Huella

Código de Ética y Conducta

Ciudadano Banesco

Versión actualizada 08 octubre de 2026

Vive nuestos Valores

Contenido

Objetivo, alcance, vigencia y declaración de compromiso del Código.....1

Disposiciones Generales.....2

Responsabilidad

Hacemos el mejor uso de los recursos.....6
Medios tecnológicos Banesco.....6
Somos leales.....7
Mantenemos una conducta adecuada.....7
Somos puntuales.....7
Gestionamos los riesgos integralmente.....7

Confiabilidad y confidencialidad

Actuamos con honestidad.....9
Sobre el conflicto de intereses.....10
Sobre la participación en actividades comerciales/ profesionales externas.....10
Sobre la notificación de ingresos extraordinarios.....10
Sobre la relación con terceros.....11
Aceptación de obsequios o favores.....11
Sobre la selección de proveedores.....11

Calidad

Practicamos la equidad.....13
Brindamos calidad de servicio.....14

Innovación

Uso ético y responsable de la Inteligencia Artificial y tecnologías avanzadas.....16
Utilización exclusiva de herramientas autorizadas y deber de protección.....16

Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas y de Destrucción.....18

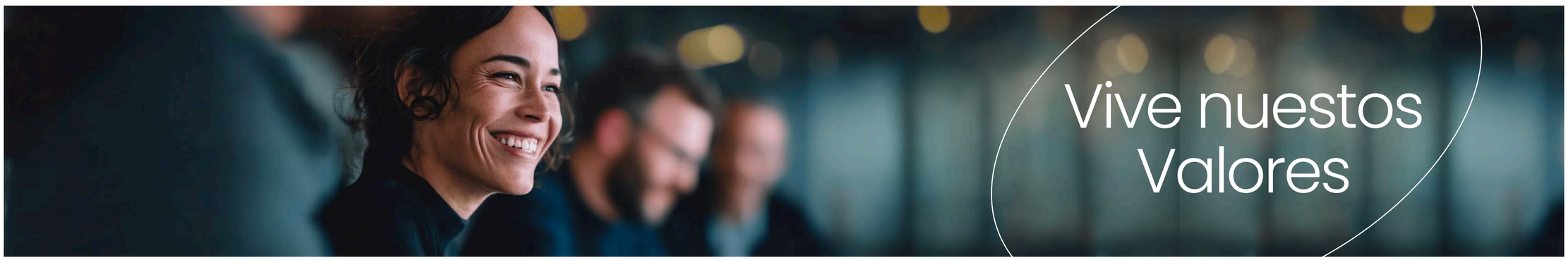
Política corporativa anticorrupción.....20

Cumplimiento y control del Código

Canales de comunicación.....23
Canales disponibles.....23

Ciudadano Banesco

Es tu responsabilidad conocer las políticas, procesos y demás regulaciones inherentes a tu cargo, así como mantener una actitud de alerta ante situaciones que le generen duda.



I. Objetivo

El presente Código establece las reglas de conducta, de obligatorio cumplimiento que deben ser seguidas por todos los Ciudadanos Banesco en sus relaciones laborales, ello en aplicación de las normas legales y sublegales de carácter laboral y las que regulan la actividad bancaria, dentro de las que se encuentran las relativas a la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

II. Alcance

Normar la concepción que Banesco tiene sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados a reforzar la honestidad como fin esencial de nuestro actuar.

III. Vigencia del Código

En aplicación de lo dispuesto en numeral 8 del artículo 34 de la Resolución 010.25 que establece las Normas Relativas a La Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las instituciones del sector bancario, el presente Código se encuentra contenido en el capítulo correspondiente del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM y entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Junta Directiva y hasta tanto no sea modificado por ese mismo Órgano de Gobierno.

El incumplimiento de las normas contenidas en el presente Código, podrá ser considerado una falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Capital Humano es responsable de la difusión, implantación y seguimiento del presente manual, una vez aprobado por la Junta Directiva del Banco.

IV. Declaración de Compromiso

Como integrante de Banesco Banco Universal tu obligación es:

- Participar en las acciones periódicas de formación de carácter obligatorio y sensibilización sobre esta materia a fin de lograr la excelencia en la conducta profesional.

- No tolerar, en el desempeño de tus funciones profesionales, comportamientos que se separen del Código o que puedan vulnerar la regulación interna que lo desarrolla o la legislación aplicable.

- Si conoces, presencias o recibes información sobre una situación o conducta relacionada con Banesco Banco Universal que pueda contravenir lo establecido en este Código —ya sea porque te afecta directamente o por haber tenido conocimiento de ella—, deberás informar a tu línea supervisoria, además reportarlo a través de la Línea Directa al Comité de Ética (linea_directa_comite_de_etica_bbu@banesco.com).

Esta comunicación puede realizarse de forma anónima si así lo prefieres.

Deja tu Huella

Banesco

Banesco

Disposiciones Generales

Código de Ética

Versión actualizada 08 octubre de 2026

Artículo 1. Definiciones: para facilitar la mejor y más fácil comprensión del presente Código, los términos que se mencionan a continuación, sean en singular o plural, tendrán el significado siguiente:

- **Accionistas:** Toda persona, natural o jurídica, propietaria de cualquier título que conceda derechos sobre el patrimonio de Banesco.

- **Banesco:** Banesco Banco Universal, C.A.

- **Ciudadano Banesco:** Es toda aquella persona natural que presta sus servicios personales, bajo relación de dependencia o por cuenta propia, a favor de Banesco. Dentro de este término quedan incluidos: los integrantes de su Junta Directiva, asesores, consejeros, trabajadores, incluyendo los de dirección y de confianza, ejecutivos, supervisores, así como sus mandatarios, apoderados y factores mercantiles.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios bancarios o financieros de una institución del sector bancario.

- **Código:** Es el Código de Ética y Conducta contenido en el presente documento.

- **Proveedor:** Es toda aquella persona natural o jurídica que ofrece un bien o presta un servicio a Banesco.

- **Conflicto de Interés:** Son aquellas situaciones en las que los intereses, actividades o relacionesde tipo personal, profesional, económico o de otra naturaleza de los Ciudadanos Banesco pudiesen afectar o comprometer la objetividad, desempeño, imparcialidad y/o probidad en la atención de cualquier tema o gestión en la que participen y generar un potencial menoscabo actual o futuro de Banesco.

  Se entenderá que existe conflicto de interés cuando el Ciudadano Banesco así lo hubiera declarado o en caso que éste fuera calificado por el Comité de Ética.

- **Autoridad Competente:** Autoridad nacional o internacional designada o reconocida por el Estado para un determinado fin.

- **Operación Inusual:** Transacción cuya cuantía o característica no guarda relación con la actividad económica del cliente o las transacciones que realiza habitualmente.

- **Ingreso Extraordinario:** Se refiere a todo ingreso distinto al recibido como resultado de la relación laboral con Banesco.

- **Manual de políticas, normas y procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (MANUAL PNPAR LC/FT/FPADM):** Documento que describe de manera consolidada las políticas, normas y procedimientos que el Sujeto Obligado debe ejecutar para alcanzar los objetivos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM). En lo sucesivo "El Manual".

Artículo 2. El Código es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los Ciudadanos Banesco, sin distinción o excepción alguna, en todo el territorio nacional y tiene por objeto fundamental normar la conducta del Ciudadano Banesco con respecto a los valores y políticas que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeña, los cuales siempre deberán ser antepuestos al logro de metas e intereses personales, y asimismo constituirá una referencia de comportamiento ético para las personas que mantengan relaciones de cualquier índole con Banesco.

Artículo 3. Las normas contenidas en este Código prevalecerán sobre cualquier otra norma interna, salvo que establezcan requisitos de conducta más exigentes que los contenidos en el presente Código. En caso de contradicción con cualquier norma legal o sublegal, éstas serán de aplicación preferente. Si conoces, presencias o recibes información sobre una situación o conducta relacionada con Banesco Banco Universal que pueda contravenir lo establecido en este Código —ya sea porque te afecta directamente o por haber tenido conocimiento de ella—, deberás informar a tu línea supervisoria, además reportarlo a través de la Línea Directa al Comité de Ética (linea_directa_comite_de_etica_bbu@banesco.com). Esta comunicación puede realizarse de forma anónima si así lo prefieres.

Artículo 4. El Ciudadano Banesco está obligado a cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o sublegales en el entendido que el desconocimiento de la normativa no excusa de su cumplimiento. Todo empleado Banesco asume el presente Código como una reglamentación interna y su incumplimiento se califica como una falta a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Artículo 5. En el desempeño de sus funciones, el Ciudadano Banesco deberá proceder de acuerdo con los valores y políticas de la Organización, con ecuanimidad en todas las decisiones que le corresponda tomar y en los asuntos en los cuales deba intervenir. El Código de Ética y Conducta brinda las pautas generales de comportamiento; sin embargo, es responsabilidad del Ciudadano Banesco conocer las políticas, procesos y demás regulaciones inherentes a su cargo, así como mantener una actitud de alerta ante situaciones que le generen duda.

Valores Banesco

Huella

Responsabilidad

Responsabilidad

Cumplimos nuestros compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad. Nos comportamos según lo que declaramos y mantenemos el foco hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente.

Artículo 6. Es obligación del Ciudadano Banesco mostrar Responsabilidad en el desempeño de sus actividades, lo que implica asumir plenamente las competencias, funciones y tareas encomendadas, e incluso tener iniciativa y ser diligentes en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias de su cargo; tener particular celo en el conocimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y de toda norma que rija el desempeño de las funciones que le son propias; acatar los procedimientos y obligaciones que ellas establecen, así como también estar dispuesto a rendir cuentas y aceptar las consecuencias de la conducta asumida.

Artículo 7. El Ciudadano Banesco debe velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por Banesco para las operaciones que se lleven a cabo en la institución.

Hacemos el mejor uso de los recursos

Artículo 8. El Ciudadano Banesco es responsable del cuidado y uso adecuado de los bienes de Banesco, incluyendo el ambiente de trabajo, equipos, sistemas, herramientas, instalaciones y recursos energéticos.

Se espera un uso racional de estos elementos y la prevención de su deterioro. El incumplimiento de esta responsabilidad, ya sea intencional, por omisión, negligencia o imprudencia, constituye una falta muy grave a las obligaciones laborales.

Artículo 9. El Ciudadano Banesco no incurrirá, en el desarrollo de sus funciones, en actos que pongan en peligro la integridad física de las personas, de los bienes o instalaciones de Banesco, ni que den lugar a un uso irracional de estos bienes, espacios, recursos o de la energía. Todo empleado Banesco que con intención, omisión, negligencia o imprudencia incumpla con este postulado, incurre en falta muy grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Artículo 10. Salvo en los casos establecidos por la correspondiente normativa interna, el Ciudadano Banesco no utilizará los bienes propiedad de Banesco fuera de las instalaciones de la empresa sin la autorización escrita del área responsable. Tampoco pondrá los bienes propiedad de Banesco en manos de terceros, salvo que ello resulte necesario para el desempeño de las labores propias de su cargo, en cuyo caso también deberá contar con la autorización escrita del área responsable.

Artículo 11. Banesco limita la posibilidad de adquisición de activos o bienes pertenecientes a su patrimonio empresarial por parte del Ciudadano Banesco.

Medios tecnológicos Banesco

Artículo 12. El Ciudadano Banesco tiene la obligación de conocer y aplicar las normas relativas al uso de los medios electrónicos del Banco. En consecuencia, debe hacer un uso responsable y eficiente de los sistemas informáticos, redes de comunicaciones, telefonía e internet asignados para el ejercicio de sus funciones, limitándose a navegar por páginas y portales necesarios para su actividad. Será responsable de estos recursos y de todas las acciones realizadas con ellos.

Los Ciudadanos Banesco serán responsables de la conservación, integridad, adecuada custodia, seguridad y confidencialidad de los documentos y toda otra forma de registros de información que utilice en su lugar de trabajo, tanto en la jornada laboral como fuera de ella.

Los equipos y medios electrónicos no se pondrán en manos de terceros, salvo que ello resulte necesario para el desempeño de las labores propias del cargo o para una instalación, desinstalación, reparación o revisión por parte del personal/proveedor de sistemas de la empresa, debiendo contar siempre con el conocimiento previo de su supervisor.

Las contraseñas de acceso al sistema informático son personales e intransferibles, siendo su titular el único responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de su mal uso, divulgación o pérdida. El Ciudadano Banesco asume la custodia de sus credenciales y se compromete a estar actualizado en las políticas y métodos de salvaguarda y protección de las mismas. No es aceptable alegar pérdida o "hackeo" de las contraseñas por "phishing" o descuido en su uso.

Somos leales

Artículo 13. El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento leal a la institución y nunca propiciará acciones o maniobras que estén en contradicción con este principio. En este sentido, mantendrá una actitud que fortalezca la solidaridad.

Artículo 14. El Ciudadano Banesco, caracterizado por su compromiso, solidaridad y conciencia de su rol en la sociedad, tendrá la oportunidad de participar en el Voluntariado Corporativo y disponer de horas autorizadas para realizar trabajos voluntarios, con el fin de apoyar los diversos programas planificados a través de los Socios y Aliados sociales de Banesco.

Mantenemos una conducta adecuada

Artículo 15. El Ciudadano Banesco deberá actuar en todo momento conforme a los valores y políticas de la organización. La cultura Banesco promueve la integridad como eje central de todas nuestras acciones, basada en principios como: (i) vivir nuestros valores, manteniendo coherencia entre nuestras palabras y acciones; (ii) actuar con honestidad, respeto y responsabilidad hacia clientes, compañeros, la sociedad y la propia empresa; y (iii) conocer y respetar los límites establecidos por las leyes y normativas vigentes.

Artículo 16. El Ciudadano Banesco incurrirá en falta grave cuando participe directa o indirectamente en actividades que impliquen el consumo, posesión, venta, distribución o tráfico de sustancias psicoactivas, o al consumir alcohol u otras drogas. De igual manera, deberá participar en las actividades del programa de prevención integral del consumo de drogas que mantiene la Organización, en el ámbito laboral y familiar, el cual le brindará herramientas y apoyo para la prevención de riesgos laborales y la promoción de prácticas de bienestar y calidad de vida.

Somos puntuales

Artículo 17. El Ciudadano Banesco cumplirá con su jornada laboral, orientado al cumplimiento de la oferta de valor tanto para el cliente interno como externo. Los colaboradores que atienden a clientes y usuarios en el canal físico, de acuerdo con la normativa prudencial, se abstendrán de mantener conversaciones telefónicas y enviar mensajes de texto o correos electrónicos. La inasistencia o el incumplimiento injustificado del horario se calificará como falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Gestionamos los riesgos integralmente

Artículo 18. El Ciudadano Banesco es responsable de gestionar diligentemente los riesgos inherentes a sus funciones, identificando, evaluando y mitigando posibles impactos que puedan afectar a la organización, conforme a los lineamientos establecidos en nuestro Marco de Apetito de Riesgo, aprobado por los órganos de gobierno correspondientes.

- **Nuestra contraseña es personal e intransferible.**
- **Respetamos las ideas valiosas, aunque sean diferentes a las nuestras.**
- **El Ciudadano Banesco iniciará su horario de trabajo de forma puntual, y lo terminará anunciando cortésmente al público la conclusión de sus labores.**

Huella

Confiabilidad y confidencialidad

Confiabilidad y confidencialidad

Defendemos los intereses de los clientes y la organización por encima de los propios. Somos garantes del secreto bancario

Artículo 19. El Ciudadano Banesco será guardián del secreto bancario y cualquier otro dato de carácter confidencial, salvo que una autoridad competente solicite determinada información dentro del ámbito de sus competencias; no utilizará para su lucro personal o para terceros las informaciones de las que disponga debido al ejercicio de sus funciones, competencias o labores.

Artículo 20. El Ciudadano Banesco será responsable de la conservación, integridad, adecuada custodia, seguridad y confidencialidad de los documentos y toda otra forma de registros de información que utilice en su lugar de trabajo, durante la jornada laboral o fuera de ella.

Artículo 21. Cualquier documento o información, relacionado con los negocios o asuntos del Banco, es propiedad exclusiva y privada de Banesco. En consecuencia, no podrá ser utilizado o divulgado para fines distintos a los laborales, excepto cuando sea de dominio público. El incumplimiento de esta norma constituye una falta grave a las obligaciones laborales y será sancionado conforme a las normas establecidas al efecto.

Artículo 22. El envío de correos masivos está debidamente regulado y debe cumplir estrictamente con las normas y procesos del área, protegiendo en todo momento la reputación del banco. Se prohíbe el envío de información relacionada con el trabajo a correos personales o a terceros no relacionados con el Banco, así como el uso del correo electrónico corporativo para fines distintos a las funciones del cargo. El incumplimiento de esta norma constituye una falta laboral muy grave, sancionada conforme a la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 23. Toda persona que termine su relación laboral o profesional con Banesco se abstendrá de utilizar para cualquier fin o suministrar a terceros, la información obtenida durante su vinculación con Banesco.

Artículo 24. El Ciudadano Banesco deberá guardar absoluta reserva acerca de los asuntos, decisiones, negocios, procesos y políticas establecidas, verificaciones e investigaciones policiales o procesos judiciales que tuviera conocimiento, absteniéndose de comunicar por cualquier medio a terceras personas o a los clientes lo que llegare a su conocimiento por razón del servicio prestado en Banesco, especialmente lo relativo a las relaciones con clientes y usuarios. No deberá publicar, transmitir o divulgar por sí o por interpuesta persona, incluyendo medios de comunicación y redes sociales de cualquier naturaleza, informaciones relacionadas con Banesco o con las decisiones tomadas en ejecución de nuestros procesos, sin estar previa y expresamente autorizado para ello. Tampoco podrá utilizar el nombre de Banesco en charlas, conferencias, mensajes por cualquier medio de comunicación y redes sociales o actos públicos de cualquier índole sin la previa autorización de la Junta Directiva, ni pretender representarlo sin la debida autorización. El incumplimiento a este postulado se considera una falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Artículo 25. El Ciudadano Banesco deberá evitar asociarse con personas cuyas actividades o comportamiento pudieran afectar su reputación o la de Banesco por no estar apegados a la Ley.

Actuamos con honestidad

Artículo 26. El Ciudadano Banesco asume el compromiso de promover la integridad y transparencia de las actividades de Banesco, lo que implica observar en todo momento las políticas y procedimientos relativos a la prevención de actuaciones que, por acción u omisión, pudieran considerarse como manipulación de precios, publicidad engañosa, rumores, uso inapropiado de información privilegiada o limitación de la libre competencia.

Artículo 27. El Ciudadano Banesco será diligente en sus funciones y cometidos, y ordenado en las gestiones y actividades de su cargo. En tal sentido, observará una conducta escrupulosa que no propicie ningún tipo de ambigüedad o confusión entre los intereses de Banesco y los intereses personales o de terceros.

Artículo 28. El Ciudadano Banesco deberá abstenerse de realizar actividades comerciales dentro de las instalaciones de la Organización. El incumplimiento a este postulado será considerado una falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Sobre el Conflicto de Intereses

Artículo 29. El Ciudadano Banesco estará atento a cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, ya sea directo o indirecto, al emitir opiniones, tomar decisiones sobre operaciones, créditos, adjudicaciones, contratos u otros aspectos relacionados con sus funciones. Por lo tanto, prestará sus servicios y colaboración de manera transparente e imparcial, absteniéndose de aprovechar su posición en Banesco para obtener beneficios personales o para terceros, o para causar perjuicio a otros ciudadanos Banesco, a la organización o a terceros relacionados. Además, deberá fomentar esta conducta entre sus compañeros y subordinados.

Artículo 30. Todo empleado está obligado a conocer, cumplir y hacer cumplir las normas relativas a Conflictos de Intereses, de conformidad con el Código de Ética. Asimismo, deberá presentar la Declaración de Conflictos de Intereses al inicio de la relación laboral y actualizarla periódicamente cuando: (i) se produzcan cambios en la información declarada inicialmente, o (ii) la empresa lo requiera en el marco de los procesos de control interno. El incumplimiento de estas disposiciones se considerará una falta grave a las obligaciones laborales.

Artículo 31. Los Ciudadanos Banesco con vinculaciones familiares (cónyuge o persona con quien mantenga una relación de hecho, o familiares hasta 4to. grado de consanguinidad y 2do. grado de afinidad) conocen y aceptan que es incompatible laborar en el mismo departamento o en aquellos departamentos que tengan la misma línea administrativa o supervisión, así como en aquellas áreas donde la vinculación familiar pudiera generar influencia o beneficios de cualquier naturaleza, en el sentido que configura un Conflicto de Interés y podría poner en duda su integridad personal y conducta ética con Banesco.

En caso de la ocurrencia de cualquiera de los supuestos anteriores, los Ciudadanos Banesco involucrados deben informar a la brevedad la situación a su supervisor, quien remitirá de inmediato a Capital Humano a los fines de actualizar la citada información.

Artículo 32. El Ciudadano Banesco que tenga conocimiento que una persona natural o jurídica, con la cual tenga relación directa o indirecta, preste o esté próxima a prestar sus servicios en Banesco, lo notificará en forma inmediata a su supervisor. Asimismo, deberá notificar a su superior inmediato cuando surja una relación familiar o sentimental con clientes, proveedores, contratistas, y otras personas que tengan cualquier relación con el Banco.

En todo caso, el Ciudadano Banesco deberá abstenerse de participar en cualquier decisión o asunto relacionado con el conflicto de interés señalado.

Parágrafo único: Todo proveedor o contratista, que preste o esté próximo a prestar servicio a Banesco, deberá declarar si tiene o no relación con algún Ciudadano Banesco.

Artículo 33. El Ciudadano Banesco deberá abstenerse de realizar operaciones de préstamos personales entre empleados, clientes y/o proveedores.

El incumplimiento de este postulado se considerará una falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.

Artículo 34. El Ciudadano Banesco en ningún caso, podrá hacerse valer de su posición para favorecer la contratación o selección de un particular, ni revelará a terceros la información confidencial sobre otro.

Sobre la participación en actividades comerciales / profesionales externas

Artículo 35. El Ciudadano Banesco se abstendrá de realizar cualquier actividad a título personal o por interpuesta persona que (i) limite, condicione o afecte el desempeño de sus funciones, (ii) perjudique los intereses de Banesco, o (iii) redunde en el provecho personal o grupal de trabajadores de Banesco o de un tercero".

Sobre la notificación de ingresos extraordinarios

Artículo 36. El Ciudadano Banesco se obliga a declarar y acreditar el origen de todo ingreso percibido de fuentes distintas a su relación laboral con el Banco (ingresos extraordinarios), con la periodicidad y a través del canal que este establezca, en cumplimiento de las normas sobre prevención y control de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Parágrafo Primero: En concordancia con la "Política Conoce a tu Empleado", todo Ciudadano Banesco deberá suministrar los documentos, declaraciones e informaciones solicitados sobre los ingresos extraordinarios percibidos.

1. Estar atento a cualquier cambio de conducta relacionado con los ingresos, gastos y estilo de vida del colaborador, los cuales deben estar en concordancia con su remuneración.

2. Prestar atención a su nivel de endeudamiento, el hacer o no uso de sus vacaciones, cambios de estado civil y el recibo de regalos por parte de los clientes y/o proveedores.

3. Velar por el cumplimiento de la declaración de Conflicto de Intereses de sus reportes directos y en los casos que sea requerida la declaración y/o justificación de sus ingresos extraordinarios.

4. Asegurar que observen rigurosamente las normativas y políticas aplicables como Ciudadanos Banesco.

5. Reportar cuando tenga conocimiento de cualquiera de los supuestos establecidos en el presente capítulo.

Todo esto debe realizarse, a fin de garantizar en buena medida la probidad de la conducta de los trabajadores.

Sobre la relación con terceros (proveedor, contratista, clientes, Instituciones del Estado)

Artículo 37. El Ciudadano Banesco mantendrá relaciones transparentes con los proveedores/contratistas, clientes y terceros de Banesco, garantizando la integridad corporativa y una conducta de honradez y probidad, cónsona con los principios establecidos en este Código de Ética. El Ciudadano Banesco que tenga contacto con proveedores de Banesco deberá asegurarse que éstos conozcan y cumplan con el presente Código.

Artículo 38. El Ciudadano Banesco en ejercicio de sus funciones cumplirá en todo momento lo establecido en el presente Código y mantendrá una actitud de honradez y probidad. El Ciudadano Banesco se abstendrá de intentar o ejecutar, por sí mismo o por interpuesta persona, natural o jurídica, actos de corrupción a funcionarios públicos o privados. El incumplimiento de este postulado será considera do como una falta grave.

Aceptación de obsequios o favores

Artículo 39. El Ciudadano Banesco se abstendrá de recibir, por sí o por interpuesta persona, regalos u obsequios, dádivas, favores, gastos de representación o servicios especiales, en el desarrollo o con ocasión de su actividad laboral, por parte de personas naturales o jurídicas interesadas en obtener algún beneficio, trato privilegiado, favor o provecho indebido de su persona o de Banesco, o que influyan, puedan influir o se puedan interpretar como influencia en la toma de decisiones o en pago por los servicios prestados.

Sobre la selección de proveedores

Artículo 40. En la selección de proveedores, el Ciudadano Banesco debe atenerse a las instrucciones generales o particulares dictadas por la Junta Directiva, a consecuencia de ello, se asegurará de la realización de un proceso de selección de proveedores justo y libre de discriminaciones.

Se deberá seleccionar al proveedor que cumpla con las normas establecidas al efecto, basándose en criterios claros y pertinentes a partir de una evaluación objetiva. Asimismo, deberá asegurarse que los proveedores tengan conocimiento de las normas de conducta descritas en el presente Código.

El Ciudadano Banesco encargado de las contrataciones de los proveedores deberá recabar toda la información y recaudos pertinentes, de conformidad con los procesos internos establecidos al efecto, con el objeto de conocer la trayectoria del proveedor a fin de mitigar cualquier riesgo asociado con la LC/FT/FPDAM.

El incumplimiento de este postulado será considerado como una falta grave a la relación contractual.

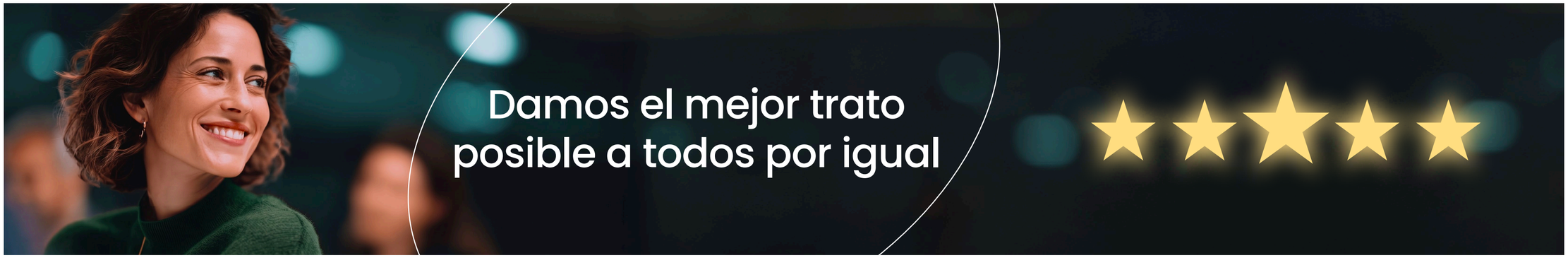
Calidad

Una Huella, nuestro éxito

Vive nuestos
Valores

Calidad

Nuestro compromiso es trabajar con calidad, conocer las necesidades del cliente para ofrecerle las mejores soluciones y una experiencia memorable.



Practicamos la equidad

Artículo 41: "El Ciudadano Banesco brindará trato preferencial en sus gestiones a todas las personas que por su condición física o mental así lo requieran, garantizando que éste sea acorde a los valores y enmarcado en las disposiciones que sobre la materia establezca el ordenamiento jurídico.

Artículo 42. El Ciudadano Banesco se compromete a mantener un comportamiento respetuoso con la dignidad de todas las personas, comprometido con la aplicación del ordenamiento jurídico y de los Instrumentos Universales de Derechos Humanos. En su comportamiento prevalecerá la igualdad y diversidad de las personas, lo que implica un trato considerado y equitativo, sin discriminación alguna por grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad.

El Ciudadano Banesco empleará en todo momento un lenguaje y comunicación respetuoso, digno, de altura, con un tono adecuado, absteniéndose de expresiones sexistas o racistas, y no aplicará ni permitirá tratos discriminatorios, injuriosos o intimidatorios.

El Ciudadano Banesco que sienta ha sido objeto de alguna situación de hostigamiento, acoso sexual, laboral, moral, racista y/o sexista o de cualquier naturaleza, dispondrá de los canales establecidos por el banco para registrar su denuncia.

Artículo 43. El Ciudadano Banesco favorecerá las mejores prácticas para alcanzar una gestión empresarial rentable y sostenible, promoviendo en su gestión:

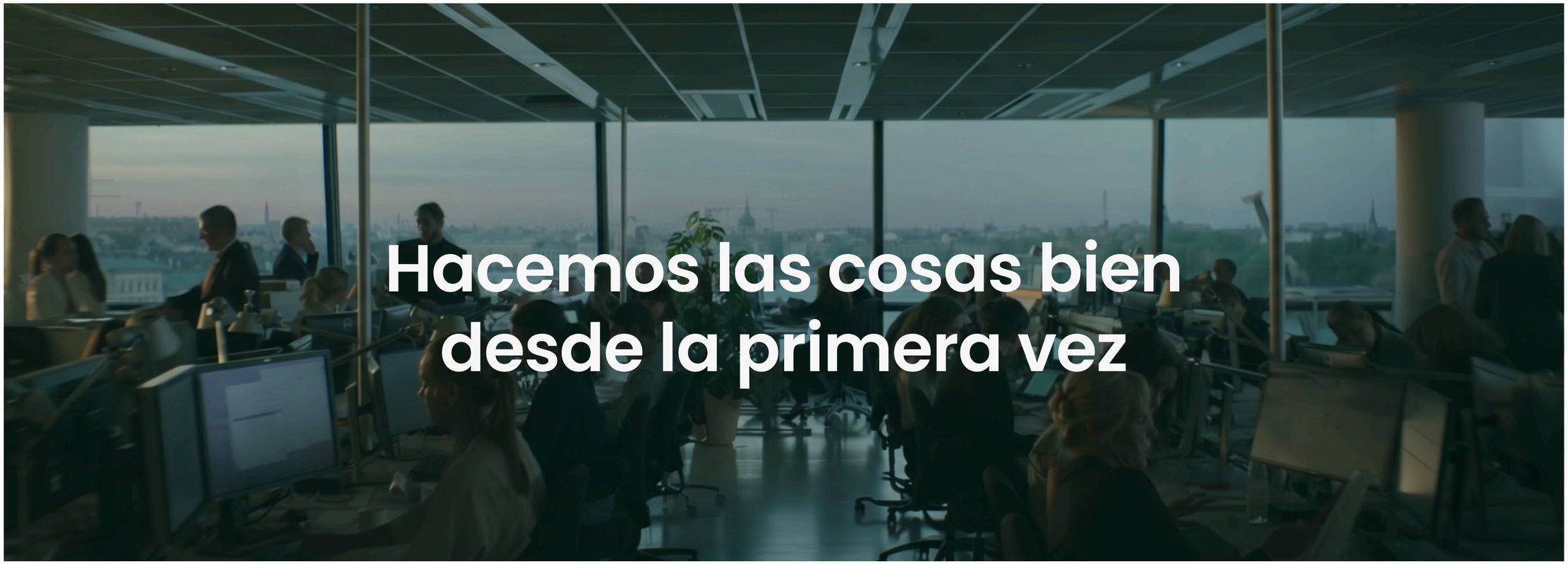
- La utilización racional de recursos y su impacto en el medio ambiente.
- El fortalecimiento del compromiso social fundamentados en las políticas y prácticas relacionadas con los empleados, clientes, proveedores y la comunidad.
- La implementación de prácticas de buen Gobierno Corporativo.

Artículo 44. El Ciudadano Banesco velará por el orden y la tranquilidad en su área de trabajo, procurando crear siempre un ambiente productivo y agradable para el logro de los fines de Banesco. Guardará en todo momento la debida seriedad y formalidad en cuanto a su lenguaje verbal y corporal, evitando expresiones soeces.

Para garantizar la calidad, deberá cumplir con lo establecido en el Código de Vestimenta y portar su carnet de identificación dentro de las instalaciones del banco.

Artículo 45. El Ciudadano Banesco deberá evitar, en todo momento, cualquier actitud violenta en el lugar de trabajo, ya sea simbólica, verbal o física.

Banesco



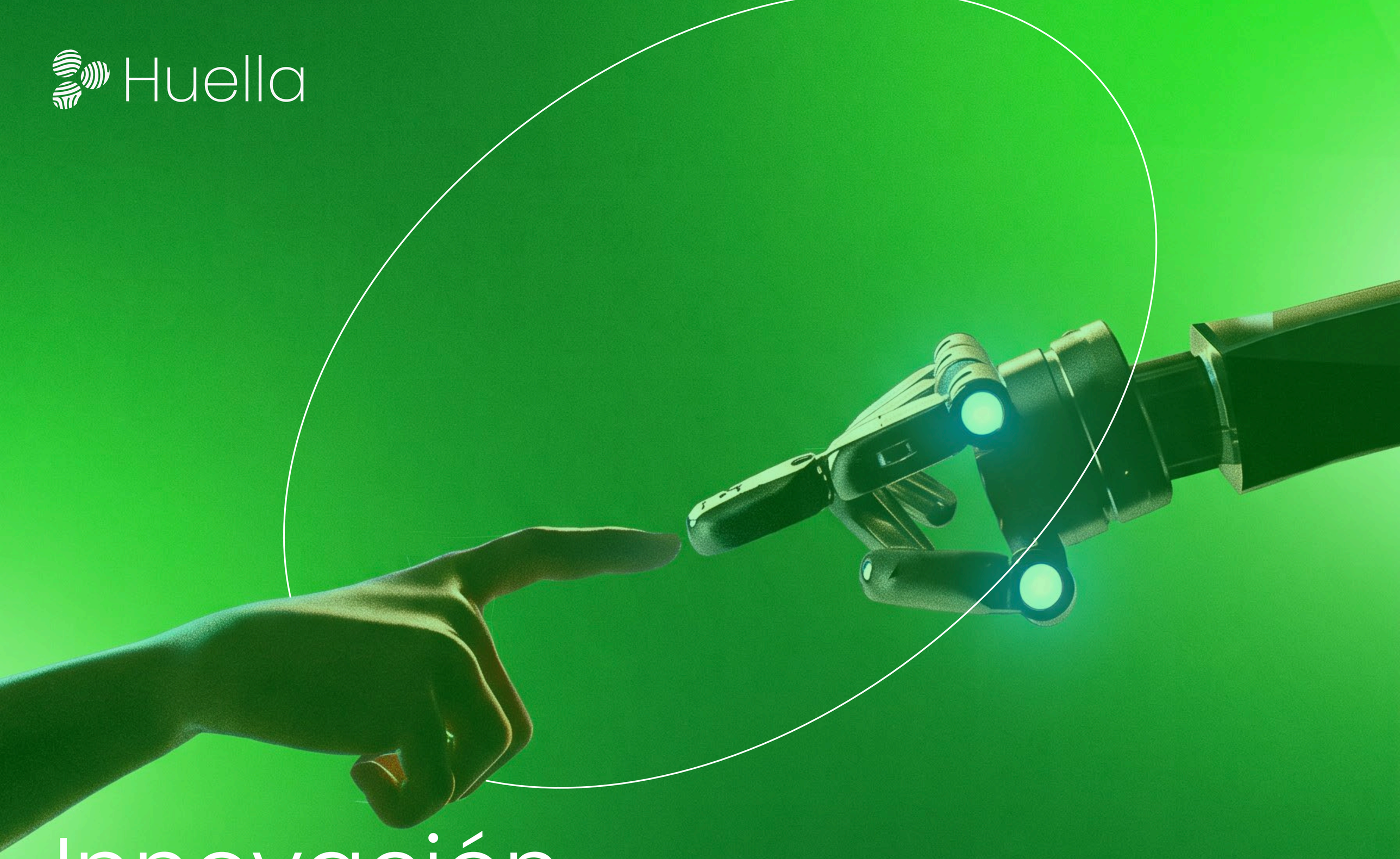
Hacemos las cosas bien desde la primera vez

Brindamos calidad de servicio

Artículo 48. En su trato con el público, el Ciudadano Banesco debe ser respetuoso, atento y amable, propiciando la confianza del usuario con el objetivo de brindar una experiencia de cliente favorable. Debe cumplir su palabra y los compromisos adquiridos, garantizando que estos no excedan su autonomía y competencias. En caso necesario, deberá canalizar las expectativas o requerimientos del usuario hacia las personas autorizadas.

Artículo 49. Como parte de la calidad del ambiente laboral, todas las áreas de Banesco son espacios libres de humo de tabaco.

Huella



Innovación

Innovación

Somos una organización con visión de futuro que ofrece nuevas soluciones al buscar ideas y tecnologías que promuevan el cambio, manteniéndonos al día y haciendo un uso adecuado de ellas

Uso ético y responsable de la Inteligencia Artificial y tecnologías avanzadas.

Artículo 50. En Banesco, reconocemos e impulsamos el potencial transformador de la Inteligencia Artificial (IA) y otras tecnologías avanzadas como herramientas para mejorar nuestra eficiencia, apoyando el proceso de toma de decisiones y para mejorar los servicios que ofrecemos. Su utilización se guiará en todo momento por nuestros valores fundamentales de Responsabilidad, Calidad, Confiabilidad e Innovación, así como por el estricto cumplimiento del marco legal y ético aplicable.

Principios de actuación en el uso de Inteligencia Artificial.

Artículo 51. Todo Ciudadano Banesco que utiliza herramientas de Inteligencia Artificial en el desempeño de nuestras funciones debe asegurar los siguientes principios:

Responsabilidad individual y juicio profesional: Ser consciente en todo momento de que la IA es una herramienta de apoyo. No puede sustituir nuestro juicio profesional y criterio individual. La responsabilidad final por el uso de la IA y por las decisiones o acciones derivadas de los resultados que este genere recaerá siempre en la persona que la utiliza.

Privacidad y seguridad de los datos: La protección de los datos será prioritaria. El uso de sistemas de IA se realizará en estricta consonancia con la Política de Seguridad de la Información, la documentación normativa interna sobre privacidad e Inteligencia Artificial publicada en la intranet corporativa, así como la normativa vigente, asegurando la confidencialidad de integridad de la información.

Cumplimiento de compromisos éticos y usos permitidos: Toda utilización de la IA se realizará de conformidad con los compromisos éticos de Banesco Banco Universal, destinándose exclusivamente a los fines y usos permitidos y definidos por la Entidad, y buscando activamente evitar sesgos y discriminaciones.

Evaluación y validación: Debe aplicar un criterio experto para evaluar críticamente la información y los resultados proporcionados por las herramientas de IA, comprendiendo sus limitaciones y validando sus conclusiones antes de tomar decisiones basadas en ellas.

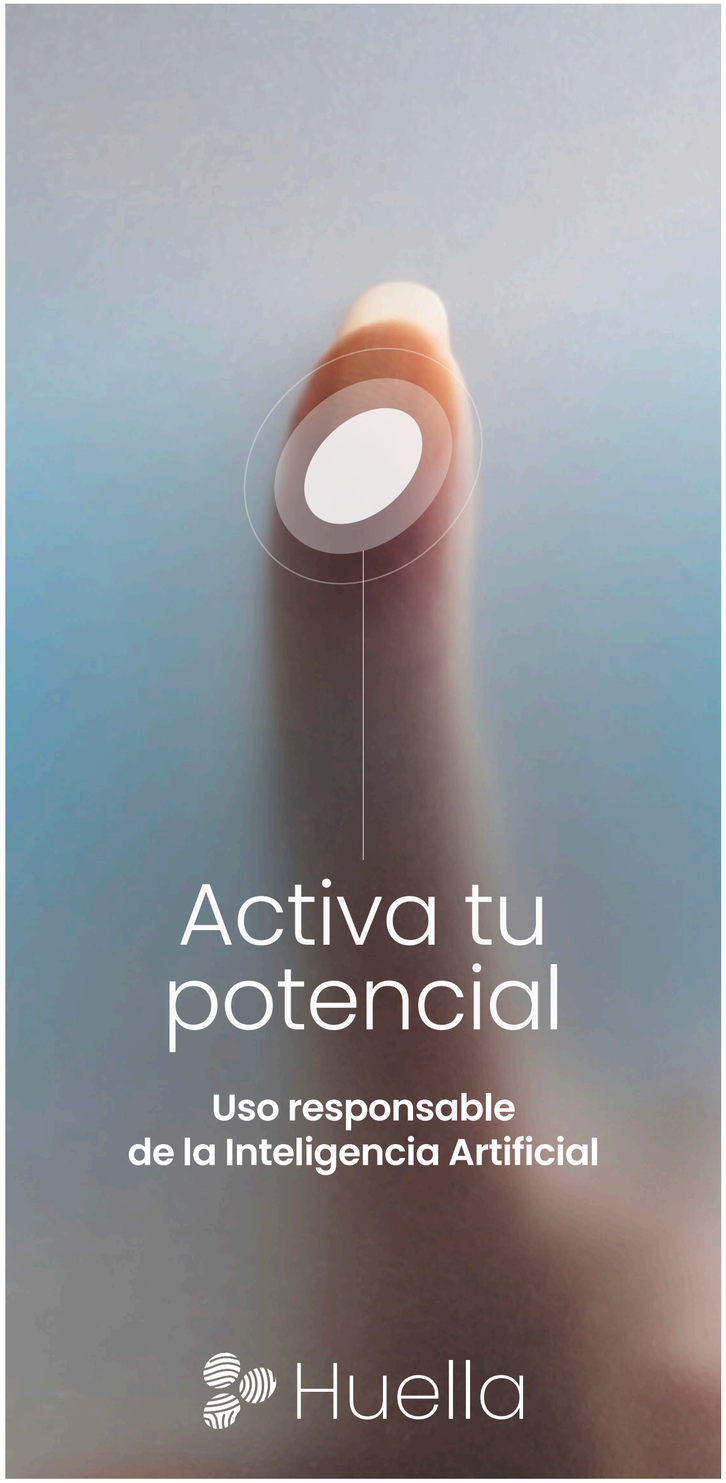
Transparencia y explicabilidad: Cuando las herramientas de IA se utilicen en procesos de toma de decisiones que afecten a clientes o colaboradores (ej. evaluación de riesgos, selección de personal), se debe procurar que los modelos sean interpretables. Banesco y sus ciudadanos deben ser capaces de explicar, en la medida de lo posible y de forma comprensible, la lógica o los criterios principales detrás de las decisiones automatizadas.

Utilización exclusiva de herramientas autorizadas y deber de protección.

Artículo 52.

- **Herramientas autorizadas:** Únicamente está permitida la utilización de herramientas, plataformas, software o entornos de IA y otras tecnologías que hayan sido expresamente proporcionadas y autorizadas por Banesco Banco Universal, para el desarrollo de nuestras funciones.

- **Protección de la información:** Cada una de las personas que formamos la entidad somos responsables de proteger la información a la que tenemos acceso. El uso de herramientas de IA no autorizadas (Sean estas aplicaciones, plataformas o software externos) compromete gravemente la seguridad de la información del banco. Se prohíbe explícitamente la introducción de cualquier tipo de información confidencial, propietaria, de clientes o interna de Banesco en herramientas de IA públicas, gratuitas o no autorizadas, dado que dicha acción puede ser considerada una filtración de datos irreversible pudiendo resultar en la filtración de datos confidenciales, violaciones a la privacidad, la afectación a derechos de las personas y serias consecuencias legales y reputacionales.



Banesco

Detectamos a tiempo cualquier incumplimiento

especialmente aquellos que comprometen la seguridad

Comunicación de incumplimiento: Es nuestro deber comunicar, a través de los canales establecidos por Banesco Banco Universal cualquier incumplimiento detectado o sospecha fundada en relación con el uso de los servicios o productos tecnológicos, especialmente aquellos que puedan comprometer la seguridad de la información o los principios éticos aquí establecidos.

Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas y de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM)

Artículo 53. La Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM) será la encargada de analizar, controlar y detectar los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, y comunicar al Oficial de Cumplimiento, de quien depende, toda la información relativa a las operaciones o hechos que puedan estar relacionados con estas actividades, todo ello, de conformidad con lo previsto en El Manual.

Artículo 54. El Ciudadano Banesco debe estar altamente comprometido con la prevención y control de la legitimación de capitales y otras actividades delictivas, ajustando su actuación a la legalidad y reglamentaciones e instrucciones internas siendo este uno de sus deberes primordiales. La conducta del Ciudadano Banesco debe caracterizarse siempre por la lealtad, honradez, franqueza y valentía en la detección, investigación y reporte de los indicios de hechos ilícitos relacionados con la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y no debe ser negligente ni mucho menos cómplice de estos delitos.

El Ciudadano Banesco tiene la obligación de conocer el contenido de El Manual, y mantenerse informado y capacitado en el tema de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Artículo 55. El Ciudadano Banesco que en función a su rol, mantenga relación con clientes, está obligado a cumplir con la política Conoce a tu Cliente observando las normas que para tal efecto se le suministren.

Artículo 56. El Ciudadano Banesco debe reportar ante la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM), cualquier situación de la que tuviera conocimiento que pueda estar asociada a la LC/FT/FPADM a los fines de iniciar los protocolos correspondientes, aportando todos los detalles del hecho de que se trate, con la obligación ineludible de no advertir a los involucrados sobre las averiguaciones.

Artículo 57. El Ciudadano Banesco deberá estar siempre dispuesto a prestar todo su apoyo al Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM) y en general a las autoridades competentes, suministrando todos los datos e informaciones que éstas soliciten para investigar las operaciones sospechosas y rindiendo las declaraciones que le sean exigidas.

Artículo 59. El Ciudadano Banesco que tenga conocimiento, a través de alertas generados por la herramienta tecnológica habilitada al efecto, la revisión periódica de fuentes informativas, oficios y/o comunicaciones emanados de las autoridades competentes o por el supervisor inmediato, de que un colaborador de Banesco se encuentra incurso en alguna actividad de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otras actividades delictivas, lo reportará inmediatamente a su supervisor y al empleado responsable de Cumplimiento en el área correspondiente, para que éstos presenten el caso a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM), y de ser el caso, efectuar la denuncia ante las autoridades competentes, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Artículo 60. Cuando la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM) conozca de oficio o por denuncia, que algún empleado de Banesco pudiese estar incurso en alguna actividad de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, bien sea por participación directa, facilitando o coadyuvando al perfeccionamiento de dichas actividades, o por participación indirecta actuando por omisión o con negligencia, procederá a hacer todas las investigaciones pertinentes que el caso amerite y levantará un expediente, que remitirá al Oficial de Cumplimiento, quien procederá a examinar los informes, pruebas y recaudos contenidos en el expediente, a los fines de determinar si hay o no mérito suficiente para sancionar al empleado implicado en la presunta irregularidad.

Política Corporativa Anticorrupción

Artículo 61. Los Ciudadanos Banesco, su Directiva y Accionistas no participarán en actos de corrupción.

En caso que exista la presunción o sospecha que así sea, se informará inmediatamente sobre estas situaciones, a través de los canales establecidos.

Cumplimiento y control del código

Huella

Canales de comunicación

Artículo 62. Todo lo establecido en el presente Código de Ética es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los Ciudadanos Banesco, sin distinción o excepción alguna, en todo el territorio nacional. La infracción o incumplimiento de las normas y principios éticos que fundamentan el presente Código se considerarán faltas a las obligaciones que impone la relación de trabajo, y serán sancionadas de conformidad con las leyes nacionales aplicables.

Artículo 63. El Ciudadano Banesco que desee expresar alguna opinión a las autoridades de Banesco, o tenga conocimiento o sospecha fundada de la existencia de conductas, manejos o actuaciones contrarios a las normas y valores que sustentan el presente Código, dispondrá para hacer su denuncia, de los canales que establezca y comunique el banco al efecto. También podrá informar al respecto a su supervisor, quien en ese caso deberá dirigirse a Capital Humano, a la Unidad de Seguridad Integral, y a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPCLC/FT/FPADM), según corresponda la situación planteada, las cuales, contando con el apoyo de la Consultoría Jurídica, harán las averiguaciones de la denuncia y levantarán un expediente que contenga todo lo relacionado con ésta. Estos procedimientos se cumplirán protegiendo los derechos tanto del denunciante como del denunciado, sin hacer condenas o juicios a priori. Toda denuncia falsa o infundada será considerada una infracción grave al presente Código.

Artículo 64. El Presidente de la Junta Directiva de Banesco velará para que el contenido de este Código sea conocido, seguido y cumplido por todos los integrantes de Banesco; igualmente velará por su incorporación en la Memoria y Cuenta correspondiente a cada período semestral, debiendo ser presentado dicho informe a la Asamblea de Accionistas de Banesco.

Canales de comunicación

Todos los Ciudadanos Banesco deberán respetar los canales de comunicación de acuerdo con su línea de reporte, dar el debido uso a las redes sociales y a los canales de comunicación y velar que el uso de éstos no implique un riesgo reputacional para la organización. Los canales de comunicación internos garantiza total confidencialidad, a través de ellos puedes:

- Plantear inquietudes relacionadas con el cumplimiento del Código de Ética.
- Brindar sugerencias sobre aspectos relacionados con el Código de Ética.
- Informar sobre el incumplimiento de alguno de los artículos del Código de Ética.

Canales disponibles

Línea directa Comité de Ética (Miembros del Comité/Presidente Ejecutivo): **linea_directa_comite_de_etica_bbu@banesco.com**

Buzón de Capital Humano **[contigo_capital_humano@banesco.com]**

Deja tu Huella

Banesco

Código de Ética y Conducta

Ciudadano Banesco

Vive nuestos Valores

Diseñado y diagramado por la VP de Comunicaciones y RSE

Versión actualizada 08 octubre de 2026