

Código de Ética 2025

Índice

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	6
TÍTULO I	
PRINCIPIOS GENERALES	7
CAPÍTULO 1	
DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	8
Art. 1.- Deberes Primordiales:	8
Art. 2.- Observancia de la Constitución, leyes, reglamentos y Políticas Internas:	9
Art. 3.- De la Filosofía Corporativa del Banco Guayaquil:	10
Art. 4.- Buena gobernabilidad y transparencia:	17
Art. 5.- Principio de Independencia:	18
Art. 6.- Seguridad y cuidado ambiental:	19
Art. 7.- Prohibición de manipular los mercados:	19
Art. 8.- Prohibición al soborno en cualquier nivel:	19
Art. 9.- Distribución y cumplimiento del Código de Ética:	19
CAPÍTULO 2	
DE LA RELACION CON LOS CLIENTES	21
Art. 10.- Disponibilidad y Cortesía:	21
Art. 11.- Trato Equitativo:	21
Art. 12.- Asesoramiento Profesional:	21
Art. 13.- Diligencia, Eficacia, Responsabilidad:	21
Art. 14.- Actividades de Negocios no Autorizados:	21
Art. 15.- De La Experiencia Del Cliente:	22
CAPÍTULO 3	
DE LAS RELACIONES LABORALES	24
Art. 16.- Atribuciones y responsabilidades:	24
Art. 17.- Otorgamiento de poderes y límites:	24
Art. 18.- Igualdad de Trato y prácticas laborales justas:	24
Art. 19- Cordialidad y cortesía:	25
Art. 20.- Cooperación e información fidedigna:	25
Art. 21.- Comunicación Interna:	25

Art. 22.- Manejo de redes sociales:	25
Art. 23- Del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes y psicotrópicas:	26
Art. 24.- Formas de impartir las instrucciones:	26
De La No Discriminación	26
Art. 25.- Respeto a la Dignidad:	26
Art. 26.- Intimidación y acoso:	26
Actividades y trabajos externos	27
Art. 27.- Actividades y trabajos externos no remunerados:	27
Art. 28.- Actividades y trabajos externos remunerados:	27
Art. 29.- Negociación y aceptación de nuevos empleos:	28
Recursos internos	28
Art. 30.- Los bienes y recursos internos:	28
Art. 31.- Utilización de los bienes y recursos internos:	28
Art. 32.- El cuidado y optimización de los recursos internos:	29
Art. 33.- De los auspicios:	29

CAPÍTULO 4

DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO	30
Art. 34.- Del Teletrabajo (Home Office):	30
Art. 35.- De los Contratos, Adendum y Condiciones de Teletrabajo (HOME OFFICE):	31
Art. 36.- Disposiciones Generales de Teletrabajo (HOME OFFICE):	33
Art. 37.- Derecho a la Desconexión Digital	35

CAPÍTULO 5

DE LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES Y OTROS

GRUPOS EXTERNOS	36
Art. 38.- Relaciones con las entidades públicas y las autoridades:	36
Art. 39.- De la relación con otras entidades financieras:	36
Art. 40.- Relaciones y actividades políticas:	37
Art. 41.- Concesión de honores de fuente externa:	37
Art. 42.- Contactos con los medios de comunicación:	37

TÍTULO II

DISPOSICIONES NORMATIVAS	38
---------------------------------------	----

CAPÍTULO 6

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO	39
--	----

Art. 43.- Políticas de Prevención:	39
--	----

Art. 44.- De las reglas conductuales en prevención riesgos	
--	--

ARLAFTD LA/FT/FPADM:	41
------------------------------	----

CAPÍTULO 7

CUMPLIMIENTO NORMATIVO: COMPLIANCE DE BANCO GUAYAQUIL	43
--	----

Art. 45- De las políticas de Compliance:	44
--	----

Art. 46.- De los Roles y funciones principales en Compliance	46
--	----

CAPÍTULO 8

CONTROL Y PREVENCIÓN AUTOSOBORNO	47
---	----

Art. 47.- De la Prevención al Soborno:	48
--	----

Art. 48.- De las reglas conductuales en la prevención antisoborno: ...	50
--	----

CAPÍTULO 9

CONFLICTO DE INTERÉS	52
-----------------------------------	----

Art. 49.- Conflicto de Interés	52
--------------------------------------	----

Art. 50.- Prohibición del condicionamiento de transacciones:	55
--	----

Art. 51.- De los funcionarios de crédito	56
--	----

Art. 52.- Regalos e invitaciones	56
--	----

Art. 53.- De las inversiones personales:	58
--	----

Art. 54.- Órgano de Cumplimiento Antisoborno	59
--	----

CAPÍTULO 10

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD	60
---	----

Art. 55.- Información al público	60
--	----

Art. 56.- Custodia e integridad de la información	60
---	----

Art. 57.- Abuso de información privilegiada:	61
--	----

Art. 58.- Confidencialidad	61
----------------------------------	----

Art. 59.- Protección de datos personales	63
--	----

Art. 60.- Generación de documentos y comunicaciones	64
Art. 61.- Publicidad	64
Art. 62.- Rendición de cuentas	64
CAPÍTULO 11	
SOSTENIBILIDAD	65
Art. 63.- Estrategia de Sostenibilidad	65
TÍTULO III	
COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES	66
CAPÍTULO 12	
COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES	68
Art. 64.- Problemas éticos	68
Art. 65.- Comité de ética	68
Art. 66.- Atribución y Funciones del Comité de Ética	69
Art. 67.- Investigaciones internas	69
Art. 68.- Canales de denuncias y procedimiento general para el manejo de las faltas al Código de Ética	70
Art. 69.- Registros de casos reportados	71
Art. 70.- Sanción por incumplimiento	71
DISPOSICIÓN GENERAL	72
Registro de Aprobación	73

Introducción

“

Por más de 100 años, el Banco ha cumplido el propósito y compromiso de ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados y comunidad, por ello, para estar conectados con mantener la reconocida trayectoria y liderazgo organizacional, nos preocupamos por actualizar las versiones del presente Código que describe los principios y normas de conducta que permitirán al Banco Guayaquil ser más colaborativo, eficiente y tecnológico, pero sobre todo, ser un banco conectado con valores institucionales en materia de ética profesional en todas las actividades, negociaciones, transacciones que realizamos con nuestros grupos de interés.

El Código de Ética de Banco Guayaquil tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones y comportamientos que esperamos que tengan los directores, funcionarios y colaboradores como parte integral de la institución o, cuyo propósito es lograr que el Banco sea más cercano, sencillo y transparente, en línea con nuestra filosofía de Empatía Bancaria, para juntos facilitar la vida de millones de ecuatorianos cada día y consolidarnos como el mejor y más grande banco del país.

Atentamente,

Econ.

Guillermo Enrique Lasso Alcívar

PRESIDENTE EJECUTIVO

1 PRINCIPIOS GENERALES

CAPÍTULO 1

DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Banco Guayaquil cuenta con el CREDO INSTITUCIONAL, que es la base de los principios fundamentales que aplican nuestros accionistas, miembros del Directorio, administradores, funcionarios y colaboradores en cada una de las funciones que desempeñamos:

“

El negocio bancario es de largo plazo, de resistencia y no de velocidad, de calidad y no de cantidad, de prudencia y no de audacia, que requiere siempre de solidez financiera, que observa permanentemente los cambios en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad, de alto desarrollo tecnológico de eficiente cobertura nacional e internacional, altamente creativo, pero sobre todas las cosas es un Negocio de Personas para Personas.

Art. 1.- Deberes Primordiales y Aplicación: considerando que el negocio bancario es de personas para personas, los deberes primordiales de los accionistas, miembros del Directorio, administradores, funcionarios y colaboradores internos y externos, integrantes de Banco Guayaquil se fundamentan en:

- 1.1 Guardar absoluta lealtad a la institución, demostrando integridad y correcto desempeño en el ejercicio de sus funciones como parte del Banco.
- 1.2 Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- 1.3 Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable, ya sea que se realicen actividades para el Banco o para cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas.

1.4 Actuar con buen criterio en el cumplimiento de sus funciones, evitando situaciones que pudieran afectar la objetividad en la toma de decisiones y pudiera interpretarse que existe conflicto de interés.

1.5 Aplicar las normas de ética y transparencia tanto en sus actuaciones personales como laborales, evitando que éstas se lleguen a interpretar como actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia.

1.6 Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.

1.7 Adoptar como principio fundamental que el negocio financiero es principalmente, un negocio de personas para personas, y, por lo tanto, todos los funcionarios y colaboradores estarán comprometidos para con los clientes, colaboradores, proveedores y público en general brindando un trato equitativo, empático y con calidad de servicio, para lograr la mejor experiencia bancaria.

Este Código de Ética es aplicable para todo accionista, miembro del Directorio, administrador, funcionario y colaborador en cada una de las funciones que desempeña para Banco Guayaquil y/o a todas las entidades subsidiarias y afiliadas que forman parte de su grupo financiero, tanto presentes como futuras. En adelante, cualquier referencia a "Banco Guayaquil" o "Banco" deberá entenderse como aplicable no solo a Banco Guayaquil en su rol de entidad matriz o cabeza del grupo financiero, sino también a sus subsidiarias y afiliadas actuales y a las que se integren en lo sucesivo.

Art. 2.- Observancia de la Constitución, leyes, reglamentos y Políticas

Internas: Los accionistas, miembros del Directorio, administradores, funcionarios y colaboradores para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, las disposiciones legales, reglamentos y normativa establecidas por las autoridades competentes, en especial por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Financiera, así como también las políticas internas de Banco Guayaquil.

Además, Banco Guayaquil deberá cumplir con las disposiciones vigentes sobre las políticas de plan de igualdad, obligaciones fiscales, prevención de delitos, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor, protección de datos personales, y, responsabilidad ambiental.

2.1 En cumplimiento de los deberes y obligaciones contractuales contraídas en su calidad de colaborador o funcionario de Banco Guayaquil, acatará las políticas, reglamentos internos y disposiciones impartidas por los funcionarios competentes; siendo responsabilidad del nivel jerárquico inmediato superior velar y asegurar que sus reportes ajusten y cumplan con todas las disposiciones establecidas en este Código de Ética.

2.2 Por ninguna circunstancia los funcionarios o colaboradores podrán asesorar al cliente sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza.

2.3 En general, todos los colaboradores estarán en la obligación de comunicar a su inmediato superior o a un representante interno (de acuerdo con los canales establecidos en este Código) cuando se identifique o se tenga conocimiento de que se está infringiendo alguna ley, reglamento o norma de política interna.

Art. 3.- De la Filosofía Corporativa del Banco Guayaquil: Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil tienen como propósito ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados, subsidiarias, afiliadas y comunidad en general, basados en la filosofía de Empatía Bancaria, que se sostiene en los valores institucionales, principios y comportamientos, los mismos que garantizan una experiencia más cercana, sencilla y transparente; y para ello es necesario que juntos cumplamos con los siguientes pilares:

3.1 De los valores corporativos: los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil deberán mantener una conducta ética y aplicarán en su trabajo los cinco valores institucionales: Empatía, Innovación, Transparencia, Inclusión, Flexibilidad, con todas las personas que tengan acceso al Banco, sean estos clientes, colaboradores, proveedores, aliados y comunidad.

3.2 De los principios y comportamientos de Empatía Bancaria: En cumplimiento a la filosofía corporativa de Banco Guayaquil, los funcionarios y colaboradores deberán adoptar los tres principios de Empatía Bancaria: Cercano, Sencillo y Transparente; y, estarán dispuestos a cumplir los comportamientos magenta.

Mindset de Transformación:

Una empresa que no se transforma, no evoluciona, no crece y se estanca. La transformación va más allá de la tecnología; principalmente se trata de personas y cultura. Con nuestra transformación individual impulsamos la de nuestros equipos: flexibilidad, Autonomía, Agilidad, Colaboración.

Manifesto magenta

Durante años, la esencia de la banca se asociaba con transacciones y números, procesos fríos y estructuras rígidas. Pero todo cambió, cuando nuestro banco imprimió una nueva visión al negocio bancario, un negocio **“de personas para personas”**.

Y es que entendimos que quienes entran por nuestra puerta o usan nuestra app, son personas que traen consigo su propia historia, sus ideas e incluso sus propios colores. Y así, como nuestros clientes, en el banco no todos somos iguales, ni pensamos ni hacemos lo mismo; pero en esas evidentes diferencias, hay algo que nos une y que va más allá de nuestros talentos individuales, áreas, cargos o funciones.

Un componente poderoso, que nos distingue y nos hace únicos.

Eso que, desde el primer día en el banco, se vuelve parte de nosotros, de nuestra vida: El MAGENTA.

Y es más que un color, es nuestro color, el color de nuestra cultura. Ser magenta es una forma de ver la vida. La cercanía y empatía con la que tratamos a las personas. La transparencia con la que hacemos nuestro trabajo. La capacidad de transformar lo complejo en soluciones sencillas. La actitud con la que resolvemos ágilmente los desafíos. Las ganas de siempre aprender y crecer.

Ser magenta significa sumar lo mejor de ti a algo aún más grande. Es hacer más fácil la vida de millones de personas, con una visión transformadora. Es ser, y sentirse parte de una misma tribu; una gran tribu que deja su huella magenta y transforma con su color: el banco, el país y el mundo, que ve la vida color magenta. Que se siente orgullosa de decir,

“Soy Magenta, cada día”.

Los comportamientos magenta permiten vivir la cultura de forma concreta y cotidiana. Son acciones visibles que reflejan quiénes somos y cómo trabajamos. Nos guían en la forma en que colaboramos, tomamos decisiones y lideramos para alcanzar una misma meta. A continuación, damos a conocer los significados de los siete comportamientos que permiten cumplir con el propósito institucional "facilitar la vida de millones de ecuatorianos cada día":

Facilito la vida de las personas

Nuestro propósito es claro: Facilitar la vida de millones de ecuatorianos, cada día: Ser Magenta significa buscar soluciones simples y efectivas, hacer que cada interacción con clientes y compañeros sea más ágil y eliminar barreras que dificulten nuestro trabajo.

Escucho activamente y aprendo

En un mundo en constante cambio, la clave está en escuchar y aprender: Ser Magenta es estar atentos a lo que nos dicen nuestros clientes y compañeros, comprender sus necesidades y mejorar continuamente con cada experiencia.

Hago brillar a mi equipo

Cuando uno crece, crecemos todos: Ser Magenta es reconocer y valorar el trabajo de los demás, apoyarnos mutuamente y celebrar los logros como equipo. Es compartir conocimientos y ayudar a los demás a dar lo mejor de sí.

Soy autónomo y doy autonomía

La confianza es la base del trabajo en equipo: Ser Magenta es asumir la responsabilidad de nuestras tareas con compromiso, pero también permitir que los demás tomen decisiones y se sientan dueños de su trabajo.

No tengo miedo a equivocarme

Innovar y evolucionar implica tomar riesgos: Ser Magenta significa aprender de los errores, mejorar continuamente y ver cada desafío como una oportunidad para hacer las cosas mejor.

Soy empático y auténtico

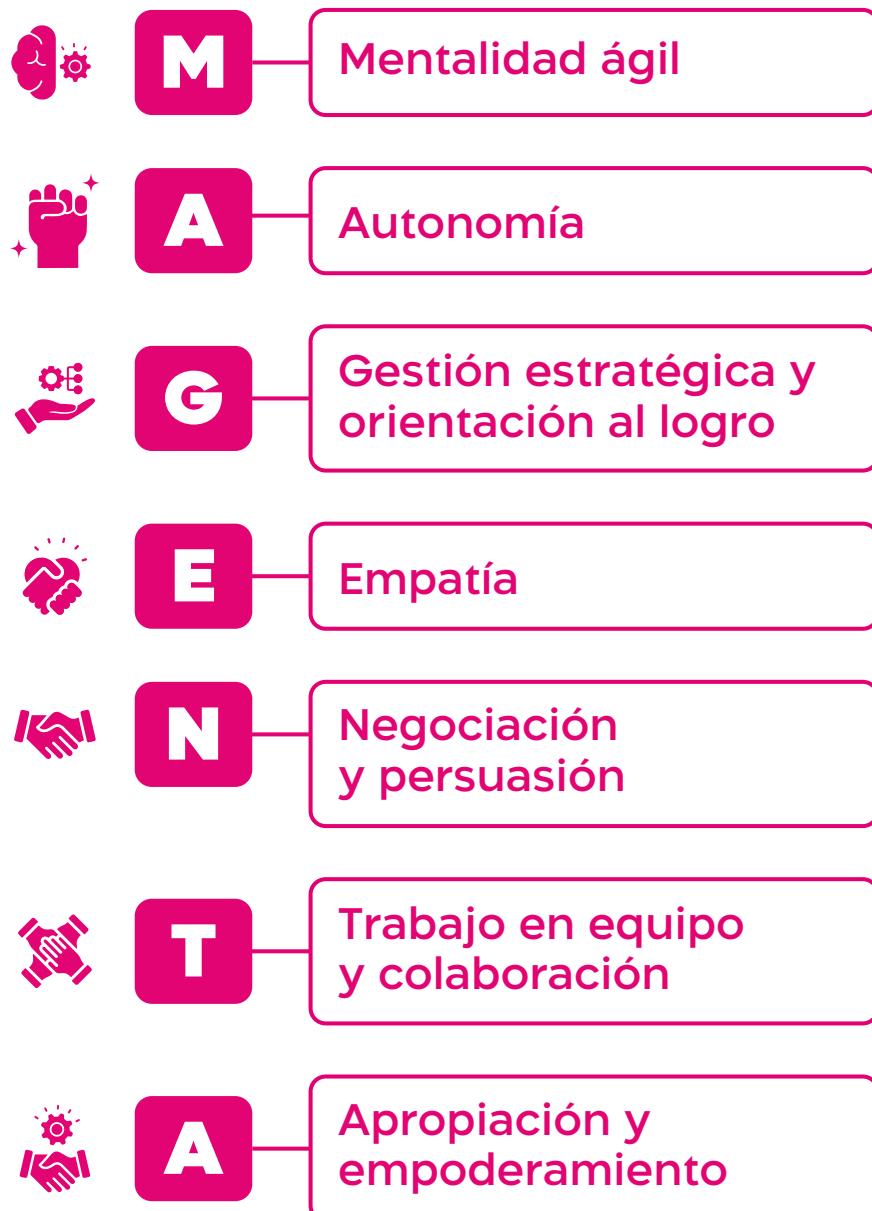
Nuestra filosofía es la empatía bancaria, y esto empieza entre nosotros: Ser Magenta es tratarnos con respeto, comprender las realidades de los demás y actuar con autenticidad en todo lo que hacemos.

Desarrollo mi talento más allá de mi cargo

El crecimiento no tiene límites: Ser Magenta es buscar nuevas formas de aprender, aportar ideas, asumir nuevos retos y evolucionar constantemente, sin importar el rol o el área en la que trabajemos.

Comportamientos Magenta

Los comportamientos magenta tienen siete competencias que definen, conectan e inspiran a mejorar. Las mismas que son muy importantes en los procesos de selección, evaluación de rendimiento y desarrollo del talento:





Mentalidad ágil

M

Capacidad de analizar críticamente y resolver situaciones complejas, reconociendo las propias fortalezas y debilidades y aprendiendo desde las experiencias. Disposición a adaptarse a nuevas circunstancias y aplicar conocimientos en contextos cambiantes e inciertos.



Autonomía

A

Capacidad de actuar con iniciativa, responsabilidad y autogestión, tomando decisiones de manera independiente y efectiva, sin necesidad de supervisión constante, y asumiendo la responsabilidad por los resultados.



Gestión estratégica y orientación al logro

G

Habilidad para planificar, priorizar y tomar decisiones alineadas con los objetivos de corto y largo plazo de la organización logrando y superando los resultados esperados.



Empatía

E

Habilidad para conectar con los demás, entendiendo sus necesidades y perspectivas, creando relaciones de confianza y fomentando la inclusión.



Negociación y persuasión

N

Habilidad para actuar, establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con los demás, con el objetivo de lograr acuerdos en beneficio de la organización y sus involucrados.



Trabajo en equipo y colaboración

T

Capacidad de fomentar la cooperación, comunicación efectiva y sinergia entre los miembros de un equipo para alcanzar objetivos comunes, gestionando conflictos y promoviendo un ambiente de confianza y apoyo mutuo.



Apropiación y empoderamiento

A

Capacidad de asumir plena responsabilidad por las decisiones, acciones y resultados, al mismo tiempo que se fomenta la autonomía y el desarrollo de los equipos.

3.3 Comportamientos que fortalecen la cultura de empatía bancaria: dentro del cumplimiento de las funciones y decisiones corporativas, los funcionarios y colaboradores tendrán presente lo siguiente:

3.3.1 Tratar a todos con respeto e igualdad: Somos un Banco inclusivo que acepta legítimamente a todas las personas como son, sin establecer ningún tipo de diferencia. Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil no podrán rechazar o discriminar a personas con manifestaciones diferentes, por aspectos relacionados con su expresión personal (tatuajes, peinados, accesorios, acento, nacionalidad, discapacidad, género, condición socio económica, raza, etc.), debiendo representar a la institución y sus principios, aceptando y respetando a todos por igual.

3.3.2 Hablar claro sin palabras complicadas: Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil deberán tener la capacidad de establecer y adaptar su lenguaje y formas de comunicación, de acuerdo con la persona con quien se están relacionando, haciéndose responsables de que el cliente interno o externo entienda sin complicaciones lo que se desea comunicar; evitando términos complejos o ambiguos.

3.3.3 Construir relaciones a largo plazo, basadas en la confianza: Somos un banco que se basa en la confianza. Los funcionarios y colaboradores deberán generar que el cliente interno o externo pueda confiar en el Banco y sus miembros, con la tranquilidad de que la institución siempre hace lo mejor para el interés de sus clientes. Esta visión debe estar presente en todas las interacciones, entendiendo que con cada una de ellas se está construyendo una relación a largo plazo.

3.3.4 Dejar las cuentas siempre claras: Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil deberán promover la claridad financiera; dejando siempre en forma precisa cuánto, cómo, cuándo, dónde y por qué se va a cobrar cada rubro; dándole al cliente la libertad de tomar sus decisiones de la mejor manera, estando suficientemente informado.

3.3.5 Resolver problemas de forma ágil y eficiente: Somos directamente responsables de solucionar el inconveniente de nuestros

clientes: Somos responsables por la relación con los clientes externos e internos, teniendo la capacidad de tomar decisiones y buscar las formas para resolver sus necesidades de manera ágil y eficiente, haciendo seguimiento de sus requerimientos y asegurándonos de que sea resuelto de buena manera; brindando la tranquilidad y confianza a nuestros clientes y colaboradores.

3.3.6 Ser exacto y honesto con la información que comunico:

Creemos en la verdad y la claridad para construir relaciones a largo plazo. Los funcionarios y colaboradores deberán manejar procesos de comunicación claros y pertinentes con los clientes externos e internos, informando cada detalle con transparencia, formando relaciones horizontales desde la empatía y la claridad, contribuyendo a ofrecer una mejor experiencia.

3.3.7 Simplificar la experiencia de nuestros clientes como una obsesión:

Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil. deberán buscar permanentemente el bienestar de los clientes externos e internos, observando y analizando con detenimiento los procesos y experiencias, y proponiendo acciones que las mejoren y las simplifiquen, cumpliendo siempre con las normativa y procesos vigentes.

3.3.8 Usar la innovación como vía para una experiencia más sencilla:

Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil alineados a su filosofía corporativa deberán ser generadores de nuevas ideas o soluciones que apunten a resolver problemas o agregar valor ante las oportunidades de mejora del cliente externo e interno; especialmente enfocados en usar la innovación para simplificar los procesos. La innovación nace de observar y conocer las necesidades de nuestros clientes externos e internos, y de cuestionar y desafiar las formas en que hacemos las cosas considerando siempre las normativas y procesos vigentes.

Art. 4.- Buena gobernabilidad y transparencia: El Directorio del Banco Guayaquil como máximo órgano responsable de la administración de la institución, tiene como principal misión el gobierno, la representación, dirección y supervisión de este, para lo cual aprueba las políticas y reglamentos internos que rigen a la Institución.

En cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia, se observarán las siguientes normas de conducta de carácter obligatorio para todos los integrantes del Banco Guayaquil:

4.1 “Garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Políticas Antisoborno, Política de Compliance, Política de Diversidad e Inclusión, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás políticas internas de Banco Guayaquil, las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; así como la prevención, control, detección y reporte de actos de incumplimiento; afianzando el principio de “cero tolerancia” sin contemplar excepciones.

4.2 Suministrar la información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento del Banco Guayaquil en el sector bancario; de los estados financieros, preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la Institución.

4.3 Proporcionar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las operaciones, los productos y servicios que ofrece Banco Guayaquil.

4.4 Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que estén bajo la administración del Banco Guayaquil.

4.5 Utilizar todos los canales de comunicación habilitados para formar y sensibilizar a los miembros del Directorio, funcionarios y colaboradores en las normativas legales, lineamientos generales que garantizan el cumplimiento de este documento, políticas internas, reglamentos y la prevención, control, detección y reporte de actos de incumplimiento; afianzando mantener “cero tolerancia” a la no observancia de estos y sin excepciones.

Art. 5.- Principio de Independencia: Banco Guayaquil a través de quienes la integran, deberá mantener el principio de independencia en todas sus relaciones financieras y comerciales, sean de carácter interno o externo; igualmente deberá respaldar este principio de independencia

y, en consecuencia, no podrá recabar ni aceptar instrucciones procedentes de otras organizaciones o personas ajenas al Banco Guayaquil.

Art. 6.- Seguridad y cuidado ambiental: Todas las oficinas del Banco Guayaquil contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los funcionarios, colaboradores, clientes y público en general; por lo tanto, se exigirá el cumplimiento estricto de las normas relativas a estos aspectos, así como también la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin. Asimismo, se fomentará la conservación y el uso responsable de los bienes entregados a los funcionarios, así como de los activos e instalaciones del Banco, promoviendo una cultura de respeto y cuidado hacia los recursos institucionales.

En la propuesta y ejecución de los negocios por parte de los integrantes del Banco, se deberá identificar y considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la seguridad, salud, el patrimonio o la imagen de la institución.

Art. 7.- Prohibición de manipular los mercados: Ningún integrante del Banco realizará acciones o intentos de manipulación de los mercados financieros, entendiéndose como tales, ejercer presión en los precios de compra o venta de valores u otro tipo de instrumento monetario.

Art. 8.- Prohibición al soborno en cualquier nivel: Ningún integrante del Banco realizará acciones o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia; entendiéndose como tales, ejercer o recibir presión en la colocación de productos y/o contratación de bienes y servicios.

Art. 9.- Distribución y cumplimiento del Código de Ética: La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el presente Código irá acorde a la profesionalidad, conciencia y el buen criterio de todos los que conforman el Banco. Además, se espera que los funcionarios y colaboradores que ocupen posiciones de autoridad siempre den ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y criterios expuestos en el presente Código.

9.1 El presente Código se distribuirá a todos y cada uno de los miembros del Directorio, funcionarios y colaboradores del Banco y se dejará constancia del conocimiento y la obligación de cumplimiento. Además, estará disponible en los portales de comunicación interno y externo para rápido conocimiento por parte de todos nuestros grupos de interés y constará en temas de inducciones iniciales, presenciales, programas de capacitación, se emitirán capsulas informativas para asegurar su difusión interna y externa.

CAPÍTULO 2

DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En Banco Guayaquil los colaboradores y funcionarios están comprometidos a ofrecer la mejor experiencia bancaria a los clientes, compañeros, proveedores, aliados y comunidad, con el claro propósito de lograr que el Banco sea más cercano, sencillo y transparente, de acuerdo con la filosofía de Empatía Bancaria, para juntos lograr que sea el mejor y el más grande banco del país. Por ello, todos los funcionarios y colaboradores cumplen con:

Art. 10.- Disponibilidad y Cortesía: Los integrantes de Banco Guayaquil deben mantener en todo tiempo una conducta que refleje cortesía y disponibilidad con todas las personas que soliciten información sobre los productos y/o servicios que ofrece el Banco, sin distinción alguna, observando rigurosamente los valores institucionales.

Art. 11.- Trato Equitativo: Se exigirá de los funcionarios y colaboradores el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos, aplicando la misma agilidad, confidencialidad y prudencia con todos los clientes.

Art. 12.- Asesoramiento Profesional: La satisfacción plena de los clientes deberá ser la principal preocupación de todos los que conforman el Banco. Por lo tanto, se ofrecerá a cuanta persona solicite los productos y servicios del Banco, sin distinción ni condición, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las inversiones y negocios bancarios.

Art. 13.- Diligencia, Eficacia, Responsabilidad: Los funcionarios y colaboradores ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los clientes y el público en general.

Art. 14.- Actividades de Negocios no Autorizados: El Banco, directivos, funcionarios y colaboradores no deberán realizar negocios de ninguna clase con personas naturales o jurídicas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este Código.

Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o colaboradores se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras.

Art. 15.- De la Experiencia del Cliente

Con la finalidad de velar por el cumplimiento de nuestra filosofía corporativa y cumplir el propósito de ofrecer la mejor experiencia bancaria, el Banco requiere que todos los directivos, funcionarios y colaboradores se comprometan en brindar un servicio de calidad, a través de todos nuestros canales de comunicación.

En este sentido, se han definido algunas acciones y medidas disciplinarias que se tomarán en caso de que algún directivo, funcionarios y colaboradores, especialmente los que pertenecen a las áreas comerciales, no cumplan durante la atención al cliente con nuestra filosofía y propósito corporativo:

15.1 No discriminar al Cliente por el segmento al que pertenezca:

Los directivos, funcionarios y colaboradores se comprometen en brindar atención adecuada y pertinente a todos los clientes, sin importar el segmento al que pertenezcan, particularmente, cuando se trate de temas que efectivamente el colaborador si cuente con los accesos para poder revisar, efectuar o gestionar. En caso de presentarse alguna petición a la cual el directivo, funcionario y/o colaborador no tenga acceso, este debe reportar inmediatamente al Oficial de cuenta del cliente y deberá brindar al cliente la orientación necesaria, para que de manera transparente conozca por qué ha sido direccionado a otro compañero u oficina.

15.2 Derivar casos por el canal de atención:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a resolver o gestionar los problemas de los clientes de manera oportuna y efectiva. Derivar los casos de un canal de atención a otro sin la respectiva justificación, sin proporcionar información adecuada o sin obtener el consentimiento del cliente es inaceptable.

15.3 Derivar casos a otras agencias:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a resolver o gestionar los problemas de los clientes de manera ágil, efectiva y oportuna. No es permitido derivar los casos de una agencia a otra.

15.4 Ignorar llamadas del cliente:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a responder a todas las llamadas de los clientes, internos y externos, de manera oportuna evitando afectar la satisfacción del cliente y la reputación del Banco. En caso de no acatar esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en el reglamento interno del Banco.

15.5 Uso de palabras técnicas o aplicaciones del Banco por no dar atención oportuna a los clientes:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a explicar claramente los procesos, servicios, productos con un lenguaje sencillo y claro, sin palabras complejas y sin mencionar las áreas internas o de control que están revisando los requerimientos o reclamos. Las gestiones para brindar atención oportuna a los requerimientos o reclamos son responsabilidad del directivo, funcionario y/o colaborador que atiende a los clientes.

15.6 Colocar productos sin consentimiento:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a respetar la decisión voluntaria de los clientes y no colocar productos financieros sin su consentimiento. En caso de no acatar esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en el reglamento interno del Banco.

15.7 Alterar información:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a proporcionar información precisa y confiable a los clientes. Cualquier alteración de la información financiera, personal o confidencial presentada por los clientes se considerará falta a las políticas internas.

15.8 Trato irrespetuoso:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a tratar a todos los clientes con respeto y cortesía en todas las interacciones, está totalmente prohibido cualquier trato irrespetuoso, insulto, o acoso hacia un cliente.

15.9 Omitir información:

El directivo, funcionario y colaborador se compromete a ofrecer información completa a los clientes, compañeros, aliados y comunidad. Esto incluye detalles sobre costos, beneficios, penalizaciones, renovaciones de productos y servicios, así como procesos, políticas y procedimientos de Banco Guayaquil.

CAPÍTULO 3

DE LAS RELACIONES LABORALES

En Banco Guayaquil todos nos tratamos con respeto e igualdad, siendo inclusivos, aceptando a todas las personas como son, sin establecer ningún tipo de diferencia; no rechazamos o discriminamos a personas con manifestaciones diferentes.

Art. 16.- Atribuciones y responsabilidades: El Banco definirá las atribuciones y responsabilidades a cada uno de funcionarios y colaboradores para el ejercicio de sus funciones.

Art. 17.- Otorgamiento de poderes y límites: El Presidente Ejecutivo otorgará de manera directa poderes especiales o generales de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Social del Banco; así mismo, dentro del marco de sus atribuciones exclusivas podrá establecer límites o delegaciones en los casos que considere necesario.

17.1 La asignación de límites y atribuciones deberá comunicarse en forma expresa y por escrito al destinatario.

17.2 Ningún funcionario o colaborador está autorizado a delegar los poderes y atribuciones otorgados, y tampoco podrá revelar las claves de seguridad que le hayan sido asignadas de manera particular para realizar dichas funciones.

Art. 18.- Igualdad de trato y prácticas laborales justas: En cumplimiento de los deberes patronales y con fundamento en las normas establecidas en el Código de Trabajo se aplicará a funcionarios y colaboradores prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los funcionarios y colaboradores, ofreciendo a todos, iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional.

El presente artículo también tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de remuneración e igualdad salarial o cualquier otra forma de retribución económica entre hombres y mujeres en el desempeño de un mismo trabajo en el Banco, de conformidad a lo establecido en la ley orgánica para la igualdad salarial entre mujeres y hombres, con la finalidad de erradicar prácticas discriminatorias en el trabajo, para eliminar la brecha salarial y de remuneración por motivos de género en

el ejercicio de las actividades laborales acorde a su relación laboral.

Por lo tanto, el Banco está obligado a remunerar de forma equitativa a todas y todos sus funcionarios y colaboradores, sin discriminación de género por el mismo trabajo realizado o de igual valor, en concordancia con las políticas de igualdad de trato y oportunidades implementada por el Banco.

Art. 19.- Cordialidad y cortesía: Los integrantes del Banco deberán mostrar una permanente actitud de cooperación, cordialidad y cortesía en el desarrollo de las actividades laborales y personales, teniendo presente que están obligados a observar las instrucciones que sus superiores les hayan impartido.

Art. 20.- Cooperación e información fidedigna: Los funcionarios y colaboradores cumplirán el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo, además deberán mantener informados del trabajo en curso a quienes tengan relación con el mismo y permitirán su contribución. Actitudes como ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal, proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, negarse a colaborar con los proyectos internos y de las subsidiarias o afiliadas del Banco, presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de los mismos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos.

Art. 21.- Comunicación Interna: Para el envío de comunicaciones internas, se deberá mantener el respeto y cordialidad entre todos los niveles jerárquicos.

Igualmente se enviará una copia al funcionario o colaborador que tenga relación con el mismo.

Art. 22.- Manejo de redes sociales: Se prohíbe compartir en redes sociales personales o profesionales fotos, estados, comentarios, videos y en general cualquier publicación que pueda empañar la imagen del Banco Guayaquil, sus productos, servicios, clientes, funcionarios,

colaboradores, sus subsidiarias, afiliadas y público en general.

Art. 23- Del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes y psicotrópicas: Está prohibido al interior del Banco o durante el ejercicio de sus funciones, para todos los funcionarios y colaboradores el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias ilegales, así como portar o encontrarse bajo el efecto del alcohol y/o sustancias estupefacientes y psicotrópicas. De igual manera se prohíbe fumar dentro de las instalaciones del Banco.

Art. 24.- Formas de impartir las instrucciones: Las instrucciones verbales o escritas que imparten los funcionarios y colaboradores deberán ser respetuosas, claras, precisas, concisas y comprensibles.

DE LA NO DISCRIMINACIÓN

Art. 25.- Respeto a la Dignidad: Banco Guayaquil respeta la libertad, dignidad y privacidad de sus funcionarios, colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento, denigración y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, género, nacionalidad, condición de salud o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la Institución.

Art. 26.- Intimidación y acoso: Se prohíbe todo tipo de comportamiento sea verbal (comentarios y actos denigrantes, burlas, amenazas, difamaciones, entre otros), físico (contacto inadecuado u ofensivo), visual (intimidante, difusión de imágenes, gestos) u otras manifestaciones indeseables que tengan como consecuencia lo siguiente:

26.1 Acoso Laboral: Se prohíben actos y comportamientos sistemáticos y repetitivos que tienen como objetivo producir ofensas, discriminación, miedo, terror, desprecio o desánimo en el funcionario o colaborador.

26.2 Acoso Sexual: Se prohíbe solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, prevaliéndose de una superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la

mujer o del hombre en el trabajo.

26.3 Consecuencias de acoso o de intimidación: Actitudes de esta naturaleza, explícita o implícita, se considerarán falta grave y podrán ser causa para la separación del funcionario o colaborador en cualquiera de las formas contempladas en la ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queden expuesto el infractor.

26.4 Ningún funcionario o colaborador del Banco podrá sufrir perjuicio alguno por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

ACTIVIDADES Y TRABAJOS EXTERNOS

Art. 27.- Actividades y trabajos externos no remunerados: Los funcionarios y colaboradores del Banco podrán realizar fuera del horario de trabajo actividades que sean de índole no financiera, siempre que dichas actividades no entorpezcan el cumplimiento de sus obligaciones, ni representen conflicto de interés con las responsabilidades y funciones que ejerce como funcionario o colaborador del Banco.

27.1 Las actividades de carácter externo, como las descritas anteriormente, se realizarán a título personal y NO en representación del Banco, salvo que exista aprobación de la Vicepresidencia de Talento y Cultura; por lo que queda totalmente prohibido el uso de uniforme y demás distintivos del Banco en el momento de asistir a las mismas.

27.2 Las personas que desarrollan actividades externas como representantes autorizados del Banco, no podrán recibir ningún tipo de retribución pecuniaria o en especie, salvo estricto reembolso de los gastos en que hayan incurrido y deberán presentar un informe detallado de aquellas al Departamento de Talento y Cultura.

Art. 28.- Actividades y trabajos externos remunerados: Previo a la realización de actividades externas de cualquier índole que involucre algún tipo de remuneración fuera de la nómina del Banco, los funcionarios y colaboradores deberán comunicar por escrito al Área de Talento y Cultura, así como registrar los ingresos adicionales en el Formulario de la Declaración Patrimonial con el fin de determinar y

monitorear el perfil económico del funcionario y colaborador.

Art. 29.- Negociación y aceptación de nuevos empleos: Los funcionarios y colaboradores deberán conducirse con integridad y discreción en las negociaciones que mantengan sobre eventuales empleos ajenos al Banco, y cuando acepten otros cargos de índole profesional tras el cese de sus funciones en el Banco; en particular, si se trata de puestos ofrecidos por una institución financiera o por parte de un proveedor del Banco.

Desde el momento en que se inicien las negociaciones o surjan expectativas en ese sentido, los funcionarios y colaboradores deberán abstenerse de intervenir en cualquier asunto que pudiera tener conexión con dicha empresa, siempre que por esta causa pudiese surgir un conflicto de interés o un abuso del cargo que desempeñen en el Banco, o se pueda interpretar como actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia.

RECURSOS INTERNOS

Art. 30.- Los bienes y recursos internos: Se consideran bienes y recursos internos del Banco: el dinero en efectivo; los títulos; los planes comerciales; la información sobre clientes, proveedores, distribuidores; la propiedad intelectual (modelos, programas de computación, entre otros); los servicios; la propiedad material; todas las normas, políticas y reglamentos de funcionamiento del Banco y sus subsidiarias o afiliadas; y el modelo de atención a clientes y terceros. La apropiación indebida de bienes de la institución constituye una violación de las obligaciones para con la Institución y un acto de fraude en perjuicio del Banco.

Art. 31.- Utilización de los bienes y recursos internos: Los funcionarios y colaboradores del Banco están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes, activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles de la Institución y a impedir que sus medios e instalaciones sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los funcionarios y colaboradores para uso y fines exclusivos de los negocios del Banco.

Art. 32.- El cuidado y optimización de los recursos internos: Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los funcionarios y colaboradores deberán, en la medida de lo posible, en el ámbito de su cargo, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos. En tal sentido, el descuido o despilfarro con relación a los bienes del Banco, sus subsidiarias o afiliadas, constituye una violación de las obligaciones de los funcionarios y colaboradores del Banco con respecto a la institución.

32.1 Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y de computación son herramientas utilizadas únicamente para fines de la Institución y todo colaborador está obligado a cuidar la imagen institucional al hacer uso de estos. Ningún colaborador está autorizado a hacer uso de estos canales para beneficio personal de forma tal que pueda resultar perjudicial para la institución. Se prohíbe descargar en equipos de computación propiedad del Banco, programas o sistemas ilegales o sin licencia.

32.2 Las comunicaciones personales a través de los sistemas de la Institución deberán ser las indispensables.

32.3 En caso de terminación de la relación contractual, los derechos de propiedad y de información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación de trabajo seguirán perteneciendo al Banco, y su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

Art. 33.- De los auspicios: Se prohíbe que los funcionarios y colaboradores del Banco soliciten a clientes, proveedores, subsidiarias, afiliadas y otros grupos de interés auspicios, donaciones, ni regalos en ninguna circunstancia. De igual manera, se prohíbe utilizar artículos con marcas diferentes a Banco Guayaquil en todo material de oficina, así como en prendas de vestir que se utilicen para los diferentes eventos que organice la institución.

CAPÍTULO 4

DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO

Banco Guayaquil, alineado a su filosofía corporativa, implementó las modalidades de trabajo flexibles para sus funcionarios y colaboradores del Banco generando nuevas tendencias de productividad y desempeño, alcanzando optimización de soluciones y resolución de problemas, manteniéndose a la vanguardia ante cualquier contingencia a nivel nacional o internacional que se presente. Para ello, se deberá cumplir con las siguientes modalidades:

Art. 34.- Del Teletrabajo (Home Office): Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades o prestación de servicios remunerados utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el funcionario o colaboradores y la institución, sin requerirse la presencia física del colaborador en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el Banco ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el colaborador reportará de la misma manera.

Las modalidades de trabajo y de teletrabajo son establecidas por cada jefatura de las áreas del Banco, y es el área de Talento y Cultura que al revisar la justificación de dicha asignación procesa la marca del tipo de modalidad que se asigna a cada puesto de trabajo donde están establecidos los roles de accesos y responsabilidades del colaborador o funcionario. También podrían accederse a cambios de modalidades de trabajo en aquellos puestos de trabajo que por innovación o cambios estructurales se deben reorganizar los roles de accesos y/o sus responsabilidades.

34.1 MODALIDADES DEL TELETRABAJO (Home Office): El Teletrabajo podrá presentarse en las siguientes modalidades:

34.1.1 Teletrabajo (Home Office) Total o Autónomo: es aquella actividad o labor que comprende tareas de análisis y respuestas sin interacción física. Se efectúa siempre fuera de las instalaciones del Banco y realiza sus funciones utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación concedidos por la Institución. El funcionario o colaborador queda obligado a asistir a las instalaciones del Banco cuando sea requerido.

34.1.2 Teletrabajo Móvil: Aquella actividad destinada al funcionario o colaborador cuyas funciones son exclusivamente comerciales y no administrativas; es decir, el colaborador puede realizar su trabajo desde cualquier lugar, dentro o fuera de las instalaciones del Banco.

34.1.3 Teletrabajo (Home Office) Flexible o Parcial: Comprende aquellas funciones administrativas de soporte que tienen interacción con otros departamentos del Banco pero que no es necesario realizarlas de manera presencial todo el tiempo. Se desarrolla teniendo como herramientas de trabajo: espacio físico en casa e internet con conexión segura. La particularidad de esta modalidad es que el funcionario o colaborador en coordinación con su inmediato superior, deberá asistir a laborar a las instalaciones del Banco, sea en su Matriz o en cualquiera de sus dependencias a nivel nacional.

34.2 TRABAJO PRESENCIAL (100% Office): Funciones o actividades de atención al público por lo que el funcionario o colaborador, necesariamente, debe permanecer físicamente en las instalaciones del Banco, sea en su Matriz o en cualquiera de sus dependencias a nivel nacional.

Art. 35.- De los Contratos, Adendum y Condiciones de Teletrabajo (HOME OFFICE): Todo contrato de trabajo se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, en concordancia con lo que dispongan los Acuerdos Ministeriales. En los contratos se incluirá una descripción general de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo o puesto para el que se contrata, independientemente de la denominación que se le asigne. Cada funcionario o colaborador deberá cumplir además con el “Manual de Funciones del Cargo” que se entregará al inicio de la contratación o durante la relación laboral; Manual en el que se detallarán las instrucciones del Empleador sobre las responsabilidades, objetivos y resultados que se espera del funcionario o colaborador, así como la forma en que deberá ejecutar su trabajo; sin perjuicio de otras instrucciones puntuales que le asignen cuando se las requieran, sus superiores jerárquicos.

La aceptación de un puesto de trabajo mediante la firma del contrato de trabajo o asumiendo el mismo, presumirá que el funcionario o colaborador entiende y acepta las responsabilidades y funciones del cargo.

El Banco asignará la modalidad laboral de acuerdo con el perfil de funciones de los puestos de trabajo en las diferentes áreas.

El incumplimiento o desatención por parte del funcionario o colaborador de las instrucciones dadas por el Empleador para desempeñar el cargo o cumplir una tarea, hará al funcionario o colaborador pecuniariamente responsable de las pérdidas o daños, debidamente comprobados, que se originen como consecuencia, pues para todos los efectos se las considerará como acciones u omisiones negligentes, según se determine por la autoridad de la Institución.

Todos los funcionarios y colaboradores deberán cumplir una jornada laboral de 8 horas efectivas, a excepción del personal que realice funciones de Call Center, cuya jornada laboral es de 6 horas efectivas, y los funcionarios o colaboradores que se encuentren bajo la modalidad contractual a tiempo parcial.

Los funcionarios y colaboradores asignados al esquema Teletrabajo (Home Office) gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos que realizan labores de manera presencial en las instalaciones del Banco.

El Banco implementará Programas de Bienestar que mantengan un buen clima laboral para todos los funcionarios y colaboradores, les propiciará oportunidades de interacción regular con sus compañeros de trabajo y les informará sobre las directrices que imparta al respecto. Les permitirá el acceso a las instalaciones y oficinas de la institución previo agendamiento, en las mismas condiciones que al resto de los funcionarios y colaboradores.

La parte empleadora deberá contar con los mecanismos tecnológicos necesarios con los cuales se mantendrá la conexión con el teletrabajador a fin de ejercer el control y la supervisión de las labores por éstos realizadas.

El Banco podrá reversar la modalidad contractual del funcionario y colaborador de teletrabajo a presencial, siempre y cuando tales cambios no impliquen disminución de remuneración o de categoría.

**Art. 36.- Disposiciones Generales de Teletrabajo
(Home Office):**

Banco Guayaquil dará a conocer a sus funcionarios y colaboradores, las siguientes disposiciones y obligaciones a cumplir en cualquier modalidad que sean asignados:

- 36.1** Cumplir y velar por cada una de las disposiciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Políticas Antisoborno, Política de Compliance, Política de Diversidad e Inclusión, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás políticas internas de Banco Guayaquil.
- 36.2** Cumplir con los estándares, rendimiento, expectativas, productividad y cumplimiento a las metas establecidas, según corresponda en el manual de funciones y/o responsabilidades impartidas por la atención a las subsidiarias o afiliadas del Banco. El funcionario o colaborador debe reportar a su superior jerárquico las actividades realizadas, las mismas que se verán reflejadas en el cumplimiento de sus metas.
- 36.3** Mantener un historial de trabajo eficiente, confiable y sin la necesidad de una supervisión cercana, el que se verá reflejado en la evaluación de desempeño, cuya calificación no deberá ser menor a “esperado”.
- 36.4** Brindar todas las facilidades a las Áreas de Talento y Cultura, y las de Control, como Seguridad Integral, Riesgo Integral, Auditoría Interna, en cualquier actividad de supervisión, investigación y/o visita a los domicilios, para verificar el cumplimiento de las funciones bajo el esquema Teletrabajo (Home Office) Total.
- 36.5** Aportar con ideas, mejoras e identificar los riesgos en el cumplimiento de sus funciones.
- 36.6** Para iniciar sus labores debe elegir un lugar con buena ventilación e iluminación, y será responsable de cumplir con las siguientes disposiciones ergonómicas en sus puestos de trabajo:
 - 36.6.1.** El monitor debe estar de 40 a 50 centímetros de distancia de los ojos del funcionario o colaborador.

36.6.2. Mantener una correcta postura, con la espalda recta y los pies asentados en el piso.

36.6.3. Realizar pausas activas mínimo cada dos horas.

36.7 Tener una imagen profesional al momento de iniciar sus labores, utilizando el uniforme otorgado por la Institución de acuerdo con la modalidad asignada.

36.8 Coordinar con su jefe inmediato el lugar donde desempeñará sus funciones en las modalidades Teletrabajo (Home Office), de igual manera si llegase a tener problemas de conexión y/o calamidades con los servicios básicos de su hogar, deberá coordinar con su jefe inmediato el traslado a la Matriz del Banco o en cualquiera de sus dependencias a nivel nacional, o en algún dentro de la localidad que le permita continuar con el cumplimiento de sus funciones.

36.9 Está totalmente prohibido que la modalidad de Teletrabajo (Home Office) se realice en el exterior o fuera de la ciudad donde el funcionario o colaborador haya declarado que realizará sus funciones. En caso de presentarse eventualidades críticas o que la falta del funcionario o colaborador afecte la continuidad del negocio, se deberá justificar que debe cumplir funciones con conexión fuera del país o de la ciudad declarada, gestionando oportunamente las aprobaciones de las respectivas vicepresidencias en conjunto con las áreas de Talento y Cultura y Seguridad de la Información.

36.10 Establecer con aprobación de su jefe inmediato superior, el horario de trabajo considerando el horario de entrada, almuerzo y salida. En ninguno de los casos su trabajo podrá ser menor de 8 horas diarias, a no ser que el contrato determine otro horario por los roles y responsabilidades asignadas.

36.11 Evitar distracciones en el horario laboral de las diferentes modalidades de trabajo, tales como uso de redes sociales, llamadas personales, atención de visitas de familiares o amigos

36.12 Respetar y no excederse de los treinta minutos que se conceden para el almuerzo, independientemente del lugar por la modalidad de trabajo en que se encuentre. En el caso de asistir a las oficinas de Matriz y Sucursal Mayor Quito,

deberá agendar los turnos asignados en la cafetería.

36.13 No consumir bebidas alcohólicas y/o sustancias psicotrópicas durante la jornada laboral, independientemente del lugar donde desarrolle las actividades laborales en las modalidades de teletrabajo asignada.

36.14 Expresamente se recalca que, en ninguna circunstancia, los funcionarios y colaboradores podrán asistir al trabajo, bajo cualquier modalidad, habiendo consumido bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.

36.15 Asistir puntualmente a reuniones programadas, sean presenciales o virtuales. Para los casos de reuniones virtuales se mantendrá la cámara encendida y sólo activará el micrófono cuando le corresponda intervenir en la reunión.

36.16 Estar disponible durante el horario laboral asignado y asegurar la respuesta a las extensiones, correos, que apliquen en cada caso.

36.17 Mantener un equilibrio entre sus actividades laborales, hábitos saludables, actividades personales y familiares. Para los casos en que tenga niños pequeños y/o familiares de cuidado médico, deberán disponer de personal de apoyo en sus hogares para estas atenciones como lo tuviera en jornada presencial.

Art. 37.- Derecho a la Desconexión Digital: Es aquel derecho que tienen todos los funcionarios y colaboradores en sus períodos de descanso a desconectarse de los asuntos laborales, especialmente digitales o electrónicos, ni ser obligados a contestarlos, no pudiendo sufrir sanciones en caso de no cumplirlas.

El Banco, con el fin de controlar y vigilar el abuso de los medios electrónicos fuera del horario laboral y al tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, reconoce el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual éste no estará obligado a responder comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas.

CAPÍTULO 5

DE LAS RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS

Banco Guayaquil busca permanentemente el bienestar de los clientes externos e internos, cumpliendo oportunamente con todos los procesos y normativas que permitan mantener una relación ética y transparente con los Grupos Externos y Autoridades, por ello, se deberá mantener presente lo siguiente:

Art. 38.- Relaciones con las entidades públicas y las autoridades: Las relaciones con las entidades y organismos del Estado como: la Superintendencia de Bancos, el Banco Central y demás, se manejarán a través de los funcionarios autorizados por el Presidente Ejecutivo y deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cooperación, cordialidad y respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario:

38.1 Contactos oficiales y no oficiales: Los contactos oficiales y no oficiales que se mantengan con representantes de instituciones y autoridades nacionales, deben reflejar siempre la posición oficial del Banco a través de los funcionarios autorizados;

38.2 Declaraciones Judiciales: El funcionario o colaborador deberá informar al jefe inmediato y al Área de Talento y Cultura que ha sido llamado a prestar una declaración como testigo o aportar otro tipo de pruebas en los procesos por causas judiciales; de igual manera, las áreas Legal y de Talento y Cultura, comunicarán a y, a sus jefes inmediatos, que deben asistir a rendir versión en los casos que se requieran.

Art. 39.- De la relación con otras entidades financieras: Las tareas y actividades del Banco involucran un conjunto de relaciones económicas y de negocios con otras instituciones del sector; también presuponen el análisis previo y la preparación de decisiones que pudieren incidir en la evolución de los mercados. En estas y otras actividades profesionales, los funcionarios y colaboradores deberán mantener una posición que les permita actuar con imparcialidad y cumplir con el Art. 58.- Confidencialidad de este Código.

Art. 40.- Relaciones y actividades políticas: Con el objeto de mantener los principios de independencia y neutralidad en la realización de la gestión financiera, se considere conveniente que los directores, funcionarios y colaboradores no sean militantes activos de partidos políticos, ni incursionen en actividades políticas.

Art. 41.- Concesión de honores de fuente externa: Los miembros del Banco deberán poner en conocimiento de la respectiva Vicepresidencia Ejecutiva, como acto previo, la aceptación de honores, condecoraciones, nombramientos representativos o distinciones de cualquier otra índole de parte de autoridades u organismos nacionales e internacionales ligados a las funciones que realiza el Banco. Los vicepresidentes ejecutivos deben poner en conocimiento del Presidente Ejecutivo acerca de concesión de honores de fuente externa previa aceptación.

Art. 42.- Contactos con los medios de comunicación: Los funcionarios o colaboradores no podrán conceder entrevistas o facilitar información de tipo extraoficial, (toda aquella que no esté a disposición del público), por propia iniciativa o previa invitación de los medios de comunicación, sin haber recibido autorización expresa por parte del Presidente Ejecutivo o del vicepresidente ejecutivo del área respectiva.

42.1 En las relaciones sociales que mantengan con las personas que trabajen para los medios de comunicación, los colaboradores darán muestras de la máxima discreción respecto de las cuestiones relacionadas con el sistema financiero o del Banco.

2 DISPOSICIONES NORMATIVAS

CAPÍTULO 6

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS

Banco Guayaquil ofrece la mejor experiencia bancaria conectados con altos estándares de control ARLAFDT | LA/FT/FPADM, permitiendo proteger primero la integridad e interés de nuestros clientes y/o usuarios, accionistas, directivos, funcionarios, y colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, subsidiarias y afiliadas, así como la imagen y rentabilidad del Banco, a través de aplicativos tecnológicos y analítica avanzada para el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, las mejores prácticas, manuales, políticas internas, procedimientos en materia de prevención de lavado de activos y de la financiación de otros delitos ; por ello, como banco, estamos obligados a cumplir con:

Art. 43.- Políticas de Prevención: Banco Guayaquil definirá como mínimo las siguientes políticas con relación a la prevención del lavado de activos y financiación de delitos:

43.1 Impulsar a nivel institucional el conocimiento y la aplicación de la normativa legal, reglamentaria y operativa vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiación de delitos;

43.2 Difundir entre todo el personal las tipologías, señales de alerta y formas de identificar los riesgos descritos en el Manual ARLAFDT | LA/FT/FPADM;

43.3 Establecer un marco de referencia que permita a la Alta Gerencia tomar las decisiones apropiadas, ejecutar y hacer cumplir las directrices institucionales aprobado por el Directorio;

43.4 Asegurar el acatamiento de las disposiciones internas descritas en el Manual ARLAFDT | LA/FT/FPADM, por parte de sus órganos internos de administración y control, el oficial de cumplimiento, así como de todos los funcionarios y colaboradores;

43.5 Asignar en forma clara y detallada las responsabilidades que deben cumplir los funcionarios y colaboradores en el desarrollo de sus

funciones; así como establecer y describir las sanciones administrativas y legales derivadas del incumplimiento, omisión y negligencia;

43.6 Definir la implementación de las etapas y elementos considerados en ARLAFDT para prevenir el riesgo de Lavado de Activos y financiación de delitos, y detectar de manera eficiente y oportuna las operaciones y transacciones inusuales e injustificadas, propendiendo controlar su riesgo;

43.7 Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial con los clientes, de acuerdo con la tolerancia al riesgo definida por Banco Guayaquil y sus Subsidiarias, respectivamente;

43.8 Determinar procedimientos estrictos para el inicio de las relaciones contractuales con los clientes y para el monitoreo de las transacciones de aquellos clientes que, por su perfil transaccional, de comportamiento y nivel de riesgo, por las actividades que realizan, o por la cuantía y origen de los recursos financieros que administran pueden exponer, en mayor grado, a la entidad al riesgo en materia de prevención de Lavado de Activos y financiación de delitos;

43.9 Aplicar los procesos de Debida Diligencia mediante la instrumentación de procedimientos, mecanismos y metodologías establecidos en el presente manual en el contexto del diligenciamiento a todos los clientes internos y externos y usuarios de la entidad controlada, independientemente del producto o canal utilizado;

43.10 Generar los reportes y atender los requerimientos de información establecidos por las disposiciones legales y autoridades competentes en forma oportuna y fidedigna;

43.11 Establecer lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés relacionados con la normativa ARLAFDT;

43.12 Exigir que directivos, funcionarios y colaboradores antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de LA/FT/FPADM por encima de cualquier objetivo comercial o de negocio;

43.13 Establecer políticas y requerimientos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al cliente interno estableciendo procedimientos de selección y contratación como medidas independientes y específicas para prevenir el lavado de activos y de la financiación de otros delitos sin perjuicio de cualquier otro requisito necesario e indispensable en este proceso;

43.14 Designar al (los) responsable (s) de llevar la relación comercial o financiera con el cliente, quien (es) deberá (n) aplicar las políticas de prevención de lavado de activos y de la financiación de otros delitos;

43.15 Garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, como parte del cumplimiento del presente título y conforme lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y de la financiación de otros Delitos;

43.16 Establecer sanciones claras por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de lavado de activos y financiación de otros delitos; y,

43.17 Precisar la exigencia de que los funcionarios y colaboradores antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiación de otros delitos al logro de las metas comerciales.

Art. 44.- De las reglas conductuales en prevención riesgos ARLAFDT | LA/FT/FPADM:

Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos descritos en la Ley de Prevención, Detección y Combate de Lavado de Activos y de la Financiación de otros Delitos, así como el Manual de Políticas y Controles Internos:

44.1 Del reporte de actividades inusuales no justificadas:

Del reporte de actividades inusuales no justificadas: Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil están obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los clientes que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del cliente y no presenten una justificación financiera o económica razonable;

44.2 Del Informe del Oficial de Cumplimiento:

De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado al Comité de Cumplimiento del Banco para que, tras el análisis correspondiente, se efectúe el reporte a las autoridades competentes de las transacciones inusuales no justificadas;

44.3 De las señales de alerta en relación con los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y colaboradores del Banco:

44.3.1. Transacciones no compatibles con la situación patrimonial o los ingresos de los accionistas mayoritarios, miembros de la Administración, Directorio, los funcionarios y colaboradores.

44.3.2. Administradores, funcionarios o colaboradores que mantienen un nivel de vida no compatible con sus ingresos habituales.

44.3.3. Se detecte variación patrimonial no justificada.

44.3.4. Funcionarios y colaboradores que demuestren resistencia a salir de vacaciones, a ejercer otras funciones, colaboración inusual y no autorizada o que habitualmente se encuentre en lugares distintos al de su función.

CAPÍTULO 7

CUMPLIMIENTO NORMATIVO: COMPLIANCE DE BANCO GUAYAQUIL

Cumplimiento Normativo o Compliance de Banco Guayaquil, es el conjunto de prácticas, normas, política, procesos y procedimientos que implementa cada día para asegurar que sus operaciones, transacciones, actividades están debidamente alineadas a las leyes, regulaciones, normas y estándares éticos aplicables en el sector financiero local e internacional, permitiendo fortalecer la cultura de ética, integridad, transparencia, así como salvaguardar la reputación institucional y proteger los interés de nuestros clientes, proveedores, aliados estratégicos y comunidad en general.

SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPLIANCE (SGCO)

Es el conjunto de procesos, prácticas, políticas, lineamientos o instrucciones adoptadas por una organización, en este caso, por Banco Guayaquil, a fin de integrarlos a su estructura y operaciones y de esta forma garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, cánones de conducta o estándares éticos que rigen la actividad bancaria y, de forma específica, al Banco.

La aplicación del SGCo permite prevenir, detectar y reaccionar ante un incumplimiento de Compliance. El SGCo se fundamenta en principios de buena gobernanza, proporcionalidad, integridad, transparencia, rendición de cuentas y sostenibilidad.

POLÍTICA DE COMPLIANCE

Comprometidos con cumplir todas las normativas, obligaciones y requisitos legales, valores éticos, mejores prácticas que definen y constituyen los pilares básicos de su actividad financiera, se ha establecido el principio de tolerancia cero ante cualquier conducta que sea constitutiva de delito o vulnere la normativa interna de la organización, manteniendo y fortaleciendo la imagen institucional, como estrategia para crear confianza entre nuestros proveedores, socios de negocio, aliados estratégicos, clientes y comunidad en general.

Siendo el contenido de la Política de Compliance vinculante y de obligatorio cumplimiento para todos sus accionistas, miembros del Directorio, administradores, funcionarios y colaboradores y la relación que deben de mantener con externos.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPLIANCE (SGCO)

La Función de Compliance está liderada por el área de Seguridad Integral, quienes de forma transversal monitorean y vigilan que de manera continua se cumplan los requisitos de la norma ISO 37301:2021 y las mejores prácticas internacionales, proponiendo controles y acciones que mitiguen los incumplimientos de las obligaciones de Compliance.

Art. 45.- De las políticas de Compliance: Para mantener la eficacia y eficiencia en la mejora continua del SGCo: El Directorio y Alta Gerencia lideran y se comprometen en asignar recursos necesarios a la función de Compliance, así como a desplegar políticas de Compliance que en un marco general establecen que:

45.1. En Banco Guayaquil estamos comprometidos a cumplir todas las normativas, obligaciones y requisitos legales, valores éticos, mejores prácticas que la definen y constituyen los pilares básicos de su actividad financiera.

45.2. Banco Guayaquil ha establecido el principio de tolerancia cero ante cualquier conducta que sea constitutiva de delito o vulnere la normativa interna de la Organización, manteniendo y fortaleciendo la imagen institucional, como estrategia para crear confianza entre nuestros proveedores, socios de negocios, aliados estratégicos, clientes y comunidad en general.

45.3. De igual manera el incumplimiento de las obligaciones de Compliance relacionado con políticas, procesos y procedimientos de la Institución está sujeto a sanciones determinadas en el Manual de la política correspondiente.

45.4. El contenido de esta política es vinculante y de obligado cumplimiento para todos sus accionistas, miembros del Directorio, administradores, funcionarios, colaboradores y la relación que deben mantener con los proveedores, socios de negocios, aliados estratégicos, subsidiarias, afiliadas, clientes y comunidad en general.

45.5. Todos en Banco Guayaquil debemos promover e informar el incumplimiento de una ley, del Código de Ética, del Manual de Políticas de Compliance, así como de las demás políticas y normas que resulten aplicar, tan pronto se tenga conocimiento de tales hechos, con el objetivo de prevenir o detectar riesgos de incumplimiento normativo. Así también todos los colaboradores podrán efectuar consultas o plantear las dudas que tengan respecto al cumplimiento normativo o al SGCo.

45.6. Banco Guayaquil garantiza los derechos de la persona que reporta, manteniendo la confidencialidad y sin represalias, discriminación o sanciones a quien reporte de buena fe eventos relacionados con el incumplimiento normativo.

45.7. Banco Guayaquil cuenta con una Función de Compliance, encargada de implementar el sistema de Gestión de Compliance (SGCo) de acuerdo con el alcance establecido por el Banco, vigilar y asegurar la efectividad y calidad del Sistema de Gestión de Compliance (SGCo), la cual cuenta con autoridad e independencia, y acceso directo a la Alta Gerencia y Directorio.

45.8. Banco Guayaquil mejorará continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Compliance (SGCo), mediante el seguimiento, por parte de la función de Compliance, de sus objetivos, resultados de las auditorías internas y externas, plan de remediación o mejora con la implementación de correcciones que considere aplicables.

45.9. La Función de Compliance será la encargada de velar por la permanente actualización de las políticas y procedimientos de Compliance, así como realizar las verificaciones correspondientes para proponer, de ser necesario, la eventual modificación del SGCo.

45.10. Se deberá proporcionar capacitaciones o comunicaciones continuas para garantizar que todos los colaboradores y las partes que correspondan conozcan las políticas de Compliance, el SGCo y sus responsabilidades. Esto incluye capacitación o comunicación inicial para nuevos colaboradores y periódica para colaboradores existentes.

Art. 46.- De los Roles y funciones principales en Compliance:

Todo director, administrador, funcionario y colaborador del Banco deben cumplir estrictamente con las normativas aplicables del país (leyes, reglamentos, circulares de los entes reguladores) así como las políticas internas, por aquello es se han establecido las siguientes funciones para todos los roles y responsabilidades, permitiendo que todos estemos comprometidos a promover la cultura de ética, transparencia e integridad que fortalecen la gobernanza de Banco Guayaquil:

- 46.1** Conocer, cumplir (y, hacer cumplir a su personal a cargo, según corresponda) los manuales, políticas, códigos, procedimientos internos y valores institucionales establecidos por Banco Guayaquil;
- 46.2** Reportar todo incumplimiento normativo, sugerencia y denuncia relacionadas al Sistema de Gestión de Compliance al buzón: prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com; así como, cooperar en todo tipo de investigación que las áreas de control consideren necesario;
- 46.3** Revisar constantemente los medios de comunicación interna, que incluyen actualización de políticas, códigos y/o cambios en los procedimientos y controles del Banco;
- 46.4** Participar activamente en las capacitaciones normativas que imparten una cultura de cumplimiento normativo;
- 46.5** Mantener buenas prácticas en el cumplimiento de las funciones que ejerce en el Banco, que contribuyen a mantener la cultura de Gobernanza en Banco Guayaquil.

CAPÍTULO 8

CONTROL Y PREVENCIÓN ANTISOBORNO

El soborno se presenta cuando una persona busca un beneficio personal indebido o incita a otra persona a incumplir normativas, políticas, procesos o procedimientos a cambio de dinero, regalos o algún favor. La dadiva con que se soborna, así como la acción y efecto de sobornar, también se conoce como "cohecho" o "coima".

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS)

Banco Guayaquil cuenta con un Sistema de Gestión Antisoborno implementado de manera transversal, diseñado en cumplimiento a cada uno de los requisitos de la Norma ISO 37001:2016, cuyas políticas y controles son se han desplegado desde el Directorio y Alta Gerencia para toda la Organización.

POLÍTICA ANTISOBORNO

La Política Antisoborno de Banco Guayaquil se encuentra disponible para toda la Organización y grupos de interés, en la que se establece que está prohibido todo intento o acto de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia con la que deben actuar los accionistas, administradores, miembros del Directorio, funcionarios y colaboradores en cualquier nivel de la entidad.

El Directorio y Alta Gerencia demostrando su compromiso y liderazgo en el SGAS, desplegó a toda la organización la política de mantener Cero Tolerancia ante todo intento o acto de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, en cualquier nivel de la Entidad, afianzando la cultura corporativa antisoborno, cuyos principios y valores establecen la integridad y transparencia de la Organización.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS)

Banco Guayaquil cuenta con un Órgano de Cumplimiento Antisoborno que se encarga de monitorear y vigilar el SGAS, el cual goza de autoridad e independencia para mantener debidamente informado al Directorio y Alta Gerencia de las investigaciones y avances de la mejora continua del SGAS.

Todo funcionario y colaborador, proveedor y/o accionista del Banco, en cumplimiento a la política antisoborno y en apoyo a mantener la eficacia del SGAS tiene la responsabilidad de:

- i. Reportar actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia;
- ii. Cumplir con todas las normativas internas y la política antisoborno;
- iii. Mantenerse informado acerca de la Mejora Continua del SGAS;
- iv. Autocapacitarse con relación a todas las normativas internas y realizar las actualizaciones anuales del Compromiso de Políticas y Declaración Patrimonial.

Art. 47- De la Prevención al Soborno: Banco Guayaquil definirá como mínimo las siguientes políticas con relación a la prevención al soborno:

47.1. Todos los funcionarios y colaboradores deben conocer y cumplir la Política General Antisoborno;

47.2 Todos los funcionarios y colaboradores deben autocapacitarse respecto a la mejora continua del SGAS, así como de las tipologías, señales de alerta y formas de identificar los riesgos asociados con actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia que se encuentran disponibles en los canales institucionales de comunicación, para lo cual, se implementará un sistema de seguimiento que registre y valide el proceso de autocapacitación de los funcionarios, y establecerá métricas para medir el nivel de conocimiento alcanzado sobre el SGAS;

47.3 El Órgano de Cumplimiento Antisoborno mantendrá informada a la Alta Gerencia y Directorio de todas las investigaciones realizadas por las denuncias relacionadas a intentos o actos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia para la toma de las decisiones apropiadas, así como para ejecutar y cumplir la política antisoborno;

47.4 Los funcionarios y colaboradores deberán acatar y cumplir las disposiciones internas relacionadas con la prevención de actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, las mismas que son coordinadas y desplegadas en los programas de mejora continua que realiza el Órgano de Cumplimiento Antisoborno;

47.5 El Órgano de Cumplimiento Antisoborno dará a conocer en forma clara y detallada las responsabilidades que deben cumplir los funcionarios y colaboradores en el desarrollo de sus funciones; así como también, establecer y describir las sanciones administrativas y legales que se originan por el incumplimiento, omisión y negligencia en la relación que deben mantener con los proveedores, clientes y visitantes;

47.6 Definir factores, criterios y categorías de riesgos de soborno conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia; y, establecer los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición a actos o intentos de soborno;

47.7. Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial con proveedores, clientes y visitantes, de acuerdo con la categoría de riesgo definida por Banco Guayaquil;

47.8. Determinar estrictos procedimientos Antisoborno previo al inicio de las relaciones contractuales con los proveedores, clientes y visitantes, así como, se debe efectuar la adecuada validación al personal que el Proveedor designe a cumplir con los productos y servicios contratados por el Banco;

47.9. Establecer políticas y requerimientos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al colaborador, estableciendo procedimientos de selección y contratación como medidas independientes y específicas para prevenir actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia;

47.10 Designar al (los) responsable (s) de llevar la relación comercial o financiera con los proveedores, clientes y visitantes, quien (es) deberá (n) aplicar las políticas de prevención de actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia;

47.11 Garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, como parte del cumplimiento del presente título y conforme lo previsto en el Manual de Política Antisoborno.

47.12 Establecer sanciones por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, tanto a los proveedores, subsidiarias, afiliadas, clientes y comunidad en general; y,

47.13 Precisar la exigencia de que los funcionarios y colaboradores antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, al logro de las metas comerciales.

47.14 El Órgano de Cumplimiento Antisoborno mantendrá un protocolo claro de manejo de denuncias. Las denuncias de soborno, conflicto de interés o violación del deber de sigilo serán tratadas con la máxima confidencialidad, garantizando la protección de los denunciantes y el cumplimiento de la normativa vigente.

Art. 48.- De las reglas conductuales en la prevención antisoborno: Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos descritos en el Manual de Políticas Antisoborno.

48.1. Del reporte de actos o intentos de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia: Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil estarán obligados moral y legalmente a reportar al Órgano de Cumplimiento Antisoborno,

todo acto o intento de soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia que se pudiera presentar en la relación que mantienen con funcionarios públicos, proveedores, subsidiarias, afiliadas, clientes, compañeros y/o visitantes.

48.2. Del Informe del Órgano de Cumplimiento Antisoborno: De conformidad con las normas legales para prevenir el soborno, conflicto de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia, el Órgano de Cumplimiento Antisoborno deberá asegurarse que las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas se realizaron con estricta confidencialidad y equidad para la debida aplicación de las sanciones establecidas en los apartados contractuales de cada grupo de interés; y, presentará un informe detallado de aquellas al Comité de Seguridad Integral del Banco, a fin de que, previo análisis, se hayan determinado las sanciones pertinentes, garantizando siempre su confidencialidad, sin guardar represalias, discriminación y sanciones a quien haya reportado de buena fe.

CAPÍTULO 9

CONFLICTO DE INTERÉS

Art. 49.- Conflicto de Interés:

Todos los miembros del Directorio, de la Alta Gerencia, entendiéndose por ello al Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidentes y Gerentes, y demás funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil S. A. deberán actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, evitando cualquier situación que genere conflicto de interés, actos o intentos de soborno, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia.

No se deberá favorecer los intereses de una persona frente a otros, ofreciendo a todos un trato equitativo.

Se considera conflicto de interés toda situación que pudiera atentar contra la independencia profesional de un director, funcionario o colaborador de la Organización, en la toma de decisiones en la ejecución de su trabajo. Existe conflicto de interés cuando en la decisión que deba tomarse intervengan personas naturales o jurídicas que tengan alguna relación con el director, funcionario o colaborador, sea por razones familiares, de amistad o de cualquier otra índole. En estos casos, el director, funcionario o colaborador debe excusarse de actuar exponiendo las razones existentes.

Cuando la organización considere que un director, funcionario o colaborador ha intervenido por algún interés propio en una situación; tal funcionario o colaborador debe clarificar los hechos, demostrar y exponer toda la información necesaria, a fin de demostrar que su decisión o criterio adoptados, no se dieron para favorecer intereses personales ni para favorecer indebidamente a terceros; caso contrario, será sujeto a las sanciones correspondientes, de esta forma se evita que se considere un conflicto de interés aparente.

Cuando un director, funcionario, o colaborador tiene un interés particular en el ejercicio de sus funciones y, en lugar de excusarse de actuar o de hacerlo con absoluta objetividad, se inclinare por la decisión más conveniente para sí mismo, sus familiares y/o amigos, incurrirá en

una falta muy grave que dará lugar a su separación del Banco, toda vez que ha originado un conflicto de interés real.

Un conflicto de Interés se puede dar entre: funcionario vs funcionario/ colaborador vs colaborador/funcionario vs colaborador/directivos vs funcionario/directivos vs colaborador, por una:

- i. relación personal, fuera de la relación laboral.
- ii. relación comercial o profesional, fuera de la relación laboral.
- iii. relación personal, y ambos son parte del mismo proceso a cumplir dentro de sus funciones.
- i. relación personal, y uno de los dos, forma parte de las áreas de control del Banco.

Serán aplicables a este Código de Ética las prohibiciones contenidas en el artículo 255 del Código Orgánico Monetario y Financiero. De igual manera, el personal del Banco no actuará indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participarán en transacción alguna en que un accionista, administrador, directivo, funcionario, colaborador, cónyuge o conviviente y pariente hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados), tengan interés de cualquier naturaleza, por lo que deberán considerar:

49.1 Declarar que no mantiene transacciones comerciales o vinculación de carácter familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados) con Proveedores, Corresponsales no bancarios, subsidiarias, afiliadas y Clientes;

49.2 Informar al Banco en caso de que un familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados), asuman o desempeñen relaciones comerciales y/o acepten ser representantes de otras Instituciones Financieras;

- 49.3** Informar al Banco en caso de que un familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados), asuman o desempeñen una función pública;
- 49.4** Reportar de manera inmediata en caso de que se identifique que existe un conflicto de interés real o potencial;
- 49.5** En caso de considerar un conflicto de interés aparente, deben reportarlo, para que el mismo sea clarificado de manera oportuna;
- 49.6** Reportar de manera inmediata, si dentro de las funciones se identifica algún tipo de conflicto de interés por existir alguna relación personal, comercial o laboral fuera del Banco, entre directivos, funcionarios y colaboradores;
- 49.7** Reportar si se identifica incumplimiento al artículo 255 del Código Orgánico Monetario Financiero;
- 49.8** Los canales para reportar las situaciones de Conflicto de Interés son la línea de ética y/o el buzón de denuncias al correo electrónico prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com ;
- 49.9.** Evitar las siguientes situaciones:
- 49.9.1.** Utilizar el nombre o marcas del Banco indebidamente, afectando su reputación.
- 49.9.2.** Aceptar algún tipo de favor de cualquier persona o entidad con la cual el Banco tiene o tendrá una relación comercial.
- 49.9.3.** Beneficiarse personalmente de una oportunidad comercial en la que el Banco estuviera involucrados
- 49.9.4.** Beneficiar a algún compañero, cónyuge o conviviente y pariente hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados) por alguna oportunidad comercial que pudiera desprenderse por ser funcionario o colaborador del Banco.

49.9.5. Proporcionar asistencia, asesoría o brindar información institucional o comercial del Banco a un competidor local o internacional.

Estas consideraciones serán aplicables para las relaciones o tareas que fueran asignadas con relación al Banco, sus subsidiarias o afiliadas.

Art. 50.- Prohibición del condicionamiento de transacciones:

Será prohibido que se establezcan condiciones fuera de las políticas y procedimientos al comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro, por los que todo funcionario o colaborador, independientemente de su cargo, funciones y responsabilidades, debe tener presente lo siguiente:

- 50.1** Cumplir con todos los procedimientos y disposiciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Políticas Antisoborno, Política de Compliance, Política de Diversidad e Inclusión, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás políticas internas de Banco Guayaquil, en virtud que son lineamientos clave para realizar nuestras funciones y responsabilidades con ética, integridad y transparencia;
- 50.2** Está estrictamente prohibido el auto ingreso de casos CRM, reposiciones de tarjetas Crédito, Débito, Bancontrol, así como de solicitudes en Neo Comercial por cualquier atención de servicio o contratación de productos que requiramos de manera personal o a nombre de cónyuge o conviviente, a parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados);
- 50.3** Está estrictamente prohibido la autogestión de transacciones ejecutados en los programas o accesos que nos han asignado para el cumplimiento de nuestras funciones, sean por atenciones en los productos que somos titulares, de cónyuge o conviviente, a parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados);

Art. 51.- De los funcionarios de crédito:

Los funcionarios o colaboradores que cumplen funciones para otorgar productos de crédito, además de sujetarse a todas las disposiciones contempladas en este capítulo, deben sujetarse a lo dispuesto en el Capítulo 3 “Conflicto de Interés” del Manual de Doctrina Crediticia del Banco Guayaquil.

Art. 52.- Regalos e invitaciones:

Está estrictamente prohibido que los funcionarios o colaboradores soliciten, reciban o acepten de clientes, proveedores o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios con el Banco, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución, regalo en dinero o en especies, cuando estos puedan influir en decisiones propias de su posición, generar algún conflicto de interés, o que pudieren interpretarse como actos o intentos de soborno, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia,;

52.1. Regalos en dinero en efectivo:

Ningún funcionario o colaborador puede aceptar en calidad de regalo por parte de clientes, subsidiarias, afiliadas, proveedores actuales o potenciales del Banco, o de terceros, dinero en efectivo.

52.2. Regalos en especies

Ningún funcionario o colaborador debe aceptar de clientes, subsidiarias, afiliadas, proveedores actuales o potenciales del Banco, o de terceros, artículos de valor o invitaciones para realizar actividades recreativas cuando estos puedan influir en decisiones propias de su posición, generar conflicto de interés, o que pudieren interpretarse como actos o intentos de soborno, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia. Sin embargo, se podrá recibir artículos corporativos y/o referenciales a festividades autorizadas de acuerdo con la localidad, siempre que estas estén en pleno conocimiento de las Gerencias o Vicepresidencias de cada área, quienes deberán evaluar que el presente que se está recibiendo no intervendrá en ninguna

decisión o negociación que tenga inmerso a quien recibe dicho presente.

52.3. Regalos a funcionarios públicos:

Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor, ni regalos a funcionarios públicos, los mismos que puedan influir en dicha persona para que tome o deje de tomar alguna medida oficial o para inducirla a realizar transacciones de negocios con alguno de los integrantes del Banco. Se podrá entregar, sin embargo, artículos institucionales debidamente solicitados por las Gerencias o Vicepresidencias de cada área y con la aprobación del área de Marketing.

52.4. Beneficios a cónyuges o familiares de los funcionarios y colaboradores:

No se aceptará que el cónyuge o conviviente, parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, tíos abuelos, sobrinos nietos, primos hermanos) o segundo de afinidad (suegros, yernos o nueras, hijastros, cuñados) de los funcionarios o colaboradores del Banco se beneficie con tratos preferenciales que involucre incumplimiento a las políticas establecidas para el otorgamiento de préstamos, productos o servicios del Banco. Esto se aplica también a personas que ejerzan actividades de subsidiarias, afiliadas, proveedores de la institución, así como en calidad de clientes del Banco.

52.5. Invitación a los funcionarios:

Los funcionarios o colaboradores en completa coordinación con las respectivas jefaturas y Vicepresidencias de las áreas, podrán aceptar invitaciones a eventos para tratar asuntos de negocios con el Banco, siempre y cuando la persona que invite esté presente. De manera ocasional, sin compromiso alguno de la relación con el Banco, las jefaturas y Vicepresidencias de las áreas, podrán autorizar a su respectivo personal, la participación en actividades recreativas tales como eventos deportivos.

52.6. Invitaciones o eventos que realicen los funcionarios y colaboradores

Queda prohibido que los funcionarios o colaboradores ofrezcan eventos o actividades recreativas en nombre del Banco, utilizando o no recursos de estos, sin las respectivas autorizaciones de las jefaturas y Vicepresidencias de las áreas, a favor de clientes, proveedores o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios.

52.7. Autorizaciones requeridas para realizar eventos y registro de gastos:

Los Vicepresidentes deberán analizar si es pertinente autorizar a los funcionarios para que realicen invitaciones o actividades recreativas ocasionales y permitidas en este Código. El reembolso del gasto incurrido deberá registrarse en el respectivo centro de costos.

Art. 53.- De las inversiones personales:

El funcionario o colaborador, no podrá realizar inversiones personales en valores en las empresas que le han sido asignadas para llevar la relación de negocios, sean éstas públicas o privadas, proveedoras o competidoras del Banco;

53.1 Si la restricción se refiere a una inversión personal realizada antes de establecer la relación de dependencia para con el Banco, sus subsidiarias o afiliadas; o, si su cargo dentro de la Institución cambiare en forma tal que se pudiera generar un conflicto de interés, el funcionario o colaborador, estará en la obligación de notificar la situación al departamento de Talento y Cultura;

53.2 Se podrán realizar inversiones personales en valores en las empresas que mantengan relación comercial con el Banco, siempre y cuando se cumpla con las mismas condiciones del mercado y precios de oferta al público en general o bien.

Art. 54.- Órgano de Cumplimiento Antisoborno:

velará por la correcta ejecución de este capítulo “Conflicto de Interés”, y tendrá la potestad de monitorear, analizar, interpretar y/o calificar si las situaciones presentadas confirman o descartan situaciones de conflicto de Interés, así como si corresponden a actos o intentos de soborno, violación del deber legal de sigilo o reserva y, en general cualquier tipo de comportamiento alejado de la ética y transparencia; emitiendo las respectivas recomendaciones para que la Vicepresidencia de Talento y Cultura en coordinación con la Vicepresidencia del área involucrada, tomen las decisiones correspondientes.

Cualquier duda sobre la interpretación y aplicación de este capítulo Conflicto de Interés, así como del Capítulo de Control y Prevención de Actos o Intentos de Soborno, se deberán notificar al Órgano de Cumplimiento Antisoborno a través del canal **“prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com”**; o, en su defecto remitirse a la Vicepresidencia de Talento y Cultura.

CAPÍTULO 10

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Banco Guayaquil cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad implementado de manera transversal, certificado bajo los requisitos de la Norma ISO 27001:2022, mediante el cual se protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros clientes, proveedores, subsidiarias, afiliadas y demás partes interesadas del Banco, así como el cumplimiento al marco legal regulatorio vigente.

Art. 55.- Información al Público: Banco Guayaquil deberá informar en forma completa y veraz a los clientes y usuarios financieros acerca de los productos y servicios que ofrece, así como sus costos; difundir información contable y financiera fidedigna; resguardar la información pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros. Los funcionarios y colaboradores deberán cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información requerida, tanto la información proporcionada como, en su caso, el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrán en forma clara y comprensible.

Art. 56.- Custodia e integridad de la información: La información, datos, registros y operaciones que realizan los clientes del Banco, deberán contener la mayor exactitud y precisión posibles, que permita reflejar con transparencia los negocios realizados con la Institución. En general, todos los funcionarios y colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia. El incumplimiento de esta responsabilidad será considerado una falta grave.

Los funcionarios y colaboradores de Banco Guayaquil, cuyas funciones guarden relación con datos e información de carácter personal, datos de tarjetahabientes, datos confidenciales de clientes, potenciales clientes, personal de la propia institución y de las personas naturales en general, que conozcan y administren información de sus subsidiarias o afiliadas, deberán respetar estrictamente la normativa institucional y la normativa ecuatoriana vigente relativa a la seguridad de la información y protección de datos personales, evitando procesar datos personales, datos de tarjetahabientes, datos confidenciales del Banco o de su grupo

financiero para fines no legítimos o transmitir estos datos a personas no autorizadas.

Art. 57.- Abuso de información privilegiada: Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los funcionarios y colaboradores se atendrán a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.

57.1 Se establecerá restricciones específicas a título personal para los funcionarios y colaboradores del Banco responsables de manejar transacciones financieras con información privilegiada, a los que cumplen funciones de las subsidiarias o afiliadas; y de manera especial en las áreas de: inversiones, tesorería, negociación a través de Bolsa, crédito, finanzas y otras. De igual forma el área de Seguridad de la Información monitoreará las actividades sospechosas a nivel de los recursos tecnológicos asignados a los funcionarios y colaboradores.

Art. 58.- Confidencialidad: El Banco exigirá a sus funcionarios y colaboradores que observen la más estricta confidencialidad en el tratamiento de la información relacionada con las contrataciones, transacciones y, en general, todo tipo de operaciones que lleguen a su conocimiento, en el desempeño de sus labores en el Banco, sus subsidiarias o afiliadas, independientemente de que la información haya sido o no identificada como “confidencial”. Este deber de confidencialidad se mantendrá vigente durante todo el tiempo que el funcionario o colaborador labore o preste sus servicios al Banco, e incluso después de terminada su relación laboral o profesional.

58.1 Confidencialidad de la información de los clientes: El incumplimiento del deber de confidencialidad será considerado una falta grave:

58.1.1 De conformidad con las normas de Sigilo Bancario que recoge el Código Orgánico Monetario y Financiero y en cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del Banco, no se podrá revelar información pasiva de los clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los funcionarios y colaboradores están prohibidos de utilizar los datos

de los clientes con fines ilegítimos o transmitirlos a personas no autorizadas;

58.1.2 Los funcionarios y colaboradores que por sus funciones accedan a números reales de Tarjetas de Crédito y Débito, tienen prohibido de almacenar o copiar archivos digitales que contengan dicha información, toda vez que la información de los tarjetahabientes debe residir únicamente en los servidores asignados y no en las estaciones de trabajo que utilizan para sus labores diarias. Se deja constancia de que Seguridad de la Información realiza constantemente actividades de descubrimiento de datos de tarjetas, que permiten detectar e identificar con rapidez a cualquier actividad que implique incumplimiento de esta disposición, así como también la identidad del funcionario o empleado responsable;

58.2. Confidencialidad de la información interna: En cumplimiento a las políticas internas de Seguridad de la Información y de Datos Personales, los funcionarios y colaboradores del Banco no podrán divulgar información interna acerca de los demás funcionarios, colaboradores, subsidiarias, proveedores, planes de negocios, nuevos proyectos, metodologías, controles mitigadores de riesgos, u otros tipos de control, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado y cualesquiera otros aspectos relacionados con el desenvolvimiento del Banco y la relación con sus clientes;

58.3. Confidencialidad de información de funcionarios y colaboradores: El Banco garantizará y protegerá la privacidad y la confidencialidad de los expedientes médicos y laborales del funcionario y colaborador. Los expedientes no serán revelados fuera de la Institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite; o, si esta información es requerida por una autoridad administrativa o judicial competente. En este último caso, sólo un representante legal del Banco podrá aprobar la entrega de la información legalmente solicitada.

La obligación de cumplir con las normas de sigilo bancario y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio del acceso de la ciudadanía en general a la información y/o a documentos que las leyes y la normativa sectorial aplicable determinen que pueden ser conocidos públicamente.

Art. 59.- Protección de datos personales: Los accionistas, directivos, administradores, funcionarios, y colaboradores y, en general, todo el personal de Banco Guayaquil, se comprometen a cumplir con los principios y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y demás normativa aplicable, en todos los trámites o procesos que impliquen acceder o manejar datos personales. Con este fin, se comprometen a:

59.1 Proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales a los que se tenga acceso, ya sea que se traten de datos personales de clientes, usuarios, funcionarios, colaboradores, accionistas, subsidiarias, proveedores y terceros en general, garantizando su tratamiento de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos personales, su Reglamento y demás normativa aplicable.

59.2 Asegurarse de que la recopilación, el almacenamiento, el tratamiento y la transferencia de datos personales se realice de manera legal, legítima, transparente y con el consentimiento expreso de los titulares de la información cuando éste sea necesario.

59.3 Mantener medidas de seguridad apropiadas para el manejo seguro y confiable de los datos personales, siguiendo los protocolos de protección y procedimientos establecidos, con el objetivo de evitar el acceso no autorizado, la alteración, la divulgación, la pérdida o la destrucción de los datos personales.

59.4 Asistir y aprobar los cursos de formación y capacitación respecto a las mejores prácticas para el manejo de datos personales, con el fin de asegurar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

59.5 Respetar y garantizar los derechos de los titulares de los datos personales, permitiéndoles el acceso, la rectificación o la actualización, la cancelación o la eliminación, la oposición o la revocatoria del consentimiento de su información personal, o demás derechos que sobre el manejo de sus datos personales reconozca la legislación a favor de sus titulares. El ejercicio de estos derechos se regirá por lo estipulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos personales, su Reglamento y demás normativa aplicable.

59.6 Colaborar con el área de Seguridad de Datos en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en el tratamiento de datos personales, asegurando que todas las operaciones y procesos estén alineados a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos personales, su Reglamento y demás normativa aplicable. Esta colaboración incluirá la implementación de medidas eficaces para su cumplimiento.

Los compromisos aquí establecidos para el acceso y manejo de datos personales serán extensivos y exigibles a las subsidiarias, afiliadas, a los proveedores y a los aliados estratégicos o comerciales de Banco Guayaquil. Por lo tanto, el Banco procurará que estos terceros apliquen procesos, estándares o medidas para el manejo de los datos personales, que cumplan con los parámetros establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa aplicable.

Art. 60.- Generación de documentos y comunicaciones: Para la generación de documentos y comunicaciones a los clientes, se deberá considerar la asignación expresa de los límites y atribuciones establecidas por la Institución y su contenido deberá observar las normas de respeto y cordialidad.

Art. 61.- Publicidad: La publicidad del Banco Guayaquil deberá ser clara, precisa, concreta, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofrecidos por la Institución, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la Institución.

Art. 62.- Rendición de cuentas: Conforme a los principios de Transparencia y Divulgación de la Información consagrados en este instrumento y en el Código de Gobierno Corporativo Institucional, Banco Guayaquil informará a la Junta de Accionistas:

62.1 El cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia la sociedad;

62.2 Las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;

62.3 Los informes de gestión de sus transacciones que deberán siempre estar ajustadas al marco legal y ético; y,

62.4 Un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre sus informes de gestión y cumplimiento de las prácticas del buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética, así como el Informe del Defensor del Cliente, de igual manera exhibirá al público en general su informe anual a través de la web institucional.

CAPÍTULO 11

SOSTENIBILIDAD

Art. 63.- Estrategia de Sostenibilidad

Banco Guayaquil cuenta como un marco de trabajo en los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), a través de su Estrategia de Sostenibilidad.

La Estrategia señala las prioridades de trabajo del Banco, atendiendo a los temas determinados como materiales, tanto desde la perspectiva de los impactos que el Banco genera sobre sus diferentes grupos de interés (materialidad de impacto), como aquellos asociados a riesgos y oportunidades financieras significativas (materialidad financiera).

De esta manera, está formada por las iniciativas clave que serán desarrolladas por los diferentes equipos del Banco, y coordinados para poder evaluar los avances. Se busca generar valor para el conjunto de grupos de interés, fortalecer la preparación del Banco para atender los riesgos y oportunidades financieras principales, y de esta manera contribuir a la trayectoria presente y futura del Banco.

La Estrategia de Sostenibilidad cuenta con un período de vigencia, durante el que podrá ser actualizada en respuesta a cambios significativos en el contexto de actividad, y/o en el modelo de negocio del Banco. De manera regular se analizan los avances, con una evaluación final al término de período de vigencia, que servirá de base para la construcción de la siguiente, a manera de que exista continuidad en el compromiso y acción de Banco Guayaquil en los aspectos ASG.

El Banco responderá en todo momento a los compromisos adoptados con fondeadores internacionales, asociados a la Estrategia de sostenibilidad, así como considera la fijación de otros objetivos más amplios para diferentes grupos de interés.

El Directorio estará a cargo de la supervisión final de la Estrategia de Sostenibilidad, a través de la información que le brinde el Comité de Auditoría (normativo), al que reporta a su vez el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad (gerencial) o de manera directa éste último.

3 COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES

CAPÍTULO 12

COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES

En Banco Guayaquil somos responsables por la relación con el cliente externo e interno, teniendo la capacidad de tomar decisiones y buscar las formas para resolver los problemas de manera ágil y eficiente, haciendo seguimiento a los diferentes casos que son reportados, asegurándonos de que sea resuelto de justa manera; brindando tranquilidad y confianza a nuestros clientes y compañeros, por ello, debemos mantener presente lo siguiente:

Art. 64.- Problemas éticos: El presente Código intenta abarcar todas las normas que rigen el comportamiento profesional de los funcionarios y colaboradores en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades; sin embargo, al no poderse prever la totalidad de los problemas que pueden surgir en el futuro, se deja constancia que los directores, funcionarios y colaboradores en general deberán ajustar su conducta a las normas de la más estricta ética y legalidad.

Art. 65.- Comité de Ética: Banco Guayaquil cuenta con un Comité de Ética, el mismo que tiene como objetivo establecer el contenido del Código de Ética y los lineamientos adecuados para su cumplimiento; analizar los casos de incumplimiento y determinar las sanciones a aplicarse, cuando corresponda.

La designación de los miembros del Comité de Ética y su reemplazo deberán ajustarse a las disposiciones legales y normativas vigentes, en especial a las dictadas por el organismo de control y supervisión. La designación de los miembros del Comité de Ética deberá ser conocida y aprobada por el Directorio; y, en forma previa a ejercer sus funciones, los miembros designados deberán ser calificados por la Superintendencia de Bancos.

Los miembros del Comité deberán ser profesionales idóneos, comprometidos y alineados con los valores corporativos del Banco y deberán acreditar un alto conocimiento y experiencia en materia de gestión y administración, de manera tal que garanticen el adecuado cumplimiento de sus funciones; además deberán reunir los mismos requisitos y no estar incursos en las prohibiciones que se requieren para ser calificados como miembro del Directorio.

El Comité sesionará con la mitad más uno de sus integrantes, sus decisiones serán tomadas por mayoría simple. El presidente tendrá voto dirimente.

Art. 66.- Atribuciones y Funciones del Comité de Ética: El Comité de Ética tiene las siguientes funciones y atribuciones:

66.1 Aprobar los canales de comunicación interna que difundan y fomenten el conocimiento del Código de Ética por parte de todos los miembros del Banco Guayaquil;

66.2 Conocer y resolver sobre situaciones que vayan en contra de los valores y principios éticos comprometiendo las relaciones con los accionistas, administradores, directivos, funcionarios, colaboradores y clientes, con los proveedores de productos o servicios, con las subsidiarias o afiliadas del Banco y con la sociedad en general;

66.3 Conocer y resolver sobre los casos de conflicto de interés en el que puedan incurrir funcionarios de la Institución;

66.4 Conocer y resolver sobre todos los casos que este Código de Ética lo determine;

66.5 Informar periódicamente al Directorio respecto de la efectividad, aplicabilidad, y conocimiento del Código de Ética por parte de los funcionarios y colaboradores del Banco.

Art. 67.- Investigaciones internas: Los funcionarios y colaboradores del Banco están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.

67.1 Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a los auditores, áreas responsables de las investigaciones internas, o a los representantes de la entidad, se las considera falta grave y es causa suficiente para la separación inmediata, sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones.

67.2 Toda investigación que realicen los auditores o las áreas responsables de investigaciones internas se realizará con la confidencialidad y reserva, y en caso se revelara acerca algún proceso de investigación interna, se la considerará como una falta grave

67.3 En caso de que la investigación interna haya iniciado por algún reporte en los buzones de denuncias del Banco, se guardará absoluta reserva y protección a quien reportó de buena fe, sin permitir represalias.

Art. 68.- Canales de denuncias y procedimiento general para el manejo de las faltas al Código de Ética.

Las faltas a las normativas, procedimientos y disposiciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Políticas Antisoborno, Política de Compliance, Política de Diversidad e Inclusión, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás políticas internas de Banco, deben ser reportados en primera instancia al jefe inmediato; en caso de no obtener solución, o, que la jefatura esté involucrada, se utilizará el canal de “Línea de Ética”. Este mecanismo está disponible para todos los funcionarios y colaboradores en el portal interno, a través del cual se garantiza la confidencialidad e integridad del denunciante.

Los presuntos casos de actos o intentos de soborno, conflictos de interés, violación del deber legal de sigilo o reserva de cualquier comportamiento alejado a la ética y transparencia, incurriendo en un incumplimiento normativo y/o fraude, deberán ser reportados al sitio “prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com” que se encuentra disponible tanto en el portal interno como en la página web del Banco con acceso a funcionarios y colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.

68.1 Se prohíbe tomar medidas en contra de los funcionarios o colaboradores por efectuar consultas o por emitir criterios, siempre que éstos se encuentren debidamente sustentados; o, de cualquier persona que ha presentado situaciones o ha reportado incumplimientos relativos a este Código y políticas internas.

68.2 La persona que reporte o denuncie algún incumplimiento estará comprometido a brindar toda la información que conozca, así como cooperará en el proceso de investigación.

Art. 69.- Registros de casos reportados: El Área de Talento y Cultura registrará las situaciones reportadas y las resoluciones adoptadas para cada una de ellas, en cualquiera de los niveles. Dicho registro será presentado al Comité de Ética para su conocimiento sobre la gestión, efectividad y aplicación de esta política.

El Área de Seguridad Integral, responsable del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y del Sistema de Gestión de Compliance (SGCo), llevará registro en una “bitácora de incidentes” de todos aquellos funcionarios y colaboradores que han sido revisados por cualquier tipo de denuncia, detallando las observaciones respectivas, así como las decisiones de los inmediatos superiores en cuanto a las conclusiones y recomendaciones emitidas en los informes.

El área de Seguridad de la Información, responsable del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, llevará una bitácora de incidentes donde consten los casos que hayan puesto en riesgo la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del Banco, con las respectivo análisis, escalamiento y acciones correctivas.

Art. 70.- Sanción por incumplimiento: El incumplimiento de las normas legales y reglamentarias, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir delitos y todo lo descrito en este Código de Ética, será considerado como falta grave y causal de separación del funcionario o colaborador en cualquiera de las formas contempladas en la ley, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que hubiere lugar. En el caso de que los eventos de incumplimiento de este Código se originen por actos de funcionarios de la Alta Gerencia, el órgano competente para evaluar y sancionar será el Comité de Ética; en los demás casos, esta facultad estará a cargo de las respectivas Vicepresidencias, en consenso con el Vicepresidente de Talento y Cultura, quien ejerce la secretaría del Comité de Ética.

DISPOSICIÓN GENERAL

Se considera que todos los directores, funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil, sus subsidiarias y afiliadas conocen y aceptan el contenido del presente Código, y la obligatoriedad de su cumplimiento.

REGISTRO DE APROBACIÓN

Elaborado por:	Celso Armijos Caicedo Fanny Clavijo Merchán	Gerente Talento y Cultura Cumplimiento Normativo
Revisado y recomendado por:	Ernesto Weissón Arizaga	Vicepresidente Talento y Cultura
Aprobado por:	Andrea Montalvo Chedraui Victor Abboud Fayad María Soledad Montenegro	Presidente del Comité de Ética Miembro delegado de Accionistas Miembro delegado de Colaboradores

