



# Código de Ética y Conducta

# ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>A. Antecedentes</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Propósitos del Código de Ética y Conducta de Progreso APFC, S. A.</b> .....     | <b>4</b>  |
| <b>Artículo 1. Propósitos</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>B. Ámbito de Aplicación</b> .....   | <b>5</b>  |
| Artículo 2. Alcance del Código .....   | 5         |
| Artículo 3. Incumplimientos .....  | 5         |
| <b>C. Principios Generales</b> .....   | <b>5</b>  |
| Artículo 4. Principios generales .....   | 5         |
| Artículo 5. Soborno a funcionarios del Sector Público y Privado .....              | 10        |
| Artículo 6. Realización de pagos indebidos a privados .....                        | 11        |
| Artículo 7. Recepción de regalos y actividades sociales.....                       | 11        |
| Artículo 8. Entrega de regalos y atenciones relacionadas a actividades sociales... | 12        |
| Artículo 9. Relación con los Proveedores .....                                     | 13        |
| Artículo 10. Relación con Competidores .....                                       | 14        |
| Artículo 11. Prevenciones contra actividades ilegales .....                        | 14        |
| Artículo 12. Fraude u otros comportamientos delictivos.....                        | 15        |
| Artículo 13. Hostigamiento, Acoso, Sexismo y Racismo.....                          | 15        |
| Artículo 14. Conozca a su cliente .....  | 16        |
| Artículo 15. Conozca a su empleado .....   | 16        |
| Artículo 16. Protección del Secreto Bancario .....                                 | 17        |
| Artículo 17. Protección social (salud y seguridad) y del medio ambiente .....      | 17        |
| <b>E. Incompatibilidades y Conflictos de Interés</b> .....                         | <b>18</b> |
| Artículo 18. Otras actividades externas .....                                      | 18        |
| Artículo 19. Conflictos de Interés.....  | 18        |
| <b>F. Ámbito Privado</b> .....   | <b>22</b> |
| Artículo 20. Conducta privada .....  | 22        |
| Artículo 21. Inversión Social y Voluntariado .....                                 | 22        |
| <b>G. Comisión de Ética y Sanciones</b> .....                                      | <b>23</b> |
| Artículo 22. Comisión de Ética y Conducta.....                                     | 23        |
| Artículo 23. Sanciones .....   | 23        |
| <b>H. Administración Adecuada de Activos y Recursos</b> .....                      | <b>24</b> |
| Artículo 24. Derechos intelectuales .....  | 24        |
| Artículo 25. Administración adecuada.....  | 24        |
| <b>I. Difusión y Aceptación del Contenido del Código de Ética y Conducta</b> ..... | <b>24</b> |
| Artículo 26. Difusión y aceptación .....   | 24        |
| Artículo 27. Violación al Código de Ética y Conducta .....                         | 24        |
| <b>J. Modificación del Código</b> .....  | <b>25</b> |

## A. Antecedentes

- El siguiente Código de Ética y Conducta de Progreso APFC, S. A. (PROGRESO) no sólo es un requerimiento específico de la regulación panameña que rige en el país sobre Gobierno Corporativo, sino que forma parte de la cultura organizacional, operativa y de negocios de PROGRESO, la que se extiende en lo que corresponde razonablemente al ámbito privado de las personas que laboran en el mismo.
- La finalidad del Código de Ética y Conducta (Código) de PROGRESO es la de enunciar y hacer cumplir normas y principios, que deben inspirar y guiar la conducta cotidiana de todas las personas que se desempeñan en la entidad, cualquiera fuera su naturaleza, que contribuyen directa o indirectamente a la reputación de la misma, la cual es el mayor activo que ésta posee. De ahí la importancia de la existencia de este Código y de sus alcances, en lo que respecta a los valores corporativos <sup>1</sup> y la honradez en los negocios que desarrolla.
- El Código de Ética y Conducta de PROGRESO también proporciona criterios para la prevención y manejo de los conflictos de interés entre socios, directores, ejecutivos y demás colaboradores y entre todos éstos y el público, ya sean clientes o proveedores u organismos de control, de manera que tampoco pueda ser perjudicada la reputación de la entidad bajo ningún evento.
- Las normas comprendidas bajo este Código enfatizan la obligación que tienen los miembros de PROGRESO en cuanto a cuidar y guardar celosamente los activos físicos, monetarios e intelectuales de la entidad en todas sus formas, e informar a quien corresponda de su deterioro, incluso en grado de intento o amenaza.
- Las personas comprendidas en este Código de Ética y Conducta se adhieren incondicionalmente al mismo por el solo hecho de ser colaborador de cualquier jerarquía o rango. Todo Director o Colaborador de PROGRESO deberá actuar en todo momento y situación con fidelidad y honestidad, absteniéndose de participar en los procesos internos (actos o conductas) en las cuales pudiera existir o surgir conflictos de interés, que lesionen o pongan en riesgo los intereses de PROGRESO que impliquen la divulgación de información privilegiada del mismo, asimismo, cumplir con las políticas y procedimientos y deberán abstenerse de llevar a cabo cualquier actividad que haya sido descrita en el presente código. Lo establecido en este Código de Ética y Conducta enfatiza el respeto por los derechos humanos de acuerdo con las normas aceptadas internacionalmente y la alineación de las políticas, prácticas y procedimientos del Grupo Bancario con los Convenios

---

<sup>1</sup> Honestidad, integridad, confidencialidad y competencia.

Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que en resumen buscan cuatro (4) objetivos principales: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; (ii) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; (iii) la abolición efectiva del trabajo infantil; y (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## **Propósitos del Código de Ética y Conducta de Progreso APFC, S. A.**

### **Artículo 1. Propósitos**

Los propósitos generales de este Código de Ética y Conducta son:

- a)** Enunciar normas y principios éticos que deben inspirar la conducta y el proceder de todos los miembros de PROGRESO en el ejercicio de sus funciones. Son de cumplimiento obligatorio por parte de todos sus Colaboradores, Gerencia Superior y Junta Directiva y en general de toda jerarquía por el solo hecho de su incorporación laboral a PROGRESO. Este Código también enuncia normas de ética y conducta que se espera sean observadas en el ámbito de las actividades privadas de los antes mencionados, ya que la infracción a las mismas podría afectar desfavorablemente a la reputación de PROGRESO, impactando no sólo en sus negocios sino perjudicando también la estabilidad laboral de quienes trabajan en aquel.
- b)** Aportar una guía fundamental para que los recursos humanos que trabajan en PROGRESO desarrollen sus tareas con la máxima transparencia, manteniendo calidad del trabajo y excelencia en la atención del usuario.
- c)** Orientar los comportamientos éticos y morales en PROGRESO con el fin de prevenir conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de actos de corrupción y conflictos de interés.
- d)** Armonizar y administrar formalmente las relaciones entre los miembros de PROGRESO, y entre éstos y sus clientes, usuarios, proveedores y el público en general.
- e)** Prestar los servicios que ofrece PROGRESO en forma transparente, con honestidad, integridad, objetividad y eficiencia respetando sus valores corporativos.

## **B. Ámbito de Aplicación**

### **Artículo 2. Alcance del Código**

Los enunciados de este Código de Ética y Conducta son aplicables a PROGRESO. Aplica a los miembros de la Junta Directiva de PROGRESO y los de las entidades que lo conforman, Gerencia Superior, Ejecutivos y demás Colaboradores de toda jerarquía funcional y bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, ya sea temporal o permanente.

Las disposiciones de este Código de Ética y Conducta se aplican en todas las sucursales y subsidiarias de PROGRESO en el país y en las jurisdicciones extranjeras en que pueda operar.

### **Artículo 3. Incumplimientos**

El incumplimiento de los enunciados del Código de Ética y Conducta los hará susceptibles de las sanciones pertinentes, con ajuste a los procedimientos que en cada caso se establecen en las normas generales vigentes en el país, sus leyes especiales y las que específicamente determinen la Comisión de Ética y Conducta de PROGRESO.

## **C. Principios Generales**

### **Artículo 4. Principios generales**

El conflicto de interés es la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Se entiende que hay conflicto de intereses, cuando un colaborador que se encuentra de licencia no remunerada realiza actividades utilizando recursos de PROGRESO y cuya rentabilidad material o intelectual deja de ser provechosa para la organización.

También se presume conflicto de intereses cuando un colaborador desarrolle una actividad o función para un tercero, similar a la que realiza para una de las entidades de PROGRESO, si de ello obtiene provecho económico, igual o superior al que percibe en PROGRESO.

Corresponde al Colaborador actuar con la mayor lealtad y ética para que, en uso de una licencia no remunerada y en ejercicio de una actividad profesional, no propicie un conflicto de interés en contra de los intereses de PROGRESO.

Sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en las leyes, decretos, convenios gremiales de trabajo y demás normas específicas respecto del cumplimiento de pautas de ética y conducta en el desempeño de sus tareas específicas, las personas comprendidas en este Código se encuentran obligadas a observar y hacer cumplir las siguientes disposiciones de comportamiento ético:

- a)** Actuar con la rectitud y honradez necesarias que establecen los valores corporativos de PROGRESO.
- b)** Evitar acciones tales como actividades ilegales y las señaladas en este Código, que pudieran poner en riesgo desde la función de la que son responsables, directa o indirectamente, hasta el patrimonio de PROGRESO, su imagen o reputación.
- c)** Conducirse con tacto, cortesía y respeto en sus relaciones con sus superiores jerárquicos, pares y subordinados, así como con clientes, proveedores, órganos de supervisión, medios de comunicación y público en general.
- d)** Respetar los derechos de los usuarios de PROGRESO, brindando servicios basados en la imparcialidad, objetividad, simplicidad, igualdad y transparencia.
- e)** Guardar reserva y confidencialidad respecto de hechos o información privilegiada de los que tuviera conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto bancario o la reserva administrativa.
- f)** Mostrar la mayor transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados sin restringir información, a menos que la regulación o el interés del usuario así lo exigiera.
- g)** No involucrarse en conductas que impliquen discriminación o abuso, en razón o causa de raza, credo, género, edad, nivel socioeconómico, clase social, ideología política o incapacidad física o mental.
- h)** No aceptar ni fomentar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra naturaleza en el ejercicio de sus funciones de manera que aquellas pudieran influenciar sobre la práctica de negocios o funciones en PROGRESO.

- i)** Proteger y conservar los bienes que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando abuso, uso erróneo u equívoco, derroche o desaprovechamiento. Asimismo, proteger y hacer el debido uso de las herramientas tecnológicas para el ejercicio de sus funciones.
- j)** Denunciar ante las instancias respectivas<sup>2</sup> cualquier falta a la ética o de conducta de la que tenga conocimiento con motivo, o en ocasión, del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a PROGRESO, o constituir un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en este Código o a las leyes. Esto implica el deber de informar acerca de transgresiones al mismo, por lo que las personas comprendidas son responsables de informar, de buena fe, a la entidad, y especialmente a sus respectivos superiores inmediatos, sobre cualquier circunstancia que estime configure trasgresión o delito. Las denuncias no comportarán en ningún momento represalias contra el denunciante, protegiéndose su anonimato. Sin embargo, éste no quedará protegido contra posibles sanciones disciplinarias si se demostrase que la información suministrada fuera realizada de mala fe o deliberadamente equívoca.
- k)** No realizar o aconsejar cualquier operación en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de PROGRESO, de sus clientes o proveedores.
- l)** Abstenerse de aprovechar indebidamente las ventajas que PROGRESO le ofrece a sus Directores y Colaboradores para beneficiar a terceros.
- m)** No ejercerá influencia en la agilización, resolución de trámites o procedimientos administrativos sin justa causa, en beneficio propio o de terceros.
- n)** Ningún Director ni Colaborador de PROGRESO deberá mostrar algún interés en el resultado de un servicio prestado a un cliente o de una transacción efectuada en nombre de un cliente, que sea distinto al interés del cliente en ese resultado.
- o)** Los datos para los informes públicos financieros y no financieros producidos por el PROGRESO deben ser recopilados, elaborados y presentados de forma transparente, de manera que generen confianza en nuestros grupos de interés. Según aplique, los

---

<sup>2</sup> Se dispone del servicio Línea Ética Global (línea segura y anónima para reportar o denunciar malas prácticas).

informes públicos deben ser verificados por terceras partes. Lo anterior, resguardando la privacidad de los datos de nuestros clientes, proveedores y de más grupos de interés según los establecido en las leyes o expresamente por las partes involucradas.

- p) Cumplir las normativas internas y externas aplicables en materia Ambiental, Social y de Gobernanzas (ASG) promovidas por el Grupo.

## **Valores Corporativos**

Los valores corporativos donde descansa este Código de Ética y Conducta son: honestidad, integridad, confidencialidad y competencia.

### 1. Honestidad:

- 1.1. Todas las transacciones de PROGRESO deben ser claras y transparentes.
- 1.2. Es esencial la confianza del personal con sus superiores y auditores para notificar actividades, transacciones o actuaciones que pudieran poner entredicho la transparencia de El Grupo o de sus funcionarios.
- 1.3. Es importante esta buena comunicación ya que cualquier anomalía podría ser corregida o evitada.
- 1.4. Es indispensable lo siguiente:
  - 1.4.1. Conocimiento del personal de las reglas y controles establecidos en el área operativa, recursos humanos, crédito, tecnología.
  - 1.4.2. Todo funcionario que firme una transacción está obligado a tener conocimiento total de la misma.
  - 1.4.3. Toda transacción debe estar debidamente documentada.
  - 1.4.4. No se podrá alterar ni falsificar ningún asiento contable ni cifra financiera.
  - 1.4.5. Todos los miembros del personal deberán cumplir con los controles y procedimientos establecidos.
- 1.5. Será obligación de los funcionarios y empleados, conocer las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la institución imparta al efecto.

## 2. Integridad:

- 2.1. Todo el personal de PROGRESO deberá cumplir con sus funciones bajo el más alto nivel de honestidad, diligencia y responsabilidad.
- 2.2. Deberán respetar las leyes y comunicarán inmediatamente a su supervisor directo cualquier caso que pueda ser calificado como acto ilegal o que vaya en detrimento de la institución.
- 2.3. Ningún empleado deberá aceptar para si, sus empleados (en caso de tener personal bajo su supervisión) o familiares ningún obsequio (ya sea en forma de regalo o préstamo) o invitación de parte de clientes o de proveedores de bienes y servicios existentes o potenciales, que por su frecuencia, carácter o naturaleza pueda afectar la imparcialidad u objetividad en las relaciones cliente-proveedor-El Grupo.
- 2.4. En caso tal de que un empleado desee brindar servicios de asesoría personal, técnica u algún otro servicio a un cliente, suplidores o proveedores, que no tenga relación con las funciones o responsabilidades del puesto que realice en el Grupo, deberá de dar previo aviso al Vicepresidente encargado del área y este a su vez deberá informar a Recursos Humanos.
- 2.5. Los empleados no deberán introducir rumores o especulaciones que puedan afectar la posición El Grupo en el mercado.
- 2.6. Se debe evitar actuar a nombre El Grupo en transacciones que involucren personas o empresas con las cuales el empleado tenga cualquier nexo financiero, económico o personal. En caso de presentarse esta situación, deberá comunicarlo inmediatamente a su supervisor inmediato.
- 2.7. Debido a la actividad de nuestra institución, todos los empleados deberán mantener sus obligaciones financieras al día, reflejando así una imagen de honestidad y credibilidad.

## 3. Confidencialidad:

- 3.1. Toda información derivada de la relación comercial existente entre el cliente y El Grupo será estrictamente confidencial.
- 3.2. Toda información confidencial, que el empleado conozca de un cliente debido a la naturaleza de sus funciones dentro El Grupo, deberá ser solo discutido con empleados autorizados.
- 3.3. Toda documentación existente en El Grupo no deberá divulgarse, prestarse, venderse, duplicarse para beneficio de los empleados o terceras personas.

- 3.4. Todo empleado deberá ser prudente en cuanto al uso y protección que le preste a la información que obtenga al ejecutar sus funciones y deberá abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio El Grupo.
- 3.5. Se deberá notificar al superior inmediato, al recibirse un requerimiento de información de un organismo externo o autoridad competente de nuestros clientes.
- 3.6. El monto del salario, beneficios, bonificaciones o aumentos recibidos por un empleado son confidenciales.

#### 4. Competencia:

- 4.1. Todo empleado de El Grupo está comprometido a mejorar continuamente sus habilidades, eficiencia y calidad en los servicios que preste tanto a los clientes internos como externos.
- 4.2. Deberá mantenerse siempre actualizado de las modificaciones efectuadas a los manuales internos elaborados por El Grupo, sobre los productos, servicios y procedimientos que cada uno de ellos maneje u ofrezca.
- 4.3. Ofrecerá a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en términos del manual correspondiente.

#### D. Casos Específicos Generadores de Conflictos de Interés

##### **Artículo 5. Soborno a funcionarios del Sector Público y Privado**

Se entiende a los efectos de este Código como "soborno" a la entrega de cualquier valor, financiero o no financiero, como incentivo o recompensa para influenciar la conducta y el desempeño de una persona sobre sus obligaciones.

PROGRESO prohíbe expresamente el uso de cualquier valor de PROGRESO o en nombre de éstos, para fines indebidos, ilegales o ilegítimos.

PROGRESO implementó la Política de Anti-Soborno y Corrupción para mitigar posibles situaciones susceptibles a la corrupción y soborno con la finalidad de mantener la buena imagen y reputación de la entidad y de sus colaboradores. Dicha política se publica en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

## **Artículo 6. Realización de pagos indebidos a privados**

El pago o entrega de dinero (excepto para la adquisición de un producto o servicio), dádivas o donaciones a los proveedores, a clientes o sus representantes, o a empleados o terceros relacionados a éstos, puede eventualmente ser considerado ilegal y susceptible de sanciones conforme a la Ley y este Código de Ética y Conducta. Ninguna persona comprendida en los alcances de este Código deberá pagar, ofrecer o autorizar un pago o realizar presentes o regalos en nombre de PROGRESO a ninguna persona, exceptuando aquellos expresamente autorizados y conocidos por la Junta Directiva o el Presidente de PROGRESO y que fueran debidamente justificados (por ejemplo, en razón de festividades o situaciones específicas y debidamente documentadas).

## **Artículo 7. Recepción de regalos y actividades sociales**

Las personas comprendidas en el alcance de este Código y sus allegados, hasta segundo grado de consanguinidad y/o afinidad<sup>3</sup>, no podrán solicitar o aceptar honorarios, préstamos, comisiones, servicios, donaciones, o regalos en efectivo, o en especies de ninguna naturaleza de parte de proveedores, clientes u otras personas que tengan relación con PROGRESO. No obstante, lo anterior, en circunstancias especiales podrían aceptarse regalos no monetarios, que no hayan sido solicitados o atenciones en actividades sociales o recibidas en ocasiones de carácter festivo, que sean acordes razonablemente con las prácticas comerciales aceptadas y que no posean un valor significativo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de aceptarse regalos o atenciones sociales, no se deberá dar ningún trato preferencial a la persona que los haya ofrecido. Si el regalo o atención que recibiera la persona tuviera un valor significativo, la situación deberá ser informada al jefe inmediato superior. Si se tratase de un miembro de la Junta Directiva de PROGRESO, el hecho deberá informarse al Presidente de Junta, y si fuese este último, se informará al Presidente de PROGRESO.

Ningún Director ni Colaborador podrá aceptar, en forma directa o indirecta, comisiones, regalos o atenciones de cualquier tipo en el desarrollo de las funciones que deban realizar.

---

<sup>3</sup> Se considerarán familiares de segundo grado, por consanguinidad: hermanos, abuelos y nietos; por afinidad: padres políticos y cónyuge de la hija o hijo.

Quedan excluidos de lo señalado en el párrafo anterior:

- a) Los regalos que se reciban en ocasiones de carácter festivo, acorde a lo estipulado a continuación:

| <b>Nivel de Responsabilidad</b>  | <b>Obsequios cuyo valor sea igual o menor a:</b> |
|--|--|
| Personal Administrativo  | USD100.00  |
| Gerentes y Oficiales   | USD250.00  |
| Vicepresidentes Senior y Vicepresidentes   | USD750.00  |
| Directores, Presidente, Subgerente General, Gerente General y Vicepresidentes Ejecutivos | USD1,000.00                                      |

- b) Si el colaborador recibiera un obsequio cuyo valor fuera mayor al fijado previamente, deberá reportarlo por escrito a su superior con copia a Recursos Humanos con el fin de que se evalúe las medidas a adoptar.
- c) La hospitalidad asociada con las exigencias laborales o en representación de la Institución como, por ejemplo, comidas de trabajo, capacitaciones, actividades sociales o deportivas, que no sean de carácter habitual o recurrente.
- d) Artículos promocionales de empresas o proveedores de bienes y servicios, siempre que tengan carácter ordinario y no vayan más allá de las cortesías comunes asociadas a las prácticas comerciales.

#### **Artículo 8. Entrega de regalos y atenciones relacionadas a actividades sociales**

Se podrán efectuar regalos, entregar artículos promocionales y tener atenciones sociales por cuenta de PROGRESO, durante el curso habitual de los negocios, siempre y cuando:

- a) Sean razonables y coherentes con las leyes aplicables y queden dentro de las normas éticas señaladas en este Código y las prácticas comerciales aceptables.
- b) Sean autorizadas, debidamente registradas y de un valor suficientemente limitado, como para que no se puedan interpretar como equivalente a la entrega o recepción de sobornos, comisiones ilegales o compensaciones ilegítimas.

- c) No originen una situación embarazosa o que pueda ser mal interpretada por PROGRESO.

### **Procedimiento para Entrega de Regalos**

- a) Se podrán efectuar regalos, entregar artículos promocionales y tener atenciones sociales por cuenta de PROGRESO, durante el curso habitual de los negocios, siempre y cuando:
  - i) Sean razonables y coherentes con las leyes aplicables y queden dentro de las normas éticas y las prácticas comerciales aceptables.
  - ii) Sean autorizadas, debidamente registradas y de un valor suficientemente limitado, como para que no se puedan interpretar como equivalente a la entrega o recepción de sobornos, comisiones ilegales o compensaciones ilegítimas.
  - iii) No originen una situación embarazosa o que pueda ser mal interpretada por PROGRESO.
  - iv) Los regalos o atención solicitados por cualquier colaborador deberán ser aprobados por el VPA del área. En caso de que el regalo o la atención sea solicitada por un Vicepresidente Senior deberán ser aprobados por el Gerente General, y de ser solicitados por el Gerente General serán aprobados por el Presidente de la Junta Directiva. La aprobación será documentada a través de un correo electrónico.

### **Artículo 9. Relación con los Proveedores**

La elección de proveedores de PROGRESO deberá estar basada en criterios objetivos e implementados según los protocolos, procesos y procedimientos establecidos para la provisión y adquisición de productos y servicios para garantizar integridad de tales procesos de tal forma que sea beneficioso en términos técnicos y de costos.

En caso de sospechas por parte de proveedores sobre posibles conflictos de interés, toda denuncia y reporte podrá ser efectuada, si se desea anónimamente, a través del servicio de "Línea Ética Global". Para mayor información refiérase al formulario Política Conozca a su Proveedor.

El área Administración de Proveedores es responsable de notificar si se dio alguna situación de conflicto de interés relacionado con proveedores. Periódicamente se reportará al Comité Directivo de Gobierno Corporativo los conflictos de interés relacionados con proveedores.

Ningún Director ni Colaborador deberá favorecer a Proveedores con quien tenga lazos de amistad o parentesco hasta segundo grado de consanguinidad y/o afinidad. <sup>4</sup>

#### **Artículo 10. Relación con Competidores**

Las personas comprendidas en el alcance de este Código deberán mantener una sana relación con miembros de otras instituciones financieras y empresas competidoras de las entidades que conforman PROGRESO, con el fin de propiciar un ambiente de confianza y credibilidad que permita establecer canales de cooperación en aquellos temas que favorezcan el desarrollo del sector o industria respectiva. En ningún caso deberán hacerse comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores, o contribuir a la divulgación de rumores sobre los mismos.

#### **Artículo 11. Prevenciones contra actividades ilegales**

Todas las personas comprendidas en el alcance de este Código deberán abstenerse de vincular a PROGRESO personas naturales o jurídicas de los que previamente se conozca tengan o hayan tenido actividades denunciadas por disposiciones que figuran en las leyes de cumplimiento, legitimación de capitales, lavado, financiamiento al terrorismo según prevé la Ley 23 de la República de Panamá<sup>5</sup> así como la prevención del consumo de sustancias tóxicas y/o prohibidas.

Todo colaborador de PROGRESO tiene la obligación de informar objetivamente a su superior inmediato, o al Oficial de Cumplimiento, de sus sospechas o criterios al respecto. Será obligación de los colaboradores, conocer las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que PROGRESO impartan al efecto. Sin perjuicio de lo anterior, PROGRESO requiere de las personas comprendidas en el alcance de este Código su colaboración en la prevención de otros delitos sancionados por las leyes generales y especiales del país, tales como la comisión de fraudes.

---

<sup>4</sup> Se considerarán segundo grado, por consanguinidad: hermanos, abuelos y nietos; por afinidad: padres políticos y cónyuge de la hija o hijo.

<sup>5</sup> Ley No. 23 de 27 de abril de 2015 por la que se adoptan medidas para prevenir el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

## **Artículo 12. Fraude u otros comportamientos delictivos**

Todas las personas comprendidas en el alcance de este código deberán abstenerse de proceder de manera ilegal o incorrecta, a través de mentiras o engaños, con el objetivo de obtener algún beneficio, ya sea a través de uso inapropiado de fondos, alteración de datos o resultados, traición, corrupción o cualquier acto intencional o deliberado, el engaño, u otros actos desleales.

## **Artículo 13. Hostigamiento, Acoso, Sexismo y Racismo**

La Ley 7, de 14 de febrero de 2018 define el hostigamiento, acoso sexual o moral como la "acción u omisión sistemática, continua o de reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona.

Esta definición, incluye tanto al acoso sexual, como al denominado "mobbing" o acoso moral. Dentro de las actividades delictivas sancionadas por este Código, se encuentran las de acoso de cualquier naturaleza entre las personas comprendidas, especialmente las de índole sexual y otros comportamientos que den lugar a la generación de violencia de género.

En lo que respecta al mobbing o acoso moral, algunos ejemplos de esta conducta serían, por ejemplo:

- a.** Aislamiento y rechazo en la comunicación, cuando por ejemplo los gerentes y compañeros de trabajo no le dirigen la palabra, se ignora su presencia, la gerencia le rechaza cualquier petición de entrevistas, o cuando la víctima es asilada en una oficina lejana.
- b.** Comportamientos que afectan la reputación personal, cuando por ejemplo los acosadores cuentan chismes de la víctima, o se divierten por su manera de moverse o caminar, o cuando se ríen de alguna característica étnica del acosado, o cuando le ridiculizan.
- c.** Comportamientos que afectan la estabilidad laboral, cuando por ejemplo no se le asigna más trabajo a la víctima, o cuando se le asignan labores o tareas sin sentido, o cuando se le induce intencionalmente a cometer errores.

- d. Comportamientos que afectan la dignidad, cuando por ejemplo se utilizan observaciones despectivas contra el acosado, o se le desacredita sin sentido, o se le asignan tareas humillantes.
- e. Atentar contra las condiciones de trabajo, cuando se le asignan al acosado tareas inferiores a sus competencias, o superiores a sus competencias, cuando se logra que no se le promocióne, o se le niegan las herramientas fundamentales para realizar su labor (computadoras, teléfono, correo electrónico, etc.).
- f. Violencia verbal, psíquica o sexual.

#### **Artículo 14. Conozca a su cliente**

Las personas comprendidas en el alcance de este Código tienen la obligación de conocer a sus clientes en el mayor grado posible, según las especificaciones de la regulación y de las políticas internas de PROGRESO. Las solicitudes de servicios efectuadas por clientes nuevos deben ser analizadas de manera exhaustiva, en tanto lo permita la naturaleza del servicio en cuestión y su importancia relativa, frecuencia o permanencia en el tiempo de la transacción, para evitar que fueran iniciadas relaciones comerciales de dudosa honestidad y reputación, o que puedan representar negocios de alto riesgo. Especialmente bajo la disposición anterior cualquier sospecha de asociación de un cliente o proveedor con las prevenciones de la Ley 23 y los diferentes Acuerdos originados por los reguladores, las personas comprendidas están en la obligación de informar a su superior inmediato o al Oficial de Cumplimiento.

#### **Artículo 15. Conozca a su empleado**

Cada Jefe de Área será responsable de vigilar el comportamiento de sus colaboradores, de manera que se pueda detectar conductas inusuales en los subalternos, que conlleven excesos socioeconómicos, de forma constante mientras dure la relación laboral.

De acuerdo a lo que establece el Artículo 27 del Acuerdo 10 del 27 de julio de 2015, que regula la "Política Conozca a Su Empleado", todo Banco y toda Empresa Fiduciaria deberá seleccionar adecuadamente y supervisar la conducta de sus empleados, en especial la de aquellos que desempeñan cargos relacionados con el manejo de clientes, recepción de dinero y control de información, además se deberá establecer un perfil del empleado el cual será actualizado mientras dure la relación laboral.

Cada empleado de PROGRESO deberá respetar las leyes y normas y procedimientos establecidos. Deberá comunicar inmediatamente a su supervisor directo cualquier caso que pueda ser calificado como acto ilícito que vaya en detrimento de la Institución.<sup>6</sup>

En cuanto a conductas sospechosas para favorecer el delito de blanqueo de capitales, se prestará cuidado a empleados renuentes a tomar vacaciones y empleados asociados directa o indirectamente con la desaparición de fondos del Banco.

#### **Artículo 16. Protección del Secreto Bancario**

El secreto bancario es la protección, confidencialidad y no difusión de nombres, perfiles y datos o documentación relativa a clientes o transacciones que realiza PROGRESO. El secreto continuará vigente una vez finalizadas las transacciones, ya sea de hecho o formalmente. La protección del secreto bancario afecta a todas las personas comprendidas en el Código de Ética y Conducta. La violación del secreto bancario puede conllevar severas penalidades. Las excepciones al secreto bancario están estrictamente reguladas por la ley. Todo Director o Colaborador que haya cesado su relación laboral con PROGRESO deberá abstenerse de utilizar dicha información.

#### **Artículo 17. Protección social (salud y seguridad) y del medio ambiente**

PROGRESO promueve la protección y sostenibilidad del ambiente cumpliendo con los estándares nacional e internacionalmente regulados como aceptados sobre protección socioambiental, en especial los señalamientos realizados por la Ley 41/1998 General de Ambiente, la Ley 8/2015 que crea el Ministerio de Ambiente de Panamá y el Decreto 123/2009, así como los principios de Ecuador y las Normas de Desempeño socioambiental de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés) y los Principios de Banca Responsable. En consecuencia, se requiere de las personas comprendidas en el alcance de este Código, participar activamente en la protección del medioambiente, en las actividades propias o desarrolladas con terceros, y cumplir con los lineamientos y principios establecidos en la Política General de Sostenibilidad y las políticas relacionadas desarrolladas por PROGRESO. Esta protección se evidenciará tanto en el desempeño de sus funciones diarias, en cuanto a evitar el consumo excesivo o irracional de recursos tales como energía, papel, agua, evitando también la polución del aire y emisiones de gases de efecto invernadero, polución sónica, y la que producen los desechos, especialmente los tóxicos, gestionando

---

<sup>6</sup> El Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales describe ampliamente los lineamientos sobre esta política.

adecuadamente los residuos y aplicando los lineamientos de reciclaje en los lugares dispuestos por PROGRESO; así como, incentivar que las actividades de nuestros clientes y proveedores cumplan con medidas de protección al medioambiente y con las políticas establecidas de Gestión Ambiental y Social. En caso de identificar que se propician impactos negativos al ambiente y a las comunidades donde PROGRESO tenga presencia, deberán procurar que estos impactos se mitiguen o se sustituyan los recursos afectados. Asimismo, PROGRESO requiere de sus gerencias la implementación de acciones tendentes a extremar la protección, capacitación y mejoramiento educacional de sus recursos humanos.

Las conductas de las personas comprendidas en el alcance de este Código, en el ámbito de las normas de salud y seguridad se encuentran definidas en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales.

## **E. Incompatibilidades y Conflictos de Interés**

### **Artículo 18. Otras actividades externas**

Todo trabajador de PROGRESO, incluidos los miembros de Junta Directiva deben declarar los cargos laborales y/o funciones remuneradas o no, públicos y/o privados, que ejercen simultáneamente con aquellos que desempeñan en cualquiera de las sociedades de PROGRESO.

### **Artículo 19. Conflictos de Interés**

Las personas comprendidas en este Código no podrán dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar ni prestar servicios, remunerados o no, a personas naturales o jurídicas de cualquier índole que sean proveedores de PROGRESO.

Las transacciones de crédito con partes relacionadas de PROGRESO, deberán ser remitidas a la instancia correspondiente (firma individual, firma conjunta, Comité Directivo de Crédito o Junta Directiva), según los límites establecido en el Manual de Crédito, para su aprobación o rechazo, en cuyo proceso no participará ningún miembro que, por razón de la transacción, tenga conflicto de intereses.

Especialmente se entenderá a los efectos del tratamiento de los conflictos de interés, la participación en exceso del cinco por ciento (5%) en el capital de una empresa determinada, ya sea en forma directa o indirecta o por terceros de hasta el segundo grado de consanguinidad y/o afinidad, o de otras empresas en las que las personas físicas mencionadas en este párrafo tengan participación en la gestión o propiedad incluido sus representantes

legales. Se exceptúa de las disposiciones anteriores la relación que un miembro de la Junta Directiva de PROGRESO, ejecutivo, funcionario o empleado de PROGRESO pueda tener como socio, director o administrador en empresas de su propia familia, siempre y cuando esta situación haya sido adecuada y oportunamente informada. En este caso, aquel deberá autoexcluirse de todo proceso de decisión que afecte o involucre tal relación.

Ningún Director podrá participar en la consideración de temas, o votar en los mismos, en circunstancias en que pueda tener potenciales conflictos de interés. En estos casos deberá informar su impedimento previamente a los demás miembros de la Junta Directiva; de no hacerlo, la Directiva deberá sugerirle a que se abstenga.

Las personas comprendidas no deben, directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar o aceptar dinero, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones: promoción, retraso, adelanto, aceleración de tareas relativas a sus funciones o para hacer valer influencias ante cualquier transacción ejecutable por PROGRESO, especialmente cuando lleve a cabo actividades de crédito, gestione o explote concesiones, autorizaciones, privilegios o franquicias otorgados por aquellos, sea o pretendiera ser contratista o proveedor de bienes o servicios para PROGRESO. En estos últimos casos la recepción de beneficios, aún si tuviesen un valor reducido que, según las circunstancias, pudieran ser considerados como un medio tendiente a afectar la voluntad de la persona comprendida. En este inciso se exceptúan las dietas con que se retribuyen a los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva y Comités Directivos de Apoyo.

En caso de darse una situación de la cual surja un real o potencial conflicto de interés, deberá ser comunicado por parte del Director a los Miembros de la Junta Directiva y el Colaborador a su Supervisor inmediato, quien a su vez deberá elevarlo a la instancia competente de PROGRESO, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

Ningún Colaborador de PROGRESO, podrá tramitar facilidades de crédito, ni cuentas de depósito personales, ni de ningún pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, en un área o sucursal en donde labore o ejerza influencia. En todo caso, los trámites y aprobaciones deberán ser llevados a cabo y autorizados en un área o sucursal diferente a donde preste el Colaborador sus servicios. Esto incluye los Vicepresidentes Regionales, Gerentes de Sucursales, Colaboradores de Sucursales.

### **Comunicaciones al ente regulador de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso:**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 21 de 10 de mayo de 2017 que establece normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso. La fiduciaria realizará comunicaciones a la Superintendencia de Bancos de Panamá cuando se presenten los casos establecidos en el Artículo 37.

“Artículo 37. Conflicto de interés. Los dignatarios, accionistas, empleados y auditores externos del fiduciario deberán abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés de entre el fiduciario y sus fideicomitentes o beneficiarios de los fideicomisos administrados por él.

Cuando el fiduciario prevea que al realizar una operación podría generarse una situación de conflicto de interés, deberá previamente informarla a la Superintendencia de Bancos, que determinará la existencia del conflicto de interés y podrá autorizar u ordenar la adopción de mecanismos a través de los cuales se subsane tal situación.”

Cuando en la Fiduciaria se prevea que al realizar una operación podría generarse una situación de conflicto de interés, se deberá informar de la misma a la Superintendencia de Bancos de Panamá. Siendo así, si algún colaborador de la Fiduciaria prevé que al realizar una operación podría generarse una situación de conflicto de interés, este colaborador notificará de dicha situación al Oficial de Cumplimiento de la Fiduciaria, quién deberá previamente informarla a la Superintendencia de Bancos de Panamá, que determinará la existencia del conflicto de interés y podrá autorizar u ordenar la adopción de mecanismos a través de los cuales se subsane la situación.

### **Procedimiento para Comunicar Conflictos de Interés**

- a)** Cuando un Miembro de la Junta Directiva pudiera verse implicado en un conflicto de interés, deberá informarlo en la siguiente sesión de Directiva que se celebre.
- b)** Todo nuevo Colaborador deberá notificar en el momento de su contratación o antes de empezar a desempeñar sus funciones, aquellos conflictos de interés reales o potenciales en el que pudiera estar comprometido.
- c)** Todo Colaborador deberá informar a su Supervisor inmediato la existencia de posibles conflictos de interés en los cuales pudiera verse involucrado como consecuencia de relaciones familiares o personales.

- d) PROGRESO pone a la disposición de sus Colaboradores una línea segura a través de la cual se podrá denunciar de manera anónima cualquier acción que denote ser conflicto de interés.
- e) Si un Proveedor sospecha que un Colaborador del PROGRESO está participando de un real o aparente conflicto de interés, también podrá reportar la situación de manera anónima a través de la línea segura.

### **Cumplimiento y Supervisión del Código de Ética y Conducta**

- a) El cumplimiento del presente Código es responsabilidad de todos los Directores y Colaboradores, por lo tanto, en el caso de:
  - i. Todo Colaborador de nuevo ingreso será informado por la Vicepresidencia de Recursos Humanos sobre el Código de Ética y Conducta al momento en que se inicie la relación laboral con PROGRESO y dejará constancia por escrito.
  - ii. Si un Colaborador llegara a tener algún tipo de vinculación con un Proveedor, Contratista o Cliente de PROGRESO que pudiera representar un conflicto de interés, el Colaborador deberá informarlo a la instancia superior.
  - iii. Cualquier excepción al Código de Ética y Conducta deberá contar con la aprobación de la Gerencia General y de ser requerido, de la ratificación de la Junta Directiva.
  - iv. La Vicepresidencia de Recursos Humanos dará seguimiento a la prevención, identificación y obediencia a esta política e informará sobre cualquier incumplimiento.
  - v. Auditoría Interna reportará a la instancia correspondiente cualquier situación que detecte y que apunte ser conflicto de interés con el fin de prevenir que un potencial conflicto de interés se convierta en real.
  - vi. Recursos Humanos revisará periódicamente, los contenidos del Código de Ética y Conducta y su adecuación con las exigencias normativas y con las políticas internas

de PROGRESO, así como la eficacia de las medidas adoptadas en el marco de la gestión de los conflictos de interés que se identifiquen.

## **F. Ámbito Privado**

### **Artículo 20. Conducta privada**

El gobierno corporativo de PROGRESO enfatiza su respeto a la privacidad de las personas en torno a sus actos en función de sus valores, creencias, aspiraciones y sus principios morales. En consecuencia, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad en el tiempo de las condiciones laborales y profesionales de sus colaboradores en el tiempo, y en beneficio del conjunto de aquellos, ha resuelto adoptar el estándar internacional de señalar las siguientes aspiraciones acerca de los comportamientos de dichos colaboradores en el ámbito de sus actividades privadas, fuera del ejercicio de sus funciones. En función de lo anterior se espera que estos cumplan con lo siguiente:

- a)** No infrinjan o violen leyes o normas legales vigentes en el país, o si correspondiere en el extranjero.
- b)** No se participe, ya sea directa o indirectamente de hechos que, si bien no sean punibles por leyes o normas vigentes en el país, puedan perjudicar la imagen o reputación de PROGRESO.
- c)** No incurran en maltrato a terceros en razón de edad, género, credo, raza o incapacidades físicas o mentales, consumo de drogas, consumo excesivo y público de bebidas alcohólicas, apuestas dinerarias en casinos o casas de juego y/o participación violenta en manifestaciones públicas de naturaleza política.

### **Artículo 21. Inversión Social y Voluntariado**

G. B. Group Corporation (El Grupo) dispone de una Política de Inversión Social que establece el marco de referencia que alinea los objetivos, los compromisos y las estrategias de Global Bank y sus subsidiarias. PROGRESO facilita a sus colaboradores actividades de voluntariado para contribuir al desarrollo económico y social sostenible de las comunidades donde estamos presente.

## **G. Comisión de Ética y Sanciones**

### **Artículo 22. Comisión de Ética y Conducta**

Se establece una Comisión de Ética y Conducta<sup>7</sup> especialmente designada por la Junta Directiva de El Grupo para tratar eventos derivados de la eventual o supuesta infracción a este Código para definir las sanciones que considere adecuadas. La Comisión de Ética y Conducta es un órgano auxiliar del Comité Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones, y que se reunirá toda vez que fuera necesario y mediante su convocatoria especial con la finalidad de tratar una agenda específica, a solicitud de cualquier miembro de la Comisión de Ética y Conducta, de la Junta Directiva o la Presidencia de El Grupo. Estará constituida por las siguientes personas:

- a)** VP Senior de Recursos Humanos
- b)** VP Senior de Auditoría Interna
- c)** VP Senior de Operaciones y Tecnología

La Comisión de Ética y Conducta, para el logro de sus fines, podrá convocar al VP o responsable del área competente asociada al conflicto y llamar en consulta a cualquier otro colaborador de PROGRESO, o a terceros externos para el tratamiento de los casos que conoce. Para la deliberación de la Comisión de Ética y Conducta será necesaria la participación de la mayoría simple de sus miembros. En caso de que uno de los miembros mencionados fuera la persona que haya cometido la infracción a ser tratada, no participará en las sesiones, debiendo ser sustituida por otra a propuesta de la Presidencia de El Grupo. Las características de la infracción cometida y su denuncia serán debidamente documentadas.

La Comisión de Ética y Conducta presentará periódicamente al Comité Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones un resumen de la gestión realizada.

### **Artículo 23. Sanciones**

Las sanciones serán aplicadas según lo establecido en el Art. 91, Capítulo X del Reglamento Interno de Trabajo – Sanciones Disciplinarias, descritas a continuación:

- a)** Amonestación verbal
- b)** Amonestación escrita, copia al expediente

---

<sup>7</sup> Se actualizaron los miembros según acta del Comité Directivo de Gobierno Corporativo del 18 de diciembre de 2020.

- c) Suspensión de El Trabajador sin goce de salario hasta por un término máximo de tres días
- d) Despido

Estas sanciones deberán formalizarse mediante un Acta y su implementación será de cumplimiento inmediato. Todos los documentos y anexos relacionados al caso serán debidamente mantenidos en archivo del área de Recursos Humanos.

## **H. Administración Adecuada de Activos y Recursos**

### **Artículo 24. Derechos intelectuales**

Ninguna de las personas comprendidas en los alcances del Código podrá duplicar o copiar programas o sistemas informáticos existentes en PROGRESO que tengan establecidos derechos reservados de tecnología o material profesional. Tampoco se podrán copiar o sustraer parcial o totalmente, los manuales de procedimientos, productos o crédito asignados a aquellos.

### **Artículo 25. Administración adecuada**

Las personas comprendidas serán responsables del cuidado y mantenimiento del equipo y útiles de oficina que le fueron asignados.

## **I. Difusión y Aceptación del Contenido del Código de Ética y Conducta**

### **Artículo 26. Difusión y aceptación**

La Vicepresidencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Gobierno y Cumplimiento Normativo son los responsables para la documentación de la adhesión oportuna, formal y adecuada de este Código a las personas comprendidas dentro de sus alcances, como así también su difusión.

El Código de Ética y Conducta se publicará de forma electrónica mediante las herramientas que disponga El PROGRESO, asimismo, la recopilación de lectura de este Código se realizará por medio de un control digital, con excepción de los colaboradores de nuevo ingreso.

### **Artículo 27. Violación al Código de Ética y Conducta**

Cualquier situación o violación al Código de Ética y Conducta deberá ser reportada a la Comisión de Ética y Conducta a través:

- Correo electrónico: [etica.globalbank@resguarda.com](mailto:etica.globalbank@resguarda.com)
- Línea Ética Global: 00800-052-1375 ó (+507) 833 6155
- Sitio web: [www.resguarda.com/globalbank](http://www.resguarda.com/globalbank)

**J. Modificación del Código**

Todo cambio al Código de Ética y Conducta será notificado oportunamente a los Directores y Colaboradores. La revisión del Código de Ética y Conducta se realizará anualmente.

### Control de Cambios

| <b>Comentarios</b>                            | <b>Comité</b>                                  | <b>Aprobación Comité</b> | <b>Aprobación/Ratificación JD</b> |
|---|--|--------------------------|-----------------------------------|
| Nuevo Código                                  | Ejecutivo (Staff)                              | 21-sep-2018              | 27-sep-2018                       |
| Cambios Miembros Comisión de Ética y Conducta | Directivo de Gobierno Corporativo              | 20-jun-2019              | 22-ago-2019                       |
| Revisión y actualización integral             | Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones | 9-abr-2021               | 28-abr-2021                       |
| Revisión y actualización integral             | Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones | 23-mar-2022              | 6-abr-2022                        |
| Revisión y actualización integral             | Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones | 17-mar-2023              | 14-jun-2023                       |
| Revisión y actualización integral             | Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones | 13-nov-2023              | 29-nov-2023                       |