



Manual Código de Ética

Versión

8

| Referencia | |
|----------------------------------|---|
| Código Documento: | GH-NOR-001 |
| Elaborado / Actualizado por : | Lorenys Labour |
| Revisado por: | Comité de Ética, Acta 01-2025 d/f 05/06/2025 |
| Aprobación: | Tercera Resolución del Consejo de Administración d/f 29/07/2025 |

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su transmisión de ninguna forma o por cualquier medio fuera de las instalaciones de AFP RESERVAS sin previa autorización escrita.

CONTENIDO

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | OBJETIVO | 4 |
| 2. | ALCANCE | 4 |
| 3. | GLOSARIO | 4 |
| 4. | MARCO LEGAL..... | 5 |
| 5. | GOBERNANZA..... | 5 |
| 5.1. | Estructura Organizacional | 5 |
| 5.2. | Relación con la Empresa Matriz | 6 |
| 5.3. | Disposición Derogatoria General | 6 |
| 5.4. | Actualización | 6 |
| 6. | PRINCIPIOS ÉTICOS | 7 |
| 7. | VALORES..... | 8 |
| 8. | COMPROMISO SOCIAL Y GESTIÓN DE NEGOCIOS | 8 |
| 9. | REGLAS GENERALES..... | 10 |
| 9.1. | Seguridad y Control Interno | 10 |
| 9.1.1. | Disposiciones generales de seguridad..... | 10 |
| 9.1.2. | Controles internos | 10 |
| 9.1.3. | Seguridad ocupacional..... | 11 |
| 9.2. | Informe de Gastos | 11 |
| 9.3. | Confidencialidad | 11 |
| 9.3.1. | Información interna..... | 11 |
| 9.4. | Actuaciones y Conductas Sociales | 13 |
| 9.4.1. | Conducta social..... | 13 |
| 9.4.2. | Conducta ilegal | 13 |

| | |
|---|-----------|
| 9.4.3. Manejo de las finanzas personales..... | 14 |
| 9.4.4. Identificación institucional | 14 |
| 9.4.5. Juegos de azar..... | 14 |
| 9.4.6. Manejo de exposición pública..... | 15 |
| 9.4.7. Conductas miembros del Consejo de Administración | 15 |
| 9.5. Fidelidad Profesional | 16 |
| 9.5.1. Conflictos de intereses..... | 16 |
| 9.5.2. No discriminación | 17 |
| 9.5.3. Consagración | 17 |
| 9.5.4. Compromiso con la marca..... | 17 |
| 9.5.5. Transparencia | 18 |
| 9.5.6. Cumplimiento de políticas, reglas de negocios y procesos..... | 18 |
| 9.6. Trabajo Remoto | 18 |
| 10. DE LOS VÍNCULOS | 19 |
| 10.1. Conducta y Buenas Prácticas con Clientes, Usuarios y Relacionados..... | 19 |
| 10.2. Contacto con Proveedores..... | 21 |
| 10.3. Contacto con Competidores..... | 21 |
| 10.4. Contacto con Compañeros de Trabajo | 21 |
| 10.5. Contacto con Familiares | 22 |
| 10.7. Relaciones Sentimentales entre Colaboradores..... | 23 |
| 10.8. Relaciones del Colaborador y Empresas de la Familia Reservas..... | 25 |
| 11. INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES | 25 |
| 12. CERTIFICACIÓN..... | 26 |
| 13. CONTROL DE CAMBIOS | 27 |

1. OBJETIVO

Establecer una guía de principios de conducta que conduzcan la actitud y el comportamiento de los colaboradores y miembros del Consejo de Administración de la empresa, en el desempeño de sus funciones y su compromiso con la sociedad.

2. ALCANCE

Aplica a los colaboradores y miembros del Consejo de Administración de la empresa.

3. GLOSARIO

| Término | Definición |
|------------------------------|---|
| Beneficio personal | Cualquier tipo de regalo y gratificación en efectivo, favor, servicio, préstamo, honorario, compensación o cualquier otro valor monetario. |
| Ética | Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. |
| Moral | Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad. |
| Unidad organizacional | Representa un puesto o un área que interviene en los procesos de la empresa. |
| Unión Libre | También conocido como concubinato; Convivencia de dos personas, un hombre y una mujer los cuales no están unidos por un matrimonio válido de acuerdo a las leyes del país, pero que les permite tener ciertos derechos. |

4. MARCO LEGAL

De acuerdo a las leyes y regulaciones del país, el código de ética construye su base tomando en cuenta las normativas siguientes:

- a) Ley 81-01, Seguridad Social, Capítulo IV, Art. 87-91, sobre las Administradoras de Fondos de Pensiones
- b) Art. 56 y 68, sobre el Secreto Bancario e Infracciones Cualitativas (Código Monetario y Financiero, Ley 183-02)
- c) Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo
- d) Ley 146-02, Capítulo IX, Art. 146 sobre el Seguro y Fianza en la República Dominicana (de las prohibiciones)
- e) Art. 88 Código de Trabajo de la República Dominicana
- f) Guía de Ética para Accionistas, Directivos, Funcionarios y Empleados de las Instituciones Financieras
- g) Art. 4 Código de Ética del Servidor Público
- h) Resolución 13-02 sobre Administración de Cuentas de Afiliados emitida por la Superintendencia de Pensiones

5. GOBERNANZA

5.1. Estructura Organizacional

A continuación, los distintos participantes que tienen incidencia en la gestión del código de ética:

- a) **Consejo de Administración:** organismo encargado de dirigir y administrar a la empresa, responsable de la aprobación de las modificaciones al Código de Ética.
- b) **Comité de Ética:** organismo delegado por el Consejo de Administración responsable de la actualización del Código de Ética y decidir sobre las acciones aplicables ante violaciones al documento.
- c) **Dirección Senior Gestión Humana:** unidad organizacional responsable de gestionar la capacitación de los colaboradores e implementar estrategias para la difusión del contenido presentado en el documento.
- d) **Supervisores:** unidades organizacionales encargadas de monitorear al personal asignado, velando por que conozcan y cumplan lo establecido en el

Código de Ética, reportando de forma inmediata los incumplimientos detectados a través de los medios disponibles.

- e) **Colaboradores:** unidades organizacionales responsables de cumplir las disposiciones establecidas en el Código de Ética y reportar a través de los canales correspondientes cualquier situación de incumplimiento.

5.2. Relación con la Empresa Matriz

Como entidad subsidiaria de la Familia Reservas, la Administradora aprovecha sinergias y economías de escala para fortalecer sus operaciones, donde las sinergias son administradas bajo Acuerdos de Niveles de Servicios suscritos entre la AFP y su casa matriz.

En ese sentido, AFP Reservas se adhiere al código de ética documentado por BanReservas y se compromete a actualizar su código de ética interno para homologar las disposiciones establecidas. Igualmente, la empresa se compromete con promocionar y utilizar los canales de reporte de denuncias y transparencia establecidos por la casa matriz.

5.3. Disposición Derogatoria General

Quedan derogadas todas las disposiciones establecidas que se opongan a lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta de los Colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

5.4. Actualización

El Comité de Ética tiene la responsabilidad de actualizar permanentemente el Código de Ética según las situaciones internas y de normativa lo ameriten conforme lo indica el Manual de Comités de Trabajo. Los cambios al documento deben someterse a la aprobación del Consejo de Administración.

6. PRINCIPIOS ÉTICOS

Se consideran los principios rectores del comportamiento de los colaboradores de la empresa, los siguientes:

- a) **Honestidad:** atributo que refleja el recto proceder del individuo, implica un comportamiento coherente y sincero apegado a los valores de verdad y justicia.
- b) **Integridad:** actuar en consonancia con nuestros valores, comunicándonos con honestidad, incluso en situaciones difíciles.
- c) **Justicia e igualdad:** obliga a respetar a las personas que demandan o solicitan servicios, sin ningún tipo de discriminación por razones de género, religión, etnia, edad, discapacidad, nacionalidad, opinión política o posición social y económica.
- d) **Lealtad:** manifestación permanente de fidelidad y solidaridad a la empresa, superiores, compañeros y colaboradores.
- e) **Cortesía:** demostración o acto que manifiesta atención, respeto o buen trato hacia los demás.
- f) **Disciplina:** significa la observancia y el estricto cumplimiento de las políticas administrativas por parte del personal, en el ejercicio de sus funciones.
- g) **Asesoría:** escuchar, atender y conectar con las necesidades de los usuarios clientes internos y externos, brindando orientación acertada y soluciones que mejoren la calidad de vida.
- h) **Seguridad:** conocer y cumplir con las regulaciones, políticas, procesos y reglas de negocio, poniendo primero la seguridad y el bienestar de las personas y cuidando las informaciones de la empresa y de los clientes internos y externos.
- i) **Discreción:** tener reserva y prudencia en los casos que lo ameriten.
- j) **Eficiencia:** cumplir con las asignaciones en tiempo y calidad oportuna, gestionando los recursos de la empresa adecuadamente y compartiendo oportunidades de mejora continua.
- k) **Transparencia:** presentar la información de manera honesta, clara, puntual y precisa.

- l) **Cooperación:** obrar de buena fe adoptando una actitud diligente y de colaboración en el trato con sus supervisores, supervisados y compañeros de trabajo.

7. VALORES

Los valores rectores que se espera que integren el comportamiento de los colaboradores de la empresa son los siguientes:

- a) **Excelencia:** Siempre dispuestos a satisfacer con esmero y de manera proactiva las necesidades de nuestros afiliados y relacionados, garantizando un servicio de alta calidad.
- b) **Solidaridad:** Brindamos lazos de apoyo, respaldo, ayuda y protección a los afiliados y beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, así como a los demás miembros de la sociedad dominicana.
- c) **Integridad:** Mantenemos nuestro compromiso de trabajar apegados a la ética en todas nuestras acciones.
- d) **Seguridad:** Garantizamos una administración prudente, confiable y transparente de los recursos de nuestros afiliados para asegurarles un crecimiento sostenido de su ahorro previsional a través del tiempo.
- e) **Compromiso:** Asumimos el trabajo con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, dando lo mejor de nosotros mismos para lograr resultados que satisfagan y superen las expectativas de nuestros afiliados y otros grupos de interés.

8. COMPROMISO SOCIAL Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

AFP Reservas debe adoptar la sostenibilidad como una necesidad competitiva y fomentar la responsabilidad empresarial de aportar en la construcción de una economía mundial más sostenible e inclusiva, respetando y haciendo respetar ante todas las partes con las cuales interactúa el cumplimiento de sus principios, para lo cual:

- a) Apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- b) Apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, contribuyendo con la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- c) Mantiene un enfoque preventivo en favor del medio ambiente, fomentando las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.
- d) Trabaja en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
- e) Cumple con los estándares respecto a la responsabilidad social corporativa y gestión de negocios, conforme lo establecido en el Instructivo de Idoneidad, de acuerdo a lo siguiente:
 - > Responsabilidad social:
 - Inclusión socioeconómica de grupos vulnerables
 - Fomento del deporte
 - Preservación de la cultura
 - Medio ambiente
 - Biodiversidad
 - Impulso del trabajo voluntario
 - Educación formal y profesional
 - Salud
 - > Gestión de negocios:
 - Protección de datos personales
 - Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible
 - Lucha contra la corrupción
 - Bienestar de los colaboradores
 - Fomento de la inversión socialmente responsable

9. REGLAS GENERALES

9.1. Seguridad y Control Interno

9.1.1. Disposiciones generales de seguridad

- 9.1.1.1. Los colaboradores deben respetar y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad, control, acceso y uso de los sistemas establecidos en las instalaciones de la empresa.
- 9.1.1.2. El colaborador tiene el compromiso de prestar los servicios honoríficos necesarios en caso de riesgo inminentes que amenacen la seguridad del capital humano o bienes de la empresa.

9.1.2. Controles internos

- 9.1.2.1. Los colaboradores deben escalar a la instancia correspondiente las irregularidades o sospecha de anomalías, corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la empresa. Las informaciones alteradas son consideradas como falsificaciones de registros y, por tanto, están sujetas a las penalidades que contemplan las leyes.
- 9.1.2.2. Los colaboradores deben cooperar en las auditorías internas y externas, en las inspecciones de los organismos reguladores, del sistema dominicano de seguridad social, investigadores privados debidamente contratados por la empresa, así como de otros organismos gubernamentales autorizados para ello.
- 9.1.2.3. Los colaboradores deben abstenerse de hacer uso de los bienes de la empresa para fines personales, de sus familiares o de terceros en términos distintos de lo expresamente autorizados.
- 9.1.2.4. Los colaboradores deben proteger y conservar los activos de la empresa.

9.1.3. Seguridad ocupacional

- 9.1.3.1. Todo colaborador debe evitar permanecer en la empresa cuando, de manera consciente, esté padeciendo una enfermedad contagiosa, avalada por una certificación médica, que pueda poner en riesgo al resto de los colaboradores, clientes usuarios, proveedores y cualquier otra persona que tenga contacto con la empresa. En caso de que el colaborador oculte la enfermedad, podrá retroalimentarse de acuerdo al tipo de la falta incurrida, conforme a lo establecido en el Manual de Normas Disciplinarias.
- 9.1.3.2. Los colaboradores deben cumplir con las políticas, procesos y protocolos establecidos sobre salud y seguridad ocupacional.

9.2. Informe de Gastos

- 9.2.1. Los colaboradores y los miembros del Consejo de Administración deben actuar de conformidad con todas las regulaciones, políticas y procesos internos para reportar gastos, donde sus gastos deben ser acordes con las actividades que realiza en representación de la empresa y liquidarse siguiendo los procedimientos y políticas internas.

9.3. Confidencialidad

9.3.1. Información interna

- 9.3.1.1. Los colaboradores deben resguardar rigurosamente las informaciones técnicas y operacionales que le confieran en el ejercicio de sus funciones y no deben revelarlas sin la autorización del supervisor responsable y/o dueño de la información, conforme a las normas y procedimientos establecidos.
- 9.3.1.2. La Dirección Senior de Gestión Humana debe autorizar previo al inicio del proyecto y aprobar antes de su presentación, la elaboración de documentos tales como tesis, monográficos u otros trabajos similares, que contengan algún tipo de información relacionada a la empresa.

- 9.3.1.3. Los colaboradores deben abstenerse de divulgar los nombres de las unidades organizacionales y personas que intervienen en la aprobación de negocios, investigaciones o instrumentos monetarios.
- 9.3.1.4. Los colaboradores deben abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o sensitiva que pueda dañar la imagen o el prestigio de afiliados, usuarios, colaboradores y proveedores de la empresa.
- 9.3.1.5. Los colaboradores deben tratar con carácter de confidencialidad las informaciones técnicas, operacionales, de usuarios, clientes internos y externos, miembros del Consejo de Administración o colaboradores que le sean confiadas en el ejercicio o no de sus funciones.
- 9.3.1.6. Los colaboradores solo deben consultar datos de clientes internos y externos, cuentas, posiciones, si es parte del ejercicio de sus funciones o si tiene la autorización del dueño de la información, conforme a las normas y procedimientos establecidos, de lo contrario se considera un acceso ilícito.
- 9.3.1.7. Los colaboradores, en ningún caso, deben compartir información privilegiada con competidores y conseguir información de ellos de manera fraudulenta.
- 9.3.1.8. Los colaboradores deben abstenerse de revelar datos estadísticos, planes estratégicos, políticas y manuales internos, información de planes de expansión de mercadeo y ventas, entre otros, a menos que se tenga autorización de la Vicepresidencia Ejecutiva para hacerlo.
- 9.3.1.9. Los colaboradores deben asegurarse de resguardar los documentos confidenciales al término de su jornada laboral, manteniendo su área de trabajo ordenada.
- 9.3.1.10. Los colaboradores deben abstenerse de utilizar los datos personales de los demás colaboradores, para fines distintos de lo legal o contractualmente previstos. Sólo el personal cuyas funciones y cargo que desempeña lo requiere, debe tener acceso a informaciones de colaboradores.

- 9.3.1.11. Los colaboradores deben abstenerse de divulgar los ingresos, beneficios y acuerdos salariales o laborales del personal de la empresa de los cuales tenga conocimiento.
- 9.3.1.12. Los colaboradores deben abstenerse de utilizar las informaciones de los afiliados para cualquier propósito ajeno a la empresa ni facilitarla a terceros, a no ser mediante orden judicial o del organismo regulador en caso de reclamaciones y de solución de controversias.

9.4. Actuaciones y Conductas Sociales

9.4.1. Conducta social

- 9.4.1.1. El colaborador debe ser integro dentro y fuera de la empresa tanto en horario laboral como no laboral. Debe evitar visitar lugares o tener conductas que pudiesen poner en riesgo su reputación y la imagen de la empresa, así como reportar las situaciones observadas dentro y fuera de horarios y lugares laborales que pudiese lesionar los intereses de la empresa.

9.4.2. Conducta ilegal

- 9.4.2.1. El colaborador debe abstenerse de participar, promover u ocultar cualquier hecho delictivo dentro o fuera de la empresa. De lo contrario, la Dirección Senior de Gestión Humana, según proceda, deben aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes al margen de la penalización impuesta por la ley.
- 9.4.2.2. El colaborador debe abstenerse de brindar información de cualquier índole que promueva o apoye conductas delictivas de colaboradores, clientes internos o y externos o cualquiera otra persona, con especial atención a aquellos que pueden utilizarse para promover la evasión de impuestos y la ley 155-17 sobre lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

9.4.3. Manejo de las finanzas personales

- 9.4.3.1. Ningún colaborador puede invertir directa o indirectamente, o realizar transacciones financieras o comerciales que supongan un conflicto de interés con sus funciones.
- 9.4.3.2. Los colaboradores deben abstenerse de utilizar informaciones confidenciales, en beneficio de sus propias inversiones o de personas vinculadas.
- 9.4.3.3. Los colaboradores que de acuerdo a sus funciones toman decisiones de inversión o tienen acceso a estas informaciones, deben notificar las transacciones personales que realicen, relativas a los instrumentos que puedan ser adquiridos con los recursos de los fondos de pensiones.
- 9.4.3.4. Los colaboradores deben cumplir puntualmente con las deudas contraídas con las empresas de la Familia Reservas o cualquier otra entidad del sistema financiero nacional, evitando incurrir en atrasos.

9.4.4. Identificación institucional

- 9.4.4.1. Los colaboradores durante la jornada laboral deben portar su carné de identificación en un lugar visible y portar su uniforme asignado, según aplique.
- 9.4.4.2. Los colaboradores no deben movilizarse a lugares sociales con el carné de identificación, pin y/o uniforme asignado de manera visible fuera de las actividades laborales.

9.4.5. Juegos de azar

- 9.4.5.1. Se prohíbe la asistencia y participación en juegos de azar o apuestas, ya sean formales e informales, de manera recurrente y/o en detrimento del colaborador y de la empresa.

9.4.6. Manejo de exposición pública

- 9.4.6.1. El colaborador debe abstenerse de efectuar publicaciones en las diferentes redes sociales y medios de comunicación de información sensible y confidencial que en general que atenten con los principios establecidos por la empresa en el Código de Ética.
- 9.4.6.2. Los colaboradores que requieran tener exposición en cualquier medio de comunicación externo, evento o actividad nacional o internacional en representación o no, o mención de la empresa, debe informar y tramitar la autorización correspondiente con el Vicepresidente Ejecutivo.
- 9.4.6.3. Los colaboradores que tengan participación o exposición a medios de comunicación o redes sociales en representación o no de la empresa, deben cumplir las pautas establecidas en el presente Código de Ética.
- 9.4.6.4. Los colaboradores deben evitar publicar en sus redes sociales personales información sensible y confidencial de la empresa, acorde a lo establecido en las políticas de seguridad de información.
- 9.4.6.5. Los colaboradores deben evitar escándalos públicos que afecten su imagen y la de la empresa.
- 9.4.6.6. Los colaboradores deben evitar su participación en medios de comunicación y redes sociales en los cuales puedan relacionarse a otras empresas que resulten competencia directa AFP Reservas o de las empresas que componen la Familia Reservas.

9.4.7. Conductas miembros del Consejo de Administración

- 9.4.7.1. Los miembros del Consejo de Administración deben mantener la integridad y reputación de la empresa, asegurando la independencia, autonomía y efectividad de sus operaciones, así como actuar con honestidad, independencia, imparcialidad y discreción, evitando situaciones de conflicto de interés.

- 9.4.7.2. Los miembros del Consejo de Administración de la empresa deben regirse por las políticas internas definidas con el fin de adoptar e implementar buenas prácticas de gobierno corporativo.

9.5. Fidelidad Profesional

9.5.1. Conflictos de intereses

- 9.5.1.1. Los miembros del Consejo de Administración y los colaboradores de la empresa deben acogerse a los lineamientos establecidos en el manual de conflictos de intereses.
- 9.5.1.2. Los colaboradores deben informar a su supervisor cualquier actividad remunerada o no, realizada fuera de sus labores en la empresa y asegurar que la misma no entra en conflicto con los intereses de la empresa y notificar de inmediato a la unidad organizacional encargada de cumplimiento ético de la casa matriz. El supervisor a su vez debe comunicar de inmediato a la Dirección Senior de Gestión Humana
- 9.5.1.3. Ningún colaborador debe desempeñar cargos remunerados en el Estado dominicano (salvo labor docente) mientras esté contratado formalmente en la empresa, ni debe realizar durante su horario laboral otras funciones remuneradas o no.
- 9.5.1.4. Está prohibido causar a la organización conflicto de interés de cualquier tipo generado por cualquier relación sentimental, familiar, personal o comercial entre colaboradores, clientes, suplidores y/o relacionados en general.
- 9.5.1.5. Los colaboradores y suplidores que tengan una relación sentimental que pueda originar conflictos de interés para la empresa, deben reportar la relación a la Dirección Senior de Gestión Humana para, en el caso de ser necesario, tomen las medidas pertinentes para resolver el conflicto.

9.5.2. No discriminación

9.5.2.1. En la empresa deben respetarse las condiciones, creencias religiosas, género, color, edad, discapacidad, condición de salud, nacionalidad, religión, opinión política o filosófica, preferencia u orientación sexual, así como condición social, económica o personal, por lo tanto, no es aceptado ningún tipo de discriminación o comentarios que pudieran resultar ofensivos.

9.5.3. Consagración

9.5.3.1. Los colaboradores deben asistir con puntualidad a su lugar de trabajo y realizarlo dignamente.

9.5.3.2. Los colaboradores deben mantenerse actualizados en los cambios o creación de nuevos productos o servicios que ofrezca la empresa, no importando la unidad organizacional a la que pertenezca.

9.5.3.3. La empresa debe proporcionar las herramientas necesarias para la actualización y difusión de manera oportuna de información de los cambios o creaciones de nuevos productos o servicios a las diferentes empresas de la familia Reservas.

9.5.3.4. Los colaboradores deben mantener un apropiado nivel de competencia, a través del continuo desarrollo del conocimiento, capacidad técnica y humana, transmitiendo a otros las experiencias adquiridas.

9.5.4. Compromiso con la marca

9.5.4.1. Los colaboradores deben, velar en todo momento, por el debido cuidado y uso de los fundamentos y el valor de la marca de la empresa, BanReservas y de las empresas de la Familia Reservas.

9.5.4.2. Está prohibido a los colaboradores, alterar o realizar modificaciones en la imagen o marca de la empresa. Esta es símbolo de respeto e identidad de cada uno de los que forman parte de la empresa.

9.5.5. Transparencia

- 9.5.5.1. Los colaboradores deben demostrar en todo momento, que las acciones en el desempeño de sus funciones y en el ejercicio de su profesión, se ejecutan con estricto apego a las normas éticas y técnicas.
- 9.5.5.2. Los colaboradores deben presentar la información de manera verídica, clara, puntual y precisa y conocer las disposiciones legales, relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como los manuales internos sobre la materia, y darlos a conocer al personal que supervisan.
- 9.5.5.3. Los colaboradores deben justificar cuando en sus cuentas se generen ingresos extraordinarios o cualquier operación inusual, que no esté relacionada al sueldo o salario y estar dispuestos a colaborar con la unidad organizacional encargada de investigaciones.

9.5.6. Cumplimiento de políticas, reglas de negocios y procesos

- 9.5.6.1. Los colaboradores deben velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos, en los cuales inciden sus funciones, directa o indirectamente.
- 9.5.6.2. Los colaboradores, en coordinación con las instancias correspondientes, según el caso, deben atender oportunamente las denuncias y reclamos que lesionen los derechos del capital humano, clientes internos o externos, proveedores y/o relacionados.

9.6. Trabajo Remoto

- 9.6.1. Todo colaborador es responsable de cumplir con los lineamientos establecidos en el manual Trabajo Remoto.
- 9.6.2. Los colaboradores cuya modalidad sea trabajo remoto, son responsables de cumplir con el logro de los objetivos asignados a su área, así como garantizar la seguridad de las informaciones de la empresa.

10. DE LOS VÍNCULOS

10.1. Conducta y Buenas Prácticas con Clientes, Usuarios y Relacionados

- 10.1.1. Los colaboradores deben atender los usuarios, clientes internos y externos, manteniendo una actitud positiva y respetuosa en todo momento, adecuando sus acciones a las necesidades del cliente y validando que queden satisfechas oportunamente, en tiempo y calidad, con justicia y equidad, y sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, condición de salud, nacionalidad, religión, opinión política o filosófica, preferencia u orientación sexual, así como condición social, económica o personal, salvaguardando sus derechos.
- 10.1.2. Los colaboradores deben proporcionar a los usuarios, afiliados y relacionados, informaciones y características sobre los servicios, conforme a lo establecido en las políticas, procesos y protocolos establecidos, y el alcance de sus funciones, sin omitir los riesgos, las comisiones y otros costos que impliquen. De no poseer la información, deben referirlos al centro de contacto o unidad organizacional encargada de los servicios ofrecidos.
- 10.1.3. Los colaboradores deben proteger al usuario de los servicios e informar sobre los mecanismos para la resolución de quejas y reclamaciones establecidos en la empresa.
- 10.1.4. Los colaboradores deben evitar la discriminación en la contratación de productos y servicios.
- 10.1.5. Los colaboradores deben cumplir con la política de transparencia y divulgación de la información, y demás regulaciones sobre protección al usuario establecidas en la regulación vigente.
- 10.1.6. Los colaboradores deben informar a sus superiores para su pronta resolución, las situaciones que causen o puedan causar daño o perjuicio a uno o más afiliados de la empresa, al igual que situaciones con clientes internos y externos o actividades que estén fuera del alcance de sus

funciones y/o pongan en riesgo los intereses de la empresa o de la Familia Reservas.

10.1.7. Los colaboradores, bajo ningún concepto, deben atender a los requerimientos con favoritismo.

10.1.8. Está prohibido causar a la organización conflicto de interés de cualquier tipo generado por cualquier relación sentimental, familiar, personal o comercial entre colaboradores, usuarios, clientes, suplidores y/o relacionados en general.

10.1.9. Los colaboradores y los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de solicitar, aceptar u obtener beneficios personales de usuarios, afiliados, empresas de la familia Reservas, proveedores o de personas u organizaciones algunas que tengan o pretendan tener negocio con la empresa. Se exceptúa de esta prohibición, la cortesía que se enmarque dentro de una de las categorías siguientes:

- a) Cortesías propias del negocio, tales como un almuerzo, que no debe incluir más que las amabilidades y atenciones correspondientes.
- b) Viajes pagados o alojamiento como invitados que requieran la representación formal de la empresa, o que se recíproquen a título personal.
- c) Regalos en épocas festivas (navidad, boda, promoción, graduación, nacimiento de bebé o cumpleaños) que no sean en efectivo y que no superen los US\$300.00

10.1.10. Todo regalo o cortesía, ya sea de clientes o de suplidores con valor o costo que supere los US\$300.00, debe reportarse a la Dirección Senior de Gestión Humana, de forma inmediata, en un plazo menor de 48 horas a partir de la fecha de recibo.

10.1.11. Los colaboradores deben ofrecer a los afiliados un alto grado de calidad en el servicio y en el trato, absteniéndose de dirigirse a los afiliados en tonos verbales inadecuados o personales.

10.1.12. Los colaboradores deben abstenerse de hacer comentarios, decir falsedades, comunicar o divulgar información que puedan dañar o deteriorar la imagen de algún afiliado o de la empresa

10.1.13. Los colaboradores deben abstenerse de utilizar su teléfono celular o realizar llamadas personales, al momento de prestar un servicio a un afiliado, y de utilizar el teléfono del afiliado para estos fines.

10.2. Contacto con Proveedores

10.2.1. Los colaboradores pueden referir suplidores con el que tengan algún vínculo familiar, los cuales deben presentarse al organismo designado para su autorización previa a la contratación.

10.2.2. En ningún caso, los colaboradores pueden convertirse en suplidor de la empresa y si un proveedor es contratado como colaborador debe dejar de ejercer el primero. Asimismo, los colaboradores deben abstenerse de participar en los procesos de selección de cualquier proveedor con quien tengan algún vínculo familiar.

10.2.3. Los colaboradores deben abstenerse de realizar negocios de compra de bienes o activos a nombre de la empresa, con proveedores no autorizados o que no cumplan con las políticas establecidas.

10.3. Contacto con Competidores

10.3.1. Los colaboradores deben tratar a las demás instituciones del mercado con igualdad, respeto y consideración, absteniéndose de incurrir en competencia desleal y emitir comentarios que afecten la imagen de los competidores o provoquen rumores que causen su detrimento.

10.4. Contacto con Compañeros de Trabajo

10.4.1. Los colaboradores deben mantener un clima armonioso y de respeto mutuo dentro del ambiente de trabajo, absteniéndose de lo siguiente:

- a) Realizar, apoyar o promover acciones contra otro colaborador que puedan considerarse como acoso sexual, por género o cualquier otro tipo de discriminación o agresión física verbal o mental.
 - b) Utilizar bromas de mal gusto y comentarios discriminatorios o despectivos sobre factores como género, raza, edad, creencia religiosa, discapacidad, nacionalidad y orientación de género de otro colaborador, que puedan considerarse ofensivos o atenten contra la moral, reputación personal y profesional e integridad.
 - c) Realizar negocios particulares durante la jornada laboral con otros colaboradores.
- 10.4.2. Los colaboradores deben dirigirse a los supervisores y a los demás colaboradores manteniendo una actitud positiva y respetuosa de manera constante y de carácter profesional durante la jornada laboral.
- 10.4.3. Los colaboradores, en ningún caso deben prestar dinero de forma particular con fines lucrativos o ser intermediarios de prestamistas informales con otros colaboradores.

10.5. Contacto con Familiares

- 10.5.1. Las vinculaciones de personal no deben admitir relación de parentesco, hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos o nietos) y hasta el primero por afinidad (cónyuge, hijos y padrastros) con los demás colaboradores del Banco de Reservas y sus empresas Subsidiarias.
- 10.5.2. Está prohibido contratar personal que tenga una relación sentimental de concubinato, embarazo, unión libre o hijos en común con otro colaborador activo del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, siendo responsabilidad del candidato suministrar esta información cuando se encuentre en proceso de reclutamiento, previo a su ingreso a la empresa.

10.6. Relaciones entre Supervisor y Supervisado

- 10.6.1. Los colaboradores deben dirigirse a los supervisores manteniendo una actitud positiva y respetuosa de manera constante y de carácter profesional durante la jornada laboral; así como los supervisores deben manejarse de igual forma.
- 10.6.2. Los colaboradores deben cumplir las tareas que le asigne el supervisor con altos estándares de calidad.
- 10.6.3. Los colaboradores deben solicitar a su supervisor los permisos para ausentarse de su lugar de trabajo con anterioridad.
- 10.6.4. Los supervisores deben abstenerse de hacer uso del poder que le confiere su cargo, para solicitar favores o servicios personales a otros colaboradores, ni hacer valer su posición para afectar injustamente al supervisado, debe tratar a su personal con equidad, evitando otorgar ventajas especiales a personas, equipos o grupos determinados, a cambio de dinero, simpatía o favores.
- 10.6.5. Los supervisores deben asignar de manera equitativa la carga de trabajo entre todos los colaboradores del mismo puesto que supervise, evitando favorecer a uno o más de ellos en detrimento de los demás.

10.7. Relaciones Sentimentales entre Colaboradores

- 10.7.1. Los colaboradores que inicien una relación sentimental deben hacerlo de conocimiento del superior inmediato.
- 10.7.2. Las relaciones sentimentales de pareja que pudiera iniciarse entre colaboradores, sea de noviazgo, unión libre o matrimonio, en ningún caso deben:
 - a) Interferir en su desempeño dentro de la empresa, ni entorpecer o ser causa de modificación alguna de sus tareas habituales.

- b) Causar conflictos de interés personal que afecte el ambiente de trabajo u ocasionen favoritismos, o conductas que lesionen la integridad moral de los colaboradores directos, relacionados o terceros.

10.7.3. Las relaciones sentimentales entre colaboradores que culminen en matrimonio, unión libre o con hijos en común pueden permitirse, siempre y cuando ambos colaboradores cumplan con los lineamientos siguientes:

- a) Tiempo de servicio igual o mayor a dos (2) años ininterrumpidos. En caso de incumplimiento de este lineamiento, la Dirección Senior de Gestión Humana debe proceder a la terminación de contrato de trabajo de uno de los colaboradores.
- b) Prestar servicios en diferentes unidades organizacionales y que laboren en distintas localidades, sin que exista relación de riesgo en sus funciones. En caso de incumplimiento de este lineamiento, la Dirección Senior de Gestión Humana debe gestionar la reubicación de uno de los colaboradores en función de las vacantes disponibles y el perfil, en un período menor o igual a tres (3) meses. De no ser posible la reubicación en el período establecido, la Dirección Senior de Gestión Humano, debe evaluar la terminación del contrato de uno de los colaboradores. En el caso de los colaboradores de las unidades comerciales deben laborar en diferentes zonas.
- c) Haber notificado su relación sentimental a la Dirección Senior de Gestión Humano, de acuerdo con los criterios siguientes:
 - > Intención de matrimonio, unión libre o concubinato, con al menos tres meses de anticipación a la fecha efectiva.
 - > Estado de embarazo: plazo máximo a las 21 semanas de gestación.

10.7.4. Las relaciones sentimentales que puedan culminar en matrimonio, unión libre o con hijos en común, deben tramitar su autorización de permanencia en la empresa a la Dirección Senior de Gestión Humana. La falta de notificación por parte de los involucrados y del supervisor está sujeta a acciones disciplinarias.

10.7.5. La Dirección Senior de Gestión Humana debe presentar al Comité de Gestión Humana la notificación de estos casos, así como las acciones de reubicación en unidades organizacionales que no representen conflictos de interés para la AFP Reservas o empresas Subsidiarias, según aplique.

10.8. Relaciones del Colaborador y Empresas de la Familia Reservas

10.8.1. Los colaboradores deben velar por los intereses de la empresa, poniendo todo su empeño en el ejercicio de sus funciones y a la vez colaborando, en la medida de lo posible, al logro de los objetivos de las demás empresas.

10.8.2. Los colaboradores deben abstenerse de realizar actividades que impliquen conflicto con el personal de las empresas de la familia Reservas, o que sean contrarias a los objetivos trazados, y viceversa.

11. INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

11.1. Las Unidades Organizacionales de Seguridad, de Auditoría y de Cumplimiento de BanReservas son responsables de realizar y tramitar investigaciones de hechos que detecten a través de la ejecución de sus funciones, que atenten contra el cumplimiento del Código de Ética y reportarlos a la Dirección Senior de Gestión Humana para su investigación y posterior presentación al organismo de decisión correspondiente según el Manual de Comités de Trabajo.

11.2. Los colaboradores deben ayudar en cualquier investigación administrativa o judicial a requerimiento de las autoridades correspondientes.

11.3. La empresa es responsable de aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes, a los colaboradores que participen u oculten hechos delictivos, sin perjuicio de la penalización impuesta por la ley.

11.4. Los colaboradores que incumplan con las normas establecidas en el Código de Ética o aleguen ignorancia a normas y procedimientos relacionados a sus funciones, deben sancionarse conforme a lo indicado en el Manual de Normas Disciplinarias, lo cual puede incluir desde retroalimentaciones

verbales y/o escritas, limitaciones de promoción, hasta la terminación del contrato de trabajo o cualquier otra sanción establecida en los procesos legales aplicables, dependiendo de la gravedad de la falta.

- 11.5. Los casos que ameritan una toma de decisión referente a los principios y normas del código deben conocerse por el Comité de Ética, que además se encargará del monitoreo de su actualización y efectividad.
- 11.6. Los colaboradores que sospechen o tengan conocimiento de cualquier irregularidad, corrupción, pérdida, divulgación no autorizada de información, o actividades sospechosas en la empresa, deben comunicarlo a través de la línea ética de BanReservas, la unidad organizacional de Gestión Humana o los supervisores.

12. CERTIFICACIÓN

La Dirección Senior de Gestión Humana debe coordinar la ejecución de los planes de capacitación relacionados al Código de Ética asegurándose cada dos (2) años que los colaboradores estén capacitados y cuenten con certificados de participación y cumplimiento de estas normas.

13. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | # Acta. | Fecha Aprobación | Descripción Cambio |
|---------|---|------------------|---|
| 1 | N/A | 13/09/2012 | Creación de documento. |
| 2 | Acta #4 Comité de Normas y Procesos | 02/09/2016 | Adecuación del Código de Ética de la empresa, con los principios éticos, marco legal, seguridad y control, que los empleados deben cumplir, a fin de evitar irregularidades, corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información, entre infidelidades del personal. |
| 3 | Acta #8 Comité de Normas y Procesos | 22/01/2018 | Adecuación del Código de Ética de AFP Reservas, S.A. a requerimiento de la empresa AFP Reservas. |
| 4 | Cuarta Resolución del Consejo de Administración | 19/08/2021 | Actualización de formato del documento e inclusión de sección de glosario, trabajo remoto y disposición derogatoria. Sustitución principio ético de carácter por integridad y establecimiento de Gerente General para autorizar relaciones con medios externos (2.5). Inclusión de reglas 3.7, 4.7, 5.9 y 7.2 que norman la relación de colaboradores con proveedores, uso de artículos representativos en la empresa en ámbitos sociales, colaboración de transacciones bancarias sospechosas y la atención de reclamos y denuncias. Inclusión de reglas 2.10, 4.8, 4.9, 5.10, 5.11 y 8.4 relacionadas a las conductas de los colaboradores fuera del lugar de trabajo, el porte del carné y uniforme, enlace al manual de conflicto de intereses y el uso de la línea de transparencia. |
| 5 | Primera Resolución del Consejo de | 17/01/2023 | Homologación con Código de Ética y Conducta de BanReservas donde se incluyeron los cambios siguientes: |

| Versión | # Acta. | Fecha Aprobación | Descripción Cambio |
|---------|--|------------------|---|
| | Administración | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de secciones de “Gobernanza” (inclusión de informaciones relacionadas a los participantes (estructura organizacional) y relaciones con la casa matriz) y “Compromiso Social y Gestion de Negocios” 2. Modificación de “Principios éticos” para incluir asesoría y seguridad, al igual que la inclusión de igualdad como parte del principio de justicia 3. Inclusión de reglas relacionadas a seguridad ocupacional, reporte de gastos, participación en juegos de azar, interacción con medios de comunicación, discriminación, recepción cortesías por encima de US\$300.00, relaciones sentimentales entre colaboradores, disposiciones generales de incumplimiento a normas y certificación de los colaboradores. |
| 6 | Segunda Resolución del Consejo de Administración | 17/06/2024 | Modificación de regla 10.5.1 para especificar que está prohibida la contratación de personas hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad. |
| 7 | Primera Resolución del Consejo de Administración | 25/10/2024 | Creación de regla 10.5.2, sobre la prohibición de la contratación de candidatos en relación sentimental de concubinato, embarazo, unión libre o hijos en común con otros colaboradores activos de la Familia Reservas. |
| 8 | Tercera Resolución del | 29/07/2025 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Creaciones: <ol style="list-style-type: none"> a. 9.5.1.3: prohibición de |

| Versión | # Acta. | Fecha Aprobación | Descripción Cambio |
|---------|---------------------------|------------------|--|
| | Consejo de Administración | | <p>desempeño de cargos en el estado</p> <ul style="list-style-type: none"> b. 10.1.3: protección al usuario de los servicios e informar sobre mecanismos de resolución de reclamos c. 10.1.4: prohibición de discriminación en contratación de productos y servicios d. 10.1.8: prohibición de conflicto de interés por relaciones e. 10.4.3: prohibición de préstamos de dineros entre colaboradores f. 10.6.1: actitud profesional <p>2. Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sección 6: modificación principio de transparencia y creación de cooperación b. 9.2.1: inclusión de que gastos deben liquidarse c. 9.4.3.1 y 9.5.5.2: modificación de redacción d. 9.5.1.2: inclusión requisito de notificación a casa matriz e. 9.5.5.3: inclusión de requerimiento para justificar ingresos extraordinarios f. 10.1.9: inclusión como excepciones en la aceptación de cortesías en épocas festivas a los eventos de: bodas, promociones, graduaciones y nacimientos de bebes g. 10.5.1: inclusión dentro del primer grado de afinidad a |

| Versión | # Acta. | Fecha Aprobación | Descripción Cambio |
|---------|---------|------------------|--|
| | | | los conyugues, hijos y padrastrros h. 10.7.3: inclusión de inciso "c" sobre la notificación de relaciones sentimentales entre colaboradores |