

Código de Conducta

Objetivo

El presente Código tiene por fin proveer los principios básicos de conducta para que los miembros de Banco Santa Cruz actuemos de la misma manera y con iguales valores ante situaciones similares. Sostener y afianzar la confianza depositada en nosotros por los accionistas, nuestros clientes y el público en general dependerá, en gran medida, del cumplimiento de este Código de Conducta.

Valores que guían la conducta de Banco Santa Cruz

La Excelencia es nuestra meta. Aspiramos al reconocimiento de Banco Santa Cruz no solo por el éxito de nuestros negocios, sino por nuestro estilo de gestión cimentado en el respeto a las personas e integridad de nuestras acciones.

La excelencia de nuestra gestión la sustentamos en:

- **Liderazgo**
Ponemos nuestro mayor esfuerzo para ser Líderes en lo que hacemos
- **Orientación a resultados**
Nos proponemos entregar lo que prometemos agregando valor más allá de lo esperado
- **Transparencia**
Priorizamos que nos respeten y elijan por ello.
- **Trabajo en equipo**
Estamos convencidos que es el camino para obtener los mejores resultados
- **Servicio al cliente**
Tenemos vocación de satisfacer a nuestros clientes internos y externos.

Poseemos la convicción de conducir nuestro negocio siempre respetando las normas. Nuestro código nos ayuda a orientar nuestro comportamiento cuando las normas no contemplan una determinada situación.

Todos no solo tenemos la obligación de conocer y comprender los lineamientos de nuestro Código, sino también de cumplir con su espíritu y ayudar a otros a lograrlo.

Nuestro comportamiento interno se reflejará en nuestro contexto.

Nuestra reputación

Privilegiamos:

- Preservar nuestra reputación. Nuestros clientes y el público en general confían en nuestra competencia profesional e integridad. Esta confianza respalda nuestra reputación y estamos empeñados en elevarla.
- Brindar servicios únicamente a aquellos clientes a los que tenemos la capacidad de atender, que valoran nuestro servicio y que reúnen las condiciones de legitimidad e integridad.

- Manifestar únicamente la opinión del Banco y no la propia cuando nos dirigimos a audiencias que esperan razonablemente que hablemos como representantes de Banco Santa Cruz.
- Utilizar los activos de Banco Santa Cruz, incluyendo los tangibles, intelectuales y electrónicos, de una manera responsable y apropiada desde el punto de vista de los negocios, y únicamente con fines legales y autorizados.
- Gestionar los activos de los clientes, con responsabilidad y únicamente con fines legales y autorizados.
- No aceptar transgresiones y condenar al integrante de Banco Santa Cruz que de algún modo se vea involucrado en faltas.

Nuestro Comportamiento Profesional

Nos proponemos:

- Brindar servicios acordes a las normas que rigen nuestra actividad.
- Competir activamente siguiendo únicamente prácticas que son legales y alineadas a nuestro Código de Conducta.
- Cumplir con nuestras obligaciones contractuales y cobrar por nuestros servicios prestados con honestidad.
- Respetar la confidencialidad de la información que administramos de nuestros clientes, nuestros proveedores, desarrollo de análisis, investigaciones o cualquier requerimiento de información de autoridades regulatorias, de aquellos con quienes hacemos negocios y de todos los que formamos parte de Banco Santa Cruz asegurando su resguardo desde cualquier puesto que ocupemos. Solo brindar información cuando estamos autorizados a hacerlo y en virtud de requerimientos legales. Respetar el principio de divulgación plena, precisa y correcta de nuestra situación en el mercado. Reflejar la realidad de nuestras operaciones en nuestros registros, reportes contables y financieros.
- No utilizar los servicios y beneficios comerciales destinados a nuestros clientes.
- Evitar conflicto de intereses y consultar a las personas apropiadas cuando se plantean situaciones donde los intereses personales se confrontan con los intereses de Banco Santa Cruz y se ven comprometidos los mismos o la imagen del Banco.
- Comunicar en forma inmediata y por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos todas las vinculaciones directas o indirectas que tengamos durante la relación laboral con el Banco Santa Cruz, por nosotros mismos o a través de terceros y/o familiares con empresas proveedoras, contratistas y/o subcontratistas. Nuestro compromiso es extensivo a similares supuestos con relación a las otras empresas que conforman el Grupo Petersen.

- No aceptar, ni ofrecer, ni prometer algo fuera de lo que corresponde por el servicio prestado o contratado, dentro de los parámetros de legalidad y honestidad.
- Luchar contra la corrupción y el delito financiero.
- Arbitrar los medios en contra de toda conducta que tenga el propósito de brindar apoyo o propiciar delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT).
- Sustener monitoreo y alertas como mecanismo de control de las operaciones ejecutadas por empleados aplicadas de acuerdo a un enfoque basado en el riesgo.
- Guiar nuestro comportamiento en forma acorde a las políticas, procedimientos y marco legal vigente, para prevenir el LA/FT.

Nuestro trato a las personas

Priorizamos:

- Tratar a todas las personas con respeto, dignidad, imparcialidad y cortesía.
- Contar con diversidad de nuestros recursos humanos, a la que consideramos una ventaja competitiva que debemos promover en forma permanente.
- Trabajar en un ambiente exento de toda discriminación, acoso y represalia.
- Lograr un equilibrio entre la vida laboral y la personal, respetándolas y diferenciándolas.
- Construir un ambiente de trabajo estimulante, caracterizado por la responsabilidad, la ejecutividad, el compromiso, los resultados, la lealtad, la honestidad y la comunicación.
- Invertir en capacitación para mejorar nuestras destrezas y aptitudes. Trabajar en equipo y mejorar en forma continua. Compartir ideas y colaborar en el desarrollo de aquellas que aportan valor agregado.
- Brindar un ambiente seguro y confortable. Preservar los bienes del Banco Santa Cruz dándoles un uso adecuado y responsable.

Nuestra Responsabilidad Social

Nos comprometemos a:

- Evitar participar en actividades comerciales que abusen de los derechos humanos.
- Desarrollar nuestra actividad de manera socialmente responsable, respetando las normas y también las costumbres y tradiciones de las regiones donde estamos presentes.

- Fomentar la excelencia en la educación.
- Promover las actividades culturales.
- Dedicar esfuerzos y analizar nuestros procesos de manera que los mismos minimicen los efectos perjudiciales en el medio ambiente.
- Alentar y promover las actividades de carácter social y comunitario.

Nuestras responsabilidades con relación al Código de Conducta

El Código de Conducta nos ayuda a saber como debemos comportarnos y como conducir nuestros negocios.

Es responsabilidad de todos los que formamos parte de Banco Santa Cruz aplicar el Código y las políticas de manera uniforme y apropiada, y ayudar a que los demás hagan lo mismo. Cuando se informe o se sospeche algún incumplimiento de nuestro Código, se adoptarán las medidas para investigar y remediar la situación, cuando fuera necesario.

Nuestro compromiso es alentar a informar y expresar nuestras inquietudes, haciéndolo con justicia, imparcialidad, honestidad y respeto. En Banco Santa Cruz protegemos a las personas de bien que denuncian incumplimientos al código o las normas y rechazamos cualquier represalia contra ellos.

Los jefes y responsables de cualquier área o sector tienen la responsabilidad de considerar los temas de los que tomen conocimiento.

Quienes incumplan el presente Código, las políticas, procedimientos y controles de Banco Santa Cruz serán pasibles de sanciones, cuya graduación dependerá de la gravedad de la conducta, sus antecedentes, su reiteración y las circunstancias que rodearon al hecho, todo ello conforme lo dispuesto por el derecho laboral y el marco legal vigente.