demás órganos de la APAP.

La falta de Cooperación o la negación de la misma al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética podrá procesarse, a juicio de éste, como una violación a las reglas de información y sometido como tal por ante el pleno de la Junta de Directores para su decisión final.

## SUJECCIÓN A LAS NORMAS GENERALES

En adición a la sujeción a las disposiciones estatutarias y del Reglamento Interno de la Junta de Directores, el Comité deberá observar en todo momento las normas sobre composición, estructura, funcionamiento, procedimiento, rendición de cuentas, evaluación y demás disposiciones generales establecidos por el Protocolo General de Comités.

## COMPETENCIA

El Comité ejercerá su competencia respecto de todos los miembros de la APAP con excepción de los miembros de la Junta de Directores que entrarán dentro del ámbito de competencia de la Junta de Directores.





# DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

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

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

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

- No tengo nada que informar
- Tengo algo que informar

---

---

---

NOMBRE COMPLETO:

---

CÓDIGO:

---

CÉDULA:

---

FIRMA:

---

FECHA:

---

Para uso de la Gerencia Bienestar y Ética.

**Después de leer este Código de Ética y Conducta complete este formulario y entregue a la Gerencia Bienestar y Ética.**



## El ABC de Nuestra Cultura

**A** pasionados

**B** uscamos  
la excelencia

**C** ercamos







**Transformación  
Proactiva**



**Agilidad**



**Empoderamiento  
Colectivo**



**Excelencia en  
Resultados**



**Pasión**



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS