

Banco Guayaquil

Código de Ética

Diciembre 2022

Índice

Índice.....	2
INTRODUCCIÓN.....	6
TÍTULO I.....	8
PRINCIPIOS GENERALES.....	8
CAPÍTULO 1	9
DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.....	9
Art. 1.- Deberes Primordiales:.....	9
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:	11
Art. 5.- Principio de Independencia:	12
Art. 6.- Seguridad y cuidado ambiental:	12
Art. 7.- Prohibición de manipular los mercados:.....	12
Art. 8.- Prohibición de intento o acto de soborno en cualquier nivel:	12
Art. 9.- Distribución y cumplimiento del Código de Ética:	13
CAPÍTULO 2	14
DE LA RELACION CON LOS CLIENTES.....	14
Art. 10.- Disponibilidad y Cortesía:	14
Art. 11.- Trato Equitativo:.....	14
Art. 12.- Asesoramiento Profesional:.....	14
Art. 13.- Diligencia, Eficacia, Responsabilidad:.....	14
Art. 14.- Actividades de Negocios no Autorizados:	14
Art. 15.- De La Experiencia Del Cliente:	15
CAPÍTULO 3	16
DE LAS RELACIONES LABORALES.....	16
Art. 16.- Atribuciones y responsabilidades:.....	16
Art. 17.- Otorgamiento de poderes y límites:.....	16
Art. 18.- Igualdad de Trato y prácticas laborales justas:	16
Art. 19.- Cordialidad y cortesía:	16
Art. 20.- Cooperación e información fidedigna:	16
Art. 21.- Comunicación Interna:	16
Art. 22.- Manejo de redes sociales:.....	17

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Índice: 1 de 43

Art. 23.- Del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes y psicotrópicas: .	17
Art. 24.- Formas de impartir las instrucciones:	17
De La No Discriminación.....	17
Art. 25.- Respeto a la Dignidad:	17
Art. 26.- Intimidación y acoso:	17
Actividades y trabajos externos	18
Art. 27.- Actividades y trabajos externos no remunerados:	18
Art. 28.- Actividades y trabajos externos remunerados:	18
Art. 29.- Negociación y aceptación de nuevos empleos:	18
Recursos internos	18
Art. 30.- Los bienes y recursos internos:.....	18
Art. 31.- Utilización de los bienes y recursos internos:	19
Art. 32.- El cuidado y optimización de los recursos internos:	19
Art. 33.- De los auspicios:	19
CAPÍTULO 4	20
DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO	20
Art. 34.- Del Teletrabajo (Home Office):.....	20
Art. 35.- De los Contratos, Adendum y Condiciones de Teletrabajo (HOME OFFICE):.....	20
Art. 36.- Disposiciones Generales de Teletrabajo (HOME OFFICE):.....	21
Art. 37.- Derecho a la Desconexión Digital	23
CAPÍTULO 5	24
DE LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS	24
Art. 38.- Relaciones con las entidades públicas y las autoridades:	24
Art. 39.- De la relación con otras entidades financieras:	24
Art. 40.- Relaciones y actividades políticas:	24
Art. 41.- Concesión de honores de fuente externa:	24
Art. 42.- Contactos con los medios de comunicación:	25
TÍTULO II.....	26
DISPOSICIONES NORMATIVAS	26
CAPÍTULO 6	27
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO	27
Art. 43.- Políticas de Prevención:	27

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Índice: 2 de 43

Art. 44.- De la prevención del Lavado de Activos:	28
CAPÍTULO 7	29
CONTROL Y PREVENCIÓN DE ACTOS O INTENTOS DE SOBORNO	29
Art. 45- Políticas de Prevención Anti Soborno:	29
Art. 46.- De la prevención de actos o intentos de soborno:	30
CAPÍTULO 8	31
CONFLICTO DE INTERESES.....	31
Art. 47.- Conflicto de Intereses:	31
Art. 48.- Prohibición del condicionamiento de transacciones:	32
Art. 49.- Regalos e invitaciones:	32
Art. 50.- De las inversiones personales:	33
Art. 51.- Órgano de Cumplimiento Anti Soborno:	34
CAPÍTULO 9	35
TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.....	35
Art. 52.- Información al Público:	35
Art. 53.- Custodia e integridad de la información:	35
Art. 54.- Abuso de información privilegiada:	35
Art. 55.- Confidencialidad:	35
Art. 56.- Generación de documentos y comunicaciones:	36
Art. 57.- Publicidad:	36
Art. 58.- Rendición de cuentas:	37
CAPÍTULO 10	38
SOSTENIBILIDAD	38
Art. 59.- Principios de Responsabilidad Social Empresarial:	38
TÍTULO III.....	40
COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES	40
CAPÍTULO 11	41
COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES.....	41
Art. 60.- Problemas éticos:	41
Art. 61.- Comité de Ética:	41
Art. 62.- Atribuciones y Funciones del Comité de Ética: El Comité de Ética tiene las siguientes funciones y atribuciones:	41
Art. 63.- Investigaciones internas:	42

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Índice: 3 de 43

Art. 64.- Canales de denuncias y procedimiento general para el manejo de las faltas al Código de Ética.	42
Art. 65.- Registros de casos reportados:	42
Art. 66.- Sanción por incumplimiento:	43
DISPOSICIÓN GENERAL.....	43
Registro de Aprobación.....	44

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Índice: 4 de 43

INTRODUCCIÓN

Para cumplir con el propósito que hemos asumido como banco, nos comprometemos a ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados y comunidad, por ello, mediante el presente Código describimos los principios y normas de conducta instauradas en Banco Guayaquil sobre la base de los valores institucionales en materia de ética profesional que rigen las actividades financieras desarrolladas en la Institución

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 de los directores, funcionarios y colaboradores como parte integral del Banco, cuyo propósito es lograr que el Banco sea más cercano, sencillo y transparente, en línea con nuestra filosofía de Empatía Bancaria, para juntos lograr ser el banco más grande del país.

Atentamente,

Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Introducción: 1 de 43

TÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 1 de 43

CAPÍTULO 1 DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Banco Guayaquil cuenta con el CREDO INSTITUCIONAL, que es la base de los principios fundamentales que aplican nuestros Directores, 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: considerando que el negocio bancario es de personas para personas, los deberes primordiales de los Directores, Funcionarios, y Colaboradores internos y externos, integrantes del Banco Guayaquil se basan 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;*
- 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 intereses;*
- 1.5 *Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales, evitando que éstas se lleguen a interpretar como actos o intentos de soborno;*
- 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.*

Art. 2.- Observancia de la Constitución, leyes, reglamentos y Políticas Internas: Los Directores, 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

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 2 de 43

Título I Principios Generales

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 obligaciones fiscales, 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 y reglamentos internos establecidos y las 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 a 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 de Banco Guayaquil tienen como propósito ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados 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 siguientes ocho comportamientos en cada una de sus funciones y decisiones corporativas:*

3.2.1 **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 (tatuajes, peinados, accesorios, acento, nacionalidad, discapacidad, género, etc.), debiendo representar a la institución y sus principios, aceptando y respetando a todos por igual.

3.2.2 **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 a 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.

3.2.3 **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

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 3 de 43

Título I Principios Generales

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.

- 3.2.4 **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.
- 3.2.5 **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.
- 3.2.6 **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.
- 3.2.7 **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.
- 3.2.8 **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.

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 del mismo, 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:

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 4 de 43

Título I Principios Generales

4.1 *“Garantizar el estricto cumplimiento de las normas contenidas en el Código de Ética, políticas y reglamentos internos, y todas las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; así como la prevención, control, detección y reporte de actos de incumplimiento; afianzando el principio de “cero tolerancias” 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 a 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 tolerancias” a la no observancia de los mismos y sin excepciones.*

Art. 5.- Principio de Independencia: Banco Guayaquil a través de cuantos lo 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 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.

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 los títulos, valores u otro tipo de instrumento monetario.

Art. 8.- Prohibición de intento o acto de soborno en cualquier nivel: Ningún integrante del Banco realizará acciones o intentos de soborno, entendiéndose como tales, ejercer o recibir presión en la colocación de productos y/o contratación de bienes y servicios.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 5 de 43

Título I
Principios Generales

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 colaboradores que ocupen posiciones de autoridad deberán siempre dar 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.*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 6 de 43

CAPÍTULO 2

DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

Todos los que formamos parte de Banco Guayaquil, nos comprometemos a ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes, compañeros, proveedores, aliados y comunidad, con el claro propósito de lograr que el Banco sea más cercano, sencillo y transparente, de acuerdo a nuestra filosofía de Empatía bancaria, para juntos lograr ser el banco más grande del país. Por ello, todos los funcionarios y colaboradores debemos cumplir con:

Art. 10.- Disponibilidad y Cortesía: Los integrantes del Banco Guayaquil deberán 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 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, ya sea con la persona, por teléfono, en línea o por correo electrónico.

En este sentido, se han definido algunas acciones y medidas disciplinarias que se tomarán en caso de que algún directivo, funcionario y/o colaborador, en mayor medida los que pertenecen a las Áreas Comerciales, no cumplan durante la atención al cliente con nuestra filosofía y propósito corporativo:

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 7 de 43

Título I Principios Generales

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 cuenta con los accesos en 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 porque ha sido direccionado a otro compañero u oficina.

15.2 **Derivar casos por el canal de atención:** El directivo, funcionario y/o 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/o 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/o colaborador se compromete a responder a todas las llamadas de los clientes 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/o 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 se encuentran 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/o 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/o 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/o 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 8 de 43

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, por ello, todos nos comprometemos a:

Art. 16.- Atribuciones y responsabilidades: El Banco definirá las atribuciones y responsabilidades a cada uno de los 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 deberán 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 los 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.

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, negarse a colaborar con los proyectos internos 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 9 de 43

Título I Principios Generales

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 y público en general.

Art. 23- Del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes y psicotrópicas: Es 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, al igual que el hecho de llevar consigo 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 impartan los funcionarios a los 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 trabajador.*

26.2 **Acoso Sexual:** *Se prohíbe solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intensidad sexual, prevaleciendo 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.**

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 10 de 43

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 intereses 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 intereses o un abuso del cargo que desempeñen en el Banco, o se pueda interpretar como actos o intentos de soborno.

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 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 11 de 43

Título I
Principios Generales

Art. 31.- Utilización de los bienes y recursos internos: Los funcionarios y colaboradores 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 en relación a los bienes del Banco constituye una violación de las obligaciones de los funcionarios y colaboradores 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 los mismos. 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 soliciten a clientes, proveedores y otros grupos de interés auspicios, donaciones, ni regalos bajo 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 12 de 43

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, 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 colaborador 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.

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 el funcionario o colaborador realiza sus funciones utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación concedidos por la Institución. El colaborador queda obligado a asistir a las instalaciones del Banco cuando sea requerido.

34.1.2 Teletrabajo Móvil: Aquella actividad destinada a colaboradores 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 deberá ir a la oficina sólo cuando sea necesario mediante agenda en línea.

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

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 13 de 43

Título I Principios Generales

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 o 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:

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 14 de 43

Título I Principios Generales

36.1 Cumplir y velar por cada una de las disposiciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Políticas Antisoborno, 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. El funcionario y 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:

- El monitor debe estar de 40 a 50 centímetros de distancia de los ojos del funcionario o colaborador.
- Mantener una correcta postura, con la espalda recta y los pies asentados en el piso.
- 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 a 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 las oficinas del Banco o a algún lugar que le permita continuar con el cumplimiento de sus funciones.

36.9 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.

36.10 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.

36.11 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 15 de 43

Título I Principios Generales

36.12 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.

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

36.14 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.

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

36.16 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 16 de 43

CAPÍTULO 5

DE LA 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 los funcionarios, colaboradores 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.

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-Gerencia General, 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-Gerentes Generales deberán poner en conocimiento del Presidente Ejecutivo acerca de concesión de honores de fuente externa previa aceptación.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 17 de 43

Título I
Principios Generales

Art. 42.- Contactos con los medios de comunicación: Los funcionarios y 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-Gerente General 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título I: 18 de 43

TÍTULO II

DISPOSICIONES NORMATIVAS

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 1 de 43

CAPÍTULO 6

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

Banco Guayaquil ofrece la mejor experiencia bancaria alineado a altos estándares de control ARLAFDT, permitiendo proteger primero la integridad e intereses de nuestros clientes, accionistas, directivos, funcionarios, colaboradores, proveedores y usuarios, así como la imagen y rentabilidad del Banco, a través de técnicas de prevención aplicadas en forma estandarizada, mediante el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, las mejores prácticas, manuales, políticas internas, procedimientos, y la utilización de herramientas efectivas en materia de prevención de lavado de activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo; por ello, están obligados a cumplir con:

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

43.1 *Impulsar a nivel institucional el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos;*

43.2 *Difundir a todo el personal sobre las tipologías, señales de alerta y formas de identificar los riesgos asociados con el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos;*

43.3 *Establecer un marco de referencia que permita a la alta gerencia tomar las decisiones apropiadas, ejecutar y hacer cumplir el ordenamiento institucional aprobado por el Directorio;*

43.4 *Asegurar el acatamiento de las disposiciones internas relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos por parte de sus órganos internos de administración y control, del 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 también, establecer y describir las sanciones administrativas y legales que se originan por el incumplimiento, omisión y negligencia;*

43.6 *Definir factores, criterios y categorías de riesgos de prevención de lavado de activos y establecer los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición al lavado de activos y financiamiento de delitos;*

43.7 *Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial de clientes, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por Banco Guayaquil;*

43.8 *Determinar estrictos procedimientos 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 y de comportamiento, 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 de Lavado de Activos y financiamiento de delitos;*

43.9 *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 el Financiamiento del Terrorismo y otros delitos sin perjuicio de cualquier otro requisito necesario e indispensable en este proceso;*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 2 de 43

Título II

Disposiciones Normativas

43.10 *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 financiamiento de delitos;*

43.11 *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 del Financiamiento de Delitos;*

43.12 *Establecer sanciones por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; y,*

43.13 *Precisar la exigencia de que los colaboradores antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos al logro de las metas comerciales*

Art. 44.- De la prevención del Lavado de Activos: 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 de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como el Manual de Políticas y Controles Internos:

44.1 *Del reporte de actividades inusuales no justificadas: Los Funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil estarán 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 de aquellas al Comité de Cumplimiento del Banco, a fin de que, previo análisis, se efectúe el reporte a las autoridades competentes de las transacciones inusuales no justificadas;*

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

- Transacciones no compatibles con la situación patrimonial o los ingresos de los accionistas mayoritarios, miembros del administradores, directorio, funcionarios o colaboradores.
- Administradores, funcionarios o colaboradores que mantienen un nivel de vida no compatible con sus ingresos habituales.
- Funcionarios o 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

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 3 de 43

CAPÍTULO 7

CONTROL Y PREVENCIÓN DE ACTOS O INTENTOS DE SOBORNO

Soborno es cualquier ventaja indebida a favor de un funcionario o colaborador, en violación a la ley aplicable, como incentivo para alterar el desempeño de sus obligaciones.

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, cuyas políticas y controles han sido desplegados 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, donde claramente el Directorio y Alta Gerencia dispone mantener Cero Tolerancia ante todo intento o acto de soborno 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 y mantiene debidamente informado al Directorio de las investigaciones y avances de la mejora continua del SGAS.

Todo colaborador, funcionario, proveedor y/o accionista del Banco, en cumplimiento con el SGAS tiene la obligación de:

- Reportar actos o intentos de soborno;
- Cumplir con todas las normativas internas y la política antisoborno;
- Mantenerse informado acerca de la Mejora Continua del SGAS;
- Autocapacitarse en relación a todas las Normativas Internas y realizar las actualizaciones anuales del Compromiso de Políticas y Declaración Patrimonial.

Art. 45- Políticas de Prevención Anti Soborno: Banco Guayaquil definirá como mínimo las siguientes políticas en relación a la prevención de actos o intentos de soborno:

45.1 *Todos los funcionarios y colaboradores deben conocer y cumplir la Política General Anti Soborno;*

45.2 *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 que se encuentran disponibles en los canales institucionales de comunicación;*

45.3 *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 para la toma de las decisiones apropiadas, así como para ejecutar y cumplir la política antisoborno;*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 4 de 43

Título II

Disposiciones Normativas

- 45.4 *Los funcionarios y colaboradores deberán acatar y cumplir las disposiciones internas relacionadas con la prevención de actos o intentos de soborno, las mismas que son coordinadas y desplegadas en los programas de mejora continua que realiza el Órgano de Cumplimiento Anti Soborno;*
- 45.5 *El Órgano de Cumplimiento Anti Soborno 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;*
- 45.6 *Definir factores, criterios y categorías de riesgos de soborno y establecer los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición a actos o intentos de soborno;*
- 45.7 *Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial con proveedores, clientes y visitantes, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por Banco Guayaquil;*
- 45.8 *Determinar estrictos procedimientos Anti Soborno 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;*
- 45.9 *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;*
- 45.10 *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;*
- 45.11 *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 Anti Sobornos.*
- 45.12 *Establecer sanciones por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de actos o intentos de soborno tanto a los proveedores, clientes y visitantes; y,*
- 45.13 *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 al logro de las metas comerciales.*

Art. 46.- De la prevención de actos o intentos de soborno: 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 Anti soborno.

- 46.1 *Del reporte de actos o intentos de soborno: Los funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil estarán obligados moral y legalmente a reportar al Órgano de Cumplimiento Anti Soborno, todo acto o intento de soborno que se pudiera presentar en la relación que mantienen con funcionarios públicos, proveedores, clientes y/o visitantes.*
- 46.2 *Del Informe del Órgano de Cumplimiento Anti soborno: De conformidad con las normas legales para prevenir el soborno, el Órgano de Cumplimiento Anti Soborno deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado de aquellas al Comité de Seguridad Integral del Banco, a fin de que, previo análisis, se determinen las sanciones pertinentes, garantizando siempre su confidencialidad, sin guardar represalias, discriminación y sanciones a quien reporte de buena fe.*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 5 de 43

CAPÍTULO 8

CONFLICTO DE INTERESES

Art. 47.- Conflicto de Intereses: Todos los miembros del Directorio, de la Alta Dirección, entendiéndose por ello al Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos – Gerentes Generales, Vicepresidentes y Gerentes, y demás funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil S. A. deberán evitar cualquier situación que genere conflicto de intereses, actos o intentos de soborno.

Existe Conflicto de intereses, cuando un funcionario o colaborador de la Organización, debe adoptar una resolución o brindar un criterio respecto a un evento o concurso de precios, en que intervengan dos o más personas naturales y/o jurídicas, y una o más de ellas, tenga alguna relación con el funcionario o colaborador, sea por razones familiares, de amistad o de cualquier otra índole. En estos casos, el funcionario o colaborador debe excusarse de actuar exponiendo las razones existentes a su superior en el Banco.

Cuando la organización considere que un 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 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 inclina 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 Intereses se puede dar entre: Funcionario vs Funcionario / Colaborador vs Colaborador / Funcionario vs Colaborador / Directivos vs Funcionario / Directivos vs Colaborador, por una:

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

Apartado del Código Orgánico Monetario Financiero

Art. 255.- Prohibiciones a Entidades del Sistema Financiero Nacional. Se prohíbe a las entidades del sistema financiero (...)

19. Enajenar o arrendar, a cualquier título, los bienes de propiedad de la entidad o los que estuvieren hipotecados o prendados a ella, en favor de los administradores, funcionarios o empleados, o a personas que actuasen a su nombre y en su representación;

20. Comprar bienes de propiedad de los administradores, funcionarios o empleados de la entidad, o a personas que actuasen a su nombre y en su representación;

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 6 de 43

Título II Disposiciones Normativas

De igual manera, no actuarán 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 dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza, por lo que deberán considerar:

47.1 *Declarar que no mantiene transacciones comerciales o vinculación de carácter familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad con Proveedores, Corresponsales no bancarios y Clientes;*

47.2 *Informar al Banco en caso de que un familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, asuman o desempeñen relaciones comerciales y/o acepten ser representantes de otras Instituciones Financieras;*

47.3 *Informar al Banco en caso de que un familiar en calidad de cónyuge, conviviente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, asuman o desempeñen una función pública.*

47.4 *Reportar de manera inmediata en caso de que se identifique que existe un conflicto de intereses real o potencial*

47.5 *En caso de considerar un conflicto de intereses aparente, deben reportarlo, para que el mismo sea clarificado de manera oportuna*

47.6 *Reportar de manera inmediata, si dentro de las funciones se identifica algún tipo de conflicto de intereses por existir alguna relación personal, comercial o laboral fuera del Banco, entre directivos, funcionarios o colaboradores*

47.7 *Reportar si se identifica incumplimiento al artículo 255.- Prohibiciones a Entidades del Sistema Financiero Nacional del Código Orgánico Monetario Financiero*

47.8 *Los canales para reportar las situaciones de Conflicto de Intereses son la línea de ética y/o el buzón prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com*

Art. 48.- 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.

Art. 49.- 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 conflicto de intereses, o que pudieren interpretarse como actos o intentos de soborno.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 7 de 43

Título II

Disposiciones Normativas

49.1 **Regalos en dinero en efectivo:** Ningún funcionario o colaborador puede aceptar en calidad de regalo por parte de clientes, proveedores actuales o potenciales del Banco, o de terceros, dinero en efectivo.

49.2 **Regalos en especies:** Ningún funcionario o colaborador debe aceptar de clientes, 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 intereses, o que pudieren interpretarse como actos o intentos de soborno.

49.3 **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 departamento de mercadeo.

49.4 **Beneficios a cónyuges o familiares de los funcionarios y colaboradores:** No se aceptará que el cónyuge o algún familiar 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 proveedores de la institución, así como familiares de funcionarios o colaboradores en calidad de clientes del Banco.

49.5 **Invitaciones a los funcionarios:** Los funcionarios 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.

49.6 **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 del mismo, 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.

49.7 **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. 50.- 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 de nuestro Banco;

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

50.2 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, no representen más del 1% de las acciones en circulación de una empresa pública.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 8 de 43

Título II
Disposiciones Normativas

Art. 51.- Órgano de Cumplimiento Anti Soborno: velará por la correcta ejecución de este capítulo “Conflicto de Intereses”, y tendrá la potestad de monitorear, analizar, interpretar y/o calificar si las situaciones presentadas confirman o descartan situaciones de conflicto de intereses, así como si corresponden a actos o intentos de soborno, 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 Intereses, así como del Capítulo de Control y Prevención de Actos o Intentos de Soborno, se deberán notificar al Órgano de Cumplimiento Anti Soborno a través del canal “prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com”; o, en su defecto remitirse a la Vicepresidencia de Talento y Cultura.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 9 de 43

CAPÍTULO 9

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Art. 52.- 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 los costos de los mismos; 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. 53.- 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 colaboradores de Banco Guayaquil, cuyas funciones guarden relación con datos e información de carácter personal de clientes, potenciales clientes, personal de la propia institución y de las personas naturales en general, deberán respetar estrictamente la normativa institucional y la normativa ecuatoriana vigente relativa a la protección de datos personales, evitando procesar datos personales para fines no legítimos o transmitir estos datos a personas no autorizadas.”

Art. 54.- Abuso de información privilegiada: Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los funcionarios y colaboradores se atenderán a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.

54.1 Se establecerá restricciones específicas a título personal para los funcionarios y colaboradores del Banco responsables de manejar transacciones financieras con información privilegiada, de manera especial en las áreas de: inversiones, tesorería, negociación a través de Bolsa, crédito, finanzas y otras.

Art. 55.- Confidencialidad: El Banco exigirá al funcionario o colaborador que corresponda, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones de toda contratación que haya llegado a su conocimiento; durante el ejercicio laboral e inclusive en las actas de finiquito, cuando se termine la relación de dependencia del funcionario o colaborador con la institución.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 10 de 43

Título II Disposiciones Normativas

55.1 Confidencialidad de la información de los clientes: *El incumplimiento de esta responsabilidad será considerado una falta grave:*

55.1.1 De conformidad con las normas de Sigilo Bancario que recoge el Código Orgánico Monetario y Financiero, 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;

55.1.2 Los funcionarios y colaboradores que por sus funciones accedan a números reales de Tarjetas de Crédito y Débito, están prohibidos de almacenar archivos digitales que contengan dicha información. Al respecto, Seguridad de la Información realizará periódicamente actividades de descubrimiento de datos de tarjetas donde se identificará a los colaboradores que incumplan dicha disposición, toda vez que la información de tarjetas habientes debe residir únicamente en los servidores asignados y no en las estaciones de trabajo que utilizan para sus labores diarias;

55.2 Confidencialidad de la información interna: *Ningún colaborador del Banco podrá divulgar información interna acerca de los funcionarios, colaboradores, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado y cualesquiera otros aspectos relacionados con el desenvolvimiento del Banco y la relación con sus clientes;*

55.3 Confidencialidad de información de funcionarios y colaboradores: *El Banco garantizará y protegerá la privacidad y la confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de un funcionario o colaborador. Los expedientes no serán revelados fuera de la Institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga el organismo administrativo o legislativo o el tribunal o la autoridad judicial competente.*

En cualquier circunstancia, sólo un representante legal del Banco podrá aprobar, en tales circunstancias, la divulgación legalmente requerida.

La obligación de cumplir con las normas de sigilo bancario y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio del acceso al público de la información y los documentos determinados por las leyes y normativa respectivas.

Art. 56.- 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. 57.- 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 11 de 43

Título II
Disposiciones Normativas

Art. 58.- 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:

58.1 *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;*

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

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

58.4 *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.*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 12 de 43

CAPÍTULO 10

SOSTENIBILIDAD

Art. 59.- Principios de Responsabilidad Social Empresarial: Banco Guayaquil cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresarial, que incluye llevar a cabo programas de educación financiera de acuerdo a la iniciativa del Banco y a lo previsto en las disposiciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y/o Superintendencia de Bancos Para este caso, los funcionarios y colaboradores de la institución deberán proporcionar información general, considerando los siguientes principios:

59.1 *La Institución contribuirá a la bancarización, desarrollo económico y al bienestar de la sociedad ecuatoriana, sociedad en la que desarrolla su actividad con criterios de sostenibilidad;*

59.2 *Así mismo, la Institución propondrá que el desarrollo de la obra social sea eficiente e innovadora en su gestión y aporte valor a la sociedad, especialmente proponiendo soluciones estables a las necesidades sociales de los colectivos menos favorecidos, actuando en los ámbitos de educación, investigación, sanidad / asistencia social, cultura / tiempo libre y medio ambiente;*

59.3 *La Institución desarrollará una Política Ambiental Corporativa y propiciará su cumplimiento en ámbitos como la legislación y normativa ambiental aplicable, adopción de una actitud de protección del entorno y prevención de la contaminación y degradación ambiental. Además, procurará una mejora continua del desempeño ambiental;*

59.4 *Generará constantemente iniciativas ligadas al desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial;*

59.5 *Estudiará las iniciativas externas ligadas al desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial y apoyará siempre a las que sean coherentes con las políticas de la Entidad;*

59.6 *Desarrollará una comunicación externa activa, veraz y transparente orientada a aportar información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de la Entidad;*

59.7 *Competirá de manera leal en el mercado, respetando y fomentando la libre competencia y todas las disposiciones relacionadas, en beneficio de los mercados y de los propios ciudadanos. En consecuencia, la Institución no divulgará información sobre entidades competidoras, se mantendrá una actitud abierta a la participación en foros sectoriales y propiciará el diálogo y prácticas de arbitraje en caso de posibles incidentes.*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título II: 13 de 43

TÍTULO III

COMITÉ DE ÉTICA Y SANCIONES

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título III: 1 de 43

CAPÍTULO 11

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. 60.- 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. 61.- 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 incurso 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. 62.- Atribuciones y Funciones del Comité de Ética: El Comité de Ética tiene las siguientes funciones y atribuciones:

62.1 *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;*

62.2 *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 y con la sociedad en general;*

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título III: 2 de 43

Título III Comité de Ética y Sanciones

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

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

62.5 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. 63.- 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.

63.1 Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos o 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.

Art. 64.- Canales de denuncias y procedimiento general para el manejo de las faltas al Código de Ética.

Las faltas a la normativa y procedimientos internos, tales como Código de Ética, Reglamento Interno, Reglamento de Seguridad, Código de Trabajo, Políticas Anti Soborno, entre otros, 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 y 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 público en general.

64.1 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.

Art. 65.- Registros de casos reportados: El Departamento 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 Anti soborno (SGAS), 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.

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título III: 3 de 43

Título III
Comité de Ética y Sanciones

Art. 66.- 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 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 funcionarios y colaboradores del Banco Guayaquil conocen y aceptan el contenido del presente Código, y la obligatoriedad de su cumplimiento.

Registro de Aprobación

Elaborado por:	Sylvia Palma Calderon	– Gerente Talento y Cultura
	Fanny Clavijo Merchán	– Subgerente Control Normativo e Interno
Revisado por:	Ernesto Weisson Arizaga	– Vicepresidente Talento y Cultura
	Marisol Montenegro Rivas	– Secretaria General
	Tania Tamariz Tapia	– Gerente Gobierno Corporativo
Recomendado por:	Comité de Ética	
Aprobado por:	Leonardo Moreira Luzuriaga	– Presidente Subrogante del Directorio

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Título III: 4 de 43

Elaborado:	Vigente desde:	Uso:	No. de revisión	Actualizado en:	Páginas:
Talento y Cultura	2005	Institucional	octava	Mayo de 2023	Registro Aprobación: 1 de 43